



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Teletrabajo y su Influencia en el Desempeño Laboral de los  
Colaboradores de una Empresa durante el COVID-19 Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**AUTORA:**

Gutierrez Cuaresma, Jenifer (ORCID: [0000-0002-3441-0193](https://orcid.org/0000-0002-3441-0193))

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bragner (ORCID: [0000-0002-8889-9676](https://orcid.org/0000-0002-8889-9676))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres, Papito Machi y Mamihorita, a mis hermanos, Alberto, Rocio y Jeanette, y a mi hermosa sobrina Valentina. En especial a mi esposo Edwin por su apoyo incondicional y motivación para mi desarrollo profesional y personal, y a mi pequeña Amaia, gracias, hija por haberme escogido como tu madre y ser mi motivación día a día.

## Agradecimiento

A todos los docentes que estuvieron a cargo de la maestría, en especial al Dr. Elmer Salazar por sus enseñanzas, dedicación y compromiso constante con sus alumnos para sacar adelante la tesis.

## Índice de contenidos

Carátula .....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos .....	IV
Índice de tablas .....	V
Índice de figuras .....	VI
Resumen .....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

TABLA 1: <i>Niveles de confiabilidad</i> .....	18
TABLA 2: <i>Nivel de confidencialidad para la variable teletrabajo</i> .....	18
TABLA 3: <i>Nivel de confidencialidad para la variable desempeño laboral</i> .....	18
TABLA 4: <i>Procesamiento de casos de la variable teletrabajo (v1)</i> .....	21
TABLA 5: <i>Fiabilidad de la variable teletrabajo (v1)</i> .....	21
TABLA 6: <i>Procesamiento de casos de la variable desempeño laboral (v2)</i> .....	22
TABLA 7: <i>Fiabilidad de la variable desempeño laboral (v2)</i> .....	22
TABLA 8: <i>Frecuencias de la variable teletrabajo (v1)</i> .....	22
TABLA 9: <i>Frecuencias de la variable desempeño laboral (v2)</i> .....	23
TABLA 10: <i>Frecuencia de la variable teletrabajo (v1)</i> .....	23
TABLA 11: <i>Frecuencia de la variable desempeño laboral (v2)</i> .....	24
TABLA 12: <i>Objetivo específico 1</i> .....	26
TABLA 13: <i>Objetivo específico 2</i> .....	27
TABLA 14: <i>Objetivo específico 3</i> .....	28
TABLA 15: <i>Objetivo general</i> .....	29

## Índice de figuras

FIGURA 1: <i>Diagrama de flujo del desempeño laboral y el proceso de acción</i> .....	9
FIGURA 2: <i>Modelos de teletrabajo</i> .....	10
FIGURA 3: <i>Frecuencia de la variable teletrabajo (V1)</i> .....	24
FIGURA 4: <i>Frecuencia de la variable desempeño laboral (v2)</i> .....	25

## Resumen

El teletrabajo, en los últimos tiempos se ha vuelto un factor importante para la continuidad de la producción y economía del mundo ante esta crisis sanitaria que ha generado el COVID-19, ante este escenario, muchas empresas se han vuelto obligadas a recurrir a la implementación de esta modalidad en sus colaboradores; sin embargo, es necesario realizar un evaluación acerca del comportamiento de los colaboradores con el fin de identificar si existe algún factor que repercuta en el desempeño laboral y por lo ende, también puede conllevar en un fracaso en los objetivos de la empresa que la que laboran. La investigación tuvo como objetivo principal en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el COVID-19 en el distrito de Lima, 2021, a través del desarrollo de una investigación aplicada, diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, con lo que se pudo obtener como resultado, mediante la Correlación de Pearson del 82.3% se evidencia que el impacto es positivo y alto, con lo cual se puede corroborar que el Teletrabajo se encuentra relacionado significativamente con el desempeño laboral.

Palabras claves: Teletrabajo, desempeño laboral, conflicto trabajo-familia, estrés y carga laboral y satisfacción laboral.

## **Abstract**

Teleworking, in recent times has become an important factor for the continuity of production and the world's economy in the face of this health crisis that has generated COVID-19, in this scenario, many companies have become forced to resort to implementation of this modality in its collaborators; However, it is necessary to carry out an evaluation about the behavior of the collaborators in order to identify if there is any factor that affects work performance and therefore, it can also lead to a failure in the objectives of the company that they work. . The main objective of the research was on the work performance of the employees of a company during COVID-19 in the district of Lima, 2021, through the development of an applied research, non-experimental design with a quantitative approach, with which I can obtain as a result, through the Pearson Correlation of 82.3% it is evidenced that the impact is positive and high, with which it can be corroborated that Telework is related to job performance.

Keywords: Telework, job performance, work-family conflict, stress and workload, and job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a raíz de la crisis mundial de sanidad provocada a causa del coronavirus la mayoría de los gobiernos han impuesto medidas de restricción para intentar contener el virus, por lo que muchas empresas han optado por el teletrabajo para continuar con sus actividades, sin poner en riesgo la propagación de contagio de sus colaboradores.

El teletrabajo se define es una forma cómo los colaboradores pueden realizar sus labores sin necesidad de presencia física, es decir que pueden realizar sus labores desde su hogar o fuera del ambiente laboral, utilizando las tecnologías de información y comunicación (TICs) (García, 2018). Además, es considerado como la condición laboral que realiza el colaborador en su área y/o empresa, mediante la consolidación de sus competencias y habilidades que sincronicen con los efectos para alcanzar los objetivos de la organización (Ribes, Perello, Herrera, 2018). Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala al teletrabajo como la reducción del tiempo a los colaboradores en llegar a su centro de trabajo, puesto que otorga mayor libertad y permisividad, pero a su vez, genera efectos positivos sobre la producción laboral (Instituto Peruano de Economía, 2020)

Sin embargo, no todas las actividades pueden ser aptadas al teletrabajo, por ejemplo, en Argentina sólo el 29% de las actividades se pudieron aplicar a esta modalidad de teletrabajo, y este mismo caso sucede en Uruguay, máximo del 34%, pero en el resto de América Latina se estima un promedio de un 23% de los colaboradores han ejecutado sus actividades de forma remota (OIT, 2020). Además, se considera que el promedio de los colaboradores informales, no estarían en condiciones de laborar en un escenario de teletrabajo (Finn y De los Santos, 2020). De igual manera, actividades con un alto grado de formalidad, tal es el caso de las empresas textiles, manufactureras y entre otros, que no pueden acudir al teletrabajo y es por ello por lo que se ven forzados al incumplimiento del distanciamiento.

En el Perú, el 15 de marzo del 2020 el gobierno decretó el estado de emergencia con lo que se estableció medidas extraordinarias para controlar el contagio por la COVID-19 en el territorio peruano. Específicamente, en el ámbito laboral, el gobierno peruano utilizó como estrategia frente a esta pandemia el Teletrabajo, pero de acuerdo con el Decreto de Urgencia promulgado en la fecha mencionada, lo denominó Trabajo Remoto. (Diario oficial El Peruano, 2020)

Al respecto, la consultora Career Partners Perú, realizó una encuesta virtual denominada “Cultura para crear equipos de trabajo efectivos” entre los días del 15 de abril y 15 de mayo del 2020 el cual fue enfocada a 866 personas en los que se encontró ejecutivos de alta gerencia, mandos medios, y colaboradores, el resultado de la encuesta entregó que el 77% de los casos, el rendimiento de los colaboradores se mantuvo o se incrementó. Sin embargo, cabe indicar que el 72% de las organizaciones que fueron encuestadas señalaron que no estaban preparadas para implementar el **teletrabajo** cuando se dispuso la cuarentena (Career Partners Perú, 2020)

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) resaltó algunas desventajas que podría generar esta modalidad de **teletrabajo**; señala que es difícil definir los límites entre el ámbito personal y el laboral, puesto que si las horas laborales podrían extender y tomar parte del tiempo del ámbito personal. Al respecto, sostiene la importancia de la cultura y comunicación de la organización, ya que son claves para superar las dificultades (BID, 2019)

Asimismo, estudios realizados en el año 2017 señalaron que, de cada 10 peruanos, 8 sufren de estrés laboral, y esto se debe con la falta de habilidades, capacidades y conocimientos de los colaboradores para el desenvolvimiento de actividades y en el desarrollo de los objetivos de su organización. Además, refieren que el estrés conlleva a una ansiedad laboral, cuyos efectos pueden llegar a sentir la desmotivación, disminución de compromiso, cansancio mental y físico, depresión entre otros, lo que determina la productividad y desempeño laboral, repercutiendo en la rentabilidad y competitividad de las empresas (Diario La República, 2017)

El desarrollo de la investigación se justifica por abordar el teletrabajo implementado durante el aislamiento por el COVID-19. Esta investigación analizó las ventajas y desventajas del teletrabajo; además, permitió identificar los problemas que padecen los colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo y se buscó la necesidad de implementar de forma positiva, la toma de decisiones respecto a las condiciones del teletrabajo, con el objetivo de optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, brindando como prioridad el bienestar y potenciando el desarrollo de sus colaboradores, sin desatender los objetivos y/o metas planteadas por la organización. Para lo cual se revisó el siguiente problema: ¿Cuál es la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?

Por otro lado, se plantearon los objetivos de la presente investigación, estableciendo como objetivo general: Determinar la influencia entre el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021. De igual manera, se definieron como objetivos específicos: a) Determinar la influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021; b) Determinar la influencia del estrés y carga y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021; c) Determinar la influencia de satisfacción y el desempeño laborales de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

**Las hipótesis de la investigación** se desarrollaron en relación con lo siguiente: H: ¿Existe influencia del teletrabajo entre el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021? Asimismo, se plantearon las hipótesis específicas: a) H1: ¿Existe influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?; b) H2: ¿Existe influencia del estrés y carga y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?; c) H3: ¿Existe influencia del Determinar la influencia de satisfacción y el desempeño laborales de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?

## II. MARCO TEÓRICO

El teletrabajo, a raíz del coronavirus o COVID-19, se ha hecho más presente en el mundo entero y ha permitido modificar la forma en la que vivimos y trabajamos, se convirtió en el modo habitual de trabajo de muchos colaboradores durante el periodo de confinamiento y las empresas han tomado esta práctica para garantizar la seguridad de sus colaboradores. Es por ello por lo que se han generado trabajos de investigación asociado al teletrabajo y su influencia sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa:

En el ámbito internacional, en Inglaterra con Chen (2020) quien en su investigación denominada “Feasibility of Telecommuting by Improving Operations Self Management in Air Export Freight Forwarding”, examinó la factibilidad del teletrabajo como herramienta de productividad en la empresa DHL Global Forwarding en Finlandia, mediante la aplicación del enfoque cualitativo, de diseño no experimental transversal y, con una población de 4 encuestados, determinó que no es factible trabajar en casa al 100%, pero sí se podría hacer de forma parcial en coordinación con compañeros en la oficina.

En el Ecuador con Montenegro y Sánchez (2019) señalan en el artículo científico denominado “Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial”, cuya investigación tuvo un enfoque cualitativo, el método que utilizaron fue el estudio de bibliografía utilizando de metaanálisis, la muestra y población de 46 dueños de empresas textileras, para lo cual se requirió la técnica de la investigación y observación, con lo que se concluyó que el teletrabajo es la modalidad de mantener al colaborador fuera de la empresa, mediante las herramientas tecnología que existen y generando una gran alternativa para el optimizar la productividad dado a costos de producción que genera.

En el Brasil con Da Silva, de Souza y Bastos (2020) en la investigación denomina “Bibliometría: Análisis cuantitativo de la producción científica en el teletrabajo y sus contribuciones al desarrollo regional brasileño”, cuya investigación tuvo un enfoque cuantitativo y bibliométrico del trabajo remoto y su producción científica, se utilizó

el medio de la base de datos Scielo, para recaudar 13 información sobre el teletrabajo y producción científica siendo su finalidad de obtener índices precisos para confirmar tiene relación entre el teletrabajo y la producción en la región brasileña, es decir si va aumentar o disminuir con el transcurso del tiempo, sabiendo que hay nuevas maneras o modalidades que se están presentando en el mundo como el avance tecnológico y modalidad de trabajo.

En Venezuela con Álvarez (2015) en la tesis "Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público", tuvo como objetivo, identificar la relación entre el desempeño laboral y el estrés de los colaboradores, siendo el diseño de la investigación de modo correlacional, además, la muestra probabilística involucró a 41 colaboradores administrativos. Además, la técnica empleada fue la observación directa, siendo el instrumento, los cuestionarios y para el análisis fue de tipo descriptiva. Al finalizar, la investigación concluye que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés, por lo que recomienda realizar actividades que prevean y controlen el estrés laboral, promoviendo la recreación y concientización, así como validar los procesos de la empresa.

Por otra parte, se hayan artículos científicos nacionales, en los que se encuentran el caso de Reynaga (2015) en la tesis "Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015". La investigación tuvo como objetivo, determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral, el enfoque fue el cuantitativo y correlacional. Se aplicó un cuestionario de 30 preguntas sobre la motivación y desempeño laboral a una población de 100 colaboradores, los cuales fueron aplicados al personal de salud del hospital Hugo Pesce Pescetto. Con la ayuda del coeficiente de Alfa de Cronbach, se logró obtener como resultados que el 64% fue obtenido por la motivación y en el caso del desempeño laboral fue de un 55%, con lo cual se logró demostrar que son confiables y válidos, por lo que, si existe relación significativa entre ambas variables, produciéndose en el personal la sensación de satisfacción por los resultados en el trabajo de sus responsabilidades y deberes diarios en el hospital.

Chávez (2016) en la tesis titulada “El estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”, cuyo objetivo fue el de determinar la relación que existe entre el desempeño de los colaboradores administrativos de la empresa Electrosur S.A y el estrés laboral. La investigación es tipo descriptiva y el instrumento es la encuesta que estuvo constituida por 25 preguntas, teniendo una población 32 colaboradores administrativos y operativos del área comercial de dicha empresa con la cual se obtuvo el resultado que el 59,4% considera que el estrés laboral es muy fuerte, mientras que por 18,8% considera existe estrés laboral. En relación con la variable de desempeño, el 78,1% considera que existe una alta exigencia del desempeño laboral, mientras que el 21,9% declaran que sólo hay un poco de exigencia en el desempeño. Por lo tanto, la investigación concluye que existe un alto estrés debido al exceso de trabajo, por lo que es necesario se desarrolle estrategias para aumentar el desempeño laboral en la empresa Electrosur S.A.

Rodríguez y Salirrosas (2015) señalaron en la tesis “Estrés y desempeño laboral de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza, Trujillo”. El objetivo de la investigación fue el de determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono. El enfoque utilizado fue el diseño descriptivo correlacional aplicando las encuestas como instrumento y la población estuvo a cargo de 175 personas. Los resultados de la investigación establecieron la relación inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, debido al exceso trabajo, escasa comunicación y mal trato por parte de sus superiores, por lo que se recomienda laborar en equipo, aplicar buenas relaciones interpersonales además de mejorar las comunicaciones como por ejemplo el de escuchar los inconvenientes de los asesores de banca.

Araníbar (2016) con la tesis, “Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo”, la investigación fue propuesta para la implementación del modelo de teletrabajo para incrementar la productividad y decrecer los gastos de la consultoría informática en una empresa en la ciudad de Lima. La investigación es de tipo descriptivo y

correlacional y de corte transversal, el instrumento fue las encuestas que fue aplicada a 67 consultores sobre el teletrabajo. Los resultados fueron que los colaboradores pierden poco más de 2 horas en trasladarse desde su domicilio al centro de trabajo y de retorno a domicilio, ocasionando un gasto diario de aproximadamente 10 soles y que, además el 54 de los encuestados declara que entre el 50% y el 70% labora de manera remota; es decir desde sus hogares. De la investigación, se demostró que el teletrabajo incrementa el rendimiento de los colaboradores, reduciendo los gastos operativos y mejorando la calidad de vida tanto a nivel laboral y personal. Los colaboradores indican que el teletrabajo que decrece la presión de los viajes y permite un mayor tiempo de calidad tanto en el trabajo como con su familia.

Basurto (2017), desarrolló la investigación “Estudio del Sistema de Teletrabajo para empleados del área de Gestión y Desarrollo Humano de la empresa Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú SAC (tgestiona)”. La investigación tuvo como objetivo, identificar un modelo de prestación de servicios que produzca mayor beneficio y uso de recursos para la organización y como para los colaboradores, además de permitir el equilibrio entre la vida laboral y familiar, adaptado a una modalidad de teletrabajo que genere el compromiso y a su vez, la retención de sus colaboradores, así como el cumplimiento de los metas de la organización. Se realizó una encuesta a los directivos de la empresa y se obtuvo como resultado que la implementación fue buena, así lo señaló el 75% considera que hubo una mejora de la productividad y que, además la modalidad de trabajo remoto interesa a los colaboradores de la organización. Por otro lado, al aplicar la encuesta a los 130 colaboradores indicaron que se mejoró las relaciones familiares y su productividad en el trabajo.

Valero y Reaño (2020) en la investigación “Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” señalan que las organizaciones establecen la modalidad del teletrabajo por salud y seguridad a los colaboradores. El enfoque de la investigación fue cualitativo, con el que se logró evidenciar la adaptación de los diferentes componentes, principalmente el de la innovación tecnológica.

Acerca de la definición de las variables de la investigación, tenemos la siguiente información:

Según Bittel (2000) indica al desempeño laboral de los colaboradores cómo la estrecha relación en la que cada uno de los colaboradores proyecta o tiene como punto de vista su labor en el trabajo. Además, el desempeño no solo se encuentra asociado a conocimientos y las habilidades que requiere el colaborador para realizar óptimamente sus labores, sino también se encuentra ligado con la identificación de su ambiente de trabajo y con la empresa, aspectos que deben ser considerados dentro de la organización.

Davenport (2017) señala que el desempeño laboral de los colaboradores se puede medir en base a los objetivos definidos por el área o la empresa en la cual labora el colaborador; es decir, el desempeño laboral está determinado por la forma en que el colaborador realiza las funciones asignadas y de acuerdo con los objetivos planteados y el cumplimiento de los mismos, además dependerá no solo de conocer teóricamente sus funciones o de la experiencia adquirida con el transcurso del tiempo, sino que también con la identificación con el cargo que cada uno desarrolla y la entrega de los objetivos establecidos por la organización siempre estará ligado con el desempeño personal de cada colaborador dentro de la organización.

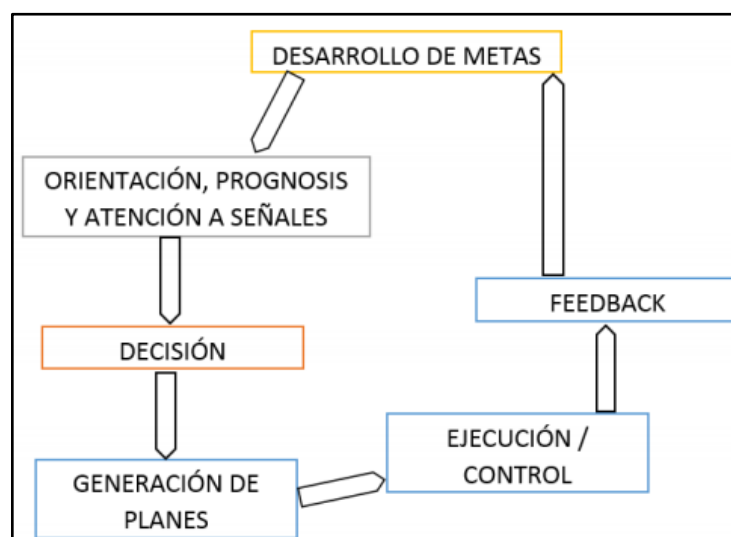
Es decir, se puede afirmar que el desempeño laboral tiene que considerarse las capacidades, habilidades y ambiente de trabajo, ya que en ocasiones dependerá de la forma en la que se llevan las comunicaciones entre los colaboradores de la empresa.

El psicólogo Hacker (1994) desarrolló la teoría del desempeño laboral e indica que esta se encuentra estrechamente relacionada con la conducta del colaborador y confirma que es necesario aplicar 2 acciones, la primera es la acción de la derivación del cumplimiento del plan, la ejecución y el feedback correspondiente, y la segunda acción se encuentra relacionada a seis pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución/control y feedback.



**Figura 1:**

*Diagrama de flujo del desempeño laboral y el proceso de acción.*



*Nota:* Velarde (2018)

Por otro lado, Valencia (2018) define al teletrabajo como una prestación laboral que brinda el colaborador, utilizando las TIC, además de ofrecer la oportunidad de realizar este servicio a aquellas personas o grupos poblaciones vulnerables que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, requieren un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo.

Por su parte, Puntriano (2014) señala que el teletrabajo se caracteriza por realizar actividades relacionadas al trabajo desde el domicilio.

Toffler (2017) en el libro “La tercera Ola” mencionó que la modalidad de teletrabajo con el desarrollo de la tecnología se incrementará de forma potencial, donde gran cantidad de masas de colaboradores estarán vinculadas al teletrabajo, para lo cual se requiere del conocimiento y manejo de las TICs para la ejecución correcta de labores.

En los resultados otorgado de Pardo (2018), se evidencia que el teletrabajo y el desempeño laboral, es la técnica perfecta, puesto que el desempeño laboral, se logra mediante el cumplimiento de los objetivos y/o metas establecidas durante cada horario laboral; sin embargo, es importante definir los objetivos, establecer las

comunicaciones, estrategias, tareas y procesos claros; además de realizar el seguimiento de las tareas y contar con las herramientas adecuadas para lograr la factibilidad del teletrabajo.

Thulin, Vilhelmson y Johansson (2019) señala que, gracias a las influencias de las TICs, el teletrabajo se delinea, no sólo como una elección disponible para los colaboradores calificados con labores y trabajos autosuficiente, ingeniosos y adaptados en las organizaciones; si no que también permite generar situaciones de confianza e incrementa la disposición de los gerentes y empresarios.

Muñoz, Ortega y Quevedo (2020) señalan al teletrabajo como proceso en el avance tecnológico en las organizaciones, puesto que permite flexibilidad y un óptimo desarrollo de la productividad, puesto que permite al colaborador continuar con sus labores de manera remota. Por su parte, Vargas (2020) menciona que además de la universalización y el desarrollo tecnológico señalan como una variante mediante TIC, permitiendo fomentar el desarrollo de las capacidades digitales.

**Figura 2:**

*Modelos de teletrabajo.*

Por el lugar en que se presta el servicio	Teletrabajo a domicilio	Se prestan los servicios en el propio domicilio con distintas formas de administración, especialidades y vínculos con la empresa
	Teletrabajo en telecentros	Se ponen a disposición de los usuarios, empresas o teletrabajadores los medios e infraestructuras necesarios
	Centros satélites	Áreas de trabajo de una empresa que aproximan centros potenciales o al trabajador en una parte diferencial de la actividad productiva
	Teletrabajo móvil o nómada	Desarrollado por trabajadores dotados de medios informáticos adecuados y localizados en todo momento para transmitir o recibir información
	Teletrabajo off shore o transnacional	Se presta en un país distinto a la empresa matriz
Por la forma de realizar la transmisión de orden, información y resultados	Teletrabajo on line	Se realiza mediante conexión telemática, el trabajador opera a través de un videoterminal mediante relación interactiva con el ordenador central, con controles e instrucciones por el empresario y en tiempo real.
	Teletrabajo one way line	El equipo informático del trabajador está conectado al central de la empresa, transmite la información pero sin control directo del empresario
	Two way line	Se trabaja con una terminal inserta en una red de comunicaciones, con un diálogo interactivo y control en tiempo real por la empresa.
	Teletrabajo off line	No existe conexión telemática y la transmisión es por medios externos. CD-rom, disquetes, teléfono, correo postal o electrónico
Por la organización del trabajo	Individual, colectivo o cooperativo	
	A tiempo completo o mixto, a tiempo parcial o telependular	
Según la relación contractual	Por cuenta propia o ajena	

*Nota:* Vicente-Herrero, Torres, Ramirez y Capdevila (2018)

A continuación, se presenta las dimensiones de las variables de teletrabajo y desempeño laboral:

**Conflicto trabajo-familia:** Chinchilla, Gallo, León y Poelmans (2003) señalan al conflicto trabajo-familia como una fuerza generada tensiones por el trabajo y a nivel familiar, en ocasiones pueden llegar a ser incompatible. Es decir, que cuando más tiempo y vigor se enfoca a un rol, menos dedicación se entrega a otro rol; y la relación entre el trabajo y la familia pasa a convertirse en conflicto y fuente de estrés para los individuos.

Crespo y Moretón (2010) mencionan que en España se ha logrado la conciliación entre trabajo-familia, pero involucrando acuerdos familiares como, por ejemplo: maternidad postergada, ayuda de sus familiares, disminución de las horas de jornada laboral, considerando que esto último implica una disminución en los ingresos.

**Estrés y carga laboral:** Organización internación de trabajo (2016), señala el estrés como la reacción física y/o emocional generado ante situación que superen las capacidades y/o recursos. Por su parte, el estrés laboral está relacionado a las exigencias laborales que generan como consecuencia del desequilibrio entre la exigencia propia del trabajo y la capacidad para cumplir con las tareas eficientemente dentro de la organización; es decir, la función, como es el caso de las labores propias del trabajo, puede impedir el cumplimiento de las labores asignadas por la organización, de forma eficientemente, y/o viceversa, generando un conflicto (Powell, 2003). Para cumplir con las demandas laborales, es necesario la exigencia de un mayor esfuerzo, lo que conlleva a un sacrificio de los tiempos de descanso, con lo cual se produce un efecto negativo, según señala Sabine, Kompier, Roxburgh, y Houtman (2003); Núñez, Bravo, Cruz, y Hinostroza (2018) y Schulz, Cowan, C, y Brennan (2004).

Los estudios psicológicos han demostrado los efectos negativos que puede llegar a presentar los colaboradores por el trabajo diario, así lo señala Peter (2010) que a su vez han coincidido con los resultados obtenido de Sabine, Kompier, Roxburgh, y Houtman (2003), esta situación puede provocar problemas de salud, como efecto del uso de las TICs, como es el caso de laptop o estaciones de trabajo, con lo

cuales se producen los dolores en diferentes partes del cuerpo, tales como el cuello, espalda, muñecas, etc, tal como lo señala Azabache (2018).

**Satisfacción laboral:** Chiang y Martínez (2009), comprende como satisfacción laboral por la percepción del producto de sus experiencias, señalado por Anaya y López Martín (2015). Además, señala que es comprendida como la correlación trabajo-emoción. De igual manera, Dhurup y Dubihlela (2014) señalan a la satisfacción laboral como múltiples factores, cuyos elementos están establecidos por satisfacciones en el sueldo, desarrollo profesional, 7 relaciones interpersonales, pero sobresaliendo el elemento psicológico, tal como lo mencionado por Martínez y Ros (2010). Fonner y Roloff (2010), señalan que el teletrabajo se percibe un incremento de la satisfacción laboral por los beneficios y la disminución de conflictos, entre otros.

**Conocimientos y habilidades:** El conocimiento representa el entendimiento teórico y/o práctico de algún tema que fueron adquiridos en base a la experiencia, mientras que las habilidades son las capacidades que desarrolla a través de la experiencia, en el ámbito laboral se podría indicar que es saber trabajar en equipo, saber tomar decisiones.

**Cantidad de trabajo:** Es la cantidad de actividad que la organización decide asignar a un colaborador, siempre y cuando esta actividad de trabajo no repercute en la calidad del servicio, estableciendo un equilibrio entre lo laboral y la vida familiar o personal de su colaborador, de manera que no se descuida su calidad.

**Soluciones de problemas:** Con el objetivo de asegurar que los problemas se ejecuten adecuadamente en la organización y se logren los objetivos establecidos, es necesario identificar el problema, establecer posibles soluciones para proceder con la ejecución de la solución.

### III. METODOLOGÍA

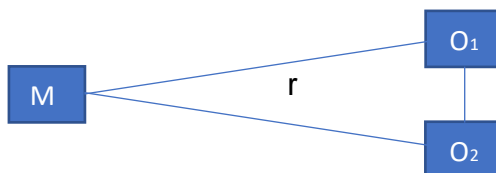
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Aplicada

Lozada (2014) señala que, en la investigación aplicada, el problema está establecido e identificado por lo que utiliza la investigación para dar respuestas a cuestionamientos específicos.

**Diseño de investigación:** No experimental, de Corte transversal y correlacional.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) declaran: Es no experimental se realiza sin la manipulación de control de variables, con el objetivo de limitar la investigación a la observación de los hechos y obtiene los datos para su posterior estudio. De igual manera, señala que es transversal ya que analiza todos los datos de las variables recopiladas en un lapso sobre la muestra definida.



Dónde:

M: Colaboradores de la empresa de seguridad informática, Lima

O1: Variable independiente, teletrabajo

O2: Variable dependiente, desempeño laboral.

r: Relación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable independiente: Teletrabajo

SERVIR (2020) define al teletrabajo como una labor cuya presencia del colaborador se realiza desde su domicilio o en otro lugar como parte del aislamiento domiciliario, usando las TICs como medio para continuar con su desempeño y el éxito de sus funciones.

Variable dependiente: Desempeño laboral.

Chiavenato (2019) señala que el desempeño de la persona frente a la ejecución de sus actividades para obtener los objetivos establecidos en la organización.

#### **Operacionalización de las variables**

Se encuentra relacionado con el instrumento de la encuesta que se realiza para la recolección de datos que se encuentran sincronizadas con los objetivos de la investigación.

#### **Definición operacional de la variable Teletrabajo**

La variable del Teletrabajo se ha operacionalizado en tres dimensiones, conflicto trabajo-familia, estrés y carga y satisfacciones laborales; y utiliza cuatro (4) indicadores:

- La dimensión Conflicto trabajo-familia se dividió en dos indicadores: agotamiento y tiempo libre.
- La dimensión Estrés y carga laboral se dividió en un indicador: cantidad de trabajo.
- La dimensión Satisfacción laboral se dividió en un indicador: disfrute del trabajo.

Con estos indicadores, se estimó de tres a cuatro ítems dentro de la encuesta, lo que permitió diseñar la encuesta con once (11) ítems fueron aplicados para la obtención de los datos y posterior procesamiento estadístico con los objetivos planteados y elaboración de las conclusiones de la investigación. Se empleó la escala de tipo Likert, con cinco valoraciones de respuesta, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

La variable Desempeño laboral, se ha operacionalizado en tres dimensiones: conocimiento y habilidades, cantidad de trabajo y solución de problemas, utilizando nueve (9) indicadores.

- La dimensión Conocimientos y habilidades, se dividió en tres indicadores: conocimiento de funciones, iniciativa y capacidad para trabajar en equipo.
- La dimensión Cantidad de trabajo se dividió en tres indicadores: planeación, organización y compromiso.
- La dimensión Solución de problemas, se dividió en tres indicadores: creatividad, trabajo en equipo y respuesta.

Con estos indicadores, se estimó de tres a cuatro ítems dentro de la encuesta, lo que permitió diseñar la encuesta con diez (10) ítems fueron aplicados para la obtención de los datos y posterior procesamiento estadístico con los objetivos planteados y elaboración de las conclusiones de la investigación. Se empleó la escala de tipo Likert, con cinco valoraciones de respuesta, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Está conformada por colaboradores de una empresa que actualmente se encuentran realizando sus labores de manera remota, en la ciudad de Lima.

#### **Muestra**

Se considera un tamaño de muestra, misma que coincide con el tamaño de la población, 50 colaboradores.

**Criterios de inclusión:** Se considera a colaboradores que se encuentren trabajando a tiempo completo.

**Criterios de exclusión:** No se considera a colaboradores que no se encuentren trabajando de forma remota.

#### **Muestreo**

Para poder optar por el tamaño de la muestra a investigar se llegó a utilizar el muestreo con 50 colaboradores que se encuentran laborando en la empresa.

#### **Unidad de análisis**

La investigación se basa en la empresa de seguridad informática que cuenta 50 colaboradores entre mujeres y hombres, las cuales tienen cargos distintos e importantes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** La técnica empleada para el estudio fue:

- Encuesta: Casa, Repullo y Donado (2013) señalan que la encuesta es realizada como método de investigación, puesto que brinda los datos de manera rápida y competente, utilizando procedimientos de investigación



mediante los cuales se recolecta los datos de la muestra de la población del que se pretende analizar.

**Instrumentos:** Para la variable independiente de teletrabajo se generó un cuestionario que contiene 11 preguntas las cuales se desglosan por los 4 indicadores que contiene, incluirán preguntas con una escala del 1 al 5 y así apreciar el cuestionario.

En el caso de la variable dependiente de desempeño laboral se hizo uso de un cuestionario que contiene 10 preguntas las cuales se desglosan por los 3 indicadores que contiene, incluirán preguntas con una escala del 1 al 5 y así apreciar el cuestionario.

Las preguntas estuvieron bajo la escala de Likert con una medición de 1 al 5, con la siguiente puntuación:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

**Validez:** Con la finalidad de tener un grado de medición aceptable para el instrumento de recolección de datos serán ratificados por el juicio de expertos, de modo que este proceso nos permitirá un grado de seguridad que hará que resultados efectivos.

**Confiabilidad:** Se usó la herramienta del Alfa de Cronbach, para obtener el nivel de fiabilidad de los instrumentos utilizados para poder realizar sin problema alguno.

**Tabla 1:**

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Nota:* Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Mediante el procesamiento de los datos obtenidos en el ambiente piloto, los valores de Alfa de Cronbach fueron los siguientes:

**Tabla 2:**

*Nivel de confiabilidad para la variable Teletrabajo*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.76	15

*Nota:* Elaborado por el autor.

El Alfa de Cronbach para la variable Teletrabajo fue del 0.76, lo cual indica que las preguntas referentes a esta variable contienen confiabilidad alta.

**Tabla 3:**

*Nivel de confiabilidad para la variable Desempeño laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.69	15

*Nota:* Elaborada por el autor.

El Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral fue del 0.69, lo cual indica que las preguntas referentes a esta variable contienen confiabilidad alta.

### **3.5. Procedimientos**

Se ejecutó la encuesta piloto con 15 colaboradores, con el objetivo de determinar la confiabilidad del instrumento, con el apoyo con la escala de tipo Likert sobre las dos variables señaladas (Teletrabajo y Desempeño laboral).

El envío de la encuesta que fueron elaboradas en Google a las cuentas de correos de los colaboradores del ambiente piloto.

El nivel de confiabilidad para las variables de Teletrabajo y Desempeño laboral, cuyos resultados han sido detallados en las tablas 2 y 3.

Con la validez y confiabilidad de la investigación, se procedió a encuestar a los cincuenta (50) colaboradores los cuales respondieron el cuestionario en aproximadamente treinta (30) minutos, el cual fue entregado a través de Google Forms.

Finalmente, se analizaron los datos recolectados de la muestra de cincuenta (50) colaboradores, con el apoyo del software estadístico SPSS versión 23, con los resultados obtenidos de la encuesta se interpretó, mediante tablas y figuras, los acuerdos de los objetivos e hipótesis declarados en la presente investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se empleó las herramientas descriptivas, el uso de cálculo en Excel y del software SPSS 23 para la identificar la influencia del teletrabajo sobre el rendimiento laboral.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de las consideraciones de los aspectos éticos fueron las buenas prácticas basadas en las normas APA, aplicadas en el marco teórico, metodologías y toda la documentación de la investigación. Con relación a los antecedentes a nivel internacional y nacional, fue respetando el derecho de autor, mencionando los autores que realizaron la publicación.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados fueron procesados por la variable dependiente e independiente, además del procesamiento para los objetivos propuestos.

**Tabla 4:**

*Procesamiento de casos de la variable Teletrabajo (V1)*

		<b>N°</b>	<b>%</b>
Casos	Valido	50	100,0
	Excluido*	0	0,0
Total		50	100,0

*Nota:* \*. La eliminación por lista en todas las variables del procedimiento.

Del análisis de la Tabla 4, se puede observar, que de un total de 50 casos procesados para la variable Teletrabajo, siendo todos ellos considerados como válidos, puesto que no se han excluido ninguno caso.

**Tabla 5:**

*Fiabilidad de la variable Teletrabajo (V1)*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos válidos</b>
0.841	50

*Fuente:* Tomada de SPSS 23

De la interpretación de la Tabla 5, se puede identificar que el valor del alfa de Cronbach es del 84.1% lo que se percibe que son fiables los casos procesados para la presente investigación.

**Tabla 6:***Procesamiento de casos de la variable Desempeño Laboral (V2).*

		N°	%
Casos	Valido	50	100,0
	Excluido*	0	0,0
Total		50	100,0

*Nota:* \*. La eliminación por lista en todas las variables del procedimiento.

Del análisis de la Tabla 6, se puede observar, que de un total de 50 casos procesados para la variable Teletrabajo, siendo todos ellos considerados como válidos, puesto que no se han excluido ninguno caso.

**Tabla 7:***Fiabilidad de la variable Desempeño Laboral (V2).*

Alfa de Cronbach	N° de elementos válidos
0.793	50

*Fuente:* Tomada de SPSS 23

De la interpretación de la Tabla 7, se puede identificar que el valor del alfa de Cronbach es del 84.1% lo que se percibe que son fiables los casos procesados para la presente investigación.

**Tabla 8:***Frecuencias de la variable Teletrabajo (V1)*

		Teletrabajo (V1)	Conflicto trabajo-familia (V1D1)	Estrés y carga laboral (V1D2)	Satisfacción laboral (V1D3)
N	Valido	50	50	50	50
	Excluidos*	0	0	0	0

*Nota:* \*. La eliminación por lista en todas las variables del procedimiento.

Con la Tabla 8 se deduce que de un total de 50 casos procesados para la variable Teletrabajo, todos los casos se han considerado como válidos y no se ha excluido ninguno.

**Tabla 9:**

*Frecuencias de la variable Desempeño Laboral (V2)*

		Desempeño Laboral (V2)	Conocimientos y habilidades (V2D1)	Cantidad de trabajo (V2D2)	Solución de problemas (V2D3)
N	Valido	50	50	50	50
	Excluidos*	0	0	0	0

*Nota:* \*. La eliminación por lista en todas las variables del procedimiento.

Con la Tabla 9 se deduce que de un total de 50 casos procesados para la variable Teletrabajo, todos los casos se han considerado como válidos y no se ha excluido ninguno.

**Tabla 10:**

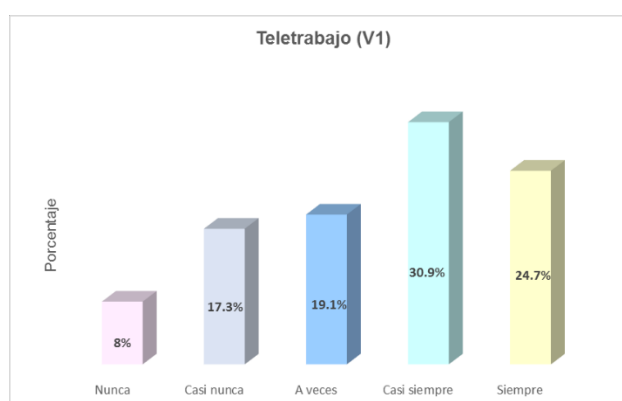
*Frecuencia de la variable Teletrabajo (V1)*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	8,0	8,0	8,0
Casi nunca	9	17,3	17,3	25,3
A veces	11	19,1	19,1	44,4
Casi siempre	15	30,9	30,9	75,3
Siempre	14	24,7	24,7	100,0
Total	50	100,0	100,0	

*Nota:* Encuestas realizadas a los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

**Figura 3:**

*Frecuencia de la variable Teletrabajo*



*Nota:* Frecuencia de la variable Teletrabajo

En la Tabla 10 y Figura 3 se muestra que para la variable Teletrabajo (V1) el 44.3% (21) que de los encuestado, consideran que el teletrabajo implementado en la empresa se encuentra en un tramo promedio con un “a veces” con el 19.1% (11), “casi nunca” con el 17.3% (9) y “nunca” con el 8% (1) del total de los encuestados; sin embargo, el 75.3% (29) se encuentra conformado por los encuestados que no se consideran las condiciones, “casi siempre” con el 30.9% (15) y “siempre” el 24.7% (14) del total de los encuestados.

**Tabla 11:**

*Frecuencia de la variable Desempeño Laboral (V2)*

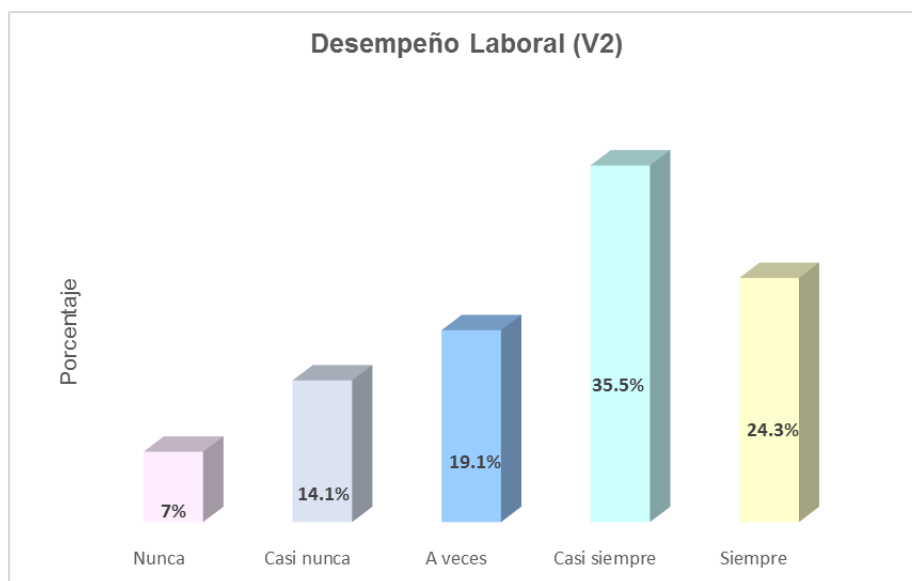
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7	7	7
Casi nunca	5	14,1	14,1	21,1
A veces	12	19,1	19,1	40,20
Casi siempre	18	35,5	35,5	75,70
Siempre	14	24,3	24,3	100,0
Total	50	100,0	100,0	

*Nota:* Encuestas realizadas a los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.



**Figura 4:**

*Frecuencia de la variable Desempeño Laboral (V2)*



*Nota:* Frecuencia de la variable Desempeño Laboral.

En la Tabla 11 y Figura 4 se muestra que para la variable Desempeño Laboral (V2) el 40.2% (18) que de los encuestado, consideran que el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa se encuentra entre los tramos de “a veces” con el 19.1% (12), “casi nunca” con el 14.1% (5) y “nunca” con el 7% (1) del total de los encuestados; sin embargo, el 75.7% (32) se encuentra conformado por los encuestados que no consideran el desempeño laboral en condiciones entre los tramos de “casi siempre” con el 35.5% (18) y “siempre” el 24.3% (14) del total de los encuestados.

**Objetivo específico 1: Determinar la influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021**

**Tabla 12:**

*Objetivo específico 1*

		D1 V1. Conflicto trabajo-familia	V2. Desempeño laboral
D1 V1. Conflicto trabajo-familia	Correlación de Pearson	1,000	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,875**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,875**
	<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

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

El producto del coeficiente estadístico Pearson expresa la relación entre la primera dimensión de la variable dependiente, conflicto trabajo-familia, y la variable independiente, desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 87.5%, con lo cual se concluye que los colaboradores identifican que el conflicto trabajo-familia influye en el desempeño de los colaboradores.

Además, con los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, son válidos para aprobar la hipótesis de que existe influencia del teletrabajo y los conocimientos y habilidades de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

**Objetivo específico 2: Determinar la influencia del estrés y carga laboral; y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021**

**Tabla 13:**

*Objetivo específico 2*

	D2 V1. Estrés y carga laboral	V2. Desempeño laboral
D2 V1. Estrés y carga laboral	Correlación de Pearson	1,000
	Sig. (bilateral)	,947**
	<b>N</b>	<b>50</b>
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,947**
	Sig. (bilateral)	,000
	<b>N</b>	<b>50</b>

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

El producto del coeficiente estadístico Pearson expresa la relación entre la segunda dimensión de la variable independiente, estrés y carga laboral, y la variable dependiente, desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 94.7%, con lo cual se concluye que el estrés y carga laboral, influye en el desempeño de los colaboradores.

Además, con los resultados obtenidos en el objetivo específico 2, son válidos para aprobar la hipótesis de que existe influencia entre el estrés y carga laboral; y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

**Objetivo específico 3: Determinar la influencia de satisfacción y el desempeño laborales de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021**

**Tabla 14:**

*Objetivo específico 3*

		D3 V1. Satisfacción laboral	V2. Desempeño laboral
D3	V1. Correlación	1,000	,749**
Satisfacción laboral	de Pearson Sig. (bilateral)		,000
	<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,749**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,749**
	<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

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

El producto del coeficiente estadístico Pearson expresa la relación entre la tercera dimensión de la variable independiente, satisfacción laboral, y la variable dependiente, desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 74.9%, con lo cual se concluye que satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores.

Además, con los resultados obtenidos en el objetivo específico 3, son válidos para aprobar la hipótesis de que existe influencia entre satisfacción laboral; y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

**Objetivo general: Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021**

**Tabla 15:**

*Objetivo general*

		V1. Teletrabajo	V2. Desempeño laboral
V1. Teletrabajo	Correlación	1,000	,823**
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
V2. Desempeño laboral	Correlación	,823**	1,000
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	,823**
	<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

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

El producto del coeficiente estadístico Pearson expresa la relación entre la variable independiente, Teletrabajo, y la variable dependiente, Desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 82.3%, con lo cual se concluye que el teletrabajo influye en el desempeño de los colaboradores.

Además, con los resultados obtenidos en el objetivo general, son válidos para aprobar la hipótesis general, la cual menciona que existe influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

## V. DISCUSIÓN

La modalidad de teletrabajo de las organizaciones han cambiado debido al COVID-19, por lo que los gobiernos han decretado, a medida de protección y evitar la propagación de contagio, el aislamiento social, con el fin de que las personas se encuentren ejecutan sus actividades laborales, ya sea en sus domicilios; sin embargo, esta nueva modalidad, se ha visto observado por muchos expertos que han identificados que también puede perjudicar en la calidad de vida del colaborador, dado que esta flexibilidad infiere en el uso del tiempo, de la vida personal y/o familiar del colaborador, consumo de servicios e inmobiliarios del colaborador. El tema de investigación, del teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el COVID-19, Lima 2021, permitió hallar el vínculo entre los objetivos planteados y la hipótesis de esta investigación.

En el caso del primer objetivo específico: Determinar la influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021; Chinchilla, Gallo, León y Poelmans (2003) señalan al conflicto trabajo-familia como una fuerza generada tensiones por el trabajo y a nivel familiar, en ocasiones pueden llegar a ser incompatible. Es decir, que cuando más tiempo y vigor se enfoca a un rol, menos dedicación se entrega a otro rol; y la relación entre el trabajo y la familia pasa a convertirse en conflicto y fuente de estrés para los individuos. De la investigación, se obtuvo como resultado de la influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral; el producto del coeficiente estadístico Pearson, se evidenció un alto impacto con un 87.5%, con lo cual se concluye que el conflicto trabajo-familia influye en el desempeño de los colaboradores; además. Con estos resultados, también se valida la hipótesis de que existe influencia entre el conflicto trabajo-familia influye en el desempeño de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021, por lo que es necesario seguir mejorando y respetando los horarios de trabajo para que el colaborador no se sienta abrumado con el trabajo e impacte en su vida familiar y/o personal y a su vez, mejorar su desempeño laboral en la organización, tal como lo

señalan Cowan, C, Schulz y Brennan (2004), Bravo, Núñez, Hinostroza y Cruz (2018) y Kompier, Sabine, Houtman y Roxburgh (2003);

En el caso del segundo objetivo específico: Determinar la influencia del estrés y carga laboral; y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021. OIT (2016) señala que el estrés laboral está relacionado a las exigencias laborales que generan como consecuencia el desequilibrio entre la exigencia propia del trabajo y la capacidad para cumplir con las tareas eficientemente dentro de la organización. De la investigación, se obtuvo como resultado de la influencia del estrés y carga laboral, y el desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 94.7%, con lo cual se concluye que el estrés y carga laboral, influye en el desempeño de los colaboradores. Con estos resultados, también se valida la hipótesis que existe influencia entre el estrés y carga laboral; y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021, por lo que es necesario seguir equilibrando el estrés y carga laboral con el objetivo de evitar problemas de salud que repercuten en el constante uso de la tecnología y provoquen efectos negativos en los colaboradores por el trabajo diario, así lo señalan Peter (2010) y Azabache (2018).

En el caso del tercer objetivo específico: Determinar la influencia de satisfacción y el desempeño laborales de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021. Anaya y López Martín (2015), señalan que esta dimensión, comprendida como la correlación trabajo-emoción. Fonner y Roloff (2010), en el teletrabajo hay un incremento de la satisfacción por los beneficios, reducción de conflictos entre otros; y efectivamente de la investigación, se evidenció un alto impacto con un 74.9%, con lo cual se concluye que satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores. Con estos resultados, también se valida la hipótesis que existe influencia entre el satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021, por lo que es necesario que las organizaciones se enfoquen en las satisfacción laboral, Dubihlela y Dhurup (2014) señalan que hay elementos conformados por la satisfacción en el salario, crecimiento profesional, 7 relaciones interpersonales que se encuentran ligados con el desempeño laboral de los colaboradores.

En el caso del objetivo general: Determinar la influencia entre el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021. Pardo (2018), se evidencia que el teletrabajo y el desempeño laboral, es la fórmula perfecta; sin embargo, es necesario definir los objetivos, comunicación, estrategias, tareas y procesos claros, lo cual se puede corroborar con los resultados de la investigación de la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 82.3%, con lo cual se concluye que el teletrabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Con estos resultados, también se valida la hipótesis general de que existe influencia del teletrabajo y el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021, por lo que es necesario que las organizaciones tengan identificados las seis claves principales que destaca para lograr que el teletrabajo sea factible y con ello, lograr un mejor desempeño laboral de sus colaboradores.

De lo mencionado, se refleja la necesidad que quienes realicen teletrabajo, dispongan de las condiciones de espacio diseñados para trabajar en ellos, con características anatómicas, fisiológicas y capacidades para desarrollar los labores de la mejor manera, las cuales deben ser ajustados a las medidas de seguridad ocupacional, con el fin de prevenir alteración de la salud, así como también de disponer de una adecuada herramienta de trabajo para ejecutar con eficacia las actividades asignadas, a través de una oportuna gestión por parte de la organización.



## VI. CONCLUSIONES

En relación con la interpretación de los resultados, se concluyó lo siguiente:

1. Referente al objetivo específico 1, se evidenció un alto impacto con un 87.5%, con lo cual se concluye que el conflicto trabajo-familia influye en el desempeño de los colaboradores; además. Con estos resultados, también se valida la hipótesis que existe influencia del teletrabajo y los conocimientos y habilidades de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.
2. Referente al objetivo específico 2, se obtuvo como resultado de la influencia del estrés y carga laboral, y el desempeño laboral, con lo cual se evidenció un alto impacto con un 94.7%, con lo cual se concluye que el estrés y carga laboral, influye en el desempeño de los colaboradores. Con estos resultados, también se valida la hipótesis que existe influencia entre el estrés y carga laboral; y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.
3. Referente al objetivo específico 3, se evidenció un alto impacto con un 74.9%, con lo cual se concluye que satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores. Con estos resultados, también se valida la hipótesis que existe influencia entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.
4. Referente al objetivo general, se evidenció un alto impacto con un 82.3%, con lo cual se concluye que el teletrabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Con estos resultados, también se valida la hipótesis general que existe influencia del teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

Con los resultados, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. El teletrabajo está vinculado en la optimización de bienestar de vida y el desempeño laboral, esto sucede siempre y cuando el colaborador se sienta como si se encontrara en la oficina, no recargando tareas fuera del horario de oficina donde debería estar compartiendo tiempo familiar y/o personal. Es por ello que es necesario controlar o delimitar los horarios de trabajo, con el fin de no impactar también en el estado de salud de los colaboradores e incluso para aquellos que son workaholic, personas adictas a su trabajo que no pueden diferenciar entre su vida personal y laboral; además, un colaborador que cumple con sus horarios, desempeño laboral, aprovecha mejor el tiempo de traslado a su centro de laborales y destina ese tiempo en mejorar su calidad de vida.
2. Se debe establecer límites al uso de la tecnología, ya que el hecho de trabajar desde nuestros domicilios, no implica el hecho de erróneo de trabajar las 24 horas, los 7 días de la semana; sin embargo, en algunos casos, los jefes consideran que el colaborar al trabajar más horas, serán más productivos y esto no es así puesto que al no existir límites entre el trabajo y el hogar para mejorar la carga que estrés que pueda conllevar y encontrar el grado de satisfacción laboral del colaborador, ya que a mayor trabajo, el agotamiento también incrementa.
3. Es necesario identificar los elementos que pueden conllevar a manifestar el estrés o carga laboral de los colaboradores de la organización, con los cuales se verán manifestados en la actitud del colaborador, así como en el estado de su salud, ya sea mediante malestares en el cuerpo, tales como dolor de cuello, cabeza e incluso en la muñeca que puede ser ocasionada por la presión excesiva del nervio medio, además, también puede verse reflejado en otros casos con la ansiedad por comer, por lo cual es necesario que la organización implemente pautas de descanso durante el horario

laboral, desarrolle charlas de ergonomía, incentive al ejercicio periódico, hábitos saludables en la alimentación, entre otros.

4. La organización, a pesar de que los colaboradores trabajen a distancia, se debe mantener la capacidad de tomar decisiones a favor de los alineamientos frente a proyectos o deliberación sobre alguna idea, además de establecer buenas comunicaciones con sus compañeros y superiores, con el fin de impulsar las opiniones y enriquecer las ideas, así mismo, el fortalecimiento del trabajo en equipo para generar los lazos del entorno laboral.

## REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público (tesis de Pos grado). Universidad de Carabobo, Campus Morita, Venezuela.
- Anaya, D., y López-Martín, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. RIE: Revista De Investigación Educativa, 33(2), 435-452. doi:10.6018/rie.33.2.202841.
- Araníbar, A. (2016). Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo. Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016\\_Aran%C3%ADbar-D%C3%ADaz.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016_Aran%C3%ADbar-D%C3%ADaz.pdf)
- Azabache, P. (2018). Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2019) Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-como-garantizar-los-derechos-de-los-0>
- Basurto, K. (2017) Estudio del sistema de Teletrabajo para empleados del área de Gestión y Desarrollo Humano de la empresa Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú SAC (tgestiona) Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7074/Basurto\\_tk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7074/Basurto_tk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bick, R. et al. 2020. A blueprint for remote working: Lessons from China. McKinsey y Company. 23 de marzo. Disponible en: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-remote-working-lessons-from-china>
- Bittel, L. (2000), Como gerencial la transformación hasta la calidad total, Colombia.

- Career Partners Perú (2020) Encuesta: Cultura para crear equipos de trabajo efectivos. Disponible en: <https://bit.ly/2ZtArfD>
- Casas. J, Repullo J.R, y Donado, J. (2013). LA encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadísticos de los datos. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur s. a (tesis de licenciatura). Universidad Privada de Tacna, Perú. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/410883925/EL-ESTRES-LABORAL-Y-SU-EFECTO-EN-EL-DESEMPEÑO-DE-LOS-TRABAJADORES-ADMINISTRATIVOS-DEL-AREA-DE-GESTION-COMERCIAL-DE-ELECTROSUR-S-docx>
- Chen, J. (2020). Feasibility of Telecommuting by Improving Operations SelfManagement in Air Export Freight Forwarding (Tesis de maestría en Hospitality Management, University of Applied Science, Germany). <http://www.theseus.fi/handle/10024/342922>
- Chiang, M., y Martínez, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público desarrollo aplicación. Horizontes Empresariales, 8(1), 23-50.
- Chinchilla, N., Gallo, S., León, C. y Poelmans, N. (2003). Familias de doble ingreso, víctimas del conflicto trabajo-familia. Barcelona: Departamento de Bienestar y Familia de la Generalidad de Cataluña.
- Crespo, M. y Moretón, F. (2010). Conciliación de trabajo y familia. Las claves del éxito: eficiencia empresarial e implicación masculina. Madrid: Colex.
- Da Silva, M., de Souza, L. y Bastos, M. (2020). Bibliometría: Análisis cuantitativo de la producción científica en tele-trabajo y sus contribuciones al desarrollo regional brasileño. Disponible en:

<http://faa.web1301.kinghost.net/revistas/index.php/SaberDigital/article/view/785F>

Davenport, T. (2017), *Capital Humano, creando ventajas competitivas a través de las personas*, Ediciones Gestión, España. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=44743>

De los Santos, D. e I. Fynn (2020), "COVID-19: los límites a la informalidad en tiempos de distancia social", *Razones y Personas: Repensando Uruguay*, 9 de abril [en línea] Disponible en: <http://www.razonesypersonas.com/2020/04/COVID-19-loslimites-la-informalidad-en.html>.

Dhurup, M., y Dubihlela, D. (2014). Sport coaching officials and their stressors: Work overload, role ambiguity, role conflict and the influence on job satisfaction of sport coaching officials in Gauteng province, South Africa. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance*, 20(2), 732-744

Diario La República (2017) Estrés laboral es el principal problema que afecta a los colaboradores. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores/>

Diario oficial El Peruano (2020) Decreto de urgencia N° 026-2020 que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>

Oficina Internacional de Trabajo (2016) *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo -LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---roma/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---roma/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

- Fonner, K., y Roloff, M. (2010). Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336-361. doi:10.1080/00909882.2010.513998
- Gamero, C. (2010): *Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- García, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico (Primera ed.)*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación
- Hacker W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. . Alemania: Ther German Journal of Psychology
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Instituto Peruano de Economía (2020) Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>
- Lozada J. (2014) *Investigación Aplicada. Definición, propiedad intelectual e industria*. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Martínez, M., y Ros, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales* (28), 5-55.
- Muñoz, A., Ortega, J., y Quevedo, S. (2020). Adopción del teletrabajo en las empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca. Primeros pasos. *I+D Tecnológico*, 16(1), 46-53. doi: Disponible en: <https://doi.org/10.33412/idt.v16.1.2439>

- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C., y Hinostroza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 761-778
- Organización Internacional del Trabajo, (2020) Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf)
- Pardo, D. (2018). Descubre cómo el teletrabajo puede aumentar tu productividad. Obtenido de Teletrabajo vs Desempeño: <https://ehorus.com/es/productividad-y-teletrabajo/>
- Peter, S. (2010). An intra-individual test of the demands- control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal Occupational and Organizational Psychology*. doi:<https://doi.org/10.1348/096317905X52616>
- Puntriano, C. (2014). El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores. *Ius et veritas*(29).
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Disponible en: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/245>
- Ribes, G., Perello, R., y Herrera, A. (2018). Dirección de Recursos Humanos; Gestión de personas. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Ruiz, C. (2016) Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación.
- Sabine, G., Kompier, M., Roxburgh, S., y Houtman, I. (2003). Does Work–Home Interference mediate the relationship between workload and well-being? *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 532-559. doi:10.1016/S0001-8791(02)00025-8



- Salirrosas, E., Rodríguez, C. (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza (tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Sánchez, G., y Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Schulz, M., Cowan, P., C, P., y Brennan, R. (2004). Coming Home Upset: Gender, Marital Satisfaction, and the Daily Spillover of Workday Experience Into Couple Interactions. *Journal of Family Psychology*, 18(1), 250-263
- Thulin, E., Vilhelmson, B., y Johansson, M. (2019). New Telework, Time Pressure, and Time Use Control in Everyday Life. *Sustainability*, 11(11), 3067. <http://dx.doi.org/10.3390/su11113067>
- Toffler, A. (2017) La tercera ola. Disponible en: <https://cudeg.com.uy/wp-content/uploads/2017/10/La-tercera-ola.pdf>
- Tovalín H, Rodríguez M. Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. En: Juárez A, Camacho A, editores. Reflexiones teórico-conceptuales de los psicosocial en el trabajo. México: Juan Pablos Editor; 2011. p. 95-111. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492018000300002#B1](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492018000300002#B1)
- Velarde, J. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017. Disponible: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*. ISSN 1870- 2147, 12(41), 203-226.

Valero, I., y Reaño, M. (2020). c, 23(1). doi: Disponible en: <https://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>

Vargas, J. (2020). El teletrabajo: nueva modalidad laboral y una opción digital para las empresas y sociedad. *Revista Odigos*, 1. doi: Disponible en: <https://doi.org/10.35290/ro.v1n1.2020.271>

Vicente-Herrero, T., Torres, I., Torres, A., Ramirez, V., y Capdevila, L. (2018). Telework and occupational health: medical-legal and labor aspects. *Revista CES Derecho*, 9(2), 287-297. doi:10.21615/cesder.9.2.6

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables.

<b>Teletrabajo y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa durante el COVID-19 Lima, 2021.</b>					
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escalas de Medición</b>
Teletrabajo	Valencia (2018) define al <b>teletrabajo</b> como un servicio laboral que presta el trabajador y utiliza las tecnologías de información y comunicación (TIC) para ejecutarlo, además de brindar la oportunidad de realizar este servicio a aquellas personas o grupos poblaciones que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, se encuentran en mayor medida expuestos o requieren un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo.	Se aplicará la encuesta de teletrabajo a los 50 colaboradores de la empresa del sector de seguridad informática, Lima, 2021, respecto hacia su trabajo evaluadas en las dimensiones correspondientes	Conflicto trabajo-familia	Agotamiento Tiempo libre	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	
			Satisfacción laboral	Disfrute del trabajo	
Desempeño laboral	Ribes, Perello, Herrera (2018) consideran como la calidad laboral que realiza el empleado o colaborador en una determinada área y/o empresa, mediante el fortalecimiento de sus competencias y habilidades que inciden en los resultados deseados para alcanzar los objetivos de la organización	Forma por la cual se realizará la medición de la variable Rendimiento laboral a través de los indicadores de sus dimensiones señalados en la matriz de consistencia. Aplicando un cuestionario para la elaboración de las encuestas.	Conocimientos y habilidades	Conocimiento de funciones Iniciativa Capacidad para trabajar en equipo	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Cantidad de trabajo	Planeación Organización Compromiso	
			Solución de problemas	Creatividad Trabajo en equipo Respuesta	

**Elaborado por:** El autor

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral.																
<p>Hola, soy estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura y estoy realizando una investigación que tiene como objetivo Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021. Es muy importante contar con su opinión en esta encuesta, siendo totalmente confidencial y exclusivo para la presente investigación. Muchas gracias por su participación.</p>																
SECCIÓN I: INFORMACIÓN GENERAL																
C1: Edad:			C2: Género:													
SECCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS																
<p>A continuación, marque dentro del recuadro la opción elegida en cuanto a indicadores propuesto.</p> <p>Escala:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">Nunca</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>							Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5
Nunca	1															
Casi nunca	2															
A veces	3															
Casi siempre	4															
Siempre	5															
Item		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
TELETRABAJO																
Conflicto trabajo-familia																
1	¿Se siente demasiado cansado al terminar su trabajo?															
2	¿Ha dejado de hacer cosas que le gusta por su agotamiento laboral?															
3	¿Su jornada laboral le permite ocuparse de su familia o tener tiempo libre para sí mismo?															
Estrés y carga laboral																
4	¿Siente constantemente con carga laboral?															
5	¿Se ha sentido frustrado por la carga laboral?															
6	¿Se encuentra satisfecho en el horario laboral?															

7	¿Siente libertad de expresar ideas y opiniones?					
<b>Satisfacción laboral</b>						
8	¿Siente satisfecho con su puesto de trabajo?					
9	¿Considera que su salario es acorde con su trabajo?					
10	¿Considera que tiene oportunidad de crecer en su organización?					
11	¿Siente compromiso hacia el logro de los objetivos de su organización?					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Conocimientos y habilidades</b>						
12	¿Considera que los conocimientos técnicos que posee permiten desenvolverse en sus actividades?					
13	¿Considera que la competencia entre el personal permite que su área de trabajo sea más eficiente?					
14	¿Se adapta fácilmente al cambio?					
15	¿Se considera que tiene habilidades para trabajar en equipo?					
<b>Cantidad de trabajo</b>						
16	¿Considera que cumple con los cronogramas establecidos por su organización?					
17	¿Considera que aporta en el desarrollo de la organización?					
18	¿Considera que realiza su trabajo con					

	efectividad y compromiso?					
<b>Solución de problemas</b>						
19	¿Considera que optimiza su tiempo en las actividades laborales?					
20	¿Promueve las oportunidades de colaboración?					
21	¿Identificar problemas y establece soluciones?					

### Anexo 3: Validación de los instrumentos de recolección de datos



#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario para Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el covid19, Lima 2021.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el covid19, Lima 2021.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores a la empresa.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sanchez Mandujano, Ruth

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MBA, Administración y gestión de empresas

**VALORACIÓN:**

Ade <u>X</u> uado	Regular	Inadecuado
-------------------	---------	------------



FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE EVALUACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el COVID-19 Lima, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLES Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICIADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Valencia (2018) define al <b>teletrabajo</b> como un servicio laboral que presta el trabajador y utiliza las tecnologías de información y comunicación (TIC) para ejecutarlo, además de brindar la oportunidad de realizar este servicio a aquellas personas o grupos poblaciones que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, se encuentran en mayor medida expuestos o requieren un esfuerzo adicional	Conflicto trabajo-familia	Agotamiento	¿Se siente demasiado cansado al terminar su trabajo?						X		X		X		X		
			¿Ha dejado de hacer cosas que le gusta por su agotamiento laboral?						X		X		X		X		
		Tiempo libre	¿Su jornada laboral le permite ocuparse de su familia o tener tiempo libre para sí mismo?						X		X		X		X		
			¿Siento el apoyo de mi jefe cuando tengo problemas extralaborales que afecten mi trabajo?						X		X		X		X		
	Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	¿Siente constantemente con carga laboral?						X		X		X		X		
			¿Se ha sentido frustrado por la carga laboral?						X		X		X		X		
			¿Se encuentra satisfecho en el horario laboral?						X		X		X		X		
			¿Siente libertad de expresar ideas y opiniones?						X		X		X		X		
	Satisfacción laboral	Disfrute del trabajo	¿Siente satisfecho con su puesto de trabajo?						X		X		X		X		



para incorporarse al desarrollo			¿Considera que su salario es acorde con su trabajo?						x		x		x		x			
			¿Considera que tiene oportunidad de crecer en su organización?						x		x		x		x			
			¿Siente compromiso hacia el logro de los objetivos de su organización?						x		x		x		x			
<b>Desempeño laboral</b> Ribes, Perello, Herrera (2018) consideran como la calidad laboral que realiza el empleado o colaborador en una determinada área y/o empresa, mediante el fortalecimiento de sus competencias y habilidades que inciden en los resultados deseados para alcanzar los objetivos de la organización.	Conocimientos y habilidades	Conocimiento de funciones	¿Considera que los conocimientos técnicos que posee permiten desenvolverse en sus actividades?						x		x		x		x			
		Iniciativa	¿Considera que la competencia entre el personal permite que su área de trabajo sea más eficiente?						x		x		x		x			
		Capacidad para trabajar en equipo	¿Se adapta fácilmente al cambio?							x		x		x		x		
	¿Se considera que tiene habilidades para trabajar en equipo?								x		x		x		x			
	Cantidad de trabajo	Planeación	¿Considera que cumple con los cronogramas establecidos por su organización?							x		x		x		x		
		Organización	¿Considera que aporta en el desarrollo de la organización?							x		x		x		x		
		Compromiso	¿Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso?							x		x		x		x		
	Solución de problemas	Creatividad	¿Considera que optimiza su tiempo en las actividades laborales?							x		x		x		x		
		Trabajo en equipo	¿Promueve las oportunidades de colaboración?							x		x		x		x		

		Respuesta	¿Identifica problemas y establece soluciones?						x		x		x		x		
--	--	-----------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--




---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

MAG : Ruth Sanchez Mandujano  
DNI : 41674867  
Especialidad : MBA, Administración y gestión de empresas



**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario para Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el covid19, Lima 2021.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el covid19, Lima 2021.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores a la empresa.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Campos Arzapalo, Christian Giancarlo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Project Management

**VALORACIÓN:**

Ade <u>X</u> uado	Regular	Inadecuado
-------------------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE EVALUACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el COVID-19 Lima, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLES Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Valencia (2018) define al <b>teletrabajo</b> como un servicio laboral que presta el trabajador y utiliza las tecnologías de información y comunicación (TIC) para ejecutarlo, además de brindar la oportunidad de realizar este servicio a aquellas personas o grupos poblaciones que, por su naturaleza o determinadas circunstancias, se encuentran en mayor medida expuestos o requieren un esfuerzo adicional	Conflicto trabajo-familia	Agotamiento	¿Se siente demasiado cansado al terminar su trabajo?						X		X		X		X		
			¿Ha dejado de hacer cosas que le gusta por su agotamiento laboral?						X		X		X		X		
		Tiempo libre	¿Su jornada laboral le permite ocuparse de su familia o tener tiempo libre para sí mismo?						X		X		X		X		
			¿Siento el apoyo de mi jefe cuando tengo problemas extra laborales que afecten mi trabajo?						X		X		X		X		
	Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	¿Siente constantemente con carga laboral?						X		X		X		X		
			¿Se ha sentido frustrado por la carga laboral?						X		X		X		X		
			¿Se encuentra satisfecho en el horario laboral?						X		X		X		X		
			¿Siente libertad de expresar ideas y opiniones?						X		X		X		X		
	Satisfacción laboral	Disfrute del trabajo	¿Siente satisfecho con su puesto de trabajo?						X		X		X		X		

para incorporarse al desarrollo			¿Considera que su salario es acorde con su trabajo?							x		x		x				
			¿Considera que tiene oportunidad de crecer en su organización?							x		x		x				
			¿Siente compromiso hacia el logro de los objetivos de su organización?							x		x		x				
<b>Desempeño laboral</b> Ribes, Perello, Herrera (2018) consideran como la calidad laboral que realiza el empleado o colaborador en una determinada área y/o empresa, mediante el fortalecimiento de sus competencias y habilidades que inciden en los resultados deseados para alcanzar los objetivos de la organización.	Conocimientos y habilidades	Conocimiento de funciones	¿Considera que los conocimientos técnicos que posee permiten desenvolverse en sus actividades?							x		x		x				
		Iniciativa	¿Considera que la competencia entre el personal permite que su área de trabajo sea más eficiente?							x		x		x		x		
		Capacidad para trabajar en equipo	¿Se adapta fácilmente al cambio?									x		x		x		x
	¿Se considera que tiene habilidades para trabajar en equipo?										x		x		x		x	
	Cantidad de trabajo	Planeación	¿Considera que cumple con los cronogramas establecidos por su organización?								x		x		x		x	
		Organización	¿Considera que aporta en el desarrollo de la organización?								x		x		x		x	
		Compromiso	¿Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso?								x		x		x		x	
	Solución de problemas	Creatividad	¿Considera que optimiza su tiempo en las actividades laborales?								x		x		x		x	
		Trabajo en equipo	¿Promueve las oportunidades de colaboración?								x		x		x		x	

		Respuesta	¿Identifica problemas y establece soluciones?						x		x		x		x		
--	--	-----------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--




---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

MAG : Christian Giancarlo Campos Arzapalo  
DNI : 46388786  
Especialidad : Magister en Project Management



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario para Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el covid19, Lima 2021.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el covid19, Lima 2021.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores a la empresa.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Isasi Kámiche, Marcos Pablo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestría en Ciencias Empresariales

**VALORACIÓN:**

Ade <u>X</u> uado	Regular	Inadecuado
-------------------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE EVALUACIÓN

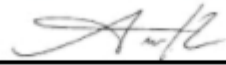
**TÍTULO DE LA TESIS:** Teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el COVID-19 Lima, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLES Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Valencia (2018) define al <b>teletrabajo</b> como un servicio laboral que presta el trabajador y utiliza las tecnologías de información y comunicación (TIC) para ejecutarlo, además de brindar la oportunidad de realizar este servicio a aquellas personas o grupos poblaciones que, por su naturaleza o determinadas circunstancias,	Conflicto trabajo-familia	Agotamiento	¿Se siente demasiado cansado al terminar su trabajo?						X		X		X		X		
			¿Ha dejado de hacer cosas que le gusta por su agotamiento laboral?						X		X		X		X		
		Tiempo libre	¿Su jornada laboral le permite ocuparse de su familia o tener tiempo libre para sí mismo?						X		X		X		X		
			¿Siento el apoyo de mi jefe cuando tengo problemas extralaborales que afecten mi trabajo?						X		X		X		X		
	Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	¿Siente constantemente con carga laboral?						X		X		X		X		
			¿Se ha sentido frustrado por la carga laboral?						X		X		X		X		
			¿Se encuentra satisfecho en el horario laboral?						X		X		X		X		
			¿Siente libertad de expresar ideas y opiniones?						X		X		X		X		
	Satisfacción laboral	Disfrute del trabajo	¿Siente satisfecho con su puesto de trabajo?						X		X		X		X		



se encuentran en mayor medida expuestos o requieren un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo			¿Considera que su salario es acorde con su trabajo?						x		x		x		x			
			¿Considera que tiene oportunidad de crecer en su organización?						x		x		x		x			
			¿Siente compromiso hacia el logro de los objetivos de su organización?						x		x		x		x			
<b>Desempeño laboral</b> Ribes, Perello, Herrera (2018) consideran como la calidad laboral que realiza el empleado o colaborador en una determinada área y/o empresa, mediante el fortalecimiento de sus competencias y habilidades que inciden en los resultados deseados para alcanzar los objetivos de la organización.	Conocimientos y habilidades	Conocimiento de funciones	¿Considera que los conocimientos técnicos que posee permiten desenvolverse en sus actividades?						x		x		x		x			
		Iniciativa	¿Considera que la competencia entre el personal permite que su área de trabajo sea más eficiente?						x		x		x		x			
		Capacidad para trabajar en equipo	¿Se adapta fácilmente al cambio?							x		x		x		x		
	¿Se considera que tiene habilidades para trabajar en equipo?								x		x		x		x			
	Cantidad de trabajo	Planeación	¿Considera que cumple con los cronogramas establecidos por su organización?							x		x		x		x		
		Organización	¿Considera que aporta en el desarrollo de la organización?							x		x		x		x		
		Compromiso	¿Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso?							x		x		x		x		
	Solución de problemas	Creatividad	¿Considera que optimiza su tiempo en las actividades laborales?							x		x		x		x		
		Trabajo en equipo	¿Promueve las oportunidades de colaboración?							x		x		x		x		

		Respuesta	¿identifica problemas y establece soluciones?						x		x		x		x		
--	--	-----------	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--




---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

MAG : Marcos Pablo Isasi Kámiche  
DNI : 40645463  
Especialidad : Maestría en Ciencias Empresariales

#### Anexo 4: Confiabilidad de Alfa de Cronbach

**Tabla 1:** Coeficiente de alfa de Cronbach para el Teletrabajo, prueba piloto.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N° de elementos válidos	Porcentaje de N° de elementos válidos
0.768	15	100%

**Fuente:** Tomada de SPSS 23

**Tabla 2:** Coeficiente de alfa de Cronbach para el desempeño laboral, prueba piloto.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N° de elementos válidos	Porcentaje de N° de elementos válidos
0.692	15	100%

**Fuente:** Tomada de SPSS 23

**Tabla 3:** Interpretación del coeficiente de confiabilidad, prueba piloto

Variable	Muy baja (0,01; 0,20)	Baja (0,21; 0,40)	Moderada (0,41;0,60)	Alta (0,61;0,80)	Muy alta (0,81;1,00)
Teletrabajo	N/A	N/A	N/A	0.768	N/A
Desempeño laboral	N/A	N/A	N/A	0.692	N/A

Elaborado por: El autor

**Tabla 4:** Coeficiente de alfa de Cronbach para el Teletrabajo, total de encuestados.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N° de elementos válidos	Porcentaje de N° de elementos válidos
0.841	50	100%

**Fuente:** Tomada de SPSS 23

**Tabla 5:** Coeficiente de alfa de Cronbach para el desempeño laboral, total de encuestados.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N° de elementos válidos	Porcentaje de N° de elementos válidos
0.793	50	100%

**Fuente:** Tomada de SPSS 23

**Tabla 6:** Interpretación del coeficiente de confiabilidad, total de encuestados.

Variable	Muy baja (0,01; 0,20)	Baja (0,21; 0,40)	Moderada (0,41;0,60)	Alta (0,61;0,80)	Muy alta (0,81;1,00)
Teletrabajo	N/A	N/A	N/A	0.841	N/A
Desempeño laboral	N/A	N/A	N/A	0.793	N/A

Elaborado por: El autor

## Anexo 5: Resultado de Estadística Descriptiva de las Variables

### Variable 1: Teletrabajo

La encuesta consta de 11 ítems que miden el nivel de percepción global del Teletrabajo. Los ítems del cuestionario de percepción de Teletrabajo están dirigidos a medir 3 dimensiones:

DIMENSIONES	INDICADORES	
Conflicto trabajo-familia	Agotamiento	Ítem 1, 2, 3
	Tiempo libre	
Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	Ítem 4, 5, 6
Satisfacción laboral	Disfrute de trabajo	Ítem 8, 9, 10, 11

#### Dimensión N° 1: Conflicto trabajo- familia

La dimensión de Conflicto trabajo-familia constaba de 3 preguntas, las cuales median dos indicadores: Agotamiento (I1) y tiempo libre (I2).

Conflicto personal – DIV1						
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
<b>D1V1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>50</b>
I1	2	6	7	10	3	28
I2	1	5	6	8	2	22

Con estos resultados, se demuestra que los colaboradores consideran que existe un nivel de “casi siempre” agotamiento y limitación del tiempo libre.

#### Dimensión N° 2: Estrés y carga laboral

La dimensión de Estrés y carga laboral constaba de 3 preguntas, las cuales median por indicador: Cantidad de trabajo (I1).

<b>Cantidad de trabajo– D2V1</b>						
	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
<b>D2V1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>50</b>
I1	3	5	11	17	14	50

Con estos resultados, se demuestra que los colaboradores consideran que existe un nivel de “casi siempre” cantidad de trabajo que superan sus horarios de trabajo.

### Dimensión N° 3: Satisfacción laboral

La dimensión de Estrés y carga laboral constaba de 4 preguntas, las cuales median por indicador: Disfrute de trabajo (I1).

<b>Satisfacción laboral– D3V1</b>						
	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
<b>D3V1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>50</b>
I1	3	13	18	10	6	50

Con estos resultados, se demuestra que los colaboradores consideran que existe un nivel de “a veces” ante el disfrute del trabajo.

### Variable 2: Desempeño laboral

La encuesta consta de 10 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de desempeño laboral están dirigidos a medir 3 dimensiones:

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Conocimientos y habilidades	Ítem 12, 13, 14, 15
Cantidad de trabajo	Ítem 16, 17, 18
Solución de problemas	Ítem 19, 20, 21

<b>Desempeño laboral– V2</b>						
	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
<b>V2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>50</b>
D1 (4)	2	5	7	3	3	20
D2 (3)	4	5	7	1	3	20
D3 (3)	1	2	4	2	1	10

Con este resultado, se puede apreciar que los colaboradores consideran que las 3 dimensiones de desempeño laboral se encuentran en nivel bajo, “a veces”.

## Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

Para determinar de la muestra se consideró lo siguiente:

$$n = \frac{Nz \sum_{\alpha}^2 xPxQ}{e^2x(N - 1) + \sum_{\alpha}^2 xPxQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total (50)

Z = Nivel de confianza (95%)

e = Margen de error (3%)

P = Probabilidad de que ocurra el evento en estudio (50%)

Q = Probabilidad de que no ocurra el evento en estudio (50%)

Aplicando la fórmula nos brinda un resultado de:

n = 49



## Anexo 7: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente documento acepto participar de manera voluntaria en esta investigación, dirigida por Jenifer Gutierrez Cuaresma, estudiante de la escuela de Posgrado de la Universidad de Cesar Vallejo – Piura, con el objetivo de realizar la investigación sobre el teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa durante el COVID-19 Lima, 2021, para lo cual tendrá que responder a un cuestionario que tomará un aproximando de 30 minutos en responder, siendo totalmente confidencial ‘y exclusivo para la investigación.

**Nombre del participante:**

**DNI:**

---

**Firma del participante**

Muchas gracias por su participación.

Piura, 2021

### Anexo 8: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la influencia entre teletrabajo y los conocimientos y habilidades de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la influencia entre teletrabajo y la cantidad de trabajo de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la influencia entre teletrabajo y la capacidad de solución de problemas de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia entre el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la influencia del estrés y carga y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la influencia de satisfacción y el desempeño laborales de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> ¿Existe influencia del teletrabajo entre el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> ¿Existe influencia del conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> ¿Existe influencia del estrés y carga y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> ¿Existe influencia del desempeño laborales de los colaboradores en una empresa durante el COVID-19, Lima 2021?</p>	Variable independiente: Teletrabajo		
			Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
			Conflicto trabajo-familia	Agotamiento Tiempo libre	Nunca (1) Casi nunca (2)
			Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	A veces (3)
			Satisfacción laboral	Disfrute del trabajo	Casi siempre (4) Siempre (5)
			Variable dependiente: Rendimiento laboral		
			Conocimientos y habilidades	Conocimiento de funciones Iniciativa Capacidad para trabajar en equipo	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Cantidad de trabajo	Planeación Organización Compromiso	
			Solución de problemas	Creatividad Trabajo en equipo Respuesta	