



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**  
**COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. PUNO, 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**DIEGO RAMIRO BEGAZO ZARATE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



NOMBRE DEL TRABAJO

EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS

AUTOR

DIEGO RAMIRO BEGAZO\_ZARATE

RECuento DE PALABRAS

21716 Words

RECuento DE CARACTERES

125631 Characters

RECuento DE PÁGINAS

111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 18, 2024 9:17 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 18, 2024 9:19 AM GMT-5

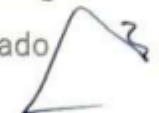
### ● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
M.Sc. Roger F...  
DOCENTE UNEXERCITARIO



  
Dña. Grisell Allaga Melo  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
F.C.A.H. - UNA PUNO



## DEDICATORIA

*Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres Hugo y Carmen que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.*

*Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.*

*De igual forma a mis hermanos Hugo, Joel y Joaquín quienes me impulsan a ser mejor cada día y me ayudan a levantar en cada caída.*

***Diego Ramiro Begazo Zarate***



## AGRADECIMIENTOS

*Le agradezco muy profundamente a mi asesor Roger Fernández por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.*

*Gracias a mis jurados por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.*

*Por último, agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.*

***Diego Ramiro Begazo Zarate***



# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos .....	18
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.3.1. Hipótesis general.....	18
1.3.2. Hipótesis específicas .....	19
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.5.1. Objetivo General .....	20
1.5.2. Objetivos Específicos.....	20



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	21
2.1.1.	Antecedentes internacionales .....	21
2.2.2.	Antecedentes nacionales .....	26
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	30
2.2.1.	Administración.....	30
2.2.2.	Teletrabajo.....	31
2.2.3.	Características del teletrabajo .....	34
2.2.4.	Beneficios del teletrabajo.....	36
2.2.5.	Riesgos y barreras del teletrabajo .....	38
2.2.6.	Modalidades del teletrabajo .....	40
2.2.7.	Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).....	42
2.2.8.	Desempeño Laboral .....	43
2.2.9.	Dimensiones de desempeño laboral .....	45
2.2.10.	Indicadores del desempeño laboral.....	47
2.2.11.	Factores que influyen en el desempeño laboral .....	48
2.2.12.	Desempeño del trabajador.....	50
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	51

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	53
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	53
<b>3.3.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	53
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO</b> .....	54



3.4.1. Población.....	54
3.4.2. Muestra.....	54
<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>54</b>
<b>3.6. PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>54</b>
3.6.1. Enfoque de la investigación .....	54
3.6.2. Alcance de la investigación.....	55
3.6.3. Método de la investigación .....	55
3.6.4. Técnicas.....	55
3.6.5. Medida de correlación.....	56
3.6.6. Instrumentos.....	58
3.6.7. Confiabilidad del Instrumento.....	59
3.6.8. Validez del Instrumento .....	60
<b>3.7. VARIABLES .....</b>	<b>60</b>
<b>3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
4.1.1. Nivel del teletrabajo en la Financiera Compartamos de Puno. ....	63
4.1.2. Nivel de desempeño laboral en la Financiera Compartamos de Puno. ...	65
4.1.3. Resultado de la dimensión “implementación del teletrabajo” y su relación con la variable “desempeño laboral”.....	67
4.1.4. Resultado de la dimensión “espacio físico para el teletrabajo” y su relación con la variable “desempeño laboral”.....	70
4.1.5. Resultado de la dimensión “uso de las TIC” y su relación con la variable “desempeño laboral”. ....	72



4.1.6. Resultado de la dimensión “cumplimiento de la normativa legal” y su relación con la variable “desempeño laboral”.....	75
4.1.7. Resultado de la variable “teletrabajo” y su relación con la variable “desempeño laboral”.....	77
<b>4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>80</b>
<b>4.3. DISCUSIÓN.....</b>	<b>83</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>90</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>92</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>102</b>

**ÁREA:** Administración General

**TEMA:** Teletrabajo y Desempeño Laboral

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 12/09/2023





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Rango de correlación de Spearman.....	57
<b>Tabla 2</b> Valoración de intervalos del Alfa de Cronbach.....	59
<b>Tabla 3</b> Prueba de confiabilidad de las dimensiones en estudio .....	59
<b>Tabla 4</b> Juicio de expertos sobre el instrumento de teletrabajo y desempeño laboral .....	60
<b>Tabla 5</b> Matriz de Operacionalización de Variables .....	61
<b>Tabla 6</b> Relación entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Financiera Compartamos de Puno, 2021. ..	67
<b>Tabla 7</b> Coeficiente de correlación entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral .....	69
<b>Tabla 8</b> Relación entre el espacio físico del teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentaje de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021.....	70
<b>Tabla 9</b> Coeficiente de correlación entre el espacio físico de trabajo y el desempeño laboral .....	71
<b>Tabla 10</b> Relación entre el uso de las TIC para el teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Empresa Compartamos Financiera .....	72
<b>Tabla 11</b> Coeficiente de correlación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral	74
<b>Tabla 12</b> Relación entre el cumplimiento de la normativa legal y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Financiera Compartamos .....	75
<b>Tabla 13</b> Coeficiente de correlación entre las normativas legales para teletrabajar y el desempeño laboral .....	76
<b>Tabla 14</b> Relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021. ....	77
<b>Tabla 15</b> Coeficiente de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral.....	79



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Percepción de los trabajadores sobre el Teletrabajo en la financiera Compartamos de Puno, 2021.....	63
<b>Figura 2</b> Percepción de los trabajadores expresado en porcentajes sobre el Teletrabajo .....	64
<b>Figura 3</b> Percepción sobre el Desempeño Laboral en la financiera Compartamos ..	65
<b>Figura 4</b> Percepción de los trabajadores expresado en porcentajes sobre el Desempeño Laboral en la financiera Compartamos de Puno, 2021.....	66
<b>Figura 5</b> Relación entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de Puno, 2021.....	68
<b>Figura 6</b> Relación entre el espacio físico del teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021. ....	70
<b>Figura 7</b> Relación entre el uso de las TIC para el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.....	73
<b>Figura 8</b> Relación entre las normativas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.....	75
<b>Figura 9</b> Relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021. ....	78



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1</b> Matriz de Consistencia .....	102
<b>ANEXO 2</b> Matriz de indicador de preguntas – Variable Teletrabajo .....	103
<b>ANEXO 3</b> Matriz de indicador de preguntas – Variable Desempeño Laboral .....	104
<b>ANEXO 4</b> Cuestionario de Teletrabajo.....	105
<b>ANEXO 5</b> Cuestionario de Desempeño Laboral.....	106
<b>ANEXO 6</b> Entrevista al Gerente .....	107
<b>ANEXO 7</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	110
<b>ANEXO 8</b> Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	111



## ACRÓNIMOS

COVID-19:	Coronavirus del 2019
DL:	Desempeño Laboral
INEI:	Institución Nacional de Estadística e Informática
MinTIC:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
PYME:	Pequeña y Mediana Empresa
S.A.:	Sociedad Anónima
TIC:	Tecnología de la Información y Comunicación



## RESUMEN

Entre los años 2020 y 2022 la pandemia del Coronavirus (COVID-19) fue un acontecimiento que marco a todas las personas, lo cual impulsó el trabajo desde casa como medida para fomentar el distanciamiento social. El propósito de este estudio consistió en examinar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la institución financiera peruana Compartamos Financiera S.A. ubicada en la ciudad de Puno durante el año 2021. El teletrabajo se define como la ejecución de labores profesionales en un lugar diferente a la oficina o sede de la empresa, haciendo uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y esta modalidad está regulada por la Ley N°30036, promulgada el 15 de mayo de 2013. El término "desempeño laboral" se refiere a la capacidad y efectividad con la cual un individuo realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral. En este contexto, surge la pregunta sobre si la implementación del teletrabajo afectará al desempeño laboral de la agencia Compartamos Financiera. El diseño de investigación utilizado fue no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los empleados. El enfoque fue cuantitativo, analizando la información recopilada a través de datos estadísticos. Los resultados más relevantes revelaron una relación significativa entre la modalidad de teletrabajo y el desempeño laboral de los empleados en la empresa mencionada en el año 2021.

**Palabras clave:** Comunicación, Desempeño, Información, Tecnología, Teletrabajo



## ABSTRACT

Between 2020 and 2022, the Coronavirus (COVID-19) pandemic was an event that affected all people, which promoted working from home as a measure to promote social distancing. The purpose of this study was to examine the relationship between teleworking and job performance of the Peruvian financial institution Compartamos Financiera S.A. located in the city of Puno during the year 2021. Teleworking is defined as the execution of professional tasks in a place other than the office or headquarters of the company, making use of Information and Communication Technologies (ICT) and this modality is regulated by Law No. 30036, enacted on May 15, 2013. The term "job performance" refers to the capacity and effectiveness with which an individual performs his or her tasks and responsibilities in the work environment. In this context, the question arises as to whether the implementation of teleworking will affect the work performance of the Compartamos Financiera agency. The research design used was non-experimental, descriptive and correlational, with the objective of determining the relationship between teleworking and employees' work performance. The approach was quantitative, analyzing the information collected through statistical data. The most relevant results revealed a significant relationship between the teleworking modality and the work performance of employees in the aforementioned company in 2021.

**Keywords:** Communication, Performance, Information, Technology, Telecommuting



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el teletrabajo ha surgido como una opción cada vez más popular y viable en el ámbito laboral. Esta forma de trabajo, respaldada por los avances tecnológicos y la creciente conectividad, permite a los empleados realizar sus labores y responsabilidades desde lugares remotos, sin la necesidad de estar físicamente presentes en una oficina convencional. El teletrabajo ha experimentado un rápido crecimiento debido a sus numerosos beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones, como la flexibilidad horaria, la reducción de costos operativos y la mejora de la conciliación entre el trabajo y la vida personal.

En esta era de interconexión y digitalización, resulta imprescindible examinar cómo están evolucionando los espacios y tiempos de trabajo, así como las relaciones entre los diferentes actores involucrados. Los modelos tradicionales de trabajo se enfrentan a diversas tensiones, y uno de los aspectos de gran interés para los investigadores es el creciente enfoque en el equilibrio entre la vida personal y profesional. Esta atención renovada hacia la conciliación refleja los cambios significativos en las prioridades y expectativas de los trabajadores en la actualidad.

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a cambios constantes y, por lo tanto, deben innovar en términos de su estructura y gestión para poder competir en un mercado altamente competitivo. Aunque el teletrabajo tiene muchos aspectos positivos, aún persisten preocupaciones y debates en torno a su impacto en el desempeño laboral. Investigaciones anteriores han sugerido que el teletrabajo puede tener efectos beneficiosos, como mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la motivación de los empleados. Sin embargo, también se han señalado desafíos potenciales, como la falta



de supervisión directa, la falta de interacción social y una menor colaboración entre los miembros del equipo. En este contexto, la tesis se estructura en cuatro capítulos, que se desarrollan de la siguiente manera:

En el Capítulo I de la investigación se realiza la introducción del estudio, donde se plantea el problema de investigación a abordar. Se expone la interrogante general que busca responder el estudio y se presentan los antecedentes que respaldan la necesidad de llevar a cabo la investigación.

Además, se plantea la hipótesis de investigación, que es una afirmación tentativa sobre la relación entre las variables o fenómenos que serán investigados. La hipótesis proporciona una dirección y una base para la recolección de datos y la contrastación de su validez durante el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II de la investigación se lleva a cabo un análisis teórico exhaustivo que tiene como objetivo proporcionar un respaldo sólido a la investigación. En este capítulo se desarrollan las teorías y conceptos relevantes acerca del Teletrabajo y el Desempeño Laboral. Estos antecedentes permiten identificar el estado actual del conocimiento sobre nuestra dos variables y dimensiones correspondientes y brindan una base para fundamentar la importancia y la relevancia de la investigación.

En el Capítulo III se describe detalladamente la metodología empleada en la investigación. Se establece el enfoque metodológico utilizado, así como el alcance y el diseño de la investigación. Se describe la población objetivo y se explican las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar los datos necesarios.

En el Capítulo IV se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento (cuestionario) y el procesamiento de los datos recolectados.





Se examinan los resultados en relación con cada uno de los objetivos planteados en la investigación, proporcionando un análisis riguroso y fundamentado de los hallazgos.

Cada capítulo cumple una función específica en la investigación, aportando elementos clave para una comprensión profunda del tema estudiado y permitiendo el análisis crítico de los resultados obtenidos.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se realizó la investigación como consecuencia de la coyuntura generada por la pandemia del COVID-19 que afectó al mundo en los años 2020 y 2021. En este contexto el modelo del teletrabajo permite a los empleados llevar a cabo sus labores en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa, esta modalidad está siendo utilizada para evitar contagios entre los colaboradores de las instituciones del estado y de igual forma por las empresas privadas. La investigación fue realizada para saber si el teletrabajo y el desempeño laboral tienen un nivel de relación significativo y así ayudar a las empresas en el rubro financiero a saber si el modelo de teletrabajo sería beneficioso para ellos.

En la ciudad de Puno, la disponibilidad de artículos e investigaciones relacionados con la modalidad de teletrabajo es limitada en la actualidad, por lo cual existe la necesidad de abordar este tema y saber que tan beneficioso es el teletrabajo en las instituciones que implementen esta modalidad y así salvaguardar la salud de sus trabajadores y que ellos sigan teniendo un desempeño laboral eficiente.

Esta investigación fue realizada en la agencia Compartamos Financiera S.A. y se encuestará a sus colaboradores para saber el nivel de relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en el periodo 2021.



## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- **P.E.1.** ¿Cuál es la relación existente entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?
- **P.E.2.** ¿Cuál es la relación existente entre el espacio físico para teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?
- **P.E.3.** ¿Cuál es la relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?
- **P.E.4** ¿Cuál es la relación existente entre la normativa legal para el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?

## 1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1. Hipótesis general

**H.G.** El teletrabajo tiene un nivel de relación positiva con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.



### 1.3.2. Hipótesis específicas

- **H.E.1.** La implementación del teletrabajo está relacionada positivamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.
- **H.E.2.** El espacio físico está relacionado positivamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.
- **H.E.3.** El uso de las tecnologías de la información y la comunicación está relacionado positivamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.
- **H.E.4.** La Normativa Legal para el teletrabajo está relacionada positivamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el presente trabajo se aborda la situación que atraviesa el Perú por el estado de emergencia de la pandemia del COVID-19, lo cual ha provocado cambios en la forma de trabajo y ha llevado a los empleados a adoptar el teletrabajo como una nueva forma de prestar servicios desde sus hogares.

La investigación se realizó por que en el año 2021 se vivió bajo la pandemia del COVID-19 y el modelo del teletrabajo permite trabajar en un espacio diferente al local u oficina está siendo utilizado para evitar contagios entre los colaboradores de las instituciones públicas y privadas. La investigación se realizó para saber el nivel de relación que tiene el teletrabajo con el desempeño laboral y así ayudar a las empresas en el rubro financiero a saber si el modelo de teletrabajo sería beneficioso para ellos.



Actualmente no contamos con muchos artículos e investigaciones que hagan referencia a la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Puno, por lo cual existe la necesidad de abordar este tema y saber que tan beneficioso es el teletrabajo en las instituciones que implementen esta modalidad y así salvaguardar la salud de sus trabajadores y que ellos sigan teniendo un desempeño laboral eficiente.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

**O.G.** Determinar la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- **O.E.1.** Determinar la relación existente entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.
- **O.E.2.** Determinar la relación existente entre el espacio físico de trabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.
- **O.E.3.** Determinar la relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno en el año 2021.
- **O.E.4.** Determinar la relación existente entre la normativa legal para el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno en el año 2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Anaya y Valbuena (2017) Llevaron a cabo la investigación titulada "Análisis situacional y propuesta para fortalecer el modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la Universidad Ean". El propósito consistió en examinar el entorno del enfoque de trabajo remoto adoptado en la Universidad Ean y establecer una aplicación eficiente de este modelo con el objetivo de alcanzar un progreso constante en dicha institución educativa. Las conclusiones de la investigación señalaron la necesidad de fortalecer las habilidades de gestión del tiempo y ejecutar una implementación, especialmente en el ámbito pedagógico y el uso de las TIC, para optimizar el teletrabajo. Además, se determinó que los empleados valoran la relevancia del modelo de trabajo remoto dentro de la organización y su fortalecimiento, lo que implica la adopción de disposiciones y opiniones positivas sobre la posibilidad de extender el trabajo desde casa para los nuevos colaboradores de la universidad.

Chaparro (2018) El estudio titulado "Desafíos en la implementación del teletrabajo en una PYME en Bogotá" se realizó con el objetivo de determinar los desafíos e impactos principales en una pequeña y mediana empresa (PYME) en Bogotá al implementar el teletrabajo. La investigación llegó a la conclusión de que el teletrabajo no es viable para todos los puestos de trabajo en una PYME, sino que es una opción que ofrece ventajas tanto para el trabajador en términos



sociales y económicos, como para la empresa en aspectos financieros, la comunidad en términos sociales y el medio ambiente en la reducción de la huella de carbono.

El enfoque de trabajo remoto ayuda a disminuir los traslados de los empleados a su sitio de trabajo, lo que resulta en una reducción en la cantidad de vehículos en las vías y en el tráfico vehicular, generando ahorro de tiempo en los desplazamientos. Sin embargo, para una PYME, implementar el teletrabajo implica enfrentar diversos desafíos relacionados con la alineación tecnológica, aspectos normativos y legales, la cultura organizacional y los aspectos sociales. Es necesario abordar de manera planificada, organizada, controlada y evaluada estos retos, al tiempo que se modifica la percepción del trabajo en persona y se reconoce el trabajo remoto como una opción productiva y viable para todos los participantes. El impacto más significativo lo experimenta el teletrabajador, quien puede disfrutar de un promedio de 480 horas adicionales al año para actividades de mayor producción personal. Además, la implementación del teletrabajo permite a la PYME ahorrar recursos monetarios que podrían ser utilizados para fines más estratégicos en la planificación de la empresa.

Figueroa (2018) Realizó la investigación titulada "Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años", con el objetivo de analizar los factores perjudiciales para el desempeño de los trabajadores en dicho grupo. Los resultados conseguidos a partir de los indicadores revelan que la responsabilidad fue el factor con mayor impacto negativo, alcanzando un 72.33%. Le siguió la comunicación con un porcentaje de 61.50%, seguido por el liderazgo con un 58.33%. Por otro lado, se evidenció un bajo índice en el factor de madurez, con un 44.75%, y en el trabajo en equipo, con



un 44.17%. Estos fueron los cinco factores identificados según el instrumento desarrollado. En conclusión, se determinó que los factores que estaban perjudicando el desempeño laboral de los colaboradores eran principalmente la responsabilidad y la comunicación. Estos factores repetitivos tienen el potencial de seguir afectando el desempeño laboral en el futuro, lo que resalta la importancia de abordarlos y buscar soluciones para mejorar el rendimiento de los colaboradores en el grupo analizado.

Murillo y Peña (2016) El estudio realizado en Guayaquil, Ecuador, titulado "Análisis del Teletrabajo basado en TIC como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas", tuvo como objetivo evaluar cómo el teletrabajo podría impactar positivamente en la productividad en el departamento de servicios de grandes empresas. El enfoque del estudio fue exploratorio, descriptivo y correlacional. Los principales hallazgos del estudio son los siguientes: Existe una falta de conocimiento e implementación de tecnologías, una cultura organizacional deficiente, un mayor logro de metas, comunicación más fluida y una reducción de costos operativos. En resumen, el estudio en Guayaquil reveló que, a pesar de las ventajas evidentes del teletrabajo, existe un conocimiento insuficiente sobre esta modalidad de trabajo en grandes empresas. La cultura organizacional, la tecnología y la comunicación son factores clave para su implementación exitosa. Además, se destacó el potencial de reducción de costos operativos como un beneficio importante para las empresas que adopten el teletrabajo.

Rojas (2016) El estudio "Teletrabajo y Productividad en Empresas Privadas de Quito: Caso TELECOM" examinó el impacto del teletrabajo en organizaciones privadas, enfocándose en TELECOM. Se encontró que la empresa



cumple con los requisitos para implementar el teletrabajo y que esta modalidad redujo los costos de mantenimiento en un 32.38% en 2014. El teletrabajo requiere un uso constante de tecnología y habilidades fuera de la empresa. En resumen, el teletrabajo reduce costos y mejora la competitividad laboral, beneficiando la producción empresarial.

Román y Miras (2019) Realizaron la investigación "El teletrabajo en organismos públicos: Caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial". El objetivo principal de este estudio consistió en evaluar los efectos generados por la implementación del teletrabajo en términos de productividad, calidad de vida y equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados que trabajan de manera remota. Para ello, se empleó un enfoque metodológico mixto que combinó elementos cualitativos y cuantitativos, en un diseño descriptivo-explicativo. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores del sector público, y se seleccionó un grupo específico de trabajadores en la modalidad de teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial en la ciudad de Santiago de Chile como muestra. Para recopilar los datos, se utilizaron tanto entrevistas semiestructuradas como análisis documental. Al analizar la información recopilada, llegamos a la conclusión de que el teletrabajo representa una manifestación de la globalización y modernización del Estado en general. Asimismo, observamos efectos positivos en cuanto a la productividad, calidad de vida y equilibrio entre la vida laboral y personal de los teletrabajadores.

Ortega (2017) En su investigación titulada "Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados". El estudio tuvo como objetivo el analizar al teletrabajo como una opción laboral dentro de las compañías colombianas. Las conclusiones obtenidas indicaron que la





implementación del teletrabajo conlleva una disminución de costos y ausentismo, así como un aumento en la productividad, especialmente en las empresas de servicios debido al mayor uso de tecnologías de la información. Se determinó que el modelo mixto de teletrabajo resulta más viable, ya que permite un equilibrio al permitir que el teletrabajador labore de 2 a 3 días a la semana sin perder el contacto y la comunicación personal con sus compañeros, ni la sensación de pertenencia a la institución. Además, se observó que la aplicación de esta modalidad genera beneficios económicos para las empresas, especialmente en relación a la adquisición de nueva tecnología, ya que, mediante acuerdos con el personal, se puede utilizar su propia tecnología. En resumen, los resultados de la investigación destacaron los beneficios del teletrabajo tanto para las organizaciones como para los empleados, incluyendo la reducción de costos, el aumento de la productividad y la mejora de la calidad de vida laboral.

Suarez (2016) Señala que, en el entorno laboral actual, se están produciendo cambios que requieren una dinámica más ágil y que las organizaciones de diversos sectores productivos deben responder de manera eficiente a las necesidades existentes. En consecuencia, emerge el trabajo remoto como una opción laboral innovadora respaldada por el aprovechamiento de la tecnología. Se subraya que el teletrabajo es una iniciativa original que se está adoptando exitosamente en diversos países, brindando a las empresas mayor eficacia, reducción de costos en infraestructura y puestos de trabajo, al mismo tiempo que fomenta la eficiencia y mejora la calidad de vida de los empleados.



### 2.2.2. Antecedentes nacionales

Cano et al. (2017) en su investigación titulada, “Ventajas y Desventajas del Teletrabajo aplicados en la Ciudad de Lima Perú, 2016”. Después de analizar los resultados, se llegó a la conclusión de que el teletrabajo representa una excelente oportunidad laboral, ya que puede ayudar a reducir costos y mejorar la productividad de los trabajadores. Sin embargo, se identificó que existe cierto recelo y resistencia por parte del mundo empresarial para implementar esta modalidad de trabajo. Se observó que el teletrabajo tiene el potencial de reducir los costos empresariales hasta en un 50%, lo cual representa un beneficio significativo para las organizaciones. No obstante, también se identificó que el teletrabajo puede dar lugar a un sentimiento de aislamiento en los trabajadores, ya que implica realizar sus tareas en un entorno solitario. Es importante tener en cuenta estos aspectos y encontrar un equilibrio entre los beneficios y los posibles desafíos del teletrabajo. Se recomienda abordar los aspectos de aislamiento mediante estrategias que fomenten la comunicación y el contacto entre los teletrabajadores y sus compañeros. Asimismo, es fundamental trabajar en la superación de las resistencias y reticencias en el entorno empresarial para aprovechar al máximo las ventajas que ofrece esta modalidad de trabajo.

Chirinos y Panta (2014) Tras llevar a cabo la investigación titulada "Potencial del Teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo", la conclusión fue la siguiente: se evidenció que solamente el 40% de los profesores de la universidad tienen conocimiento sobre el teletrabajo, mientras que un 25% desconoce completamente el tema. Como recomendación, se sugirió a la universidad llevar a cabo capacitaciones para informar y educar al personal docente acerca de esta modalidad de trabajo. Se determinó que el teletrabajo y su



implementación en la universidad podría generar beneficios en la vida familiar de los docentes, permitiéndoles lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal. Un 67% de los profesores manifestó que podrían pasar más tiempo de calidad con sus hijos, mientras que un 65% mencionó que podrían gestionar de manera más eficiente sus responsabilidades. Estas conclusiones resaltan la importancia de promover la implementación del teletrabajo en la universidad, ya que brinda oportunidades para mejorar la calidad de vida de los docentes y favorece una mayor conciliación entre el ámbito laboral y familiar. Asimismo, se destaca la necesidad de ofrecer capacitaciones para garantizar que el personal docente esté informado y preparado para aprovechar los beneficios que el teletrabajo puede ofrecer.

Deza et al. (2017) realizó la investigación “Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, En el Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú”. Se obtuvieron las siguientes conclusiones; el trabajo remoto tiene el potencial de aumentar la productividad de los empleados y favorecer un equilibrio entre su vida laboral y familiar. Durante el análisis de los casos estudiados, se comprobó que los colaboradores disponían de un entorno adecuado para desempeñar sus labores desde casa.

Inca (2015) En la investigación llevada a cabo en la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas - Perú, titulada "Vínculo entre la Administración del Capital Humano y el Rendimiento Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015", se planteó como objetivo principal determinar la relación existente entre la administración del capital humano y el rendimiento laboral en dicha entidad municipal. La hipótesis



formulada sostuvo que existe una conexión entre la administración del capital humano y el rendimiento laboral de los empleados y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas durante el año 2015. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario compuesto por 12 ítems para evaluar la administración del capital humano y 6 ítems para medir el rendimiento laboral, utilizando una escala de Likert. La confiabilidad y validez del instrumento se verificaron mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.894, lo cual indica una consistencia y confiabilidad satisfactorias en el cuestionario de Administración del Capital Humano y Rendimiento Laboral. Asimismo, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un valor de 0.819, indicando una correlación positiva alta. El valor obtenido para "sig." fue de 0.000, inferior a 0.05 (nivel de significancia), lo que demuestra una relación significativa entre la administración del capital humano y el rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Silva et al. (2018) Indica que las empresas deben adoptar los nuevos modelos laborales que surgen del uso generalizado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), no solo con el objetivo de obtener ventaja competitiva, sino también para aprovechar los beneficios que estas tecnologías ofrecen y su impacto en el estilo de vida de los trabajadores. Se busca que cada empleado no solo se enfoque en los resultados finales al final del año, sino que también se sienta responsable de su trabajo y de cumplir con sus metas de manera personal.

Deza et al. (2017) Los hallazgos de su investigación revelan que el trabajo remoto se percibe como una forma de empleo beneficiosa, ya que se evidencia, a través del estudio de campo, que puede conllevar a un incremento en la eficiencia



de los trabajadores y a un logro más satisfactorio de sus metas. Además, se confirma que las habilidades indispensables para llevar a cabo el trabajo remoto son la autodisciplina, la motivación y el compromiso.

En el ámbito local al momento de realizar esta investigación no existe trabajo de investigación que hable sobre el teletrabajo, los antecedentes locales que se mencionan son acerca de la segunda variable que es el desempeño laboral:

Benito (2018) En la investigación titulada "Análisis del Desempeño Laboral del capital humano e incidencia en la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de San Román 2016", La conclusión alcanzada fue que los elementos que afectan negativamente el desempeño laboral del capital humano están estrechamente vinculados con la contratación de personal para áreas específicas, la falta de estabilidad en el empleo, la capacitación insuficiente, la supervisión del desempeño laboral y el establecimiento de un clima laboral favorable en colaboración con los gerentes y líderes de cada unidad. Estos factores ejercen una influencia directa en el rendimiento y en el logro de los objetivos y metas establecidos de forma anual.

Guevara (2015) En la investigación titulada "El impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrito fiscal Puno durante el periodo 2013-2014", se concluye que existe una estrecha relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, se encontró que factores como la estabilidad laboral, la autorrealización, el liderazgo y las relaciones interpersonales ejercen una influencia positiva significativa en el clima organizacional. Por último, se observó una dependencia positiva entre el cumplimiento de metas y el desempeño laboral,



lo cual indica que un buen desempeño laboral se encuentra asociado al logro de las metas establecidas.

Torres y Zegarra (2015) En el estudio titulado "Relación entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno en 2014", se buscó investigar la conexión existente entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral en dichas instituciones. Para lograr este propósito, se utilizó un enfoque metodológico que incluyó un diseño correlacional no experimental, empleando métodos cuantitativos y un muestreo estratificado y probabilístico. La muestra estuvo compuesta por 133 docentes. Al analizar los datos recopilados, se concluyó lo siguiente: se observó una sólida correlación positiva ( $r = 0,828$ ) y significativa ( $t = 16,90$ ) entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral en las instituciones educativas bolivarianas de Puno durante el año 2014, con un nivel de significancia del 5%. Esto sugiere que a medida que el ambiente de trabajo mejora, también se mejora el rendimiento laboral de los docentes en estas instituciones educativas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Administración**

Chiavenato (2014) Afirma que la gestión administrativa implica llevar a cabo la planificación, la organización, la dirección y el control de los recursos de una entidad con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente.



### **2.2.1.1. Administración del talento humano**

Chiavenato (2014) Indica que la administración del talento humano es altamente influenciada por la mentalidad predominante en las organizaciones y es adaptable y dependiente de diversos factores, como la cultura empresarial, la estructura organizativa, el entorno externo, el tipo de negocio, la tecnología empleada y una amplia gama de variables significativas. La gestión del talento humano y la gestión de recursos humanos se enfocan en actividades administrativas que abarcan la adquisición, capacitación, evaluación y compensación de los empleados. En este sentido, los gerentes desempeñan un rol fundamental como encargados de gestionar a las personas, involucrándose en procesos como la contratación, las entrevistas, la selección y la formación.

### **2.2.2. Teletrabajo**

Valencia (2018) La palabra "teletrabajo" tiene su origen en la raíz griega "thele", que significa "a distancia" o "lejano", y la palabra "trabajo" que se refiere a la acción o actividad laboral. Según el diccionario de la Real Academia Española, el término "teletrabajo" se define como "el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las tareas asignadas". Esto implica llevar a cabo labores profesionales utilizando medios de comunicación a distancia, como el internet y las tecnologías de la información, sin necesidad de estar físicamente presentes en la ubicación tradicional del empleo.



Ley N° 30036 (2013) En el ordenamiento jurídico peruano, regula el teletrabajo y define ciertos aspectos destacados para establecer esta modalidad laboral. Entre ellos se encuentran el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), la ausencia de presencia física del trabajador en la empresa y la realización de labores de forma subordinada. Según el artículo 2 de esta ley, el teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de tareas sin que sea necesario que el trabajador esté presente físicamente en la empresa con la cual mantiene una relación laboral. Estas actividades se llevan a cabo a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y similares, a través de los cuales también se ejerce la supervisión y el control de las actividades. Hay factores que caracterizan la naturaleza de subordinación de este tipo de trabajo, como la provisión de recursos físicos y tecnológicos por parte del empleador, la dependencia en términos tecnológicos y la titularidad de los resultados obtenidos, entre otros aspectos. Es importante destacar que la Ley 30036 regula un tipo específico de teletrabajo, ya que existen otras formas de teletrabajo que pueden variar según las necesidades de las organizaciones y empresas.

OIT (2016) El concepto de "trabajo a distancia" no tiene un significado específico y se utiliza como sinónimo de "teletrabajo". El teletrabajo se refiere al trabajo realizado a distancia, incluyendo el trabajo desde el hogar, utilizando las TIC como son las computadoras, teléfonos móviles o teléfonos fijos. Estas herramientas permiten que los trabajadores realicen sus labores sin la necesidad de estar físicamente presentes en el lugar de trabajo convencional. El teletrabajo aprovecha la capacidad de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la ejecución de tareas, colaboración y comunicación, permitiendo así la realización de labores de manera remota.





Puntriano (2014) El teletrabajo es un fenómeno en el que el trabajador desempeña sus labores fuera del espacio de trabajo convencional, lo que significa un cambio organizacional de la empresa. Este tipo de trabajo se realiza principalmente a través de medios telemáticos, como internet y dispositivos electrónicos, que son indispensables para llevar a cabo las tareas. La característica fundamental del teletrabajo es la distancia física entre el trabajador y el centro de trabajo tradicional, lo que permite flexibilidad en términos de ubicación y horarios. La utilización de estos medios tecnológicos es fundamental para que se cumplan las condiciones necesarias que definen al teletrabajo.

Sanguineti (2009) El teletrabajo se refiere específicamente a aquellos trabajadores que, originalmente, desempeñaban sus tareas de manera presencial en un lugar de trabajo convencional, pero que posteriormente han optado por realizar sus labores de forma remota. Estos trabajadores pueden realizar sus actividades desde su hogar o desde cualquier otro lugar distinto al habitual, utilizando equipos informáticos y medios de comunicación para llevar a cabo su trabajo y, en algunos casos, para interactuar con sus empleadores o clientes. El teletrabajo implica una modalidad laboral en la que la ubicación física del trabajador no es un factor determinante para llevar a cabo sus responsabilidades laborales.

Reyna (2016) El teletrabajo se refiere a la ejecución de actividades laborales dentro de un contrato de trabajo, en un espacio diferente a las instalaciones físicas de la empresa contratante. Regularmente, este lugar es el domicilio o residencia del teletrabajador. Para llevar a cabo sus labores, el teletrabajador utiliza equipos tecnológicos e informáticos y se comunica en vivo con sus supervisores y compañeros a través de una plataforma de comunicación.



En este tipo de modalidad laboral, la ubicación física del trabajador no afecta su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva y mantener una comunicación constante con su empleador.

### **2.2.3. Características del teletrabajo**

El teletrabajo se caracteriza por varias características destacadas. En primer lugar, implica el uso de medios informáticos y físicos, como equipos tecnológicos y herramientas de comunicación digital, que permiten al trabajador realizar sus labores a distancia. Estos medios son esenciales para mantener la conexión y la interacción con la empresa y los colegas de trabajo.

Ley N° 30036 (2013) El teletrabajo es definido como una modalidad de trabajo en la que el teletrabajador lleva a cabo sus actividades de manera subordinada sin la necesidad de estar físicamente presente en las instalaciones de la empresa. Esta forma de trabajo se lleva a cabo utilizando medios informáticos, de telecomunicaciones y similares, a través de los cuales se ejerce el control y la supervisión de las tareas realizadas. En el marco normativo, como se establece en el Decreto Supremo 017-2005-TR, se destaca el uso de las TIC como una característica esencial del teletrabajo. Además, la Ley No 30036 regula específicamente al teletrabajo como un modo especial para prestar de servicios, tanto en instituciones públicas como privadas, donde se hace hincapié en la utilización de las TIC.

Es importante destacar las distinciones existentes entre el teletrabajo y el trabajo a domicilio, las cuales se encuentran claramente definidas en la legislación peruana. En este sentido, se regula por separado el teletrabajo y el trabajo a domicilio. Mientras que el trabajo a domicilio, que generalmente se aplica a



labores manuales, se encuentra regulado en el artículo 155 del Decreto Legislativo 728, el teletrabajo tiene su propia regulación y se rige por normativas específicas., Ley del Fomento del Empleo:

Artículo 155.- El trabajo a domicilio se caracteriza por la realización de tareas laborales, de forma continua o intermitente, en el domicilio del trabajador o en un lugar determinado por él, sin una supervisión directa e inmediata por parte del empleador. En esta modalidad, el empleador tiene la autoridad para establecer las regulaciones y métodos de trabajo. Además, en la producción de bienes intangibles, el empleador posee los derechos de propiedad intelectual sobre el producto generado, a menos que se haya acordado lo contrario.

A diferencia del teletrabajo regulado por la Ley 30036, el trabajo a domicilio no hace referencia explícita al uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Desde una perspectiva doctrinaria, se puede considerar que ambas modalidades son formas de trabajo a distancia. Sin embargo, el teletrabajo se caracteriza por el empleo de las TIC, En contraste, el trabajo a domicilio se enfoca en labores que implican actividades manuales. Además, la preparación y habilidades del trabajador también juegan un papel diferenciador entre estas dos formas de trabajo.

Ortiz (1997) En relación a este aspecto, se sostiene que la actividad laboral se lleva a cabo para un empleador, ya sea una institución o empresa, sin acudir al lugar de trabajo convencional. En este planteamiento, no se hace hincapié en el lugar específico donde se realiza dicho trabajo, siempre y cuando no sea el lugar de trabajo tradicional, como el domicilio, un telecentro o incluso el vehículo utilizado por el teletrabajador para visitar clientes, entre otros. En resumen, la



labor se lleva a cabo en un entorno separado físicamente del lugar donde se evalúan los resultados. Además, el empleador no tiene la capacidad de observar directamente la ejecución de las tareas por parte del trabajador, lo que implica que el control y la supervisión se realizan mediante medios virtuales.

Verdera (1998) El teletrabajo se considera una forma actual y moderna de trabajo a domicilio. Esta modalidad, conocida también como trabajo a distancia, ha surgido gracias al aumento en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como al desarrollo de computadoras y telecomunicaciones. En el teletrabajo, los profesionales altamente capacitados utilizan las TIC desde sus hogares y se comunican con sus empleadores a través de correos electrónicos, mensajes u otros medios. Para que sea considerado trabajo a domicilio, es necesario que exista una relación laboral subordinada. Por otro lado, el trabajo electrónico a domicilio, más común en países del primer mundo, se diferencia del trabajo a domicilio convencional en términos de habilidades profesionales, control y vínculo con la sede del principal empleador.

#### **2.2.4. Beneficios del teletrabajo**

Agudo (2014) Observo una disminución del estrés laboral al implementar el teletrabajo, ya que la flexibilidad horaria y la realización de tareas laborales desde casa contribuyen significativamente a reducir la ansiedad en los teletrabajadores. Además, es importante destacar que la evaluación por objetivos, que suele ser utilizada en este contexto, implica un control menos riguroso e invasivo para los trabajadores.

Chaverra y Pérez (2015) Sostiene que el teletrabajo resulta altamente beneficioso para la retención de empleados, así como para fomentar el



compromiso con la empresa y reducir la rotación laboral. En cuanto al contrato de trabajo, esta modalidad contribuye al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades tanto del empleado como de la entidad contratante.

Davies (2018) Argumenta que como ventaja principal de implementar el trabajo remoto es la mejora en la comunicación, tanto dentro como fuera de la organización. Esta mejora se observa en las interacciones entre los trabajadores, así como en las relaciones con proveedores y clientes. Además, el teletrabajo facilita la implementación y promoción del trabajo en equipo. Por último, se evidencia una mejora en las condiciones para llevar a cabo las funciones diarias, lo que contribuye al logro de los objetivos de la organización.

Giraldo y Villegas (2019) Destaca que algunas entidades privadas tienen el objetivo de contratar trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo con el fin de reducir el espacio físico y disminuir costos operativos, como el alquiler de una oficina amplia y el consumo de energía eléctrica. Además, se observa un aumento en la productividad de los empleados, una mejora en la calidad de la relación con los clientes y un contacto más directo con ellos. Estos factores son fundamentales para evaluar las limitaciones y el tipo de trabajo que sería adecuado al implementar el teletrabajo, así como tener en cuenta los recursos disponibles en la organización.

Montenegro (2017) Apunta que los principales beneficios que el teletrabajo aporta a las organizaciones son:

- La mejora de la productividad y el rendimiento de los trabajadores.
- el tiempo ahorrado en el desplazamiento del hogar al trabajo y viceversa.
- Más tiempo con la familia y reducción del estrés laboral.



Garay (2023) En base a su investigación, se concluye que la implementación del teletrabajo conlleva un aumento en la competitividad empresarial debido al mejor aprovechamiento y uso de las TIC. Además, la familiaridad de los empleados con estas tecnologías y su capacitación adecuada para realizar sus tareas brindan a las organizaciones una ventaja competitiva en el mercado. La capacidad de gestionar eficientemente la información, descentralizar las operaciones empresariales y expandirse hacia nuevos mercados y territorios resulta fundamental para cualquier empresa que desee competir en un entorno virtualizado y globalizado, característico de la actualidad.

Tacoronte et al. (2014). La investigación llegó a la conclusión que el teletrabajo conlleva un importante beneficio para la sociedad en términos de movilidad sostenible. Esto se debe a la reducción de los desplazamientos que esta modalidad laboral permite, lo que contribuye a aliviar la congestión vehicular, especialmente en las grandes ciudades. Además, mediante la implementación de políticas empresariales específicas relacionadas con el teletrabajo, se fomenta el uso de vehículos compartidos entre los teletrabajadores que pertenecen a una misma empresa o área geográfica. Estas medidas promueven una mayor eficiencia en el transporte y tienen un impacto positivo en la reducción de emisiones contaminantes y en la preservación del medio ambiente.

### **2.2.5. Riesgos y barreras del teletrabajo**

Alcayaga (2016) La sobrecarga laboral se produce cuando un empleado se enfrenta a una carga excesiva de requerimientos y responsabilidades que deben ser cumplidas dentro de su horario de trabajo, lo cual puede tener efectos negativos en diversos aspectos del teletrabajador, incluyendo su bienestar psicológico, físico



y cognitivo. Esta sobrecarga puede manifestarse de dos formas: cualitativa y cuantitativa. Es importante tener en cuenta que la sobrecarga laboral puede tener repercusiones negativas a largo plazo, como el agotamiento, el deterioro de la salud física, la disminución de la productividad y el aumento del riesgo de cometer errores. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones implementen estrategias para gestionar la carga de trabajo de manera equilibrada y asegurarse de que los teletrabajadores cuenten con el apoyo necesario para cumplir con sus responsabilidades sin exceder sus límites.

MinTIC (2016) Expone que superar los estilos de liderazgo tradicionales se plantea como un desafío para la implementación del teletrabajo, siendo posiblemente el obstáculo principal. Esta afirmación está respaldada empíricamente por aquellos que han experimentado el teletrabajo en diferentes organizaciones. Es común encontrar propietarios o jefes de empresas que tienen dificultades para aceptar y adaptarse a los procesos de flexibilización e innovación necesarios, lo cual está relacionado con su resistencia al cambio.

Rubbini (2012) Advierte que el aislamiento representa un riesgo significativo en el teletrabajo, ya que implica abandonar parcial o completamente la interacción presencial en el entorno laboral tradicional. Esto implica renunciar a las actividades sociales habituales que ocurren en dicho entorno. Aunque las tecnologías facilitan la comunicación, no pueden reemplazar el contacto directo y las interacciones sociales necesarias para mantener y construir relaciones sociales. Por lo tanto, el teletrabajo se recomienda para personas con personalidades autónomas y que no dependen mucho del contacto humano, ya que de lo contrario pueden experimentar sentimientos de insignificancia social, soledad o falta de adaptación, e incluso desarrollar ansiedad o depresión en casos extremos.



Tacoronte et al. (2014) En los años 70, el teletrabajo se percibía como una opción con numerosas ventajas y se esperaba una rápida adopción tanto por parte de los empleados como de las organizaciones. Se creía que tendría efectos positivos significativos en el ámbito laboral y en la sociedad en general. Se consideraba que el único desafío importante para su consolidación era asegurar un manejo adecuado y la adquisición de las herramientas tecnológicas necesarias. No obstante, en la actualidad es evidente que las expectativas de entonces fueron demasiado optimistas.

### 2.2.6. Modalidades del teletrabajo

Sánchez (2017) presenta la clasificación del teletrabajo propuesta por la Comisión Multisectorial adscrita al Ministerio de Trabajo, la cual se divide en diferentes categorías.

En términos de conexión, se distinguen dos tipos:

- **Teletrabajo en línea o conectado:** Requiere una conexión permanente entre el teletrabajador y los servidores del empleador, ya que implica realizar el trabajo en tiempo real. Dentro de esta categoría, existen dos subtipos:
- **Teletrabajo en un solo sentido:** En este caso, hay conectividad entre el grupo del teletrabajador y los servidores de la institución, pero la comunicación es unidireccional. El teletrabajador envía constantemente los resultados sin recibir una respuesta o retroalimentación.
- **Teletrabajo en doble sentido:** Aquí, se establece una comunicación constante y bidireccional entre los grupos de teletrabajadores y los servidores de la institución.





En cuanto a la ubicación del teletrabajador, se diferencian las siguientes modalidades:

- **Teletrabajo desconectado:** Las labores se realizan localmente sin necesidad de estar conectado con el empleador o la entidad. La información se recibe y los resultados se envían mediante el uso de las TIC.
- **Teletrabajo en casa:** Todas las actividades se realizan desde el hogar del teletrabajador, el cual debe contar con las TIC necesarias (computadora, internet y un espacio de trabajo sin distracciones) para llevar a cabo sus labores de manera normal.
- **Teletrabajo en telecentros:** Los teletrabajadores llevan a cabo sus labores en centros especializados implementados con la tecnología y los equipos necesarios para realizar el trabajo de forma adecuada.
- **Teletrabajo móvil o itinerante:** En este caso, el teletrabajador realiza sus actividades desplazándose continuamente, por lo que necesita de equipo portátil (como un teléfono celular, una tablet o, en algunos casos, una laptop) y así poder realizar sus tareas desde cualquier ubicación.

Y si hablamos sobre el trabajo ordinario, se presentan las siguientes categorías:

- **Teletrabajo mixto:** El teletrabajador realiza sus labores de manera externa, pero tiene que acudir al centro de trabajo cuando sea requerida su presencia.
- **Teletrabajo externo:** El trabajo se realiza completamente fuera de la entidad utilizando los medios tecnológicos correspondientes, sin necesidad de estar presente físicamente en la ubicación de la empresa.



### 2.2.7. Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

Se considera que las TIC son herramientas emergentes que están reemplazando a las herramientas tradicionales en términos de espacio y tiempo. La implementación de las TIC conlleva aportes significativos en la estructura organizacional de cualquier empresa. Por lo tanto, es crucial abordar los términos básicos que abarcan estas herramientas.

Agudo (2014) Infiere que las TIC son una herramienta de conocimiento que aporta diversas opciones para el crecimiento tanto de organizaciones públicas como privadas. Estas alternativas incluyen mejoras en el tiempo de producción, optimización de sistemas internos y externos, reducción de costos, y también contribuyen a mejorar el ambiente laboral al concretar metas e incentivar horarios más flexibles.

Ávila (2014) Indica que tanto las instituciones públicas como privadas se ven obligadas a desarrollar nuevas estrategias y a cambiar sus procesos relacionados con las TIC. Estas reformas tienen como objetivo mejorar el procesamiento de la información, hacerlo más preciso y práctico, e implementar una red sistémica que optimice la eficacia de cada departamento de la empresa es una prioridad. Además, se centra en la evaluación constante de los procesos y en la corrección de posibles fallos, con el objetivo de mejorar continuamente la eficiencia operativa de la organización.

Cano (2017) La aparición del internet ha impulsado la implementación de herramientas tecnológicas conocidas como TIC. Estas herramientas permiten desarrollar nuevas formas de cumplir con las tareas encomendadas, simplificando



y mejorando la ejecución de estas. Además, han logrado integrarse a la dinámica global.

Mezandra y Bilbao (2010) definen las TIC como los medios tecnológicos que nos ayudan a procesar y almacenar grandes cantidades de información y transformarlo en conocimiento. Estas tecnologías abarcan desde computadoras hasta tecnología considerada ya anticuada como la televisión y la radio, así como también dispositivos de generaciones actuales como reproductores de audio y video digital (DVD, Blu-ray) y teléfonos móviles. Las TIC engloban un conjunto de herramientas tecnológicas que posibilitan la adquisición, producción, almacenamiento, procesamiento, presentación y comunicación de información de manera eficiente y efectiva.

Torres (2014) Plantea que los avances en los procesos de telecomunicaciones tienen su raíz en inventos como el telégrafo en 1833, seguidos por el desarrollo del teléfono y la radio. Estos hitos históricos sentaron las bases de las tecnologías que utilizamos actualmente. Si bien es relevante conocer estos antecedentes para tener una visión global de estas herramientas, resulta fundamental establecer una definición precisa para comprenderlas de manera más precisa.

#### **2.2.8. Desempeño Laboral**

Chiavenato (2014) Proporciona una definición del desempeño laboral como la eficiencia y eficacia de los colaboradores dentro de una organización, siendo fundamental para el funcionamiento adecuado de la misma. El desempeño laboral se relaciona con los resultados obtenidos, el comportamiento y las características individuales, como necesidades, cualidades y habilidades, que



interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización en su conjunto. Es el resultado de la interacción de todas estas variables.

Daniels (2014) Cuando habla sobre el desempeño laboral se refiere al rendimiento y la productividad de un empleado en el entorno de trabajo. Se evalúa en función de los resultados alcanzados, las metas cumplidas, la calidad del trabajo realizado y la eficiencia en el uso de los recursos. Algunos aspectos clave del desempeño laboral incluyen:

- Cumplimiento de objetivos y metas establecidas.
- Calidad del trabajo y precisión en las tareas realizadas.
- Habilidades técnicas y conocimientos aplicados.
- Capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros.
- Iniciativa y proactividad.
- Gestión del tiempo y cumplimiento de plazos.
- Adaptabilidad y capacidad para enfrentar cambios.
- Relaciones interpersonales y comunicación efectiva.

Gonzales (2014) Define al desempeño laboral como el proceso por el cual la empresa garantiza que los empleados trabajen en consonancia con las metas y objetivos organizacionales. Incluye prácticas para revisar y definir el trabajo, distribuir recompensas y desarrollar capacidades dentro de la organización. La evaluación continua de los empleados es un factor importante en la gestión del desempeño, debido a que el sistema debe evolucionar constantemente y ser supervisado y controlado continuamente para que continuamente mejore.

Pernía (2014) También define al desempeño laboral como el rendimiento y la actuación que demuestra un individuo al realizar sus funciones y actividades



principales dentro de un contexto laboral específico, lo cual refleja su profesionalidad.

### 2.2.9. Dimensiones de desempeño laboral

Sackett y Walmsley (2014) definen al desempeño individual y grupal de la siguiente manera:

**Desempeño individual:** El desempeño individual se centra en la evaluación del rendimiento de un empleado de forma individual, tomando en cuenta sus habilidades, competencias y contribuciones al logro de los objetivos organizacionales. Algunos aspectos para considerar en la evaluación del desempeño individual son:

- Logro de metas y objetivos individuales.
- Competencias técnicas y conocimientos aplicados al trabajo.
- Iniciativa y creatividad.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Habilidades de comunicación y relación con los demás.
- Cumplimiento de normas y políticas de la organización.
- Autodesarrollo y aprendizaje continuo.
- Cumplimiento de plazos y calidad del trabajo realizado.

**Desempeño grupal:** El desempeño grupal se refiere al rendimiento y los resultados alcanzados por un equipo de trabajo o grupo de empleados que colaboran en la consecución de un objetivo común. En este caso, se evalúa la capacidad del equipo para trabajar en conjunto, alcanzar metas colectivas y generar sinergia. Algunos aspectos importantes del desempeño grupal incluyen:



- Cumplimiento de metas y objetivos del equipo.
- Coordinación y colaboración entre los miembros del equipo.
- Comunicación efectiva y flujo de información.
- Distribución equitativa de tareas y responsabilidades.
- Resolución de conflictos y toma de decisiones en equipo.
- Apoyo mutuo y aprovechamiento de las fortalezas de cada miembro.
- Sinergia y resultados alcanzados mediante la colaboración.

Es importante destacar que tanto el desempeño individual como el grupal pueden afectar el desempeño laboral de una organización en su conjunto. Una evaluación precisa y justa del desempeño puede ayudar a identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Cayetano (2015) Identifica dos dimensiones clave en el ámbito del desempeño laboral:

- **Los compromisos laborales:** Se refieren al contrato establecido entre el evaluador y el sujeto a evaluar (empleador y trabajador) en relación con las tareas laborales, el rendimiento y los logros necesarios para alcanzar los resultados finales esperados. Este acuerdo entre ambas partes se valora considerando su relevancia para el logro de los objetivos institucionales y se les asigna un porcentaje de peso dentro de la escala de evaluación correspondiente.

- **Los compromisos comportamentales:** Se refieren a los compromisos acordados evaluador y evaluado en términos de la conducta y comportamiento que orientan la actuación del colaborador en la realización de estrategias y proyectos



en su área laboral, así como en actividades que aportan a la realización de las responsabilidades y apoyo dentro de la organización.

### **2.2.10. Indicadores del desempeño laboral**

Alles (2012) en el libro "Diccionario de términos de Recursos Humanos", se mencionan los indicadores del desempeño laboral como elementos que sirven para evaluar los cambios que ocurren a lo largo del tiempo en relación a lo planeado inicialmente. Estos indicadores funcionan como herramientas de medición de variables importantes relacionadas con el logro de objetivos. Se distinguen dos tipos de indicadores:

**Indicadores cuantitativos:** El desempeño laboral se puede medir y relacionar de acuerdo con la finalidad de la organización. El desempeño del colaborador tiene una calidad que puede influir positiva o negativamente en el rendimiento de la organización. Para alcanzar metas y objetivos organizacionales, es importante contar con personal capacitado. Estos indicadores se miden a través de cuatro parámetros:

**a) Eficiencia:** Se refiere a la relación entre el desarrollo de un servicio o bien y los materiales utilizados por el trabajador para lograr un nivel de producción óptimo.

**b) Eficacia:** Es el nivel en el que se cumplen los objetivos establecidos por la institución y el colaborador.

**c) Economía:** Se refiere a la habilidad del empleado para movilizar y aprovechar de manera efectiva los recursos en relación con la misión de la organización.



**d) Calidad del servicio:** Hace referencia a la habilidad del empleado para responder de manera oportuna y eficiente a los requerimientos de la empresa. Esta capacidad está vinculada a los atributos de calidad que se necesitan.

**Indicadores cualitativos:** Cada colaborador posee cualidades propias que son utilizadas al desempeñar su trabajo y relacionarse en un entorno colaborativo. Estas habilidades son puestas en práctica todos los días, y el éxito radica en utilizarlas de manera beneficiosa y positiva en el trabajo dentro de la organización. Los indicadores cualitativos incluyen conductas laborales, experiencia, conocimientos, actitudes, competencias y resultados que permiten lograr las expectativas de la organización inclusive más de lo planeado. La entidad tiene la responsabilidad de utilizar adecuadamente las cualidades de sus colaboradores, brindándoles un trato satisfactorio, oportunidades y beneficios. Cuando el colaborador se siente motivado y valorado, su desempeño laboral mejora y la organización logra cumplir su visión.

### **2.2.11. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Chiavenato (2014) La evaluación del desempeño del talento humano se basa en factores que han sido previamente valorados y definidos. Estos factores se dividen en dos categorías:

**Factores actitudinales:** Incluyen aspectos relacionados con la actitud y comportamiento de los empleados. Estos factores evaluados son: actitud cooperativa, creatividad, capacidad de realización, disciplina, discreción, iniciativa, habilidad de seguridad, interés, presentación personal y responsabilidad.





**Factores operativos:** Se refieren a la ejecución y resultados del trabajo realizado por los empleados. Estos factores evaluados son: calidad, cantidad, conocimiento del trabajo, exactitud, liderazgo y trabajo en equipo.

Estos factores son utilizados como criterios para medir el desempeño de los empleados y proporcionan una base objetiva para evaluar su rendimiento en el ámbito laboral.

Ramírez (2010) diferentes autores han identificado diversos indicadores para analizar el desempeño de los empleados en sus tareas. Algunos de estos factores incluyen:

- **Iniciativa:** Se refiere a la disposición del empleado para mejorar resultados, crear oportunidades y emprender acciones de forma autónoma, sin depender de estímulos externos. La iniciativa laboral implica una actitud proactiva, estar consciente de la realidad y asumir la responsabilidad de los resultados de las acciones así sean favorables o no.
- **Trabajo en equipo:** Definido como una condición psicológica del trabajo que tiene una influencia positiva en los empleados, fomentando el compañerismo y generando entusiasmo. El trabajo en equipo suele ser altamente satisfactorio y puede generar buenos resultados en la realización de las tareas.
- **Planificación:** La planificación es una herramienta importante en diversos aspectos de la vida, incluyendo el ámbito laboral. A través de la planificación, se evita la improvisación y se establecen planes estratégicos para lograr los objetivos de la organización.



- **Calidad de trabajo:** Se refiere a la capacidad de realizar las tareas de manera correcta y enfocada en la excelencia. La calidad implica asegurar un servicio de alta calidad y garantizar su cumplimiento.
- **Nivel de productividad:** Se define como el aumento o decremento del desempeño en relación con el trabajo realizado, lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Relaciones interpersonales:** Un entorno social deficiente, la falta de solidaridad y apoyo entre compañeros y supervisores, puede tener un impacto negativo en el rendimiento laboral. Estos efectos pueden reflejarse en sentimientos de aislamiento emocional y físico, la escasez de oportunidades para interactuar entre colegas y un ambiente laboral desfavorable.
- Estas variables son utilizadas como criterios para evaluar y medir el desempeño de los empleados, brindando una perspectiva integral de su rendimiento en el entorno laboral.

#### 2.2.12. Desempeño del trabajador

Cruz (2012) destaca la importancia del desempeño de los empleados como un factor fundamental para el éxito y la efectividad de una empresa. Con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores, las empresas se dedican constantemente a implementar programas de capacitación y desarrollo. En los últimos años, la gestión del desempeño ha buscado optimizar los recursos humanos con el objetivo de crear ventajas competitivas.

Ramírez (2010) señala que el desempeño insatisfactorio de las personas puede revelar errores en los procesos de selección, orientación y capacitación, así



como la falta de consideración de todos los aspectos del diseño del puesto o los desafíos externos. Esto resalta la importancia de evaluar y abordar adecuadamente los factores que pueden afectar el desempeño laboral.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Autonomía y autorregulación:** Se refieren a la capacidad de los empleados para gestionar de manera independiente su tiempo, tareas y recursos mientras trabajan de forma remota (Grant et al, 2011).

**Comunicación virtual:** Es esencial para los teletrabajadores, quienes dependen de herramientas y plataformas de comunicación en línea, como correo electrónico, videoconferencias y chat, para mantenerse conectados y colaborar con sus colegas y superiores (Nilles, 1998).

**Conectividad:** Se refiere a la habilidad de los trabajadores para acceder y utilizar las tecnologías de la información y comunicación necesarias para llevar a cabo el teletrabajo (International Telecommunication Union - ITU, 2021).

**Desempeño laboral:** representa el rendimiento y la productividad de un empleado en su entorno de trabajo, evaluado en función de los resultados alcanzados y la calidad de su trabajo (Pulakos, 2005).

**Equilibrio entre trabajo-vida personal:** Puede mejorarse a través del teletrabajo, ya que reduce el tiempo y el estrés asociados con los desplazamientos y permite una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo (Gajendran & Harrison, 2007).

**Evaluación del desempeño:** Implica recopilar y analizar información sobre el rendimiento de los empleados, con el objetivo de tomar decisiones



relacionadas con la compensación, el desarrollo y la gestión del talento (Murphy & Cleveland, 1995).

**Tecnologías de la información y comunicación (TIC):** Son herramientas y dispositivos electrónicos utilizados para facilitar la comunicación y el intercambio de información en el teletrabajo, como computadoras, internet y teléfonos móviles (International Telecommunication Union - ITU, 2021).

**Teletrabajador:** Es aquel que lleva a cabo sus responsabilidades laborales de manera virtual, utilizando TIC para colaborar y comunicarse con su equipo y empleador. (International Labour Organization - ILO, 2017).

**Teletrabajo:** es una forma de trabajo en la cual los empleados llevan a cabo sus tareas utilizando TIC, sin estar físicamente presentes en la ubicación tradicional de trabajo (ILO, 2017).

**Trabajo:** se refiere a las actividades físicas, mentales o ambas, realizadas por individuos con la meta de brindar servicios, producir bienes o alcanzar objetivos específicos. Es una actividad primordial en la vida de las personas y generalmente se lleva a cabo dentro de un contexto laboral o profesional. El trabajo puede involucrar una variedad de tareas y responsabilidades, y puede ser remunerado o no remunerado (Kanfer & Ackerman, 2004).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en la agencia Compartamos Financiera S.A., la institución se encuentra ubicada en el jr. Moquegua 612 de la ciudad de Puno, provincia de Puno, capital del departamento de Puno situada al sureste del Perú.

Puno se sitúa a orillas del lago Titicaca entre los 3810 a 4010 m.s.n.m., cuenta con una superficie aproximada de 66 997 km<sup>2</sup>. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) cuenta con una población de 219 494 habitantes aproximadamente.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en un aproximado de 6 meses desde el mes de noviembre del 2021 hasta abril del año 2022, tiempo en el que se hizo las respectivas investigaciones y se aplicó el cuestionario a los trabajadores la Financiera Compartamos para recabar los datos necesario para el estudio.

#### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para la ejecución del presente estudio se recabaron datos de fuentes bibliográficas procedentes de repositorios digitales de revistas y universidades internacionales, nacionales y locales, de igual forma artículos académicos virtuales.



### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. Población**

La empresa cuenta con tres áreas de trabajo: Operaciones, Ventas y Cobranza; el número total de colaboradores de la entidad son de 90 personas, de las cuales 60 son trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo.

#### **3.4.2. Muestra**

Para el presente trabajo de investigación se encuestó al total de teletrabajadores de la Financiera Compartamos, que suman un total de 60 colaboradores.

### **3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO**

El presente estudio adopta un enfoque de diseño no experimental y transeccional, lo cual implica que se observó una situación o acontecimiento en un momento específico. El objetivo principal es describir la relación entre las variables del Teletrabajo y el Desempeño Laboral, sin buscar establecer una relación causal entre ellas. Esta investigación se centra en analizar y explicar la correlación existente entre ambas variables (Hernández et al., 2014).

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

#### **3.6.1. Enfoque de la investigación**

Hernández (2014) “el método cuantitativo (representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos definir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan



objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”.

### **3.6.2. Alcance de la investigación**

El enfoque de investigación utilizado es de naturaleza descriptiva-correlacional. En este estudio, se realizará una descripción detallada de las partes más relevantes de las variables investigadas, lo cual corresponde a un enfoque descriptivo. Además, se buscará determinar la relación que existe entre estas variables, lo cual implica un análisis correlacional. El propósito principal de la investigación es examinar y comprender la relación entre las variables en cuestión (Hernández et al., 2014).

### **3.6.3. Método de la investigación**

El diseño de investigación seleccionado para este estudio es el no experimental-deductivo. Se utilizará un enfoque no experimental, lo que implica que las variables serán observadas y analizadas tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación deliberada. Además, se seguirá un enfoque deductivo, donde se formulan preguntas de investigación y se plantean hipótesis previas que se probarán y examinarán a través de la recopilación y análisis de datos. Este enfoque permitirá conocer la relación entre las variables, obtener información y datos específicos para predecir y explicar fenómenos dentro de la investigación (Hernández et al., 2014).

### **3.6.4. Técnicas**

La obtención de información se llevó a cabo mediante la búsqueda de fuentes secundarias, que incluyeron libros, antecedentes teóricos y artículos de



investigación. Estas fuentes proporcionaron datos relevantes y fundamentos teóricos para respaldar el estudio. Además, se utilizó la técnica de encuesta como método de recolección de información y datos. La encuesta es una herramienta que permite recabar información sin alterar el entorno ni el fenómeno en estudio.

En el caso de este estudio, se aplicaron cuestionarios a los trabajadores de la institución financiera Compartamos para evaluar el impacto del teletrabajo en su desempeño laboral. Los cuestionarios se utilizaron como instrumento de medición para obtener datos directamente de los participantes.

Ya recopilados los datos, se empleó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para procesar los datos. El programa SPSS se seleccionó debido a su capacidad para manejar grandes bases de datos y su facilidad de uso en el análisis estadístico. Este programa proporcionó las herramientas necesarias para realizar el análisis y obtener resultados relevantes para la investigación.

### **3.6.5. Medida de correlación**

En el presente estudio se utilizó la correlación de Spearman que es una medida utilizada para evaluar la relación entre dos variables que son ordinales o que no siguen una distribución normal. A diferencia de la correlación lineal, la correlación de Spearman se centra en determinar si existe una relación monótonica entre las variables, es decir, si aumentan o disminuyen juntas sin considerar la pendiente de la relación. Este coeficiente proporciona información sobre la fuerza y la dirección de la relación entre las variables, donde un valor negativo indica una relación inversa, un valor positivo indica una relación directa, y un valor cercano a cero indica una falta de correlación. Al calcular la correlación de



Spearman, se obtiene un coeficiente de correlación que varía entre -1 y 1. A continuación se observa una tabla que sirve de guía para interpretar los resultados:

**Tabla 1**

*Rango de correlación de Spearman*

<b>Correlación</b>	<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
Correlación Negativa Perfecta	-1	Si el coeficiente de correlación se acerca a -1, indica una fuerte relación negativa entre las variables. Esto implica que a medida que una variable aumenta, la otra tiende a disminuir, y viceversa. Cuanto más cercano esté el coeficiente a -1, mayor será la intensidad de esta correlación negativa.
Correlación Negativa Fuerte Moderada Débil	-0,5	Si el coeficiente de correlación se acerca a 0, indica una correlación débil o prácticamente inexistente entre las variables. En este caso, no se puede establecer una relación clara entre ellas. Cuanto más cercano esté el coeficiente a 0, más débil será la correlación.
Ninguna Correlación	0	Si el coeficiente de correlación se acerca a 1, indica una fuerte relación positiva entre las variables. Esto significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar, y viceversa. Cuanto más cercano esté el coeficiente a 1, mayor será la intensidad de la correlación positiva.
Correlación Positiva Moderada Fuerte	+0.5	Si el coeficiente de correlación se acerca a 1, indica una fuerte relación positiva entre las variables. Esto significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar, y viceversa. Cuanto más cercano esté el coeficiente a 1, mayor será la intensidad de la correlación positiva.
Correlación Positiva Perfecta	+1	Si el coeficiente de correlación se acerca a 1, indica una fuerte relación positiva entre las variables. Esto significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar, y viceversa. Cuanto más cercano esté el coeficiente a 1, mayor será la intensidad de la correlación positiva.

Fuente: Spearman, C.



Además del coeficiente de correlación, también podemos verificar el valor significación bilateral. El valor sig. (bilateral) te indica si la correlación observada es estadísticamente significativa o simplemente producto del azar. Si el valor sig. (bilateral) es menor al nivel de significancia predeterminado (0.015) indica que la correlación es estadísticamente significativa.

### **3.6.6. Instrumentos**

El cuestionario es una herramienta utilizada en la investigación que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para medir las variables relevantes del estudio. Estas preguntas pueden ser tanto abiertas como cerradas y se enfocan en recopilar información cuantitativa.

En el caso de esta investigación, se utilizaron dos cuestionarios con una escala de Likert. Estos cuestionarios constaban de 17 y 16 ítems respectivamente y se utilizaron para recopilar datos específicos acerca de las variables estudiadas, es decir, el teletrabajo y el desempeño laboral de la empresa Compartamos Financiera S.A.

La escala de Likert es una escala de respuesta que permite a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones presentadas en el cuestionario. Cada ítem del cuestionario presentaba una declaración relacionada con las variables de estudio y los participantes debían indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala predefinida.

Estos cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores de la empresa para recopilar datos relevantes y obtener una visión más precisa del impacto del teletrabajo en su desempeño laboral, siguiendo el enfoque cuantitativo del estudio (Hernández et al., 2014).

### 3.6.7. Confiabilidad del Instrumento

Galindo (2020) Para medir la confiabilidad del instrumento se optó por el método de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach que permite medir la fiabilidad de un instrumento y comprobar si la información recopilada cumple con los valores aceptables.

**Tabla 2**

*Valoración de intervalos del Alfa de Cronbach*

Intervalo del Alfa de Cronbach	Valoración
0.00 a +/- 0.20	Inaceptable
0.20 a 0.40	Pobre
0.40 a 0.60	Moderado
0.60 a 0.80	Confiable
0.80 a 1.00	Óptimo

Fuente: Galindo (2020)

El instrumento, constructo o dimensión que posea un valor Alfa de Cronbach mayor a 0.70 se considera como fiable, en la investigación se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad de las dimensiones en estudio*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Valoración	N° de ítems
Teletrabajo – Desempeño Laboral	.938	Óptimo	33
Teletrabajo	.921	Óptimo	16
Desempeño Laboral	.885	Óptimo	17

Fuente: Datos procesados en SPSS

Por consiguiente, los resultados obtenidos en la Tabla 3 demuestran que, procesados los 33 ítems del instrumento mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo el 0.938 de confiabilidad, calificando como óptimo. En la misma ronda de procesamiento de datos, se obtuvo un 0.921 para la dimensión de teletrabajo y para la dimensión de desempeño laboral se obtuvo el 0.885, de esa manera se determinó que ambos tienen un resultado óptimo en confiabilidad.

### 3.6.8. Validez del Instrumento

El instrumento de teletrabajo y desempeño Laboral se tomó como referencia para nuestra investigación de los autores Concha & López (2020), que en su tesis se muestra la validez por juicio de expertos, validado y para aplicar como se muestra en la siguiente tabla extraída de sus tesis donde a través de Juicio de expertos se obtuvo una puntuación de 95 en base a 100.

**Tabla 4**

*Juicio de expertos sobre el instrumento de teletrabajo y desempeño laboral*

<b>Expertos</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Validación</b>
Dr. Freddy William Castillo Palacios	90/100	Valido - Aplicar
Dra. Mercedes R. Palacios de Briceño	95/100	Valido - Aplicar
Mgtr. Jose Martin Lazo Sanchez	95/100	Valido - Aplicar

Fuente: Concha y López (2020)

## 3.7. VARIABLES

En el presente estudio se utilizó dos variables, una independiente que es el teletrabajo y otra dependiente que es el desempeño laboral.

**Tabla 5**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>V1. TELETRABAJO</b>	Implementación del teletrabajo	Supervisión remota	1,2
		Cumplimiento de actividades	3
	Espacio Físico de Trabajo	Infraestructura	4,5
		Condiciones de trabajo	6,7
	Uso de las TIC	Especificaciones técnicas para el trabajo remoto	8,9,10
		Uso de las nuevas tecnologías	11,12
		Reglamento para teletrabajar	13,14
	Normatividad Legal	Políticas para implementar el teletrabajo	15
		Beneficios sociales	16
	<b>V2. DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño Individual	Orientación a resultados.
Iniciativa			8,9,10,11,12,13
Desempeño Grupal		Relaciones interpersonales	14,15
		Trabajo en equipo	16,17

Fuente: Elaboración Propia



### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente estudio se realizó un análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento de medición utilizado. Para este propósito, se empleó el software Microsoft Excel como herramienta para tabular la base de datos recopilada. Posteriormente, La información recopilada fue procesada mediante el uso del software estadístico SPSS Versión 25. El objetivo de utilizar esta herramienta fue obtener las frecuencias relativas y absolutas de las variables estudiadas. Los resultados obtenidos se presentaron en forma de tablas, lo que permitió una mejor visualización y análisis de los datos recopilados. Estas tablas proporcionaron información cuantitativa que fue fundamental para la interpretación y el análisis posterior de los resultados de la investigación.

Además de realizar un análisis descriptivo de los datos, se llevó a cabo un análisis estadístico inferencial para examinar la relación entre las variables de interés. Este análisis se basó en la aplicación de pruebas estadísticas apropiadas, considerando la normalidad de los puntajes de cada variable. El objetivo fue determinar si existían asociaciones significativas o diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Este enfoque permitió obtener resultados más precisos y respaldados por evidencia estadística, brindando una mayor confianza en las conclusiones obtenidas. El objetivo de este análisis inferencial fue obtener información sobre las posibles relaciones entre las variables y obtener conclusiones más sólidas basadas en los datos recopilados.

En resumen, se utilizó una combinación de análisis descriptivo y estadístico inferencial para analizar los resultados de la investigación, utilizando herramientas como Microsoft Excel y SPSS Versión 25 para procesar y presentar los datos de manera adecuada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

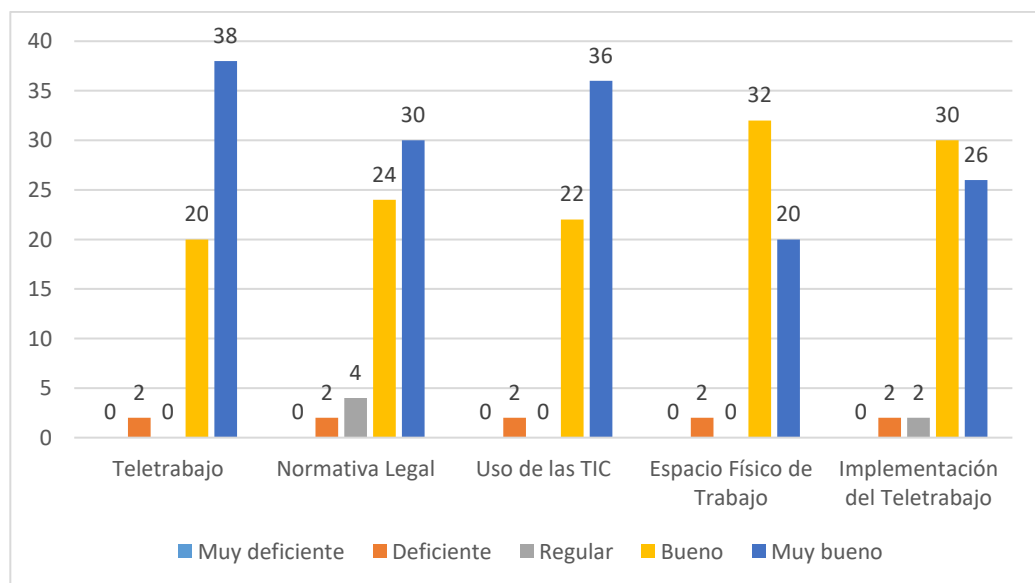
#### 4.1. RESULTADOS

El objetivo principal del presente estudio es evaluar al teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de la Agencia Compartamos Financiera en la ciudad de Puno en el periodo 2021. Para lograrlo, se diseñó un cuestionario que se basó en los indicadores y dimensiones de las variables de interés, utilizando una estructura de escala de Likert. Este cuestionario recopiló información que permitió responder a las interrogantes para realizar el estudio y alcanzar los objetivos establecidos. Luego de haber aplicado el cuestionario a 60 trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo se obtuvieron los siguientes resultados:

##### 4.1.1. Nivel del teletrabajo en la Financiera Compartamos de Puno.

**Figura 1**

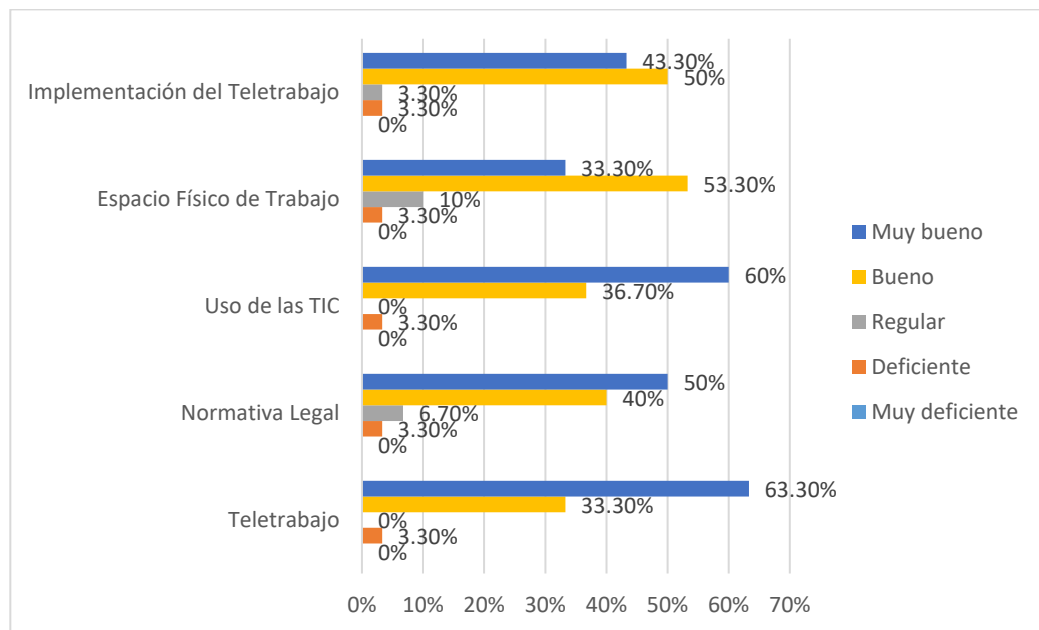
*Percepción de los trabajadores sobre el Teletrabajo en la financiera Compartamos de Puno, 2021.*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

**Figura 2**

*Percepción de los trabajadores expresado en porcentajes sobre el Teletrabajo*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

Al analizar la variable del teletrabajo, en la figura 2 observamos una opinión mayoritariamente positiva por parte de los empleados. El 33.3% lo tiene en una percepción de bueno, mientras que el 63.3% considera al teletrabajo como muy bueno. Fueron dos trabajadores que muestran una percepción deficiente en las variables y dimensiones evaluadas. En cuanto al cumplimiento legal, se obtuvo una valoración del 90% entre bueno y muy bueno. En cuanto al uso de las TIC, se registró una aprobación del 96.7%. La implementación del teletrabajo también recibió una valoración alta, alcanzando el 93.3%. En relación con las condiciones del espacio físico de trabajo, aunque la mayoría (86.6%) las califica como buenas o muy buenas, existe un porcentaje significativo (13.3%) que piensa en su ambiente laboral como regular o deficiente.

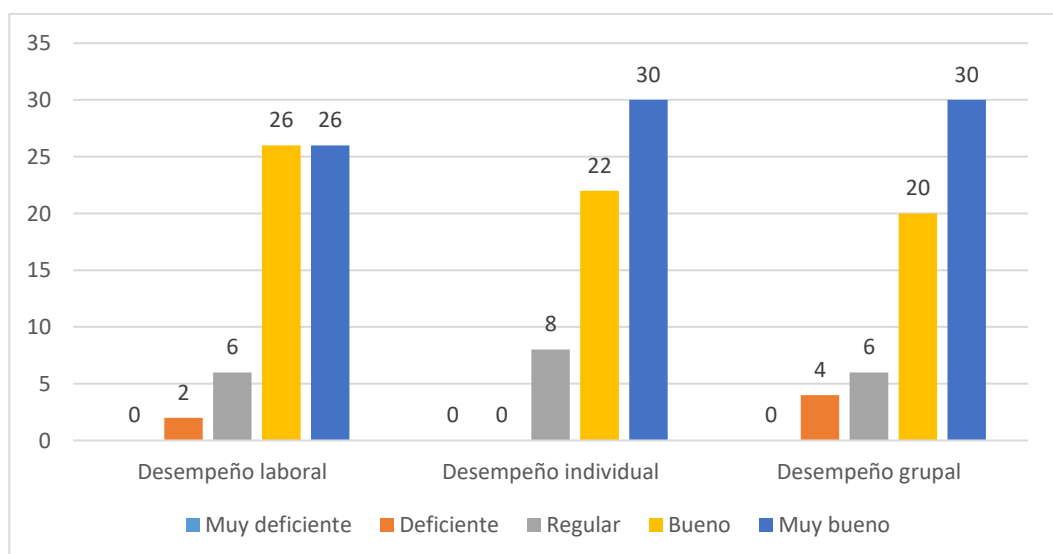


**Interpretación:** Los hallazgos revelan que los colaboradores del estudio poseen las capacidades y habilidades requeridas para llevar a cabo sus actividades de manera remota, utilizando las TIC. En términos legales, la empresa cumple con los reglamentos establecidos, asegurando los derechos y privilegios establecidos por la legislación, lo cual es bien recibido por los trabajadores. En relación con el uso de las TIC, los empleados tienen acceso a los equipos y recursos necesarios para realizar el trabajo remoto de manera segura y cómoda, demostrando habilidades en el uso de diversas herramientas tecnológicas. Además, cuentan con condiciones adecuadas en sus hogares, incluyendo mobiliario adecuado y un entorno libre de distracciones o interrupciones por parte de sus familias. Además, la compañía se distingue por llevar a cabo una supervisión efectiva del trabajo realizado de forma remota y proporciona retroalimentación cuando resulta pertinente.

#### 4.1.2. Nivel de desempeño laboral en la Financiera Compartamos de Puno.

**Figura 3**

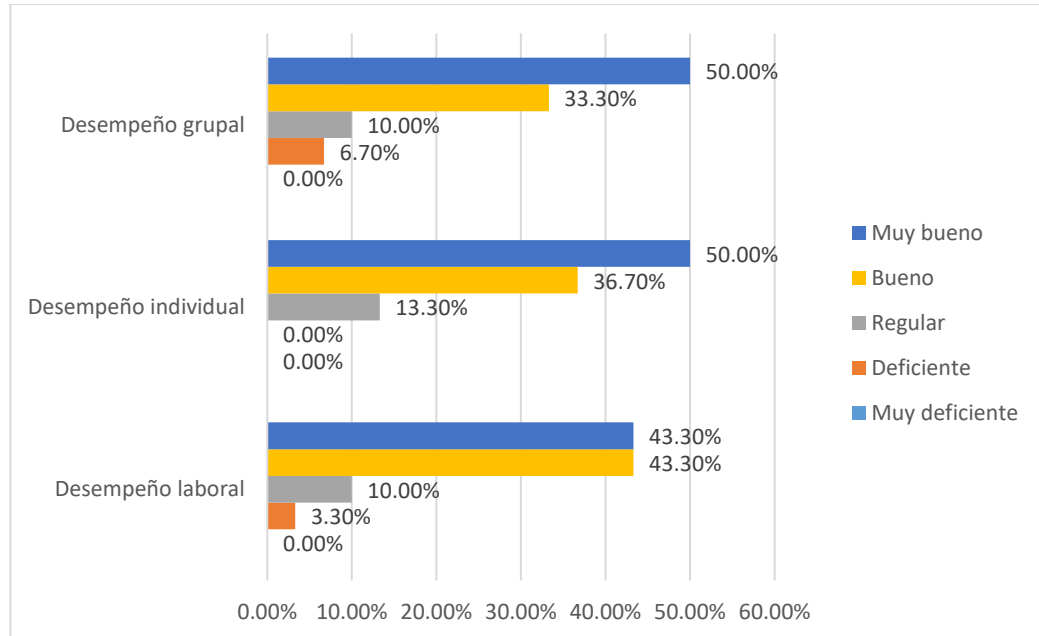
*Percepción sobre el Desempeño Laboral en la financiera Compartamos*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

#### Figura 4

*Percepción de los trabajadores expresado en porcentajes sobre el Desempeño Laboral en la financiera Compartamos de Puno, 2021.*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

En la Agencia Compartamos Financiera de Puno, se percibe de manera positiva el nivel de desempeño laboral, como se muestra en la figura 4. El 43.3% de los colaboradores lo califica como muy bueno, al igual que el 43.3% que lo evalúa como bueno. Al analizar el desempeño a nivel individual, el 50% de los trabajadores lo considera muy bueno, mientras que el 36.7% lo clasifica como bueno. En cuanto al desempeño a nivel grupal, los resultados son similares, con un 50% que lo considera muy bueno y un 33.3% que lo califica como bueno. Sin embargo, se observa que un 13.3% de los empleados muestran un nivel de desempeño laboral entre regular y deficiente, tanto a nivel individual como grupal, de manera similar, los mismos datos reflejan estos niveles en el desempeño grupal.

**Interpretación:** El desempeño laboral favorable evidenciado por los empleados refleja su propia percepción positiva en cuanto a su rendimiento dentro

de la organización financiera. Los colaboradores demuestran un compromiso en el cumplimiento de metas tanto a nivel individual como grupal, lo cual contribuye al logro de los objetivos individuales y organizacionales. En lo que respecta al trabajo individual, los trabajadores analizados cumplen con sus responsabilidades de manera puntual y eficiente, sin necesitar un control permanente, planifican sus actividades para alcanzar sus metas establecidas, muestran una actitud favorable hacia el cambio y proponen ideas de mejora, además de ser proactivos en la resolución de problemas anticipándose a posibles dificultades. En cuanto al trabajo en equipo, los empleados demuestran preocupación por el cumplimiento de las metas y realizan un autodiagnóstico de los errores cometidos, se promueve la aceptación de ideas y opiniones de todos los miembros del equipo, lo cual favorece el logro de los objetivos organizacionales de manera efectiva.

#### 4.1.3. Resultado de la dimensión “implementación del teletrabajo” y su relación con la variable “desempeño laboral”.

**Tabla 6**

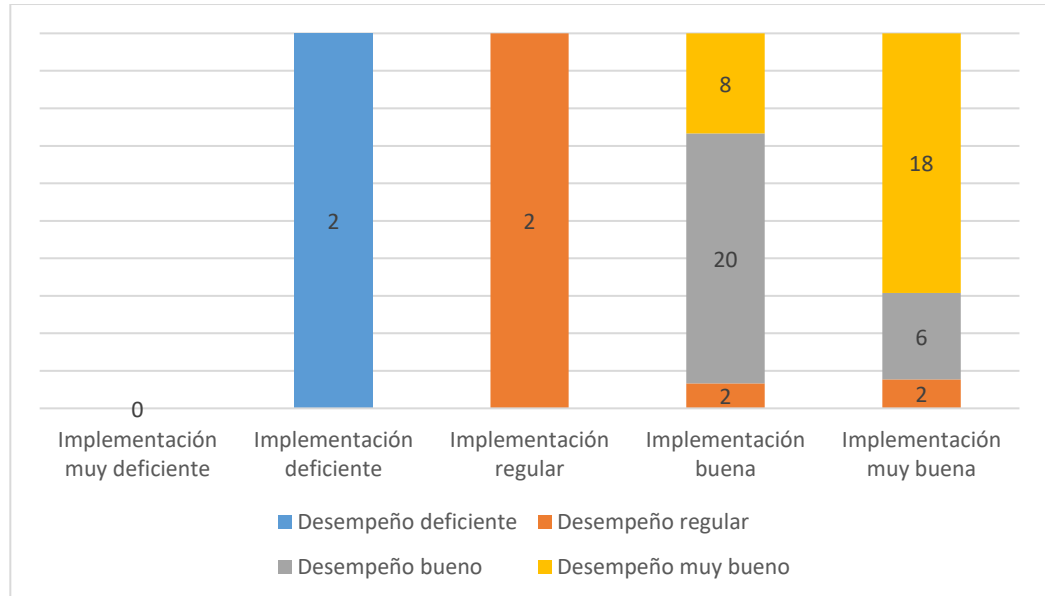
*Relación entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Financiera Compartamos de Puno, 2021.*

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Implementación del teletrabajo</b>				
	<b>Muy Deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy Buena</b>
<b>Deficiente</b>	0%	100%	0%	0%	0%
<b>Regular</b>	0%	0%	100%	6.7%	7.7%
<b>Buena</b>	0%	0%	0%	66.7%	23.1%
<b>Muy buena</b>	0%	0%	0%	26.7%	69.2%

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Figura 5**

*Relación entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de Puno, 2021.*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

La información presentada en la Tabla 6 revelan que aquellos trabajadores que consideraron la implementación del teletrabajo como deficiente presentan un nivel de desempeño laboral también deficiente. Además, se observa que dos trabajadores indican un nivel regular de desempeño, lo cual podría estar relacionado con la implementación del teletrabajo a un nivel regular. Por otro lado, dos trabajadores califican la implementación como buenas y muy buenas, lo cual se correlaciona con un nivel de desempeño laboral bueno. Asimismo, se evidencia que el nivel percibido del desempeño laboral es muy bueno y se encuentra principalmente en los trabajadores que opinan que la implementación fue buena y muy buena, como se desprende de la opinión del 66.7% y 69.2%, respectivamente.

**Tabla 7**

*Coefficiente de correlación entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Implementación del Teletrabajo</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Implementación del Teletrabajo</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,619**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
<b>Desempeño Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,619**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Interpretación:** Las evidencias señalan que existen aspectos relacionados con las modalidades de implementación y que su impacto puede ser considerable en el desempeño laboral de los trabajadores a nivel personal y grupal. Estos aspectos incluyen la capacitación en el uso de las TIC, la supervisión del trabajo remoto, la retroalimentación y correcciones proporcionadas por los supervisores, así como el cumplimiento diario de las jornadas laborales. Mejorar estos aspectos puede incrementar de manera sustancial el desempeño laboral de los empleados en ambas dimensiones.

#### 4.1.4. Resultado de la dimensión “espacio físico para el teletrabajo” y su relación con la variable “desempeño laboral”.

**Tabla 8**

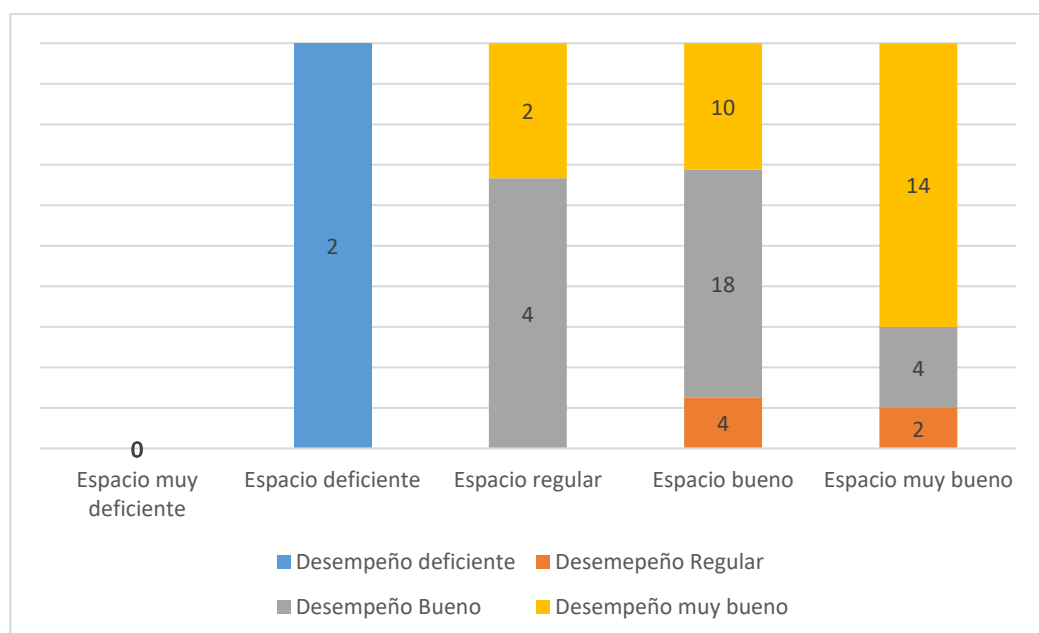
*Relación entre el espacio físico del teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentaje de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021.*

Desempeño Laboral	Espacio Físico para el teletrabajo				
	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>Deficiente</b>	0%	100%	0%	0%	0%
<b>Regular</b>	0%	0%	0%	12.5%	10%
<b>Bueno</b>	0%	0%	66.7%	56.3%	20%
<b>Muy bueno</b>	0%	0%	33.3%	31.3%	70%

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Figura 6**

Relación entre el espacio físico del teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 8, se observa que los dos trabajadores con un nivel de desempeño laboral bajo también evalúan las condiciones del ambiente de trabajo como deficientes. Por otro lado, se identifica que los empleados con un desempeño laboral regular son aquellos que califican las condiciones del ambiente de trabajo como buenas. En cuanto a los trabajadores con un nivel bueno de desempeño laboral, reflejan su conformidad con las condiciones del ambiente laboral, siendo un 66,7% los que las califican como regulares y un 56,3% como buenas. Por último, los trabajadores que demuestran un desempeño laboral muy bueno también valoran positivamente las condiciones del espacio físico para el trabajo.

**Tabla 9**

*Coefficiente de correlación entre el espacio físico de trabajo y el desempeño laboral*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Espacio Físico de Teletrabajo</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Espacio Físico de Teletrabajo</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,561
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	60	60
<b>Desempeño Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,561	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	60	60

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Interpretación:** Las condiciones del ambiente laboral, que incluyen la infraestructura, el mobiliario, las distracciones en el entorno de teletrabajo, de igual forma, las condiciones de trabajo y las relaciones personales, desempeñan un papel fundamental en el logro de un mayor desempeño laboral, especialmente a nivel individual. Estos resultados sugieren que garantizar un entorno de trabajo

adecuado tendrá un impacto significativo en el desempeño laboral del trabajador, mejorando su rendimiento de manera sustancial.

#### 4.1.5. Resultado de la dimensión “uso de las TIC” y su relación con la variable “desempeño laboral”.

**Tabla 10**

*Relación entre el uso de las TIC para el teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Empresa Compartamos Financiera*

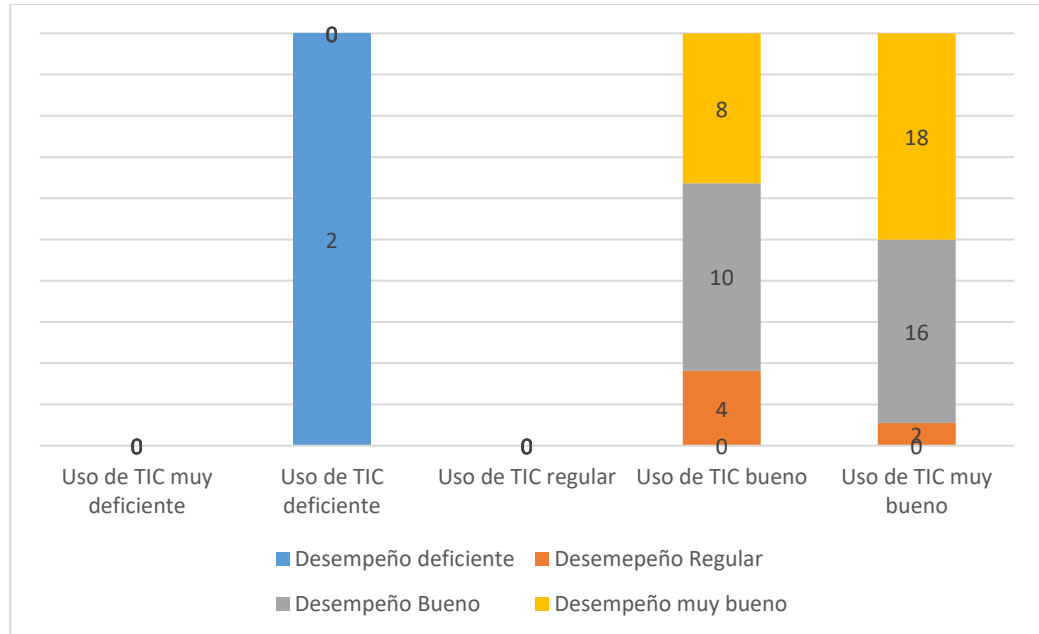
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Uso de las TIC</b>				
	<b>Muy Deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
<b>Deficiente</b>	0%	100%	0%	0%	0%
<b>Regular</b>	0%	0%	0%	18.2%	5.6%
<b>Bueno</b>	0%	0%	%	45.5%	44.4%
<b>Muy bueno</b>	0%	0%	%	36.4%	50%

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores



**Figura 7**

*Relación entre el uso de las TIC para el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

Los resultados presentados en la tabla 10 revelan que hay dos trabajadores con un desempeño laboral deficiente, quienes también consideran que las TIC empleadas son deficientes. Por otro lado, se observa que los trabajadores con un desempeño regular tienden a tener una percepción favorable de las TIC utilizadas, con un 18.2% de ellos calificándolas como buenas. Además, se evidencia que aquellos con un desempeño laboral bueno tienen más probabilidades de considerar que las TIC utilizadas son buenas o muy buenas, como se refleja en el 45.5% y el 50% de las respuestas, respectivamente.

Estos resultados indican que a medida que la percepción de las TIC empleadas por la Financiera Compartamos mejora, también se observa un progreso en el desempeño de los empleados.



**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Uso de las TIC</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Uso de las TIC</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,230
	Sig. (bilateral)	.	,221
	N	60	60
<b>Desempeño Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,230	1,000
	Sig. (bilateral)	,221	.
	N	60	60

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Interpretación:** Los resultados obtenidos indican que la disponibilidad y uso de las TIC, así como otros aspectos relacionados como la conexión a internet, la capacitación en el uso de programas y herramientas, la capacidad para intercambiar información del trabajo y el espacio laboral, no presentan una correlación importante con el desempeño laboral. Esto sugiere existen otros factores distintos a los mencionados anteriormente que influyen el desempeño eficiente en el trabajo.

#### 4.1.6. Resultado de la dimensión “cumplimiento de la normativa legal” y su relación con la variable “desempeño laboral”.

**Tabla 12**

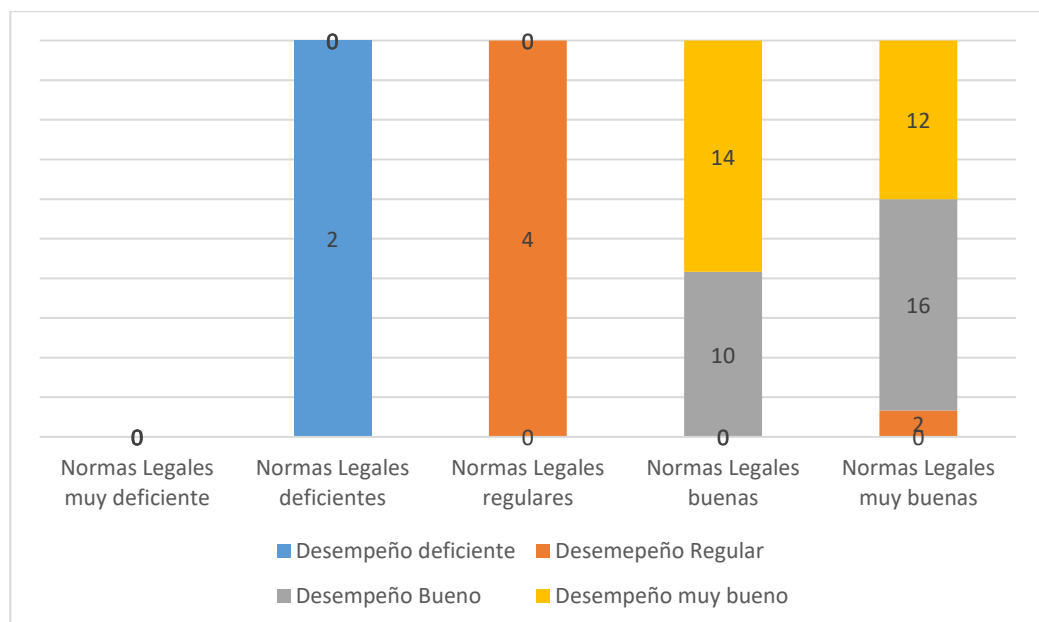
*Relación entre el cumplimiento de la normativa legal y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Financiera Compartamos*

Desempeño Laboral	Cumplimiento de la normativa legal				
	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>Deficiente</b>	0%	100%	0%	0%	0%
<b>Regular</b>	0%	0%	100%	0%	6.7%
<b>Bueno</b>	0%	0%	0%	41.7%	53.3%
<b>Muy bueno</b>	0%	0%	0%	58.3%	40%

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Figura 8**

*Relación entre las normativas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

En la tabla 12 se observa que dos trabajadores consideran de forma deficiente tanto el cumplimiento de la normativa legal como su desempeño laboral. Por otro lado, cuatro trabajadores presentan un nivel regular en su desempeño laboral y muestran un nivel similar en su percepción de si se cumplen las normas legales para el teletrabajo. Aquellos que califican el cumplimiento de las normas legales como muy bueno, exhiben un desempeño laboral igual de bueno, mientras que aquellos con un desempeño laboral muy bueno generalmente consideran que el cumplimiento de las normas legales es bueno. Estos hallazgos se reflejan en el 53.3% y 58.3% respectivamente, en resumen, se puede apreciar una relación significativa entre las normas legales y el desempeño laboral.

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación entre las normativas legales para teletrabajar y el desempeño laboral*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Normativas Legales para Teletrabajar</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Normativas Legales para Teletrabajar</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,273
	Sig. (bilateral)	.	,144
	N	60	60
<b>Desempeño Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,273	1,000
	Sig. (bilateral)	,144	.
	N	60	60

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Interpretación:**

Las normas legales no muestran una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores, esto indica que el desarrollo y rendimiento de los empleados (nivel personal y grupal), se derivan de motivaciones distintas

al simple cumplimiento de las normativas legales para teletrabajar. Además, tampoco está relacionado con los beneficios, bonificaciones o reconocimiento recibido por la empresa. Esto nos da a entender que para el desempeño laboral existen otros factores que juegan un papel más determinante.

#### 4.1.7. Resultado de la variable “teletrabajo” y su relación con la variable “desempeño laboral”.

**Tabla 14**

*Relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral expresado en porcentajes de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021.*

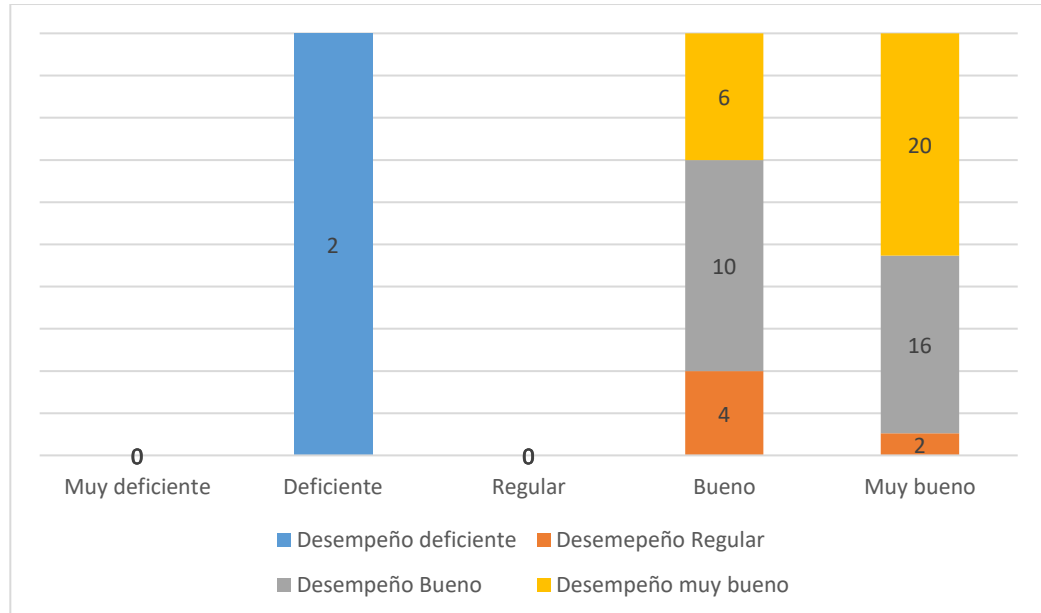
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Teletrabajo</b>				
	<b>Muy Deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
<b>Deficiente</b>	0%	100%	0%	0%	0%
<b>Regular</b>	0%	0%	0%	20%	5.3%
<b>Bueno</b>	0%	0%	0%	50%	42.1%
<b>Muy bueno</b>	0%	0%	0%	30%	52.6%

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

**Figura 9**

*Relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera*

*Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.*



Nota: Datos extraídos del cuestionario a los teletrabajadores

En la tabla 14 se observa que los dos trabajadores con un desempeño laboral deficiente también presentan un nivel deficiente en el teletrabajo. Por otro lado, de los seis trabajadores con un desempeño laboral regular, cuatro muestran una buena percepción sobre el teletrabajo y dos muestran una percepción muy buena. Los colaboradores con una percepción buena o muy buena sobre el desempeño laboral son principalmente aquellos que también muestran opiniones buenas y muy buenas sobre el teletrabajo, como se observa en el 50% y 52.6% respectivamente.

**Tabla 15***Coefficiente de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Teletrabajo</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Teletrabajo</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,541**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	60	60
<b>Desempeño Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,541**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	60	60

Fuente: Cuestionario aplicado a los teletrabajadores

La correlación positiva encontrada confirma que el teletrabajo tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera Compartamos. Los resultados claramente demuestran que si el teletrabajo mejora, el desempeño laboral también se verá mejorado. Los empleados con una percepción más alta sobre el teletrabajo tienden a mostrar niveles más altos de desempeño laboral, mientras que aquellos con un nivel bajo de teletrabajo muestran un desempeño laboral similarmente bajo.

**Interpretación:** Los resultados destacan la importancia de tener la capacidad para llevar a cabo el teletrabajo como factor determinante para alcanzar un nivel óptimo de desempeño laboral. Es fundamental que la institución cumpla con las normas vigentes sobre a los beneficios y derechos de los trabajadores, proporcione los recursos tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar sus labores de forma efectiva, de igual modo, asegurar un espacio físico de trabajo y un control adecuados. Estos aspectos tienen una influencia significativa en la mejora del desempeño laboral, tanto a nivel individual como grupal, ya que ambos están estrechamente relacionados.



## 4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

### **Contraste de la hipótesis específica 1:**

**H1.** Existe una relación positiva entre el nivel de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

**H0.** No existe una relación positiva entre las modalidades de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

La tabla 4 revela que entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral existe un coeficiente de ,619 lo cual nos indica que existe una correlación positiva moderada fuerte al ser mayor de 0,5 como se observa en la escala de spearman de la tabla 1, de igual forma, observamos que el nivel de significancia es de ,000 y al ser menor que 0,015 se rechaza la hipótesis nula, demostrando de manera solida que la implementación del teletrabajo tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores.

### **Contraste de la hipótesis específica 2:**

**H1.** Existe una relación positiva entre las condiciones del espacio físico del teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

**H0.** No existe una relación positiva entre las condiciones del espacio físico del teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.





En la tabla 6 tenemos un resultado de correlación de ,561 lo que nos da a entender que existe una correlación positiva moderada fuerte entre el espacio físico del teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de los empleados de financiera Compartamos, también se puede observar que el valor de sig. (bilateral) es de ,001 y eso nos señala que la hipótesis nula debe ser rechazada.

### **Contraste de la hipótesis específica 3:**

**H1.** Existe una relación positiva entre el uso de las TIC para el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

**H0.** No existe una relación positiva entre el uso de las TIC para el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

En la tabla 8 el coeficiente de correlación entre la dimensión “uso de las TIC” y la variable del “desempeño laboral” nos da un valor de ,230 lo que niega la posibilidad de tener una relación positiva. De igual modo, el nivel de significación que es de ,221 y al superar el 0,015 nos dice que la hipótesis nula es válida. Estos resultados no proporcionan suficiente evidencia para respaldar la existencia de una relación significativa y directa entre las TIC empleadas para el teletrabajo y el desempeño laboral de la agencia Compartamos Financiera en la ciudad de Puno.

### **Contraste de la hipótesis específica 4:**

**H1.** Existe una relación positiva entre las normativas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

**H0.** No existe una relación positiva entre las normativas legales de funcionamiento y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.

La tabla 10 nos muestra que el análisis correlacional entre las normativas legales para teletrabajar y el desempeño laboral tiene un valor de ,273 lo cual nos indica que existe una relación nula o casi nula. El nivel de significación es de ,144 y esto no dice que es verdadera la hipótesis nula que niega una relación positiva entre esta dimensión y variable.

### **Contraste de la hipótesis general**

**H1.** Existe una relación positiva entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la agencia Compartamos Financiera en la ciudad de Puno, 2021.

**H0:** No existe una relación positiva entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021.

La tabla 12 nos da un valor de ,541 lo que demuestra una correlación positiva moderadamente fuerte entre el teletrabajo y el desempeño laboral, esto respalda de manera concluyente la hipótesis de investigación planteada, de que el teletrabajo tiene una relación directa con el desempeño laboral en la agencia Compartamos Financiera de Puno, 2021. Y el nivel de significancia es de ,002 lo cual válida la hipótesis planteada y refuta la hipótesis nula. Estos resultados proporcionan evidencia sólida para respaldar la afirmación de que el teletrabajo puede contribuir de manera directa sobre el desempeño laboral de los empleados.



### 4.3. DISCUSIÓN

El propósito principal de este estudio consistió en establecer la relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de Puno en el año 2021. De esta forma se pretende identificar las relaciones entre cada dimensión del teletrabajo (implementación del teletrabajo, las condiciones del espacio físico de trabajo, el uso de las TIC y las normativas legales) con la variable que es el desempeño laboral. Posteriormente, Seguimos debatiendo acerca de los fundamentos teóricos, los descubrimientos de investigaciones previas y la minuciosa evaluación de cada aspecto, los cuales se relacionan con el objetivo general y los objetivos específicos que se describen a continuación:

El primer objetivo específico de esta investigación se enfocó en examinar la implementación del teletrabajo y su relación con el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de Puno en el año 2021, según la percepción de los trabajadores. Según los resultados obtenidos, se observó que un 66.7% y un 69.2% de los encuestados calificaron la implementación del teletrabajo como muy buena, lo cual se asoció positivamente con una mejor productividad o desempeño laboral. No obstante, un reducido número de empleados evaluó la implementación como regular o deficiente, lo cual indica la necesidad de mejorar en este aspecto para obtener mejores resultados y aumentar la satisfacción laboral de todos los colaboradores.

De acuerdo con la definición proporcionada por la International Labour Organization (ILO) (2017), el teletrabajo se refiere a una forma de organización laboral en la cual los trabajadores llevan a cabo sus tareas desde ubicaciones remotas, utilizando las TIC para mantenerse conectados con sus empleadores, colegas y clientes. Esta modalidad de trabajo brinda a los empleados flexibilidad en cuanto a su ubicación y



horarios laborales, permitiéndoles realizar sus responsabilidades fuera de la oficina tradicional.

En relación con la primera hipótesis específica planteada en la investigación, la cual afirmaba la existencia de una relación directa entre la forma de implementar el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno durante el año 2021, los resultados respaldaron dicha hipótesis al demostrar una correlación significativa entre la modalidad de implementación del teletrabajo y el desempeño laboral (en nivel personal y grupal). Por lo tanto, se puede concluir que la hipótesis ha sido confirmada. Para obtener estos resultados, se consideraron diversos factores y elementos que influyen en la implementación del teletrabajo, como el liderazgo del equipo, el marco estratégico, la normativa interna, la capacitación para el uso de entornos virtuales, la comunicación, la gestión del cambio institucional, los perfiles requeridos, la salud ocupacional y los riesgos laborales, entre otros.

En base a estos resultados, se puede confirmar la validez de la segunda hipótesis específica, la cual plantea una relación entre el espacio físico utilizado para el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno durante el año 2021. Se concluye que el espacio físico de trabajo desempeña un papel crucial en el rendimiento laboral, por lo tanto, la organización debe asegurarse de que los trabajadores cuenten con un entorno de trabajo adecuado en sus hogares u otros lugares donde realicen el teletrabajo. La implementación de políticas internas y el establecimiento de estándares claros en cuanto a las condiciones ambientales del trabajo remoto pueden contribuir a mejorar el desempeño laboral y la productividad. Además, es importante considerar la opinión de los trabajadores al establecer estas políticas y estándares, para garantizar que las condiciones ambientales sean óptimas y satisfagan las necesidades de los empleados.



En relación con esto, Ocsa y Huayra (2017) se refieren a las condiciones ambientales en que los empleados llevan a cabo sus tareas en la organización, así como al entorno físico en el que se desenvuelven durante sus tareas. En cuanto a, Quintero (2016) concluye que la opinión de los empleados sobre los resultados en su desempeño laboral, personal y crecimiento profesional ha permitido identificar tanto las ventajas como las desventajas del teletrabajo, tanto para los empleados como para las empresas involucradas. Por lo tanto, se respalda la idea de que el teletrabajo es una opción favorable que las empresas deben implementar mediante políticas internas que mejoren las condiciones ambientales de trabajo y aprovechen las utilidades que ofrece este nuevo modelo de prestar servicios.

En resumen, la segunda hipótesis específica, establece que el espacio físico tiene una relación con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno durante el año 2021, ha sido respaldada por los datos concluyentes del estudio. Se ha demostrado que el ambiente para el teletrabajo está estrechamente relacionado con el desempeño laboral, especialmente a nivel individual. Por lo tanto, se puede concluir que las condiciones del espacio físico para el teletrabajo tienen una relación significativa con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno durante el año 2021.

El tercer objetivo específico de este estudio consistió en determinar si el uso de las TIC tiene una relación directa con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021. Según la definición de Headrick (2009), la tecnología se refiere al conjunto de procesos, herramientas, conocimientos y técnicas utilizadas por las sociedades para transformar y manipular su entorno con el fin de satisfacer sus deseos y necesidades. La tecnología es el resultado de la aplicación de la ciencia y la ingeniería



para crear sistemas, artefactos y soluciones innovadoras que mejoran y facilitan las actividades cotidianas de la vida humana.

Los resultados del análisis revelaron que el 18.2% de los trabajadores consideran que la tecnología utilizada es buena y experimentan un buen desempeño laboral, mientras que entre el 45.5% y el 50% la calificaron como muy buena. Sin embargo, se identificaron dos trabajadores con un rendimiento deficiente que consideran que la tecnología utilizada para teletrabajar es deficiente. Estos hallazgos sugieren que si el uso de la tecnología utilizado por los colaboradores mejora, también se ve mejorada el desempeño de los trabajadores.

Al comparar los resultados del presente estudio con el de Ortega (2017), se encontró que la gracias al uso de las TIC, la implementación del teletrabajo puede brindar beneficios a la empresa, como la disminución de costos, el incremento de la producción y la reducción del ausentismo. No obstante, Silva (2018) en su estudio señala que la implementación del teletrabajo puede tener diferentes orígenes, como en el caso de la entidad en estudio, donde se recopilaron datos sobre prácticas informales en algunas áreas y se decidió implementar el teletrabajo en 2013.

Dado que los resultados del estudio no demuestran una relación directa entre las TIC empleadas en el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de Puno, no es posible aceptar la tercera hipótesis específica planteada en el estudio, la cual afirmaba que existe una relación directa entre estas dimensiones en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno en el año 2021. Es importante señalar que estos resultados son consistentes con los hallazgos de otros estudios que indican que la tecnología por sí sola no garantiza un mejor desempeño laboral, y que otros factores como el clima laboral y la capacitación también influyen en este aspecto.



Al examinar el cuarto objetivo específico, que consiste en establecer si las normativas legales para teletrabajar y el desempeño laboral tienen una relación significativa en la Financiera Compartamos de Puno, 2021, se hace referencia a las definiciones proporcionadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2020), que señalan que las normas legales son mandatos obligatorios emitidos por una autoridad que regulan el cumplimiento de los derechos y beneficios sociales y debe ser garantizado por el Estado.

Los resultados del estudio revelan que el 53.3% y el 58.3% de los trabajadores evaluados consideran que las normas legales se cumplen en gran medida y están asociadas un desempeño laboral calificado como bueno. No obstante, un reducido porcentaje de colaboradores considera que el cumplimiento de las normas legales es deficiente o regular. Estas cifras sugieren que, aunque no se ha observado una mejora significativa en el cumplimiento de las normas, existe la necesidad de reforzar este aspecto por parte de la empresa para garantizar la satisfacción total de los empleados y mejorar el desempeño laboral en general. En relación a la cuarta hipótesis específica del estudio, que investiga la relación entre las normativas legales de funcionamiento y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno en el año 2021, se ha demostrado que existe una relación directa entre estas dos variables en la agencia Compartamos Financiera de Puno.

Según el estudio de Jaramillo y Rodríguez (2020), aunque no todo es perfecto, las instituciones financieras están esforzándose por crear un entorno laboral saludable y fomentar hábitos laborales positivos. No obstante, es importante tener en cuenta que existen relaciones económicas y políticas que influyen en el comportamiento de los trabajadores. Por otro lado, Peñafiel (2015), afirma que el desempeño de los trabajadores está fuertemente influenciado por el entorno laboral en el que se desenvuelven. Elementos



como la cultura organizacional, las relaciones entre compañeros, el estilo de liderazgo y las condiciones de trabajo tienen un impacto directo en la productividad y la satisfacción de los empleados. De acuerdo con las investigaciones del autor hispano hablante Antonio Peñafiel, un entorno laboral favorable y estimulante promueve un mayor compromiso, motivación y rendimiento por parte de los trabajadores.

En relación al objetivo general de la investigación, que consistió en establecer la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno en el año 2021, se hace referencia a la variable de teletrabajo, la cual según Sánchez, Montenegro y Medina (2019), ofrece ventajas en la eficacia y calidad del desempeño laboral, siempre y cuando la institución cuente con los equipos tecnológicos adecuados para monitorear la productividad y el progreso de sus colaboradores de manera virtual. Por otro lado, Gómez (2016) describe al desempeño laboral como el rendimiento y la efectividad con la que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el ámbito laboral. Se evalúa la calidad y cantidad de trabajo realizado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. El desempeño laboral no se limita únicamente a los resultados logrados, sino que también abarca en las habilidades, competencias y comportamientos demostrados en el desempeño de las funciones laborales.

Durante la investigación realizada en la Financiera Compartamos, se encontró que el desempeño laboral de los trabajadores está directamente relacionado con la modalidad de teletrabajo. Se identificó que los dos trabajadores con un desempeño deficiente también presentan un nivel deficiente en el teletrabajo. Por otro lado, cuatro de los seis trabajadores con una percepción del teletrabajo buena muestran un nivel de desempeño regular, mientras que los otros dos describen como muy bueno en nivel del desempeño. En cuanto a los colaboradores con un nivel bueno o muy bueno de desempeño, se





evidenció que la mayoría de ellos también presentan niveles similares en el teletrabajo, con porcentajes del 50% y 52.6%. En resumen, se puede concluir que a medida que la modalidad de teletrabajo mejora, también se mejora el rendimiento laboral.

En otro estudio realizado por Medina (2017) titulado "Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa" se identificó que el 82% de los empleados demostraron un bajo desempeño laboral, el 17% mostró un nivel medio y solamente el 2% presentó un alto nivel de desempeño laboral. En consecuencia, se concluyó que esta Municipalidad experimentó un desempeño laboral deficiente. Esto contrasta con la realidad de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, donde se observó un elevado porcentaje de trabajadores con un desempeño laboral bueno, aunque todavía hay un pequeño porcentaje que necesita mejorar. Es necesario hacer un mayor esfuerzo para lograr un buen desempeño en todos los trabajadores.

La investigación confirmó la hipótesis general que establece que hay una relación directa y positiva entre el teletrabajo y el desempeño laboral, incluyendo sus aspectos individuales y grupales, lo que implica que a medida que se perfecciona la modalidad de teletrabajo, también se mejora el desempeño laboral.



## V. CONCLUSIONES

- Al tener un coeficiente de correlación de ,619 y un nivel de significancia de ,000 se cuenta con suficiente evidencia que demuestra que la implementación del teletrabajo está estrechamente vinculada con el desempeño laboral de los empleados, tanto a nivel individual como en equipo. Esto se ve influenciado por factores como la supervisión constante del teletrabajo, el feedback proporcionado por los supervisores y el cumplimiento de la jornada laboral diaria.
- Con un coeficiente de correlación de ,561 y una significancia de ,001 se puede afirmar que el espacio físico para el teletrabajo tiene una relación directa con el desempeño laboral, especialmente en lo que respecta al rendimiento individual de cada colaborador. La infraestructura organizacional, incluyendo los servicios esenciales, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales, desempeñan un papel importante en la obtención de los mejores resultados laborales, especialmente en términos de rendimiento individual.
- Al ver los datos recabados como la correlación de ,230 y la significancia de ,221 no se encontró suficiente evidencia para establecer una relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) utilizadas por las instituciones financieras y su desempeño laboral. Factores como la facilidad de tener la tecnología de la información, acceso a Internet, actualizaciones de software o capacidades para compartir grandes cantidades de datos e información no mostraron una asociación significativa con el desempeño laboral.
- En el análisis de los datos de los colaboradores de la Financiera Compartamos de Puno que tienen una correlación de ,273 y una significancia de ,144 no se encontró una relación directa entre las normativas legales y el desempeño laboral. Esto indica que el desempeño de los colaboradores (de forma personal o grupal), está motivado



por otros factores distintos al cumplimiento de las normativas de teletrabajo. Asimismo, el reconocimiento laboral, las bonificaciones y los beneficios de las TIC tampoco mostraron una influencia significativa en la generación de un mejor desempeño laboral.

- El trabajo remoto está significativamente relacionado con el desempeño laboral individual y en equipo. En consecuencia, si la organización proporciona los recursos físicos y tecnológicos necesarios para llevar a cabo el trabajo de forma óptima, así como aspectos espacio-ambientales adecuados y un control adecuado, se observará una mejora significativa en el desempeño laboral, gracias a la correlación positiva de ,541 y la significancia de ,002 podemos llegar a estas conclusiones.



## VI. RECOMENDACIONES

- La conexión y la interacción entre los colaboradores de la institución son de vital importancia. Por lo tanto, es fundamental que los directivos y supervisores de la Financiera Compartamos sean competentes en la dirección y control de las tareas realizadas por los demás colaboradores. Además, deben estar dispuestos a brindar apoyo en situaciones de duda o dificultades durante la ejecución de los procedimientos laborales.
- La Financiera Compartamos siempre debe tener en cuenta que el respetar y cumplir las condiciones laborales sea satisfactorio para los colaboradores, no solo en el ámbito económico sino también en el mantenimiento de un excelente clima laboral y motivacional del personal, así también que los supervisores de crédito y recuperación de cartera tenga un control adecuado hacia los colaboradores (sin presiones excesivas) que propicie las mejores relaciones interpersonales al interior de la organización.
- El administrador de la Financiera Compartamos debe de asegurar una adecuada implementación de recursos (equipos, internet, mueblería, recursos monetarios) que sirvan para realizar las actividades laborales con la mayor calidad y bienestar posible. Y hasta en algunos casos el teletrabajo ayude a maximizar el logro de los objetivos institucionales reduciendo costos que genera el trabajo presencial.
- Aunque se constató que las normas legales no tienen una relación directa o positiva en el desempeño de los colaboradores, es crucial cumplir con estas normativas para asegurar el correcto desarrollo de las actividades de la institución dentro de los límites de la legalidad. Por lo tanto, la Financiera Compartamos y su área de recursos humanos debe mantenerse actualizada respecto a las nuevas normativas que surgen



debido al estado de emergencia causado por la pandemia del COVID-19, así como a las nuevas necesidades y oportunidades que surgen con el teletrabajo.

- Se debe continuar con la capacitación de los colaboradores en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como son programas y uso de hardware, de igual forma, en la mejora de las habilidades blandas como la resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo, adaptación al cambio e inteligencia emocional, para así reducir el estrés del teletrabajo y asegurar la eficiencia en el desempeño laboral.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agudo, M. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. Cuadernos de Gestión de Información 4, p172-187 ISSN 2253-8429.
- Alcayaga, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Universidad San Sebastián. Santiago de Chile. Tomado de: <http://www.ess.cl/newsletter-ess/2016/05/23/1661/>
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Anaya, L., & Valbuena, S. (2017). *Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de Teletrabajo orientado a la mejora continua en la Universidad Ean*. Bogotá: Universidad Ean.
- Ávila, D. (2014). *El uso de las TICS en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*. Andamios, 11(24), 263-288.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>.
- Benito, G. (2018). *Análisis del Desempeño Laboral del capital humano e incidencia en la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de San Román 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Cano, G. (2017). *Las TIC en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 4(1),499-510.  
[file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/DialnetLasTICsEnLasEmpresas-6313252%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/DialnetLasTICsEnLasEmpresas-6313252%20(1).pdf)
- Cano, R., Castro, R. & Peñafiel, E. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo Aplicados en la ciudad de Lima-Perú, 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Perú.
- Cayetano, S. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera EDYFICAR-Chimbote: 2014*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración. Trujillo, Perú.



- Chaparro, R. (2018). *Desafíos en la implementación del Teletrabajo en una PYME en Bogotá*. Universidad Militar Nueva Granada, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. Bogotá: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
- Chaverra, M. & Perez, J. (2015). *El teletrabajo y la seguridad de la información empresarial*. Revista Cintex, 20(1), 111-121. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaCintex/2015/vol20/no1/8.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chirinos, E. & Panta, A. (2014). *Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Cruz, Y. (2012). *Posiciones Teóricas en Torno a la Comunicación Organizacional*. Contribuciones a las Ciencias Sociales, 26. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>
- Concha, E. & López, F. (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020*. Universidad César Vallejo, Piura.
- Daniels, C. (2014). *"Performance Management: Changing Behavior that Drives Organizational Performance"*. CreateSpace Independent Publishing Platform
- Davies, A. (2018). *Industrial relations & new technology*. London recuperado de <https://doi.org/10.4324/9781351256605>
- Deza, G., Zumaeta, L., Lo, M., Man, P., & Garay, N. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/621866>
- Figuroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura*



- por primera vez en su carrera.* Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Asunción.  
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/FigueroaCarlos.pdf>
- Galindo, H. (2020). Estadística para no estadístico. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- Gajendran, R., & Harrison, D. (2007). *The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences.* Journal of Applied Psychology, 92(6), 1524-1541.
- Garay, N. & Moreno, M. (2023) *Teletrabajo, Estrés Y Su Impacto En El Desempeño Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Empresas Multinacionales.* Universidad de Lima. Obtenido de:  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018\\_70866222\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018_70866222_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Giraldo, F. D., & Villegas, M. M. (2019). *Propuesta de mejora de procesos software basada en PSP para contextos de teletrabajo.* Revista Ingenierías Universidad de Medellín, 18 (34), 83–101. <https://doi.org/10.22395/rium.v18n34a6>
- Gonzales, E. (2014). *Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de la dirección de recursos humanos de la policía del Estado Carabobo.* (Tesis de Magíster) Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Gomez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Managing Human Resources* (8th ed.). Pearson.
- Grant, A., Fried, Y., & Juillerat, T. (2011). *Work Matters: Job Design in Classic and Contemporary Perspectives.* In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1: Building and Developing the Organization* (pp. 417-453). American Psychological Association.
- Guevara, E. (2015). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013-2014.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.





- Headrick, D. (2009). *Technology: A World History*. Oxford University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Inca, K. (2015). “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*”. Tesis de Pre grado optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Obtenido de [repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/232](https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/232)
- International Labour Organization (ILO). (2017). *Telework: From the ILO perspective*.
- International Telecommunication Union (ITU). (2021). *ICT and Connectivity (Information and Communication Technologies)*. Recuperado de <https://www.itu.int/en/topics/ict/Pages/default.aspx>
- Jaramillo, P., & Rodríguez, B. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Kanfer, R., & Ackerman, P. L. (2004). *Aging, Adult Development, and Work Motivation*. *Academy of Management Review*, 29(3), 440-458.
- Ley N° 30036. Ley que Regula el Teletrabajo. (04 de junio de 2013) Decreto Supremo N° 017-2015-TR (Reglamento de la Ley 30036 que Regula el Teletrabajo) 02 de noviembre de 2015.
- Medina. S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa*. Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Mezandra, F. & Bilbao, R. (2010). *Las nuevas tecnologías de la información y comunicación en educación: discusiones y opciones de política educativa*. Buenos Aires: Fundación CIPPEC.
- Ministerio de Economía y finanzas (MEF) (2020). *Normatividad Peruana*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=category&id=672&Itemid=100357&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&id=672&Itemid=100357&lang=es)



- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia  
MinTIC. (2016). *Marco Jurídico del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia*. Obtenido de:  
<http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html>
- Montenegro, M., Astaíza, L., Ortégón, C., & Vicente, J. (2017). *Teletrabajo: Aspectos socio-jurídicos en el campo publicitario*. Bogotá-Colombia: Universidad Central. Obtenido de: <https://acortar.link/wrNrNt>
- Murphy, K., & Cleveland, J. (1995). *Understanding Performance Appraisal: Social, Organizational, and Goal-Based Perspectives*. Sage Publications.
- Murillo, K., & Peña, A. (2016). *Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas*. Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. Wiley.
- Ocsa, M., & Huayra, H. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/b949f956-6b32-4bff-9e68-bd923057cf9b>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Las dificultades y oportunidades de teletrabajo para los trabajadores y empleados en los sectores de servicio de TIC y financieros*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Ortega, L. (2017). *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. Universidad Santo Tomas de Colombia.
- Ortiz, F. (1997). *El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. Madrid. Mc-Graw-Hill - Interamericana de España, 1997.
- Peñafiel, A. (2015). *El entorno laboral y su impacto en el desempeño del trabajador*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 89-101.



- Pernía, K. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio-psicodramático*. (1 Ed). México: EAE.
- Puntriano, C. (2014). "El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores", *Ius et veritas*, año 2014, núm. 29, p. 157.
- Pulakos, E. (2005). *Performance Management: A New Approach for Driving Business Results*. SIOP White Paper Series.
- Quintero, D. (2016). *El teletrabajo: efectos en la calidad de los trabajadores de las organizaciones en el departamento de Quindío*. (Tesis de maestría). Universidad EAFIT, Colombia.
- Ramírez, G. (2010). *Factores Psicosociales que promueven el estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. Escuela de Ciencias Psicológicas. Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reyna, F. (2016) "El Teletrabajo en las empresas del sistema financiero", *Jurídica*, Suplemento de análisis legal de El Peruano, núm. 601, p. 5.
- Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, De Gestión, Quito.
- Román, M., & Miras, R. (2019). *El teletrabajo en organismos públicos "caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial"- INAPI*. (Tesis de grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.
- Rubbini, N. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo [en línea]*. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. La Plata: Argentina. Tomado de:  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)
- Sackett, R., & Walmsley, T. (2014) "Individual and organizational predictors of the dimensions of personnel performance." Artículo Académico Obtenido de:



[https://www.researchgate.net/publication/278407707\\_Which\\_Personality\\_Attributes\\_Are\\_Most\\_Important\\_in\\_the\\_Workplace](https://www.researchgate.net/publication/278407707_Which_Personality_Attributes_Are_Most_Important_in_the_Workplace)

Sánchez, I. (2017). *Teletrabajo en el Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables*. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho Del Empleo*, 1(4), 1–24.

<http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78>

Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). *Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial*. Universidad Técnica de Ambato.

Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/335947341\\_Teletrabajo\\_una\\_propuesta\\_de\\_innovacion\\_en\\_productividad\\_empresarial](https://www.researchgate.net/publication/335947341_Teletrabajo_una_propuesta_de_innovacion_en_productividad_empresarial)

Sanguinetti, W. (2009) “*Informe Teletrabajo y Globalización: en busca de Respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*”, El blog de Wilfredo Sanguinetti.

Obtenido en <https://wilfredosanguinetti.files.wordpress.com/2009/08/teletrabajo-y-globalizacion-final-informe.pdf>

Silva, W., Carrasco, J., & Vega, J. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Suarez, S. (2016). *Teletrabajo: Realidad y bienestar*. *Revista de investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades*, 7, 19-24., 19.

Tacoronte, D., Falcón, H., & Cabrera, S. (2014). *El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades*. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(1), 41-46.

Torres, J. (2014). *Uso de las TIC en el crecimiento y desarrollo de las empresas*. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Cartagena, Colombia.

Torres, E., & Zegarra, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - Perú*.

COMUNIC@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.



Valencia A. (2018). *Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas*. Revista IUS, 12(41), 203-226. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es).

Verdera, F. (1998). "*Trabajadores a Domicilio en el Perú*", International Labour Organization. Obtenido en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_123596.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_emp/documents/publication/wcms_123596.pdf)

## ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral en la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p><b>P.E.1.</b> ¿Cuál es la relación existente entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?</p> <p><b>P.E.2.</b> ¿Cuál es la relación existente entre el espacio físico para teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?</p> <p><b>P.E.3.</b> ¿Cuál es la relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?</p> <p><b>P.E.4.</b> ¿Cuál es la relación existente entre la normativa legal para el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021?</p>	<p><b>General</b></p> <p>El teletrabajo tiene un nivel de relación alto con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H.E.1.</b> La implementación del teletrabajo está relacionada directamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>H.E.2.</b> El espacio físico está relacionado directamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>H.E.3.</b> El uso de las tecnologías de la información y la comunicación está relacionado directamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>H.E.4.</b> La Normativa Legal para el teletrabajo está relacionada directamente con el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos en la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>O.E.1.</b> Determinar la relación existente entre la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>O.E.2.</b> Determinar la relación existente entre el espacio físico y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno, 2021.</p> <p><b>O.E.3.</b> Determinar la relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno en el año 2021.</p> <p><b>O.E.4.</b> Determinar la relación existente entre la normativa legal para el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno en el año 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Teletrabajo</p> <p><b>Dimensiones V1</b></p> <p><b>D1.</b> Implementación del teletrabajo</p> <p><b>D2.</b> Espacio Físico de trabajo</p> <p><b>D3.</b> Uso de las TIC</p> <p><b>D4.</b> Normatividad Legal</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones V2</b></p> <p><b>D1.</b> Desempeño Grupal</p> <p><b>D2.</b> Desempeño Individual</p>	<p><b>Enfoque de investigación</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Alcance de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Población y muestra poblacional</b></p> <p>Trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en la Financiera Compartamos</p> <p>Total 60 empleados</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

**ANEXO 2.** Matriz de indicador de preguntas – Variable Teletrabajo

VI. TELETRABAJO	Implementación del teletrabajo	Supervisión remota	1	El nivel de supervisión del trabajo remoto es apropiado.
		Cumplimiento de actividades	2	El supervisor brinda una retroalimentación adecuada.
	Espacio Físico de Trabajo		3	Se cumplen las tareas dentro de la jornada laboral diaria.
		Infraestructura	4	Cuenta con los artículos de oficina necesarios para desempeñar sus labores de forma eficiente.
		Condiciones de trabajo	5	Cuenta con el mobiliario necesario (escritorio, silla, estanterías, etc.).
			6	Tiene distracciones frecuentemente (sonidos exteriores, televisor, celular, etc.).
			7	Su familia es una distracción al momento de trabajar.
			8	Dispone de versiones actualizadas del software necesario (programas y aplicaciones) para realizar el teletrabajo.
	Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Especificaciones técnicas para el trabajo remoto	9	Tiene una conexión de internet que le permita estar conectado de forma continua y rápida.
		Uso de las nuevas tecnologías	10	Dispone del hardware necesario (laptop, computadora, celular, router wifi y otros) para realizar el teletrabajo.
			11	Tiene suficiente espacio para trabajar cómodamente.
		Reglamento de teletrabajo	12	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando las diferentes herramientas tecnológicas.
	Normativa Legal para el teletrabajo		13	La organización cumple con todas las regulaciones legales aplicables al teletrabajo según la ley 30036.
			14	El reconocimiento que se le otorga como teletrabajador es similar al de un empleado en modalidad presencial.
		Política de Implementación	15	La organización garantiza los beneficios legales correspondientes al trabajador remoto.
		Beneficios de Ley	16	La empresa le entrega una bonificación por uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones propias (laptop, computadora, celular, internet y otros).

**ANEXO 3.** Matriz de indicador de preguntas – Variable Desempeño Laboral

<b>V2. DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Desempeño Individual</b>	<b>Orientación a resultados.</b>	1	Termina su trabajo oportunamente.
			2	Realiza con eficacia su trabajo.
			3	Utiliza de manera eficiente los recursos disponibles.
			4	Requiere de supervisión frecuente.
			5	Es respetuoso y amable en el trato.
			6	Propone ideas para mejorar los procesos.
			7	Es receptivo al cambio y se adapta fácilmente.
			8	Anticipa y aborda las dificultades de manera proactiva.
	<b>Iniciativa</b>	9	Resuelve los problemas de manera efectiva.	
		10	Planifica sus actividades de manera organizada.	
		11	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.	
		12	Alcanza los objetivos establecidos.	
		13	Demuestra autocontrol en su trabajo.	
	<b>Desempeño Grupal</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	14	En caso de no alcanzar las metas, los colaboradores realizan un análisis para identificar las áreas de mejora.
			15	Las ideas siempre reciben aceptación o retroalimentación.
			16	Se valora y considera todas las opiniones y sugerencias, independientemente del cargo del empleado.
			17	Los objetivos se cumplen como equipo y no de forma individual.



## ANEXO 4. Cuestionario de Teletrabajo

### CUESTIONARIO DE TELETRABAJO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado colaborador(a):

Me encuentro realizando una investigación para determinar el nivel de relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno. Por tal motivo le pido encarecidamente responda el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán de forma anónima y confidencial por ello le pido responder de manera honesta marcando con una equis (x). No hay respuestas correctas ni incorrectas. GRACIAS POR SU PARTICIPACION.

Las respuestas tienen la siguiente escala valorativa: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2), Nunca (1).

Item	PREGUNTAS	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Implementación del teletrabajo</b>						
1	El nivel de supervisión del trabajo remoto es apropiado.					
2	El supervisor brinda una retroalimentación adecuada.					
3	Se cumplen las tareas dentro de la jornada laboral diaria.					
<b>Dimensión: Espacio físico de trabajo</b>						
4	Cuenta con los artículos de oficina necesarios para desempeñar sus labores de forma eficiente.					
5	Cuenta con el mobiliario necesario (escritorio, silla, estanterías, etc).					
6	Tiene distracciones frecuentemente (sonidos exteriores, televisor, celular, etc).					
7	Su familia es una distracción al momento de trabajar.					
<b>Dimensión: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación</b>						
8	Dispone de versiones actualizadas del software necesario (programas y aplicaciones) para realizar el teletrabajo.					
9	Tiene una conexión de internet que le permita estar conectado de forma continua y rápida.					
10	Dispone del hardware necesario (laptop, computadora, celular, router wifi y otros) para realizar el teletrabajo.					
11	Tiene suficiente espacio para trabajar cómodamente.					
12	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando las diferentes herramientas tecnológicas.					
<b>Dimensión: Normatividad Legal</b>						
13	La organización cumple con todas las regulaciones legales aplicables al teletrabajo según la ley 30036.					
14	El reconocimiento que se le otorga como teletrabajador es similar al de un empleado en modalidad presencial.					
15	La organización garantiza los beneficios legales correspondientes al trabajador remoto.					
16	La empresa le entrega una bonificación por uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones propias (internet, paquete de datos, laptop, computadora, celular).					

## ANEXO 5. Cuestionario de Desempeño Laboral

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL



#### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador(a):

Me encuentro realizando una investigación para determinar el nivel de relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de la Financiera Compartamos de la ciudad de Puno. Por tal motivo le pido encarecidamente responda el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán de forma anónima y confidencial por ello le pido responder de manera honesta marcando con una equis (x). No hay respuestas correctas ni incorrectas.  
**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

Las respuestas tienen la siguiente escala valorativa: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2), Nunca (1).

PREGUNTAS		Escala valorativa				
Ítem	Dimensión: Desempeño Individual	1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo a tiempo.					
2	Realiza con eficacia su trabajo.					
3	Utiliza de manera eficiente los recursos disponibles.					
4	Requiere de supervisión frecuente.					
5	Es respetuoso y amable en el trato.					
6	Propone ideas para mejorar los procesos.					
7	Es receptivo al cambio y se adapta fácilmente.					
8	Anticipa y aborda las dificultades de manera proactiva.					
9	Resuelve los problemas de manera efectiva.					
10	Planifica sus actividades de manera organizada.					
11	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.					
12	Alcanza los objetivos establecidos.					
13	Demuestra autocontrol en su trabajo.					
	<b>Dimensión: Desempeño Grupal</b>					
14	En caso de no alcanzar las metas, los colaboradores realizan un análisis para identificar las áreas de mejora.					
15	Las ideas siempre reciben aceptación o retroalimentación.					
16	Se valora y considera todas las opiniones y sugerencias, independientemente del cargo del empleado.					
17	Los objetivos se cumplen como equipo y no de forma individual.					

## ANEXO 6. Entrevista al Gerente

### **¿Ha habido cambios notables en la satisfacción de los empleados desde que comenzaron a implementar el teletrabajo?**

Sí, hemos implementado el teletrabajo en nuestra empresa financiera hace aproximadamente un año, y desde entonces hemos observado algunos cambios notables en la satisfacción de los empleados. En general, la mayoría de los empleados ha informado una mejora en su satisfacción laboral debido a la flexibilidad que ofrece el trabajo remoto. Esto ha permitido un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, reduciendo el estrés y los tiempos de desplazamiento.

Además, hemos visto un aumento en la productividad en muchas áreas, ya que los empleados tienen la posibilidad de concentrarse en sus tareas sin las distracciones típicas de la oficina. Sin embargo, también hemos notado que la comunicación entre equipos puede ser un desafío en el entorno virtual, por lo que hemos implementado herramientas y prácticas para mejorar la colaboración y el contacto entre los miembros del equipo. En general, estamos monitoreando continuamente el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los empleados y estamos abiertos a hacer ajustes según sea necesario para asegurarnos de que todos estén contentos y productivos.

### **¿Qué herramientas y tecnologías se han implementado para facilitar el teletrabajo y mejorar el desempeño laboral?**

Para facilitar el teletrabajo y mejorar el desempeño laboral, hemos implementado una serie de herramientas y tecnologías en nuestra empresa financiera. Algunas de las más destacadas son: el Software de comunicación y colaboración en la que utilizamos aplicaciones como Zoom y Microsoft Teams para facilitar la comunicación en tiempo real entre equipos y departamentos, de igual forma tenemos acceso remoto a sistemas y datos, también contamos con apoyo técnico remoto para ayudar a los empleados con problemas técnicos o preguntas relacionadas con las herramientas y tecnologías que utilizan para el teletrabajo. En resumen, hemos adoptado un conjunto de herramientas y tecnologías que nos han permitido mantener una comunicación efectiva, colaboración y productividad en un entorno de trabajo remoto. Estamos comprometidos en continuar mejorando nuestras prácticas y tecnologías para asegurarnos de que nuestros empleados tengan las herramientas necesarias para tener éxito en su trabajo desde cualquier ubicación.

### **¿Cuáles son las principales ventajas y desafíos que ha observado en relación con el teletrabajo en la financiera Compartamos?**

En Compartamos Financiera, hemos observado varias ventajas y desafíos en relación con el teletrabajo. Algunas ventajas son la flexibilidad, el ahorro de tiempo y costos en transporte, el aumento de la productividad y la ampliación del talento contratado al poder reclutar de distintas regiones. De igual forma existen desafíos tales como: problemas en la comunicación y colaboración, el aislamiento social de los colaboradores y problemas con la filtración de datos sensibles de la empresa. En resumen, el teletrabajo ha brindado importantes beneficios en términos de flexibilidad y productividad, pero también ha planteado desafíos en áreas como la comunicación y la gestión del equilibrio trabajo-vida. Estamos comprometidos en abordar estos desafíos y optimizar nuestro enfoque en el trabajo remoto para el beneficio de nuestros empleados y la organización en su conjunto.



### **¿Cómo se están manejando las cuestiones de seguridad de la información y la protección de datos con el teletrabajo?**

La seguridad de la información y la protección de datos son cuestiones críticas cuando se trata de teletrabajo. En Compartamos Financiera, hemos implementado varias medidas para abordar estas preocupaciones y garantizar que la información confidencial esté protegida adecuadamente, por eso contamos con una red VPN que cifra las comunicaciones y protege los datos, una autenticación de dos factores que garantiza el acceso al sistema de solo personas autorizadas, formación en políticas de seguridad cibernética, gestión de dispositivos y monitoreo de la red.

La seguridad de la información y la protección de datos son aspectos fundamentales de nuestro enfoque en el teletrabajo. Estamos comprometidos en mantener un entorno de trabajo remoto seguro y en constante evolución para proteger la información confidencial de la empresa y de nuestros clientes.

### **¿Han realizado encuestas o evaluaciones de bienestar para medir el impacto del teletrabajo en la salud mental y el equilibrio entre trabajo y vida personal de los empleados?**

Sí, en Compartamos Financiera consideramos fundamental evaluar el impacto del teletrabajo en la salud mental y el equilibrio entre trabajo y vida personal de nuestros empleados. Para lograrlo, hemos realizado encuestas y evaluaciones periódicas para recopilar sus comentarios y preocupaciones. Algunos de los enfoques y actividades que hemos llevado a cabo incluyen: Encuestas de satisfacción y bienestar, Sesiones de retroalimentación y diálogo abierto, Programas de apoyo a la salud mental, Flexibilidad en horarios y descansos, Formación en gestión del tiempo y resiliencia.

El bienestar de nuestros empleados es una prioridad importante, y estamos comprometidos en garantizar que el teletrabajo sea sostenible y beneficioso para su salud mental y su equilibrio entre trabajo y vida personal. Estas iniciativas y evaluaciones periódicas nos ayudan a adaptarnos y mejorar nuestro enfoque continuamente.

### **¿Cuáles son las políticas y procedimientos establecidos para garantizar la comunicación efectiva entre los equipos que trabajan de forma remota y aquellos que están en la oficina?**

Para garantizar una comunicación efectiva entre los equipos que trabajan de forma remota y aquellos que están en la oficina, hemos establecido políticas y procedimientos específicos en Compartamos Financiera. Estas políticas se basan en la necesidad de mantener una colaboración fluida y asegurarse de que todos los empleados estén conectados, independientemente de su ubicación. Algunos de los enfoques que hemos implementado incluyen: Plataformas de comunicación unificada, Reuniones virtuales regulares, Comunicaciones por correo electrónico y mensajería, Documentación y compartición de archivos, Calendarios compartidos, Protocolos de respuesta rápida, Actualizaciones y resúmenes regulares, Cultura de inclusión, Capacitación en comunicación virtual, Evaluación continua.

Estas políticas y procedimientos se han diseñado para garantizar que la comunicación efectiva sea una parte integral de nuestro entorno de trabajo, sin importar si los empleados trabajan de forma remota o en la oficina. La adaptación constante y la retroalimentación son clave para mantener un flujo de comunicación eficiente.



**¿Han realizado inversiones en formación y desarrollo para apoyar a los empleados que teletrabajan y mejorar su desempeño laboral?**

Sí, en Compartamos Financiera reconocemos la importancia de invertir en la formación y el desarrollo de nuestros empleados que teletrabajan para mejorar su desempeño laboral y brindarles las herramientas necesarias para tener éxito en un entorno de trabajo remoto. Algunas de las inversiones y programas que hemos implementado incluyen: Capacitación en habilidades digitales, Formación en gestión del tiempo y productividad, Desarrollo de habilidades blandas, Recursos de desarrollo profesional, Mentoría y coaching virtual, Apoyo para el bienestar emocional, Programas de reconocimiento y recompensas, Evaluación de desempeño continua, Participación en conferencias y eventos virtuales.

Estas inversiones en formación y desarrollo son esenciales para ayudar a nuestros empleados a adaptarse al teletrabajo, desarrollar nuevas habilidades y mantener un alto nivel de desempeño laboral en un entorno remoto. Estamos comprometidos en seguir invirtiendo en el crecimiento y el desarrollo de nuestro talento.

**¿Cuáles son los planes futuros para el teletrabajo en la financiera Compartamos y cómo se espera que evolucione en el futuro?**

En Compartamos Financiera, continuamos evaluando y ajustando nuestros planes para el teletrabajo a medida que evolucionan las necesidades de nuestros empleados y la dinámica del entorno laboral. Aunque no puedo proporcionar información actualizada más allá de mi conocimiento hasta septiembre de 2021, puedo ofrecerte algunas consideraciones generales sobre cómo podrían evolucionar los planes futuros para el teletrabajo en la empresa financiera: Flexibilidad continua, Mayor inversión en tecnología, Evaluación de la efectividad del teletrabajo, Políticas de bienestar, Desarrollo profesional a distancia, Adopción de modelos híbridos, Comunicación y colaboración mejoradas, Evaluación de costos y beneficios.

En resumen, el teletrabajo es una parte integral de nuestra estrategia laboral y es probable que continúe evolucionando para adaptarse a las necesidades cambiantes de nuestros empleados y del entorno laboral. Nuestro enfoque principal es garantizar un equilibrio óptimo entre la flexibilidad y la eficiencia, así como el bienestar de nuestros empleados.



ANEXO 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Diego Ramiro Begazo Zarate  
identificado con DNI 71460768 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Administración

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ El Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los  
trabajadores de la empresa compartamos financiera S.A. Puno, 2021. ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de Noviembre del 2024

Begazo

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 8. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Diego Ramiro Beggzo Zarate identificado con DNI 71460768 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Administración  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa compartamos financiera S.A. Puno, 2021. ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de Noviembre del 2024

B. Z.  
FIRMA (obligatoria)



Huella