



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

Teletrabajo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Organización Prisma, Lima-2023

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Dirección de Recursos Humanos

AUTOR

Ivonne Alicia CABRERA MALDONADO

ASESOR

Dra. María Carolina ORUÉ DUEÑAS

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cabrera, I. (2026). *Teletrabajo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Organización Prisma, Lima-2023*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ivonne Alicia Cabrera Maldonado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25792298
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-4089-6245
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dra. María Carolina Orué Dueñas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10143771
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1395-2364
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Edgar Vicente Armas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06003952
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dra. Maria Alejandra Rojas Rieckhof
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09645475
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. Berenice Amelia Casaro Llontop
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06728476
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.4. Gestión del talento humano y comportamiento organizacional D.3.4. 8 Teletrabajo y tendencias modernas de la gestión humana

Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Obligatorio. Indique el lugar o lugares y sus coordenadas en grados decimales GD donde ha sido realizada la investigación. La ubicación geográfica no está referida a su domicilio, en el caso que no precise un lugar donde se haya realizado la investigación coloque Universidad Nacional Mayor de San Marcos y sus coordenadas geográficas. Ejemplo: • Edificio: Asociación Benéfica PRISMA • País: Perú • Departamento: Lima • Provincia: Lima • Distrito: Surquillo • Centro poblado: No corresponde • Urbanización: No corresponde • Manzana y lote: No corresponde • Calle: Av. Guardia Civil N.º 1321 • Oficina: 1501 • Código postal: 15036 • Latitud: -12.1093 • Longitud: -77.0165 Se requieren coordenadas, no colocar enlaces. Puedes obtener las coordenadas GD de sitios como

	https://www.google.com.pe/maps/ https://www.coordenadas-gps.com/ https://www.mapsdirections.info/
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Octubre 2023-Diciembre 2024.
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0088-UPG-FCA-2026
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS**



En la Ciudad Universitaria, a los veintidós días del mes de setiembre del año dos mil veintiséis, siendo las diez horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **Dr. Edgar Vicente Armas**, e integrado por los miembros: **Dra. María Carolina Orué Dueñas (Asesora)**, **Dra. María Alejandra Rojas Rieckhof (Jurado)** y **Mg. Berenice Amelia Casaro Llontop (Jurado)**; la postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, doña **Ivonne Alicia Cabrera Maldonado**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"Teletrabajo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Organización Prisma, Lima-2023"**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 100°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

Desarrollo 16 (bueno)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, a doña **Ivonne Alicia Cabrera Maldonado**. Se extiende la presente Acta original y siendo las 10:38 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.

Dr. Edgar Vicente Armas
PRESIDENTE

Dra. María Carolina Orué Dueñas
ASESORA

Dra. María Alejandra Rojas Rieckhof
JURADO

Mg. Berenice Amelia Casaro Llontop
JURADO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **María Carolina Orué Dueñas** en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la UPG N°000960-2023-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de la tesis cuyo título es **“Teletrabajo y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Organización Prisma, Lima-2023”**, presentado por la bachiller **Ivonne Alicia Cabrera Maldonado**, para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 14% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos.

Lima, 22 de setiembre de 2026



Firma del Asesor

Nombres y Apellidos de la asesora: **María Carolina Orué Dueñas**

DNI: **10143771**

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a aquellos cuyas contribuciones, ya sean grandes o pequeñas, han dejado una marca indeleble en mi camino hacia la realización académica. A mis distinguidos profesores, cuya guía experta y estímulo intelectual han sido fundamentales para mi desarrollo académico. A mis padres Miguel y Mirtha, esposo e hijo Giuliano, cuyo apoyo inquebrantable y sacrificio desinteresado han sido la base de mi educación. Dedico este trabajo con profunda gratitud y reconocimiento a todos aquellos que de una forma u otra han contribuido a mi crecimiento personal y académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por brindarme la fortaleza, salud y sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan significativa de mi vida. A mis padres, por su amor incondicional, sus palabras de aliento y por ser ejemplo constante de esfuerzo y dedicación. Del mismo modo a mi esposo Luis e hijo Giuliano por su apoyo constante.

A la ONG Prisma, por abrirme las puertas y permitirme desarrollar esta investigación en un contexto real, contribuyendo a comprender mejor los desafíos y oportunidades del teletrabajo en el sector social. A todos los colaboradores que participaron en el estudio, gracias por su tiempo, honestidad y disposición.

A mi asesora de tesis, por su guía académica, paciencia y compromiso durante todo el proceso investigativo. Y a mis amigos y colegas, por su compañía, consejos y apoyo en los momentos de dificultad.

Esta tesis es el resultado de muchos aprendizajes, sacrificios y sueños compartidos. A todos, mi sincero y eterno agradecimiento.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE GENERAL	iv
LISTAS DE CUADROS.....	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	14
Problema General.....	14
Problemas Específicos	14
1.3. Justificación Teórica	15
1.4. Justificación Práctica.....	15
1.5. Objetivos de la Investigación.....	15
Objetivos generales	15
Objetivos específicos	15
1.6. Hipótesis	16
Hipótesis general.....	16
Hipótesis específicas	16
CAPÍTULO 2.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Marco Epistemológico de la Investigación	17

2.2. Antecedentes de la Investigación	23
2.3. Bases Teóricas	48
2.4. Glosario.....	62
CAPÍTULO 3.....	66
METODOLOGÍA	66
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	66
3.2. Población de Estudio.....	68
3.3. Tamaño de muestra	69
CAPÍTULO 4.....	77
RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	77
4.1. Análisis, interpretación y discusión	77
4.2. Resultados Descriptivos.....	78
4.3. Prueba de Hipótesis	87
4.4. Presentación y Discusión de Resultados	98
4.5. Limitaciones Metodológicas	105
CAPÍTULO 5.....	107
5.1. Solución de Problemas Identificados	108
5.2. Beneficios que aporta del problema	111
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
ANEXOS	132
4.3. Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	134
4.4. Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos	135
4.5. Anexo 4: Modelo de Instrumento de recolección de datos de Desempeño laboral	139

4.6. Anexo 5: Validación del Instrumento	142
4.7. Anexo 6: Carta permiso de Prisma ONG	156
4.8. Anexo 7: Carta Autorización de Uso de Datos.....	157
4.9. Anexo 8: Consentimiento Informado.....	158
4.10. Anexo 9 Marco Legal.....	159
4.11. Anexo 10: Reglamento del teletrabajo	160
4.12. Anexo 11: Decreto Legislativo N° 1499 (2020)	161

LISTAS DE CUADROS

Tabla 1 Ventajas y desafíos de las organizaciones al implementar el teletrabajo	12
Tabla 2 Factores Contingentes.....	22
Tabla 3 Validez del cuestionario sobre la variable 1: Teletrabajo.....	71
Tabla 4 Validez del cuestionario sobre la variable 2: Desempeño laboral	71
Tabla 5 Análisis del coeficiente de confiabilidad	73
Tabla 6 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1.....	73
Tabla 7 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2.....	73
Tabla 8 Ficha técnica del Instrumento	74
Tabla 9 Prueba de Normalidad de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.....	87
Tabla 10 Prueba de normalidad de la variable Teletrabajo y sus dimensiones	88
Tabla 11 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	89
Tabla 12 Asociacion entre Desempeño y Teletrabajo	90
Tabla 13 Asociacion entre Compromiso Institucional y teletrabajo.....	91
Tabla 14 Asociacion entre conocimiento del trabajo y teletrabajo.....	93
Tabla 15 Asociación entre productividad y teletrabajo	96
Tabla 16 Comparativo a nivel nacional e internacional.....	100
Tabla 17 Plan de acción de la propuesta.....	112
Tabla 18 Cronograma	114

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Pilares de la OIT	4
Figura 2 Evolución del trabajo desde el domicilio y teletrabajo	8
Figura 3 Efectos negativos de la crisis en la Comunidad Andina.....	9
Figura 4 Teoría DLR.....	21
Figura 5 Elementos del teletrabajo	53
Figura 6 Nivel de Investigación.....	67
Figura 7 Teletrabajo.....	78
Figura 8 Dimensiones del teletrabajo	79
Figura 9 Respuesta sobre TIC - Tecnología de la información	80
Figura 10 Respuesta sobre la organizacion enmarcada en la planificacion y control	81
Figura 11 Respuesta sobre Desempeño laboral	83
Figura 12 Respuesta sobre compromiso Instituciona	84
Figura 13 Respuesta sobre conocimiento del trabajo que enmarca en competencia y capacitacion.....	85
Figura 14 Respuesta sobre productividad enmarcada en motivacion y responsabilidad.....	86
Figura 15 Modelo Integral teletrabajo en la ONG Prisma.....	107
Figura 16 Diagrama Gantt – Implementación de Teletrabajo	114

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la ONG Prisma, en la ciudad de Lima, durante el año 2023. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 69 colaboradores que participaron mediante un cuestionario estructurado, el cual fue validado y presentó altos niveles de confiabilidad ($\alpha = 0.84$ para teletrabajo y $\alpha = 0.90$ para desempeño laboral). Los datos fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, debido a la no normalidad de la distribución. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y el desempeño laboral ($r = 0.49$; $p < 0.001$). Asimismo, se hallaron relaciones significativas con las dimensiones compromiso institucional ($r = 0.47$), conocimiento del trabajo ($r = 0.41$) y productividad ($r = 0.47$). Estos hallazgos indican que la implementación del teletrabajo puede favorecer el rendimiento, compromiso y eficiencia de los colaboradores, siempre que se consideren aspectos clave como el liderazgo, la capacitación y el bienestar psicosocial. Se concluye que el teletrabajo representa una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión del talento en organizaciones del sector social.

Palabras clave: productividad laboral, organización no gubernamental, herramientas digitales, talento humano.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between telework and job performance among the employees of the NGO Prisma in Lima during the year 2023. A quantitative, non-experimental, and correlational design was employed. The sample consisted of 69 employees who completed a structured questionnaire, which was validated and showed high reliability ($\alpha = 0.84$ for teleworking and $\alpha = 0.90$ for job performance). Data were analyzed using Spearman's correlation coefficient due to the non-normal distribution. The results revealed a moderate positive correlation between teleworking and job performance ($r = 0.49$; $p < 0.001$). Significant correlations were also found with institutional commitment ($r = 0.47$), job knowledge ($r = 0.41$), and productivity ($r = 0.47$). These findings suggest that teleworking can enhance employee performance, commitment, and efficiency, provided that key aspects such as leadership, training, and psychosocial well-being are addressed. It is concluded that teleworking represents a strategic opportunity to strengthen talent management in social sector organizations.

Keywords: Labour productivity, non-governmental organizations, digital tools and human resources.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

La COVID-19 constituye una patología infectocontagiosa ocasionada por un coronavirus hasta entonces ignoto, identificado a partir del brote epidemiológico registrado en diciembre de 2019 en Wuhan, China. El cambio repentino de vida que se inició en el año 2020 con esta crisis sanitaria ha marcado la vida de cada una de las personas sin distinción de raza, color, nivel social, género, etc. Provocando una desesperanza y a la vez enfrentándose desafíos a nivel mundial.

Frente a esta crisis, el grupo Banco Mundial articuló una respuesta centrada en cuatro áreas fundamentales: preservar las vidas en peligro debido a la pandemia, salvaguardar a los sectores más desfavorecidos, mantener la estabilidad de los empleos y las empresas, y fomentar una recuperación que fortalezca la resiliencia a largo plazo. El Banco Mundial en la actualidad se encuentra respaldando los intentos de América Latina y el Caribe por hacer frente a los efectos derivados del COVID-19 mediante la implementación de nuevas iniciativas y la realización de recursos de proyectos ya en marcha (Banco Mundial, 14 de diciembre del 2020).

La persistencia de la crisis sanitaria por COVID-19 en América Latina y el Caribe produjo aproximadamente medio millón de fallecimientos y superó los 44 millones de contagios confirmados desde su inicio en febrero de 2020. La población de la región representa sólo el 8,4% de la población mundial, pero sus casos confirmados acumulados de COVID-19 representan aproximadamente una quinta parte de los casos confirmados del mundo, y su número de muertes representa aproximadamente el 30% del total mundial. La frágil situación de América Latina y el Caribe la hace particularmente vulnerable a los efectos de la pandemia. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 14 de octubre del 2021). La respuesta en nuestra sociedad para la protección social fue rápida plantearon formas de protección y apoyo social, ya sea través de bonos alimentarios, subsidio a empresas y sobre

todo el impulso de nuevas modalidades de trabajo como de teletrabajo. Cabe subrayar que dicha coyuntura develó múltiples deficiencias estructurales y sistémicas arraigadas en nuestra configuración social y estatal, particularmente en lo concerniente a la precariedad del aparato sanitario, la fragilidad de los mecanismos de formalización laboral y la persistencia de asimetrías digitales a escala global.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) conceptualiza el teletrabajo como una modalidad de prestación subordinada de servicios sustentada en el empleo de equipos informáticos, telecomunicaciones y medios análogos, mediante la cual el trabajador ejecuta sus funciones para la entidad empleadora con la que mantiene vínculo laboral, prescindiendo de su comparecencia física en el centro de labores. A esto se le llama "trabajador remoto". Los elementos que ayudan a reflejar este tipo de dependencia laboral incluyen Los medios físicos y soportes informáticos suministrados por el empleador, la sujeción tecnodigital inherente al desarrollo de las funciones y la titularidad de los productos obtenidos (Congreso de la Republica, 2013).

Cabe señalar que este modelo de trabajo cuidadosamente planificado crea un sistema de confianza entre la empresa y sus trabajadores, dando como resultado más productividad, desencadenando compromiso laboral a través de la estimulación motivacional en el ámbito ocupacional, una mayor propensión a la innovación organizativa, el fortalecimiento de los flujos comunicacionales intrainstitucionales y una adhesión más sólida al compromiso corporativo, especialmente en los estratos directivos y gerenciales, ya que cambiar de enfoque es complejo y sobre todo incluyendo términos de presupuesto e inversión tanto en: mobiliario, capacitación y adquisición de plataformas digitales para reuniones, seguimiento de tareas y documentos digitales.

La presente indagación se inscribió en un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, en tanto procuró la medición y el examen correlacional entre dos constructos cardinales: la

modalidad de teletrabajo y el desempeño laboral evidenciado por el trabajador. Asimismo, la investigación se adscribió a un diseño no experimental, en tanto los constructos objeto de indagación no fueron intervenidos ni alterados intencionalmente por el investigador. Del mismo modo, presentó un carácter transeccional, debido a que la recolección de información se efectuó en un intervalo temporal específico, y asumió un alcance correlacional-causal, puesto que se examinó la incidencia de una variable sobre otra. Para tal efecto, se consideró como muestra a los colaboradores administrativos de la ONG Prisma, quienes desarrollaron íntegramente sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo.

Por otra parte, la técnica empleada para la obtención de información correspondió a la revisión sistematizada de fuentes bibliográficas preexistentes, y en fuentes heterogéneas, tales como artículos académicos y estudios investigativos precedentes; asimismo, se aplicó como instrumento el cuestionario, orientado a recabar información de los colaboradores participantes, con el propósito de mensurar la incidencia que dicha modalidad laboral ejerce sobre su desempeño ocupacional, rescatar sus opiniones, sugerencias y aspectos por mejorar. Esta modalidad ya llegó para quedarse en la Organización por tanto debe hacerse un seguimiento continuo y aplicación de planes de mejora para continuar con el desempeño adecuado y alta productividad en Prisma.

1.1. Situación Problemática

Cabe resaltar que para poder entender la relevancia del término del teletrabajo es necesario comentar que en tiempos pasados definiciones como “Aislamiento”, “Portar facial con el uso obligatorio de mascarillas” y “distanciamiento social” no formaban parte de nuestra interrelación diaria para la mayoría, el mencionar al COVID 19 es habitual mientras siga afectando parte de nuestras vidas.

Para hacer frente al estado de emergencia provocado por la pandemia de la COVID-19, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha propuesto cuatro pilares para darle frente al contexto actual.

Figura 1

Pilares de la OIT



Nota. La Figura menciona detalladamente los cuatro pilares de la OIT. Tomado de *Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19-OIT* (p. 32), por J. Gamero y J. Pérez, 2020, Organización Internacional del Trabajo.

Desde el punto de vista global y en referencia al quiebre económico resultado de la pandemia, las empresas particularmente las microempresas y las pequeñas y medianas empresas están experimentando una fuerte presión, ya que más del 50% de ellas se encuentran en situación de déficit o se prevé que estarán en un futuro cercano.

Para comprender la presión que la pandemia del COVID-19 está generando sobre las instituciones y los ajustes que estas se ven obligadas a realizar en sus presupuestos, en asociación con los Gobiernos de los países clientes, el Banco Mundial ha estado llevando a cabo encuestas de enfoque empresarial relacionadas a la COVID-19, a fin de recolectar información sobre las repercusiones de la pandemia en el entorno empresarial (Banco Mundial, 2020).

Dichas encuestas completadas en los meses de mayo y agosto evidenciaron que más de un tercio de las empresas ha acrecentado el uso y la inversión en las plataformas digitales para adaptarse a la crisis obligando a colocar dentro de sus partidas presupuestales estos gastos para mantenerse en el mercado. Incluyendo las microempresas y las medianas empresas (MYPES) de las naciones con ingresos bajos están trabajando arduamente para obtener el respaldo gubernamental.

El primer efecto palmario de la pandemia en el ámbito laboral se manifestó en el acrecentamiento de los índices de desempleo, fenómeno que ha venido agudizándose en diversos países; el segundo se evidenció en el menoscabo de la calidad del empleo. En tal escenario, la modalidad de teletrabajo adquiere especial preeminencia, en tanto posibilita que las organizaciones aminoren costos operativos y, simultáneamente, preserven el vínculo laboral con sus colaboradores. La pandemia COVID 19 llevó a las Instituciones, colaboradores y a los usuarios a adoptar rápidamente nuevas formas de actuar que probablemente se mantengan en los próximos años.

Por su parte, Nemțeanu et al. (2021) arguyen que el desempeño laboral configura un constructo pasible de valoración mediante indicadores asociados al acervo de competencias técnico-profesionales y a los niveles de productividad evidenciados por el colaborador en el ejercicio de sus funciones. En el actual escenario generado por la pandemia que continúa presente, no solo se valoran las ventajas del trabajo remoto, sino que también se percibe la existencia de algunos aspectos desfavorables.

En consonancia con lo anterior, se identifican cuatro componentes imbricados con el desempeño laboral; en primera instancia, la intensificación de la sobrecarga ocupacional y la incertidumbre vinculada con la continuidad o estabilidad del vínculo laboral que experimentan los empleados; en segunda instancia, la fragilidad de los circuitos de comunicación efectiva, en tanto se advierte que, con frecuencia, el trabajador no recibe lineamientos operativos

específicos ni directrices suficientemente delimitadas respecto a la ejecución de sus funciones, en tercer lugar, cabe mencionar la eventualidad de que un familiar experimente problemas de salud como una complicación adicional. Por último, es importante considerar el agotamiento emocional que puede surgir al tener que realizar las labores del hogar además de cumplir con las responsabilidades laborales (Chuco et al., 2021).

El trabajo a distancia presenta una amplia variedad de ventajas, sin embargo, conlleva ciertos peligros y obstáculos que deben ser enfrentados por los gobiernos, los trabajadores y los empleadores. La OIT para el cono Sur de América Latina está haciendo un esfuerzo para fomentar el teletrabajo de manera ética y en línea con los estándares laborales, con el objetivo de facilitar el intercambio de conocimientos, la capacitación y la orientación sobre esta forma emergente de trabajo que se ha asentado en nuestra rutina laboral actual. Con este propósito, se ofrece esta sección que incluye una variedad de documentos, recursos y materiales adicionales relevantes sobre el tema en cuestión (OIT, 2020). Según el artículo escrito por Ruiz (2023) en el contexto del estado de emergencia por el COVID 19, significó transformaciones inesperadas en el ámbito empresarial, en los países pertenecientes al sur del continente la situación no varió mucho. En caso de los Países Bajos o Luxemburgo, más del 40% de la población ocupada trabajaba desde casa de forma más o menos habitual. En Rumanía y Bulgaria, más del 96% del personal continuaba asistiendo obligatoriamente al centro laboral. Sin embargo, otras naciones mostraron variaciones más notorias durante ese lapso. En Luxemburgo, el teletrabajo creció 14,4% entre 2019 y 2020; mientras que Malta alcanzó un incremento de 14,2% respecto del periodo precedente.

Los países con poder adquisitivo presentaron mayores índices de teletrabajadores como: Irlanda o Dinamarca, el sueldo medio está en todos los casos superando los 20.000 euros y más del 30% de los empleados tienen la posibilidad de trabajar desde sus domicilios opción de quedarse en casa, al menos de forma ocasional. Al final de la lista se ubican Hungría,

Rumanía y Bulgaria que, cuyos ingresos son inferiores, y son lo que presentan las tasas más altas de empleo en modalidad presencial (Ruiz, 2023).

El trabajo a distancia en países de Europa estuvo orientado a favorecer al grupo de poblaciones con poder adquisitivo elevados en su primer indicio, la pandemia obligó a democratizar esta modalidad, alcanzando también a los trabajadores administrativos con ingresos de nivel inferior o intermedio.

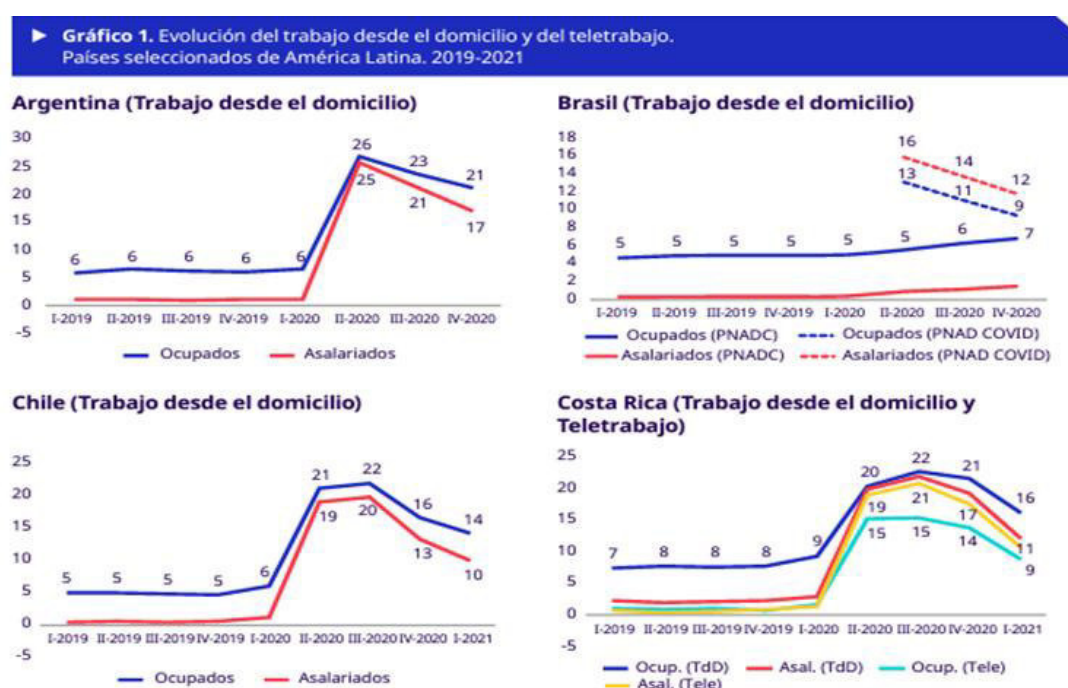
Sánchez (2012) señala:

Según la información proporcionada por la CEPAL, la falta de una medición del teletrabajo en la mayoría de los países es motivada por la falta de conocimiento sobre cómo llevar a cabo esta medición o porque este tema aún no ha sido considerado una prioridad en las agendas estadísticas de dichos países. Sin embargo, a pesar de lo mencionado anteriormente, en la actualidad muchos países disponen de las plataformas adecuadas y las herramientas óptimas que les permiten realizar un enfoque estadístico, técnico y metodológico apropiado en relación al teletrabajo. Este informe se centró específicamente en mencionar los ejemplos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, países que disponen de estudios detallados como censos y encuestas que podrían ofrecer entornos idóneos para la evaluación de la situación relativa a los empleos domésticos. Más aún, naciones como Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay cuentan con indagaciones especializadas orientadas al examen de las dinámicas propias de la Sociedad de la Información en el ámbito regional, las cuales pueden articularse con los estudios socioeconómicos correspondientes a fin de proporcionar una comprensión más pormenorizada, rigurosa y fidedigna de las prácticas del teletrabajo en los mercados laborales de dichos países. (p. 29)

En la figura 2, se presenta de manera visual el proceso de evolución ocurrido a partir del año 2019 en relación al trabajo realizado desde el hogar en varios países de la región, tanto para el total de los que se encuentran realizando alguna actividad laboral como para los trabajadores asalariados. Desde que comenzó la pandemia, se ha observado un marcado aumento en la proporción de personas empleadas que trabajan desde sus hogares. Con mayor intensidad fue el incremento entre los trabajadores asalariados.

Figura 2

Evolución del trabajo desde el domicilio y teletrabajo

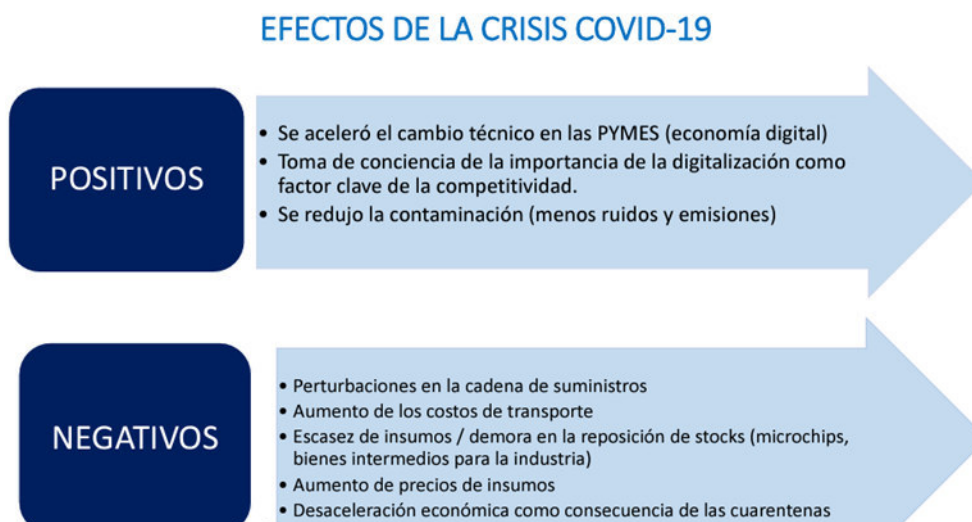


Nota. Evolución del trabajo desde el domicilio y del teletrabajo- Países seleccionado de América latina 2019-2012. Tomado de *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe* (p. 7), por Maurizio, 2021. OIT.

La pandemia ha requerido que los países se unan entre sí y tomen medidas en una variedad de áreas, ya sea en el entorno laboral o en la población en general, con el objetivo de reducir el riesgo ocasionado por el SARS-CoV-2. Esto se hace con la intención de enfrentar y mitigar las consecuencias que la pandemia estaba generando (Gutiérrez y Solano 2022).

Figura 3

Efectos negativos de la crisis en la Comunidad Andina (CEPAL 2022)



Nota. La figura menciona los efectos negativos y positivos durante la pandemia del Covid-19. Tomado de *Recuperación Post-COVID en la Subregión Andina y la coyuntura global* (p. 4), por Durán, 2022, CEPAL.

El Perú se destacó por ser uno de los países que reaccionó con mayor celeridad frente a la crisis, tomando la decisión de instaurar la medida de aislamiento obligatorio en todo su territorio a partir del 16 de marzo. Complementariamente, se puso en marcha estrategias para minimizar el impacto como son : (i) la distribución de recursos fiscales para hacer frente a la emergencia sanitaria; (ii) la movilización de apoyo económico a las familias peruanas para mitigar el impacto del confinamiento (iii) Respaldos destinados a las instituciones mediante subsidios aplicados a la planilla laboral y créditos focalizados, con el propósito de prevenir eventuales tensiones de liquidez que pudieran repercutir negativamente en los trabajadores (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020)

La crisis ocasionada por el COVID-19 compelió a las instituciones a afrontar mutaciones vertiginosas en sus dinámicas operativas, frente a las cuales el sector público desplegó mecanismos de apoyo oportunos y eficaces. Por ejemplo, las instituciones deben trasladarse a la digitalización de manera inmediata lo que implica inversiones adicionales que

no se contemplaban. El uso adecuado del sistema de innovación permite a las empresas aprovechar de manera efectiva las ventajas comparativas que han surgido a raíz de la pandemia. Aquellas organizaciones más expuestas al impacto económico y social están impulsadas a desarrollar servicios innovadores y/o nuevos productos que les permitan mantener su competitividad en el mercado. Asimismo, este escenario pone de relieve la trascendencia de instaurar procedimientos expeditos y técnicamente optimizados para la selección de postulantes en el entorno digital contemporáneo, asegurando perfiles que se adapten a las nuevas exigencias tecnológicas y organizacionales.

Según Sánchez et al. (2018), en el año 2016 se formalizó un convenio interinstitucional orientado a dinamizar la instauración de esta modalidad de prestación laboral remota, con la finalidad de fomentar y acrecentar los indicadores de teletrabajo proyectados hacia el año 2017. Con ocasión de la formalización del “Pacto Nacional por el Teletrabajo”, el MTPE dio cuenta de la existencia de 648 teletrabajadores, distribuidos en 145 unidades empresariales desplegadas en el ámbito nacional. Posteriormente, en 2017, con el propósito de coadyuvar a la promoción del trabajo a distancia, se habilitaron módulos especializados de teletrabajo en los departamentos de Tacna, La Libertad, Piura, Cusco y en la Provincia Constitucional del Callao. Asimismo, Juy y Soto (2020) señalan que se estableció como meta sectorial para el año 2021 alcanzar un contingente de 34 000 teletrabajadores. No obstante, la receptividad institucional frente a dicha iniciativa devino ostensiblemente exigua tanto en el ámbito público como en el sector privado.

Las Instituciones de diferentes índoles no estaban preparadas para implementar la modalidad del teletrabajo. Respaldado por los hallazgos del estudio de ISIL, los cuales evidenciaron que el 73% de las unidades empresariales encuestadas carecía de una política institucional o estrategia formalmente delineada para su implementación.

Este estudio también señala que la principal dificultad que enfrentan los representantes es la administración de sus equipos de trabajo. Mantener la colaboración entre diferentes áreas se ha convertido en un desafío, y se ha logrado principalmente a través de herramientas tecnológicas como WhatsApp y Zoom, la más utilizadas según la encuesta. Según la data del Instituto San Ignacio de Loyola (ISIL) el 33% de colaboradores afirmó no estar debidamente preparado para trabajar de manera remota, El 11% puso de manifiesto la presencia de riesgos vinculados con la eventual pérdida de información digital, mientras que el 8% manifestó no disponer de los recursos indispensables para desempeñar sus funciones desde sus domicilios (Descomunal, 2020).

Actualmente, el 95% de los colaboradores manifiesta que el trabajo a distancia debe mantenerse en su institución después terminar el estado de emergencia, según un estudio desarrollado por ISIL. El estudio contó con la participación de 250 empleados de diversas líneas jerárquicas, del total de encuestados, el 69% manifestó que el teletrabajo debería implementarse de forma parcial; un 26% consideró que debería mantenerse de manera íntegra, mientras que el 5% restante indicó que no debería continuar (Diario Oficial el Peruano, 2020).

Esta investigación se enmarca en la línea de investigación en Gestión del Talento Humano y Transformación Digital, en la medida en que escruta la influencia que la modalidad de teletrabajo despliega sobre el desempeño laboral en organizaciones adscritas al sector social. Asimismo, contribuye al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N.º 8 (Unidas, 2015): Trabajo decente y crecimiento económico, al propiciar prácticas laborales que coadyuven al acrecentamiento de la productividad, la inclusión organizacional y el bienestar integral de los colaboradores en entornos tecnodigitales.

En el contexto jurídico-laboral peruano, dicha modalidad se encuentra normativamente regulada y delimitada por la Ley de Teletrabajo (Ley N.º 31572), la norma precisa que el teletrabajo es una modalidad especial para llevar a cabo las tareas de forma rutinaria o común

se distingue por la ejecución supervisada de éstas sin que el empleado o servidor civil esté presente físicamente en el lugar de trabajo donde tiene una relación laboral (Congreso de la Republica, 2022).

Tabla 1

Ventajas y desafíos de las organizaciones al implementar el teletrabajo

Las prerrogativas y contingencias que afrontan los colaboradores al materializar la modalidad de teletrabajo en el contexto latinoamericano y peruano.	
Beneficios	Retos
• Propicia la ampliación de oportunidades de inserción laboral y optimiza la eficiencia en la administración del tiempo dentro del entorno ocupacional. • Favorece el acceso al empleo de colectivos con condiciones particulares o necesidades específicas de inclusión laboral. • Contribuye a la reducción de erogaciones asociadas al mantenimiento, acondicionamiento e infraestructura organizacional	• Complejización de los procesos comunicacionales con los colaboradores. • Insuficiente alfabetización tecnodigital en el uso de las TIC, lo cual obstaculiza los mecanismos de supervisión y trazabilidad del desempeño de los colaboradores, incidiendo negativamente en la consecución de las metas previamente establecidas. • Incorporación transversal de las TIC en los instrumentos de planificación estratégica de cada país. • Preocupación institucional derivada de la limitada comprensión conceptual del teletrabajo, la ambigüedad normativa vigente, la exigua capacitación organizacional y el desconocimiento operativo de las tecnologías de la información y la comunicación. • Salvaguarda de la ciberseguridad y mitigación de vulnerabilidades informáticas. • Elevados requerimientos de inversión en infraestructura tecnológica, equipamiento especializado, software y aplicaciones destinadas a la operativización de plataformas digitales.

- Mejor manejo del tiempo para el desarrollo de sus actividades laborales y personales
- Coordinación propia de la disponibilidad en función de los horarios del colaborador.
- Reticencia organizacional frente a la adopción de esta modalidad laboral, derivada del desconocimiento o limitada familiarización de los colaboradores con sus dinámicas operativas.
- Potencial riesgo de sobreasignación funcional o intensificación desproporcionada de funciones asignadas por disposición del empleador.
- La sobrecarga ocupacional, originada por prácticas deficitarias de gestión temporal, puede generar repercusiones nocivas en el bienestar físico, psicológico y emocional del trabajador.
- Insuficiente percepción de reconocimiento laboral, lo cual puede suscitar sentimientos de estancamiento profesional y limitada proyección de crecimiento dentro de la organización.
- El aislamiento laboral puede obstaculizar los procesos de interacción, coordinación y comunicación organizacional.
- Contingencias de conectividad del servicio de internet en los domicilios de los colaboradores.

Nota. Adaptado desde el manuscrito de Juy y Soto (2020).

Los retos tanto para los colaboradores como para las instituciones públicas y privadas en adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo han sido bastante desafiantes, todavía estamos en proceso y tenemos muchos aspectos por mejorar en la ejecución del mismo. Esta modalidad conlleva a muchos retos y desafíos, aunado a la vigilancia de sus labores deben estar pendientes a conllevar el equilibrio personal familiar, Particularmente, por las eventuales repercusiones que la modalidad de teletrabajo podría generar sobre los indicadores de desempeño laboral.

Según lo indicado por el MTPE (2017) el teletrabajo se define como una forma particular de realizar tareas laborales a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación, sin que sea necesario que el trabajador se encuentre físicamente en las

instalaciones de la empresa. La población vulnerable, incluyendo a madres gestantes, niños en edad temprana, adultos mayores y personas con discapacidad, recibe beneficios.

Estos retos enmarcan a la institución Asociación Benéfica Prisma, quien inicia sus actividades el 21 de abril de 1986 a cargo de 8 líneas de acción orientadas a proyectos sociales. En su condición de organización no gubernamental, se vio ostensiblemente impactada por el advenimiento de la pandemia y preocupadas por el bienestar de sus trabajadores, conjuntamente con la declaración del estado de emergencia inicio sus actividades al 100% a través del teletrabajo. Actualmente se encuentran más de 69 personas manteniendo esta modalidad con los desafíos que implica medir el desempeño de tareas, mantener la productividad y el compromiso laboral. La modalidad de “Teletrabajo” ha impactado a los colaboradores en su desempeño laboral, que es necesario investigar, tener una visión integral e interdisciplinaria de los beneficios e inconvenientes y brindar el aporte necesario que permita un mejor desenvolvimiento de esta modalidad.

1.2. Formulación del Problema

Problema General

¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?

Problemas Específicos

- **PE1:** ¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?
- **PE2:** ¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?
- **PE3:** ¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?

1.3. Justificación Teórica

De acuerdo con Bernal (2010), En el campo de la indagación científica, se reconoce la concurrencia de una justificación teórica cuando el propósito medular del estudio se encamina a suscitar una problematización reflexiva, el debate epistemológico y el intercambio académico acerca de los conocimientos ya establecidos, cuestionar una teoría existente, comparar resultados o indagar sobre la epistemología del conocimiento actual” (p.106).

La investigación se justifica teóricamente, porque busca aportar el conocimiento respecto a la variable teletrabajo y su vinculación con el desempeño laboral. Asimismo, se demostrará la interrelación entre las hipótesis planteadas tomando las dimensiones de compromiso Institucional, conocimiento de trabajo y productividad. La contribución realizada servirá como referencia en futuras investigaciones.

1.4. Justificación Práctica

Según Bernal (2010), “implica que una investigación tiene justificación práctica cuando su progreso resulta útil para abordar un problema específico o, al menos, sugiere enfoques cuya implementación podría ser beneficiosa para resolver dicho problema" (p.106). La investigación beneficiará a la unidad de estudio, de acuerdo con el resultado se podrá viabilizar mejores acciones e implementar un plan de mejora que favorecerá a la los colaboradores e impactará a la institución.

1.5. Objetivos de la Investigación

Objetivos generales

Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.

Objetivos específicos

- **OE1:** Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.

- **OE2:** Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- **OE3:** Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

El teletrabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.

Hipótesis específicas

- **HE1:** El teletrabajo se relaciona significativamente con el compromiso Institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- **HE2:** El teletrabajo se relaciona significativamente con el conocimiento del trabajo en los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- **HE3:** El teletrabajo se relaciona significativamente con la productividad en los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se procederá a la revisión sistematizada de los estudios precedentes vinculados con los constructos abordados en la presente investigación; asimismo, se desarrollarán los fundamentos teóricos que otorgan soporte epistemológico y conceptual a las hipótesis formuladas, procurando establecer una articulación analítica Entre la modalidad de teletrabajo y el desempeño laboral en Prisma Lima ONG.

2.1. Marco Epistemológico de la Investigación

Para Sánchez et al. (2018) la epistemología, que se conoce también como la rama de la filosofía que se enfoca en el estudio del conocimiento y la validez de las creencias, es frecuentemente referida como la filosofía de la ciencia. Examina detenidamente el origen, la esencia y la autenticidad del discernimiento científico (p.61).

Hablar de trabajo es tomar en cuenta a Maritain (1966) en su obra su humanismo integral, Maritain propone un enfoque del humanismo que integra profundamente los valores espirituales y éticos de la tradición cristiana con la vida social y política moderna. Su objetivo es ofrecer una alternativa a las ideologías totalitarias y materialistas de la época, promoviendo un humanismo que reconozca la dignidad intrínseca del ser humano basada en su naturaleza espiritual.

El humanismo integral es una visión holística del ser humano que considera tanto su dimensión material como espiritual. Maritain critica las formas de humanismo que reducen al hombre a su dimensión económica o biológica, y argumenta que una auténtica comprensión de la humanidad debe incluir su apertura a lo trascendental. "Humanismo integral" de Jacques Maritain ofrece una visión profunda y equilibrada del ser humano, que busca integrar la dimensión espiritual y ética en todos los aspectos de la vida social. Su propuesta sigue siendo relevante en la búsqueda de un orden social justo y humano, donde cada persona pueda alcanzar

su pleno potencial en armonía con la comunidad y la trascendencia. (Maritain, editado por Aubier, 1966).

Conforme a Winslow (1969) citado por Carro y Caló (2012), a principios del siglo XX, Frederick Taylor elaboró la teoría de la administración científica con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad en el ámbito laboral. Los principios fundamentales de su teoría y que respaldan la investigación son los siguientes:

- Estudio Científico del Trabajo: que cada tarea laboral debía ser analizada científicamente para identificar la manera más eficiente de realizarla. Esto incluye el estudio de movimientos y tiempos, la eliminación de movimientos innecesarios y la optimización de los métodos de trabajo.
- Selección Científica y Entrenamiento del Personal: Taylor abogó por la selección cuidadosa de los trabajadores basándose en sus habilidades y capacidades específicas para determinadas tareas. Además, insistió en la importancia de capacitar a los trabajadores de manera sistemática para asegurar que pudieran realizar su trabajo eficientemente.
- Cooperación entre la Dirección y los Trabajadores: La administración y los trabajadores deben colaborar estrechamente. Taylor creía que una relación de cooperación aumentaría la eficiencia y la productividad. Para ello, la administración debía proporcionar un entorno de trabajo adecuado y motivar a los empleados a seguir los métodos científicos establecidos.
- Uso de Incentivos y Sistemas de Pago por Rendimiento: Taylor promovió la idea de sistemas de pago basados en el rendimiento, donde los trabajadores serían recompensados por su eficiencia y productividad. Esto se implementaría mediante bonos o incentivos que recompensaran a los trabajadores más productivos.

La OIT, destacó la urgencia de desarrollar estrategias eficaces para aumentar la productividad laboral en América Latina. Esta necesidad surge debido a un rezago persistente en la región, el cual pone en peligro la posibilidad de alcanzar un futuro laboral que promueva un crecimiento sostenible y ofrezca más y mejores empleos. Se abordaron aspectos como los desafíos que trae la transición digital y la llegada de nuevas tecnologías, los retos en la formación profesional, la compleja situación actual marcada por una alta incertidumbre internacional y una pandemia en curso, así como la elevada informalidad en la región.

Rahayu et al. (2021) como se citó en Chigo (2024), evaluar el desempeño de los empleados que teletrabajan plantea un desafío importante para las empresas. La naturaleza intangible de los resultados y contribuciones en este contexto dificulta su medición concreta. Asimismo, la orientación del teletrabajo hacia la prestación de servicios, antes que, hacia la producción de bienes corpóreos, torna aún más intrincada la valoración del rendimiento laboral. En consecuencia, la evaluación del desempeño de los trabajadores remotos se configura como un proceso de elevada complejidad y signado por múltiples escollos.

El vínculo del trabajador con Prisma supone un intercambio mutuo: la entidad le brinda remuneración, protección y reconocimiento; como contraparte, el empleado retribuye dichos beneficios mediante el cumplimiento de sus responsabilidades y actividades asignadas. Este acuerdo corresponde al “contrato psicológico”. Esta declaración se refiere a la anticipación que tienen tanto la persona como la empresa en relación con la reciprocidad esperada, la cual va más allá de lo establecido en un contrato formal y se ajusta dependiendo de su naturaleza específica. Se trata de un entendimiento implícito entre el empleado y la empresa, en el cual se establece que hay una extensa diversidad de derechos, ventajas y responsabilidades que son cumplidos y acatados por ambas partes. Un contrato es un tipo de convenio o compromiso que las personas establecen tanto consigo mismas como con los demás, donde se fijan reglas y condiciones para regular sus relaciones y expectativas mutuas.

2.1.1. Teorías

2.1.1.1. Teoría del Modelo de Recursos y Demandas Laborales (DRL)

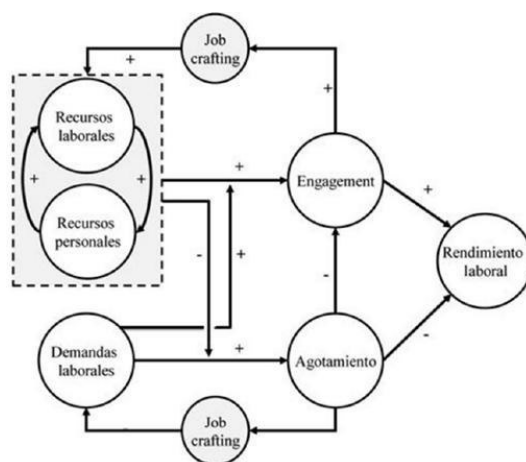
La DRL ofrece un armazón conceptual sólido para elucidar la dinámica compensatoria existente entre los recursos de que disponen los trabajadores y las exigencias consustanciales a su praxis ocupacional. Conforme a este enfoque, los recursos laborales pueden adoptar una naturaleza física, psicológica, social u organizacional, y poseen la capacidad de incidir favorablemente en el desempeño laboral, al actuar como factores potenciadores de la eficacia, la motivación y la funcionalidad del colaborador dentro del entorno de trabajo.

Por otro lado, las demandas laborales, igualmente configuradas desde dimensiones físicas, psicológicas, sociales u organizacionales, cuando no son objeto de una gestión adecuada, pueden devenir en procesos de desgaste ocupacional, manifestaciones de estrés y detrimento progresivo del desempeño laboral (Bakker, 2013).

Nielsen et al. (2008) citado por Bakker (2013), la literatura sobre el DRL ha consistentemente subrayado que los empleados alcanzan su máximo potencial en entornos laborales desafiantes y bien equipados, ya que estos facilitan el compromiso. Esto implica que las empresas deberían proporcionar a sus trabajadores suficientes desafíos y Los recursos laborales, entre los que se comprenden la retroalimentación, el soporte social y la diversificación de tareas.

Figura 4

Teoría DLR



Nota. Tomado de *Teoría de las demandas y los recursos laborales* (p. 2) por Nielsen et al., 2008, citado por Bakker, 2013.

2.1.1.2. Teoría de la Contingencia

Hanisch y Wald (2012) citado por Chigo (2024) refiere a la Teoría de la Contingencia se distingue en tanto, como prolongación de la Teoría General de Sistemas (TGS), proporciona una mirada de considerable hondura respecto de la forma en que las organizaciones se configuran, articulan y reajustan en función de las condiciones de su entorno. En términos sustantivos, esta perspectiva plantea que los atributos organizacionales deben guardar consonancia con las exigencias contextuales; por consiguiente, cuando el entorno experimenta transformaciones, la organización se ve compelida a adecuarse para preservar su eficacia.

La teoría de la contingencia postula que la instauración y gestión del teletrabajo se halla supeditada a una multiplicidad de factores contextuales, por lo que las organizaciones podrían requerir la adecuación de sus políticas, procedimientos y prácticas telelaborales en función de su infraestructura tecnológica, cultura organizacional y orientación estratégica. En tal sentido, se sostiene que aquellas entidades dotadas de tecnologías avanzadas disponen de mayores posibilidades para viabilizar esquemas amplios de teletrabajo, en comparación con organizaciones caracterizadas por limitaciones tecnológicas (Chigo, 2024). De manera

complementaria, Shenkar et al. (2021) sostienen que la configuración estructural idónea de una organización se encuentra supeditada a una diversidad de factores contingenciales, entre ellos la tecnología disponible, la magnitud organizacional, el entorno operativo y el equipamiento tecnológico existente.

Asimismo, las técnicas y metodologías de trabajo cumplen una función cardinal en la delimitación de la estructura organizacional más idónea y funcional. Desde esta perspectiva, se enfatiza la necesidad de ponderar un conjunto heterogéneo de variables al momento de diseñar, reconfigurar o adaptar la arquitectura organizacional a las exigencias del entorno.

De manera particular, la tecnología, entendida tanto desde su dimensión infraestructural (hardware) como desde sus procedimientos y métodos operativos, se erige como un factor medular para la adaptabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta organizacional en un entorno empresarial caracterizado por su dinamismo, volatilidad y permanente transformación.

Tabla 2

Factores Contingentes

Factor Contingente	Descripción
Complejidad	Articulación con los procesos y productos organizacionales.
Interdependencia	La configuración de los mecanismos decisionales se encuentra condicionada por el grado de interdependencia funcional existente entre las distintas unidades, áreas o departamentos de la organización.
Tamaño de la organización	Repercute en la formalización y complejidad estructural, en tanto las organizaciones tienden a procurar mayores niveles de especialización conforme se incrementa la magnitud de su población organizacional.
Ambiente	Incide en la adaptabilidad organizacional cuando la atmósfera circundante a la entidad se torna inestable y demanda la formulación de directrices, así como el

despliegue de capacidades institucionales orientadas a responder y adecuarse con celeridad.

Nota. Adaptado de *International business: The new realities*, por Shenkar et al., 2021. Pearson Education.

2.2. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes del problema de esta indagación tienen sustento en estudios previos, específicamente artículos científicos y tesis en el ámbito internacional y nacional vinculados a los constructos de estudio.

2.2.1. Investigaciones a nivel nacional

Polo et al. (2023) en su artículo de investigación titulado *Teletrabajo en organizaciones: Competencias y valoración de actividades en las empresas del norte de Amazonas-Perú*, tuvo como objetivo de estudio determinar la percepción de los empresarios sobre las competencias y la valoración de las actividades de los teletrabajadores, Aprovechando innovaciones digitales para fortalecer la competitividad del rubro agropecuario. El trabajo siguió una orientación numérica y administró un formulario integrado por 30 reactivos, cuyo coeficiente de consistencia alcanzó 0,895, además de otros hallazgos. Los resultados indican que el teletrabajo puede modificar la flexibilidad, examinando detalladamente un grupo de 367 entidades agrícolas dedicadas al cultivo de café, cacao y arroz, considerando aspectos espaciales y temporales de sus prácticas laborales. Se puede concluir que las compañías que han implementado la modalidad de teletrabajo tienden a ser más flexibles en sus operaciones en contraste con las organizaciones que no han realizado cambios significativos en su estructura laboral. de acuerdo con el diagnóstico, el teletrabajo se Constituye un elemento orientado a fortalecer la competitividad mediante la optimización de las estructuras institucionales vigentes. Dicha eficiencia representa el uso racional de medios y procedimientos productivos dentro de las entidades ubicadas al norte de Amazonas, Perú. En ese territorio, pese a la relevancia de las redes innovadoras y tecnológicas para organizar el teletrabajo en zonas

urbanas y rurales, estas no aseguran individualmente su aplicación. Para llevar a cabo programas de trabajo a distancia, es esencial contar con la voluntad de los directivos y con los lineamientos políticos de cada organización.

Correlativamente, Andrade et al. (2023), desarrollo su tesis para la obtención de la magistratura denominada *Relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa minera Chinalco, 2021*. El propósito medular del estudio consistió en determinar el nexo existente entre la instauración del teletrabajo y el grado de eficiencia laboral alcanzado por los trabajadores que ejercieron funciones administrativas de soporte en la compañía Minera Chinalco durante el periodo correspondiente al año 2021. El estudio evidenció que el teletrabajo se encuentra intrínsecamente vinculado con la utilización de TIC, comprendiendo modalidades de prestación laboral remunerada ejecutadas desde el domicilio, oficinas satelitales, centros especializados de teletrabajo u otros espacios geográficamente externos a la sede organizacional principal. Asimismo, la productividad fue conceptualizada como el producto de la incidencia multifactorial de diversos elementos sobre la conducta laboral de los trabajadores en el interior de la organización.

Metodológicamente, el estudio siguió un alcance descriptivo-correlacional, orientado a examinar minuciosamente las posibles asociaciones entre variables. Asimismo, empleó una perspectiva cuantitativa, sin manipulación experimental y con medición transeccional, pues la evidencia fue recopilada únicamente del personal administrativo perteneciente a la mencionada empresa minera. La población objeto de estudio estuvo conformada por 500 colaboradores, mientras que la muestra quedó constituida por 218 teletrabajadores, a dichos participantes se les administró un instrumento estructurado compuesto por 25 ítems, distribuidos en correspondencia con cada una de las variables examinadas: teletrabajo y productividad. Los hallazgos derivados del análisis evidenciaron la existencia entre ambas variables. Los resultados expuestos corroboraron un nivel de significancia de 0.000, valor inferior al umbral

de 0.01. En consecuencia, se desestimó la hipótesis nula (H_0) y se admitió la hipótesis alternativa (H_1), lo cual denota la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores administrativos de la empresa Minera Chinalco durante el año 2021. Resulta pertinente enfatizar que dicha asociación presenta una direccionalidad positiva y una magnitud elevada, evidenciada mediante un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.633$. En consecuencia, se concluyó la existencia de una relación estadísticamente positiva, directa y fuerte entre la modalidad de teletrabajo y la productividad laboral.

Seguidamente, Argandoña (2023), este artículo de investigación titulado *El home office y el desempeño laboral de una empresa peruana de servicios digitales*. La investigación tuvo como propósito escrutar la articulación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral, considerando como unidad de análisis a una empresa dedicada a la provisión de servicios digitales, ubicada en Lima, Perú, durante el periodo 2023. Desde el plano metodológico, la investigación se orientó hacia una finalidad aplicada, al procurar generar conocimiento útil para la comprensión de una problemática concreta. Asimismo, se sustentó en una estrategia de medición numérica y análisis estadístico, sin intervención directa sobre las variables, y con un alcance dirigido a describir su comportamiento y examinar el grado de vinculación existente entre ellas. El universo analizado comprendió 115 trabajadores de dicha entidad. La herramienta aplicada incluyó 16 interrogantes con respuesta única. Asimismo, las variables fueron medidas mediante una escala psicométrica tipo Likert, estructurada en cinco gradientes ordinales de valoración. Los resultados globales pusieron de manifiesto que el constructo teletrabajo presentó un coeficiente de correlación de 0.340 con respecto al desempeño laboral, lo cual evidencia una covariación positiva de intensidad moderada-baja entre ambas variables objeto de análisis y, por tanto, valida nuestra hipótesis alterna. En términos conclusivos, la constatación de una correlación positiva de baja magnitud permitió corroborar que la

modalidad telelaboral, en tanto esquema organizativo implementado en la referida empresa de servicios digitales, coadyuva a un incremento exiguo, aunque empíricamente verificable, del desempeño laboral. Asimismo, en el contraste inferencial correspondiente a la hipótesis específica 4, se procedió a la aceptación de la hipótesis alterna, conforme a lo consignado en la Tabla 5, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000, inferior al umbral crítico convencional de 0.05. El hallazgo demuestra una asociación estadísticamente relevante del equipamiento digital con el desempeño laboral del personal perteneciente a la compañía de servicios digitales ubicada en Lima, Perú, durante 2023. La intensidad asociativa evidenciada entre los constructos analizados alcanzó un coeficiente de 0.298; valor que, conforme a los criterios interpretativos del coeficiente Rho de Spearman, denota una covariación positiva de escasa magnitud entre las variables objeto de estudio.

Al focalizarse en el abordaje analítico de las variables objeto de estudio y en la exégesis de la literatura especializada, se asumió una posición epistémica de carácter medido, desde la cual se propugna la adopción de un esquema laboral híbrido en la referida entidad organizacional. Esta recomendación se debe a que la modalidad híbrida presentaría ventajas en comparación con el sistema de trabajo completamente remoto. Se observó que la empresa no contaba con mecanismos de control de actividades ni con recursos para el manejo del estrés en aspectos como la flexibilidad y el estrés laboral. Información relevante que aporta al proceso de investigación

También, Dávila et al. (2022) en su artículo de investigación titulado *Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional*, el propósito del estudio consistió en dilucidar el grado de correspondencia de la productividad laboral respecto al teletrabajo dentro de entidades estatales durante la emergencia nacional. Metodológicamente, el trabajo respondió a una finalidad práctica, perspectiva numérica y estructura observacional carente de manipulación deliberada. Asimismo, de acuerdo con su

alcance investigativo, se configuró como un estudio correlacional y, en función de la temporalidad en la recolección y observación de los datos, asumió un corte transversal. El universo poblacional del estudio estuvo conformado por 960 trabajadores pertenecientes a un organismo público ubicado en Lima Metropolitana, de los cuales, mediante un procedimiento de muestreo probabilístico, se seleccionó una muestra integrada por 130 colaboradores. La metodología empleada consistió en la realización de una encuesta mediante la elaboración de un cuestionario que contenía un total de 20 afirmaciones abordando aspectos vinculados a la productividad en el trabajo, el teletrabajo y sus respectivas dimensiones. Los reactivos ofrecieron cinco opciones sustentadas en una escala Likert. La evidencia recibió tratamiento descriptivo mediante el cálculo de frecuencias absolutas y relativas para las variables y sus componentes, permitiendo examinar minuciosamente los registros obtenidos. En cuanto a la general (H_g), la cual plantea la existencia de una relación entre la productividad laboral y el teletrabajo, los cálculos se efectuaron mediante Rho de Spearman, obteniéndose un $r = 0.790$. Dicho valor denota una correlación acompañada de un nivel de significancia inferior a 0.01. En tal sentido, se admitió la hipótesis general y se desestimó la hipótesis nula. En conclusión, se confirma que la productividad laboral está positivamente vinculada al teletrabajo. En cuanto a la dimensión de tecnologías de información y comunicación (TIC), se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.542$ con un valor de significancia estadística inferior a 0.001, lo cual permite inferir la existencia de una asociación positiva de intensidad moderada con la productividad laboral. En lo concerniente a la dimensión vinculada con el desenvolvimiento de la vida personal y profesional, el coeficiente de correlación fue de $r=0.565$, Asimismo, obtuvo una probabilidad estadística por debajo de 0.001, corroborando un vínculo directo moderado del componente evaluado con la productividad laboral. Finalmente, cultura organizacional alcanzó $r = 0.789$ y $p < 0.001$, cifras representativas de una asociación favorable elevada respecto de la productividad laboral. En síntesis, el conjunto de componentes pertenecientes al

teletrabajo mantiene correspondencia directa con la productividad laboral. Esta evidencia constituye un aporte pertinente para el trabajo desarrollado.

Seguidamente Montenegro y Chotón (2022), en su artículo de investigación titulado *Desempeño y condiciones laborales en la modalidad de trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021*, El propósito de esta investigación consistió en dilucidar la existencia de una relación entre el desempeño y las condiciones laborales en la modalidad de trabajo remoto del personal administrativo de dicha universidad. El estudio, de alcance descriptivo-correlacional y sustentado en una estrategia de medición cuantitativa, consideró una muestra conformada por 54 trabajadores administrativos. Se empleó la metodología de encuesta, donde se utilizó un cuestionario validado por expertos con un nivel de confiabilidad evaluado en 0.735, así como un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.783. La ejecución abarcó desde agosto hasta diciembre de 2021, siguiendo una perspectiva cuantitativa, alcance descriptivo-correlacional, esquema no experimental y medición transeccional. La población estuvo constituida por 201 servidores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), comprendiendo tanto personal nombrado como contratado, perteneciente a los regímenes laborales establecidos por el Decreto Legislativo N.º 276 y el Decreto Legislativo N.º 1057, conforme al reporte emitido por la Unidad de Recursos Humanos de dicha casa superior de estudios. Para la delimitación muestral, se consideraron únicamente aquellos trabajadores que ejecutaron labores bajo modalidad remota durante el año 2021, por un periodo mínimo de un mes continuo, adscritos a áreas de administración, registros académicos y planificación. En virtud de tales criterios, se obtuvo una muestra de 54 trabajadores, seleccionados mediante un procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia. La evidencia obtenida mostró que el 88.89% del personal presentó un grado favorable de desempeño laboral, en tanto el 62.96% registró condiciones laborales

consideradas adecuadas. Respecto de las dimensiones evaluadas, las capacidades profesionales mantuvieron una relación estadísticamente significativa con las condiciones laborales, sustentada en $p = 0.017$, cifra menor al límite establecido de 0.05. No obstante, dicha significancia no se replicó en la relación entre las condiciones laborales y las dimensiones referidas a funciones y responsabilidades ($p = 0.274 > 0.05$), planificación y ejecución del trabajo ($p = 0.812 > 0.05$), ni trabajo en equipo ($p = 0.269 > 0.05$). A partir de dicho resultado, se estableció la inexistencia de una vinculación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y las condiciones laborales bajo la modalidad de trabajo remoto en el personal administrativo de la UNTRM.

Aquije et al. (2021) desarrollaron su tesis de magistratura denominada *El Home office como Herramienta para Mejorar el Engagement: Caso de una Empresa Privada del Sector Asegurador en Perú*. Dicha investigación tiene como finalidad analizar cómo el trabajo remoto influye en el compromiso en los colaboradores y contribuye a la misión de la organización. Se emplearon enfoques tanto cuantitativo como cualitativo en el estudio. Se utilizó un diseño descriptivo mediante encuestas para evaluar el nivel de compromiso y, de manera adicional se aplicó un diseño exploratorio mediante entrevistas para determinar si la modalidad no presencial favorece la identificación del personal. La evidencia mostró que, entre 42 participantes, un 68% estimó que las labores a distancia reforzaron su compromiso organizacional; igual porcentaje las valoró como un medio capaz de potenciar la competitividad institucional. Asimismo, para estimar la fiabilidad de las 14 preguntas cerradas del instrumento, se recurrió al método de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, en razón de que la variable engagement fue asumida como politómica y unidimensional. Dicho coeficiente oscila entre 0 y 1, estableciéndose 0.7 como umbral mínimo admisible; por debajo de este valor, la consistencia interna del cuestionario deviene insuficiente, conforme a Celina y Campo (2005), citado por Aquije et al. (2021); para su cálculo, se empleó el software

estadístico Jamovi. El valor obtenido para Alfa fue de 0.845, lo que demuestra la fiabilidad del instrumento. Concluyeron que el trabajo remoto ayuda a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y el clima organizacional; y si es bien gestionada, incrementa la productividad. Este estudio aporta a la investigación en las dimensiones de compromiso laboral y productividad en relación a las variables de la presente investigación.

Aguilar et al. (2021), desarrollaron su tesis para la obtención de la magistratura denominada *Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. El propósito de este estudio es examinar la relación existente entre la modalidad de trabajo remoto y cómo afecta el rendimiento de los empleados en el contexto laboral de Perú, investigando además cómo esta práctica incide en aspectos como la satisfacción laboral, la armonía entre trabajo y familia, así como el agotamiento laboral, durante la crisis sanitaria provocada por la propagación del covid-19. El aporte del estudio radica en reunir y examinar evidencia teórica y empírica procedente de fuentes primarias y secundarias. Durante el proceso de selección efectuado en noviembre de 2020, se identificaron 350 personas bajo teletrabajo; entre ellas, 150 correspondieron a teletrabajadores obligados que reunían los criterios previamente establecidos. El supuesto general propone desigualdades en el desempeño laboral al comparar personal sometido al teletrabajo obligatorio frente a colaboradores con elección voluntaria, considerando satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral. H1: El teletrabajo obligado repercute desfavorablemente sobre el desempeño laboral. Su verificación requirió calcular las medias correspondientes al grupo de teletrabajo obligado (TO) y contrastarlas con aquellas vinculadas al desempeño laboral (DL). La confianza seleccionada alcanzó el 90%, mientras el error estándar calculado correspondió al 5%, cifra ubicada dentro del límite previamente establecido; en consecuencia, queda admitida la muestra TF-DL. Asimismo, el contraste Shapiro-Wilk confirmó la consistencia estadística de los registros al satisfacer los supuestos paramétricos de normalidad, homogeneidad y homocedasticidad muestral. La

comprobación se sustenta en una probabilidad de $p = 4,48E-06$, menor que 0.1, mientras el 97% de los registros mantiene una distribución normal. El estudio determinó una asociación inversa entre el teletrabajo obligado y el desempeño laboral. Asimismo, incorpora una variable dependiente adicional vinculada con ambos componentes y con su incidencia sobre el rendimiento del trabajador.

Pacheco (2021) en el desarrollo de su tesis para obtener la magistratura denominada *Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021*. El propósito de este estudio es examinar de qué manera el trabajo remoto impacta en la eficiencia laboral de los empleados que pertenecen a empresas turísticas en Perú que reciben visitantes, poniendo énfasis en la transformación estructural llevada a cabo, , junto con el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la separación espacial y la autorregulación de actividades asumida por el personal. El trabajo siguió un enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental, transeccional y correlacional-causal. La evidencia empírica provino de formularios elaborados expresamente para ejecutivos y responsables de reconocidas compañías operadoras del rubro turístico peruano. Los hallazgos evidenciaron una asociación directa moderada (0,672), con significancia estadística (0,000), entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores. Asimismo, el análisis confirmó un vínculo directo moderado (0,514) y estadísticamente significativo (0,001) entre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la productividad del trabajador. La evidencia permitió establecer que los prestadores turísticos alcanzan una asociación favorable y estadísticamente significativa respecto de las dimensiones cambio organizacional y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Inversamente, la dimensión distancia mostró un vínculo desfavorable, demostrando la conveniencia de optimizar dichos componentes para lograr que el teletrabajo favorezca la productividad del personal.

Santillán y Saavedra (2021), en su artículo de investigación sobre *la Visión Holística del teletrabajo*, Su objetivo principal es analizar las particularidades, componentes esenciales y repercusiones del teletrabajo. Estamos hablando de un estudio que se caracteriza por su enfoque en la calidad de los datos recopilados, con un diseño que sigue un método detallado para revisar sistemáticamente la literatura existente en el tema de investigación. El concepto de teletrabajo consiste en una forma de realizar las actividades laborales de manera remota, utilizando mecanismos de comunicación a distancia para llevar a cabo las tareas asignadas. Aunque comúnmente se realiza desde el domicilio, no es una condición exclusiva, ya que el trabajo puede efectuarse desde diversos entornos fuera de la empresa o institución. Las conclusiones sobresalientes señalaron: a) el teletrabajo consiste en prestar servicios fuera del centro ocupacional mediante TIC; b) ante el panorama mundial contemporáneo, esta alternativa ofrece posibilidades favorables; c) dicho esquema profesional todavía demanda disposiciones normativas adicionales; y d) internamente, genera limitada aceptación por las deficiencias presentes. Finalmente, la mitad de los especialistas estimó indispensable la comprensión mutua entre trabajador y empleador para adoptar el teletrabajo. Además, el 30% de los investigadores ve urgente la regulación del teletrabajo. Asimismo, el 75% de los encuestados a nivel nacional opina que, para una implementación adecuada del teletrabajo, es esencial garantizar previamente los espacios, herramientas tecnológicas, manuales y regulaciones necesarias.

Uribe et al. (2021) refieren en su artículo de investigación, titulado *El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores*, Lima-Perú (2020), La finalidad prioritaria radicó en comprobar la correspondencia del trabajo remoto con la gestión de las emociones y verificar su conexión con jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social. Metodológicamente, siguió un diseño numérico, descriptivo-correlacional y transeccional. El grupo muestral reunió 148 maestrandos adscritos a la Facultad de Administración de la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Las respuestas procedieron de formularios con escala Likert y recibieron tratamiento estadístico descriptivo y correlacional.

Los hallazgos evidenciaron que las variables trabajo remoto y gestión de las emociones presentaron una correlación positiva moderada de 0.465. En consecuencia, se determinó que el trabajo remoto y sus dimensiones se encuentran vinculados con la gestión de las emociones. Las asociaciones correspondientes a las dimensiones del trabajo remoto (D1, D2 y D3) fueron examinadas mediante contrastes específicos. Entre la jornada de trabajo (D1) y la gestión de las emociones se evidenció una asociación directa elevada de 0.51 en alumnos de la maestría en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos. Asimismo, el soporte laboral y tecnológico (D2) mostró un vínculo directo de 0.34, mientras el bienestar social (D3) presentó una correspondencia directa moderada de 0.37. Los tres contrastes alcanzaron una significancia estadística de 0.01.

A partir de estos resultados, pese a que no se abordaron todos los componentes del trabajo remoto, se identificó que la mayoría de los estudiantes de la maestría en Recursos Humanos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos manifestó comodidad con esta modalidad y capacidad para gestionar eficientemente sus emociones. Esta situación podría explicarse porque numerosos participantes pertenecen a la generación millennial, caracterizada por adaptarse con rapidez a las transformaciones tecnológicas, personales y laborales, lo cual contribuiría a comprender la magnitud observada en la asociación entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones. Sin embargo, las entidades públicas y privadas deben examinar y fortalecer aquellos componentes deficientes relacionados con la jornada de trabajo, el soporte laboral y tecnológico y el bienestar social.

2.2.2. Investigaciones a nivel internacional

Chigo (2024) en su estudio para obtención del grado de doctor titulado *Factores de la modalidad de teletrabajo que inciden en el desempeño laboral en el sector de tecnología y*

servicios empresariales, toma como fundamento antecedentes científicos que formularon procedimientos destinados a determinar y valorar la incidencia del teletrabajo sobre el desempeño ocupacional, recurriendo a marcos conceptuales previamente consolidados. El trabajo examina un grupo representativo de colaboradores pertenecientes a Oracle México, reconocida compañía del rubro tecnológico. En este estudio, busca identificar los elementos del teletrabajo que influyen en el rendimiento laboral, explorar sus interrelaciones y determinar la fuerza de su asociación. Esto se realiza en el entorno de Oracle México, donde el teletrabajo está firmemente establecido como una práctica común. En este estudio, se utilizó una metodología que combina diferentes enfoques, no incluyendo experimentos, pero sí análisis de correlación y descripción. Los hallazgos centrales evidencian que el teletrabajo, respaldado por medios ocupacionales suficientes y una administración eficiente de las obligaciones profesionales, favorece la ejecución de actividades y el bienestar del personal. No obstante, surgieron dificultades vinculadas con el control del estrés y las características de las funciones, las cuales demandan medidas estratégicas para optimizar el desempeño laboral. La evidencia permitió establecer que el teletrabajo implementado en Oracle México S.A. de C.V. influye considerablemente sobre el desempeño laboral, ocasionando consecuencias beneficiosas y perjudiciales. La libertad para organizar horarios y tomar decisiones puede elevar la productividad y la conformidad profesional; en cambio, la sobrecarga de exigencias junto con un respaldo insuficiente podría reducir la eficacia y el involucramiento del personal.

El coeficiente correspondiente a voluntariedad alcanzó significancia estadística ($r = 0.781^*$, $p \leq 0.001$), evidenciando una asociación positiva elevada entre la elección voluntaria del teletrabajo y el desempeño laboral. Este hallazgo permite inferir que la posibilidad de optar libremente por la modalidad remota favorece mejores resultados entre los empleados. Asimismo, respalda el planteamiento según el cual la autonomía para organizar el entorno ocupacional constituye un recurso relevante para optimizar el rendimiento. En relación con

infraestructura y teletrabajo, se obtuvo igualmente una asociación positiva alta y estadísticamente significativa ($r = 0.687^{**}$, $p \leq 0.001$) respecto del desempeño laboral. Dicho resultado evidencia la necesidad de disponer de equipos, recursos y condiciones apropiadas para desarrollar eficientemente las actividades desde el domicilio. Además, coincide con el modelo de demandas y recursos laborales, según el cual la disponibilidad de medios adecuados resulta esencial para alcanzar un desempeño favorable. Las asociaciones identificadas muestran componentes relevantes, favorables y desfavorables, relacionados con el rendimiento laboral dentro del teletrabajo. Por un lado, el vínculo entre la ejecución de funciones específicas y el entorno ocupacional permite considerar que el fortalecimiento de capacidades y la optimización de actividades concretas podrían beneficiar el rendimiento general. Sin embargo, la marcada relación entre el rendimiento, tanto en las tareas como en el contexto laboral, y las conductas contraproducentes representa una dificultad importante, debido a que las acciones destinadas a elevarlo podrían promover involuntariamente comportamientos negativos.

González et al. (2023) su artículo de investigación tuvo como objetivo analizar *Las condiciones laborales para el desempeño de las modalidades de trabajo a distancia en Cuba*, el cuestionario fue el instrumento aplicado sobre teletrabajo/trabajo a distancia en sus dos formas destinadas tanto a empleados como a gerentes. Ambos cuestionarios están elaborados con una variedad de formatos, incluyendo preguntas de opción múltiple, algunas con escalas Likert de 2 o 3 puntos, y también preguntas abiertas. Incluye las siguientes dimensiones: ventajas de las distintas modalidades de teletrabajo y de las instituciones laborales, condiciones laborales, competencias profesionales y los resultados obtenidos en el desempeño de las tareas. Para el presente estudio, se analizaron las circunstancias del entorno laboral de los teletrabajadores/trabajadores a distancia y sus respectivos directivos. La muestra utilizada en el estudio fue conformada por 28026 TDT y directivos, representando el 8.70% de la población, siendo una muestra representativa. De la población seleccionada para el estudio, 24035

corresponden a TDT y 3991 a directivos/as. La edad media de la población es alrededor de 46 años en promedio (DS 13.1), con un rango entre 18 y 89 años. Según los sectores, el 72,2% de los encuestados corresponde al sector servicios y el 27,8% al sector productivo. Cabe señalar que la totalidad de la muestra (100%) pertenece a entidades de gestión no estatal. Para el analizar los resultados, se dividió la muestra en dos grupos: TDT (85.8%) y directivos (14.2%). Durante el análisis de cómo los trabajadores y los directivos perciben la influencia de las condiciones laborales en el desempeño de los teletrabajadores, se observó que hubo diferencias con una significación estadísticas entre los dos grupos ($p > .05$), en todas las condiciones a excepción de la calidad de comunicación con el jefe o supervisor. Después de un análisis exhaustivo, llegaron a la conclusión de que los teletrabajadores aprecian las condiciones laborales de forma positiva, resaltando aspectos como el logro de metas, la puntualidad en sus tareas y una comunicación efectiva con sus compañeros. Junto a los procesos de planificar y organizar el trabajo, y el conocimiento de los indicadores para evaluar su trabajo. Los problemas más significativos al llevar a cabo las tareas laborales están vinculados con las restricciones relacionadas con la rapidez y la consistencia de la conexión a internet. Igualmente, la entidad no proporcionó los recursos requeridos para el teletrabajo y no brindó a los empleados una capacitación previa para la transición a estas modalidades. De la misma manera, la empresa no proporcionó los recursos adecuados para que los empleados pudieran llevar a cabo sus labores de forma remota, y tampoco les brindó la oportunidad de recibir formación previa para adaptarse a estas nuevas modalidades de trabajo. Este estudio contribuye al análisis de la variable del teletrabajo, explorando cómo se relaciona con las condiciones laborales que afectan a los empleados que trabajan desde sus hogares.

Asmussen et al. (2023) desarrolló una investigación *An investigation of individual-level telework arrangements in the COVID-era*” traducido como los acuerdos de teletrabajo a nivel individual en la era COVID. En los últimos tres años, los arreglos laborales han cambiado

drásticamente debido a la pandemia de COVID-19, y es probable que estos cambios persistan en el futuro. Las implicaciones del teletrabajo en los patrones de viaje y actividad son potencialmente significativas. Este artículo pretende ampliar considerablemente el conocimiento sobre el presente y el futuro del teletrabajo post-pandemia mediante un análisis riguroso de las disposiciones de teletrabajo en dos periodos de tiempo diferentes. Se enfoca en tres aspectos clave: la decisión de teletrabajar o no, la frecuencia del teletrabajo y el lugar desde donde se realiza. Los datos de comportamiento utilizados provienen de una encuesta sobre la elección del lugar de trabajo realizada en Texas entre febrero y marzo de 2022, que incluyó una sección retrospectiva para obtener información sobre las preferencias de ubicación laboral antes de la pandemia. La evolución de los acuerdos de teletrabajo entre los periodos pre y postpandemia se analiza mediante un modelo conjunto estimado utilizando una metodología multivariante conjunta. Los resultados revelan que, después de la pandemia, la mayoría de los trabajadores prefieren un acuerdo de trabajo híbrido, con una tendencia general hacia una mayor frecuencia de teletrabajo en comparación con el periodo anterior a COVID-19. Además, los teletrabajadores muestran una mayor inclinación a trabajar exclusivamente desde casa en lugar de hacerlo desde un tercer lugar o combinar ambos. En general, los hallazgos indican que los acuerdos de teletrabajo se mantendrán en niveles altos en el futuro, con el hogar como el lugar principal de trabajo. Estos resultados sugieren que los modelos de pronóstico de la demanda de transporte deben actualizarse para reflejar los mayores niveles de teletrabajo, así como la variabilidad entre individuos en cuanto a la adopción, frecuencia y lugar del teletrabajo. Se estima un modelo econométrico conjunto para analizar cómo las características personales, del hogar y del trabajo, que son exógenas, influyen en estas tres dimensiones del teletrabajo tanto antes como después de la pandemia de COVID-19.

Según los datos, un mayor porcentaje de hombres (43,4%) adoptó el teletrabajo en el periodo anterior a la COVID-19 en comparación con las mujeres (38,0%). Esta tendencia de

género persiste en el periodo posterior a la pandemia, aunque tanto hombres como mujeres adoptan el teletrabajo a tasas mucho más altas que antes de la pandemia (68,5% de los hombres frente al 63,4% de las mujeres). Curiosamente, el incremento en la adopción del teletrabajo en el periodo posterior a la COVID-19 es mayor para las mujeres, con un aumento del 66,9%, en comparación con los hombres, cuyo aumento es del 57,8%. Como resultado, la diferencia en la adopción del teletrabajo entre hombres y mujeres se reduce significativamente en el periodo posterior a la COVID-19.

En cuanto a la frecuencia del teletrabajo, hay poca diferencia entre hombres y mujeres en ambos periodos, aunque la frecuencia del teletrabajo aumenta de aproximadamente 10 días por mes en el periodo anterior a la COVID-19 a cerca de 14 días por mes en el periodo posterior a la pandemia (como se muestra en los porcentajes de cambio del 34,3% y 31,4% en la columna "Frecuencia" del mismo panel). En todos los subgrupos de la probabilidad de elegir "solo casa" como lugar de teletrabajo aumenta del periodo anterior al posterior a la COVID-19, sugiriendo una mayor comodidad al trabajar exclusivamente desde casa. Los jóvenes de 18 a 29 años muestran el mayor aumento en la adopción del teletrabajo (del 38,8% al 73,6%) y mantienen una proporción elevada de teletrabajadores que optan por un modelo de trabajo híbrido. Mientras que el 40,2% de quienes tenían un título de posgrado teletrabajaban antes de la pandemia, este porcentaje aumentó al 67,1% en el periodo posterior a la COVID-19. El grupo de ingresos más altos presenta el mayor porcentaje de teletrabajo exclusivamente desde casa, lo que sugiere que las personas en este grupo de ingresos viven en hogares con la infraestructura y el espacio necesarios para teletrabajar de manera efectiva. La conclusión es que la aceptación del teletrabajo, o al menos las opciones híbridas para la ubicación del trabajo, se mantendrá, al menos en un futuro cercano. En general, todas las personas de diferentes grupos demográficos muestran una tendencia hacia una mayor adopción del teletrabajo después de la COVID-19. No obstante, los incrementos no son uniformes en todos los segmentos del mercado.

Ameen et al. (2023) este artículo de investigación titulado *It's part of the "new normal": Does a global pandemic change employees' perception of teleworking?*, traducida como "Es parte de la 'nueva normalidad': ¿Cambia una pandemia global la percepción de los empleados sobre el teletrabajo?", aborda una importante vació respecto a las percepciones de los empleados sobre el teletrabajo durante y tras la pandemia de COVID-19. Utilizando las teorías del equilibrio entre trabajo y familia y del ajuste entre tarea y tecnología, proponemos y validamos empíricamente un nuevo modelo basado en datos de 483 empleados. Los resultados indican que el bienestar social, el equilibrio entre trabajo y familia y el ajuste entre tarea y tecnología durante la pandemia están positivamente asociados con el desempeño en el teletrabajo. Además, el desempeño en el teletrabajo durante la pandemia influye en la intención de los empleados de seguir teletrabajando y en su compromiso con la carrera profesional después de la pandemia. También demostramos cómo los factores que contribuyen a la brecha digital moderan estos efectos. Los hallazgos enriquecen la literatura sobre teletrabajo al proponer un modelo que ofrece una visión sobre las percepciones de los empleados durante la pandemia y su impacto en la intención de teletrabajar y en el compromiso profesional posterior. Se elaboró un cuestionario dividido en tres secciones principales. Las dos primeras abarcaron los dos principales periodos considerados en el estudio, mientras que la tercera recopiló información demográfica. Dado el propósito de este estudio, optamos por emplear un método de muestreo intencional. Se reclutaron adultos empleados que residían en el Reino Unido y contaban con experiencia en teletrabajo durante la pandemia. Se hizo hincapié en obtener una muestra representativa, considerando criterios fundamentales como el género. La muestra constaba de 483 participantes, de los cuales más del 80 % habían trabajado desde casa al menos el 75 % del tiempo, y la mayoría eran personas que teletrabajaban solas. Evaluamos el modelo estructural utilizando coeficientes de ruta estandarizados (valor β), nivel de significancia (estadística t) y valor p. Las cargas de ruta (interpretadas como coeficientes de regresión

estandarizados) indicaron la fuerza de la relación entre las variables independientes y dependientes (Hair et al., 2017, citado por Ameen et al., 2023), todas las relaciones hipotéticas fueron respaldadas, excepto H2a (ajuste tarea-tecnología -> Rendimiento en teletrabajo, valor $t = 0,740$). Los participantes que no disponían de un espacio de oficina en casa percibieron una relación más significativa entre el equilibrio entre la vida personal y laboral y el rendimiento en el teletrabajo en comparación con aquellos que sí tenían un espacio de oficina en casa ($p = 0.032$). La relación entre la adecuación tarea-tecnología y el desempeño en el teletrabajo fue más fuerte entre los empleados varones ($p = 0.032$). Asimismo, la relación entre el bienestar social y el desempeño en el teletrabajo fue más pronunciada entre los participantes de nivel superior ($p = 0.029$). En conclusión, examinar las percepciones de los empleados sobre el teletrabajo en momentos tan desafiantes ofrece hallazgos valiosos y proporciona contribuciones teóricas y prácticas significativas que aportan al estudio.

Deschênes (2023) en su artículo de investigación *Professional isolation and pandemic teleworkers' satisfaction and commitment: The role of perceived organizational and supervisor support*, traducido como Aislamiento profesional y satisfacción y compromiso de los teletrabajadores pandémicos: el papel del apoyo organizacional y del supervisor, estudia las repercusiones ocasionadas por el aislamiento profesional derivado del teletrabajo durante la emergencia sanitaria. Tomando como fundamento la teoría del apoyo organizacional, contrasta la asociación del aislamiento profesional con la satisfacción ante la experiencia de teletrabajo y el compromiso organizacional afectivo dentro del teletrabajo obligatorio surgido por la crisis de COVID-19. Para ello, examina la función moderadora del apoyo organizacional y del supervisor percibido dentro de dichos vínculos. Los datos procedieron de formularios autoadministrados respondidos por 728 empleados a distancia pertenecientes a diversos rubros productivos de Quebec durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Las hipótesis del estudio se evaluaron utilizando modelos de ecuaciones estructurales (SEM), y los efectos de

moderación se analizaron mediante la técnica de Johnson-Neyman. En la hipótesis Este estudio contribuye al desarrollo de la teoría del apoyo organizacional al explorar cómo el apoyo percibido tanto a nivel organizacional (AOC) como del supervisor puede contrarrestar los efectos negativos de un entorno social y organizacional desafiante, que ha resultado en aislamiento profesional. En la Hipótesis el aislamiento profesional se relaciona negativamente con el compromiso afectivo organizacional, se predijo una relación negativa entre el aislamiento profesional y el AOC. Esta hipótesis no fue respaldada, lo que sugiere que el aislamiento profesional no tuvo un efecto sobre el AOC ($= -0,071$, $p = 0,230$). Se apoyó la hipótesis que predijo que el POS- Apoyo Organizacional modera la relación entre el aislamiento profesional y la satisfacción con la experiencia de teletrabajo ($= -0,103$, IC del 95 % $[-0,376; -0,006]$, $p = 0,038$). En conclusión, los hallazgos muestran que el aislamiento profesional tiene un impacto negativo en la satisfacción con la experiencia de teletrabajo, aunque no afecta al compromiso afectivo hacia la organización. Dato que aporta a la presente investigación.

Wolor et al. (2021) en su artículo de investigación, titulado *Understanding Employee Performance During Work from Home in Indonesia* traducido como “Comprendiendo el desempeño de los empleados durante el trabajo desde casa en Indonesia”, con el propósito de examinar de qué manera el teletrabajo impacta en la disciplina laboral y el rendimiento de los trabajadores. Se reunieron 105 respuestas mediante una consulta virtual aplicada a trabajadores del rubro educativo radicados en la capital indonesia. La herramienta incluyó diecinueve reactivos, organizados en tres mediciones: trabajo desde casa (5), disciplina laboral (7) y desempeño de los empleados (7) (Bangun, 2012). Se recopilieron datos cuantitativos de 105 empleados en Indonesia mediante cuestionarios y métodos de encuesta en línea debido a las restricciones sociales. Los resultados mostraron que el trabajo desde casa no afectó el desempeño de los empleados ($b = .10$, $p = .08$), sino que tiene un efecto positivo significativo

en la disciplina laboral ($b = .52, p = .00$) y el desempeño de los empleados ($b = .83, p = 0,00$). Además, el trabajo desde casa tiene un efecto positivo en el desempeño de los empleados a través de la disciplina laboral ($b = 0,53, p = 0,00$). Los resultados proporcionan una imagen académica y práctica de que la política prolongada del trabajo desde casa no mejora el desempeño de los empleados. Los resultados repercuten en la gestión de recursos humanos, particularmente en la estructuración de modalidades laborales, la creación de condiciones favorables y el fortalecimiento del diálogo entre colaboradores, con la finalidad de promover su intervención en el incremento del desempeño. Los resultados mostraron que la implementación del trabajo desde casa no impacta en el aumento del desempeño de los empleados. No obstante, la investigación aporta evidencia adicional significativa respecto del desempeño y señala que el trabajo remoto favorece la disciplina laboral del personal. Ello favorece el cumplimiento eficiente y efectivo de las actividades desde la vivienda, respaldando que la disciplina ocupacional influye positivamente sobre el rendimiento del personal bajo teletrabajo. Por último, sostienen que las entidades deben renovar sus procedimientos y estrategias aplicables al trabajo remoto, buscando conservar el desempeño de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de sus funciones y obligaciones. Esta evidencia contribuye al análisis del desempeño laboral y su vinculación con las labores a distancia.

Troll et al. (2021) en su artículo de investigación, plantearon un estudio titulado *Working from home During the COVID-19 Crisis: How self-control strategies elucidate employee's job performance*, traducido como “trabajar desde casa durante la crisis del COVID-19: cómo las estrategias de autocontrol fortalecen el desempeño laboral de los colaboradores”, Mediante un enfoque mixto, obtuvieron datos en dos etapas. El estudio se desarrolló en Alemania e incorporó una estrategia cualitativa para identificar las prácticas empleadas por el personal al desempeñar eficazmente sus funciones a distancia. Posteriormente, se adoptó un enfoque cuantitativo con participantes que laboraban

remotamente y presentaban características heterogéneas. Aunque 128 personas respondieron los dos formularios, únicamente 106 integraron el análisis cuantitativo. Este grupo estuvo constituido por empleados (83,96%), estudiantes con actividad laboral (11,32%) y trabajadores independientes (4,72%). La capacidad individual para regular determinados rasgos fue valorada mediante la escala alemana de autocontrol de rasgos (Bertrams y Dickhauser, 2009; Tangney et al., 2004). Respecto de la variable desempeño laboral, los empleados asignaron valores de 0 a 100 a tres elementos. Posteriormente, dichas puntuaciones fueron promediadas en un único índice destinado a representar el desempeño laboral autoinformado. Asimismo, se examinaron condiciones situacionales vinculadas con las actividades desarrolladas desde el hogar durante la pandemia, entre ellas, las dimensiones de la vivienda, la cantidad de niños residentes, el nivel de atención infantil proporcionada, la disponibilidad de un ambiente independiente para laborar y el registro de las jornadas efectuadas. Finalmente, se verificó la posible influencia de la deseabilidad social sobre las respuestas proporcionadas. Para ello, se analizaron cuatro reactivos pertenecientes a la Escala de deseabilidad social alemana desarrollada por Marlowe-Crowne, según Stober (1999). Hipótesis 1: El autocontrol como rasgo mantiene una asociación positiva con el desempeño de quienes realizan teletrabajo, por encima de las demandas situacionales (por ejemplo, sala de trabajo y cuidado de niños separados). El rasgo de autocontrol predijo el desempeño laboral de los teletrabajadores ($b = 5,08, p = .001$). La regresión múltiple explicó el 18,4 por ciento de la varianza en el desempeño, un efecto de pequeño a moderado (Ferguson, 2009). Esta asociación permaneció marginalmente significativa ($b = 3,07, p = 0,051$) cuando se controló por las demandas situacionales y el rendimiento t_1 . Por tanto, se apoyó la Hipótesis 1. Estos datos aportan a la investigación.

Zürcher et al. (2021) en su artículo de investigación titulado *Increased Working From Home in Vocational Counseling Psychologists During COVID-19: Associated Change in*

Productivity and Job Satisfaction traducido como *el aumento del trabajo desde casa en psicólogos de orientación vocacional –WFH- durante el COVID 19* asociado con la productividad y satisfacción laboral, el propósito consistió en examinar la asociación entre las labores efectuadas desde el domicilio, los indicadores de desempeño laboral y el bienestar ocupacional. Participaron 238 orientadores vocacionales, académicos y profesionales pertenecientes a la región germanófono de Suiza. Del conjunto evaluado, el 68.9% correspondía a mujeres, el 82.4% tenía vínculo matrimonial, el 95.8% poseía formación universitaria o técnica y el 61.8% ejercía funciones en una entidad pública de orientación profesional. Tras obtener y sistematizar los datos, se identificó que el 69.3% desarrollaba sus actividades desde el hogar; sin embargo, antes de la pandemia de COVID-19, únicamente el 28.2% de los participantes laboraba bajo la modalidad remota. Hipótesis 1: Una mayor frecuencia del trabajo desde casa se asocia con una mayor productividad laboral en el trabajo desde casa en comparación con el trabajo presencial. La correlación de Pearson de las variables del estudio muestra que la correlación entre productividad y distracción es muy alta ($r = 0,78$, $p < 0,001$). Tanto la mayor productividad en el trabajo desde casa como la menor distracción en el trabajo desde casa están positivamente relacionadas con una mayor frecuencia del trabajo desde casa (productividad: $r = 0,31$, $p < 0,001$; distracción: $r = 0,25$, $p < 0,001$) y demandas laborales cuantitativas (productividad: $r = 0,18$, $p < 0,01$; distraibilidad: $r = 0,14$, $p < 0,05$). Una mayor productividad en el trabajo desde casa y una menor distracción en el trabajo desde casa también se correspondieron con tiempos de viaje más largos (productividad: $r = 0,14$; $p < 0,05$; distracción: $r = 0,16$, $p < 0,05$). La satisfacción laboral mostró asociaciones negativas con las demandas laborales cuantitativas ($r = -0,21$, $p < 0,01$) y las demandas laborales cualitativas ($r = -0,21$, $p < 0,001$), pero no asociaciones significativas con la frecuencia del trabajo desde casa. El equilibrio entre la vida personal y laboral también mostró asociaciones negativas con las demandas laborales cuantitativas ($r = -0,22$, $p < 0,001$) y cualitativas ($r = -0,16$, $p < 0,05$),

pero ninguna asociación con la frecuencia del trabajo desde casa. Las exigencias laborales de mayor calidad corresponden a un mayor sentimiento de soledad en el trabajo desde casa ($r = 0,18$, $p < 0,01$). Compartir la oficina en el lugar de trabajo con más colegas se asocia con un mayor sentimiento de soledad en el trabajo desde casa ($r = 0,18$, $p < 0,01$). Una mayor frecuencia del trabajo desde casa también se asoció ligeramente con un mayor sentimiento de soledad ($r = 0,14$, $p < 0,05$).

Los hallazgos obtenidos respaldaron el supuesto de que realizar actividades laborales desde el domicilio presentó una asociación con niveles superiores de productividad autopercibida frente a la modalidad presencial en oficina. Se determinó que la pandemia de COVID-19 intensificó las labores domiciliarias entre los orientadores vocacionales. En consecuencia, una mayor frecuencia del trabajo remoto estuvo vinculada con el aumento de la productividad; no obstante, dicha modalidad podría generar aislamiento y dificultar la delimitación entre las responsabilidades laborales y la vida doméstica. Esta conclusión aporta a la investigación en las dimensiones de productividad y la variable de teletrabajo.

Gutiérrez y Solano (2020) en su artículo de investigación titulado como *Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica*, Su propósito consiste en analizar en profundidad la motivación y la productividad de aquellos empleados que realizan sus labores de forma remota desde Costa Rica. El estudio se desarrolló en entidades públicas y privadas durante el estado de emergencia originado por la pandemia de COVID-19. Con dicho propósito, se aplicaron cuestionarios al grupo seleccionado y se examinaron fuentes académicas vinculadas con los componentes analizados. Los resultados poseen considerable relevancia y originalidad dentro del entorno corporativo, pues proporcionan una perspectiva diferente para optimizar las decisiones institucionales relacionadas con la adopción del teletrabajo. Particularmente ante las transformaciones originadas por la pandemia de COVID-19, la investigación adoptó un enfoque mixto. Asimismo, junto con el análisis documental

previamente señalado, se aplicó un formulario elaborado mediante Google Forms, integrado por 34 interrogantes. A pesar de la novedad de esta modalidad, ya que solo el 44,4% de las organizaciones contaban con programas de teletrabajo para algunos de sus empleados en jornadas mixtas (oficina y domicilio), las personas comentaron que han tenido éxito en ajustarse y acostumbrarse a las nuevas circunstancias. Los resultados obtenidos demostraron ser altamente favorables en cuanto a la motivación y el rendimiento laboral de los empleados que trabajaron desde sus hogares., destacándose especialmente en eficiencia en el uso del tiempo, concentración, calidad del trabajo y productividad. Los hallazgos evidenciaron que, durante el teletrabajo desarrollado en el contexto de la COVID-19, el 50,5% de los participantes conservó su motivación al laborar desde el hogar; el 33,5% manifestó un incremento y el 16% presentó una reducción. Respecto del desempeño laboral, el 58,5% declaró una mejora en su rendimiento, el 34,6% señaló estabilidad y el 6,9% comunicó un descenso. Estos resultados respaldan las afirmaciones de los autores mencionados anteriormente, mostrando una estrecha relación entre motivación y desempeño. No solo se observa un alto nivel de motivación entre los encuestados, sino que esto también se refleja en una mejora significativa en su desempeño. Además, el estudio revela que el 84,5% de los colaboradores están satisfechos con el teletrabajo. El perfil de los participantes del estudio, en relación con las variables de motivación, desempeño y teletrabajo, la exhibición de datos indica que la mayor parte de las personas se encontraban en el rango de edades comprendido entre los 20 y los 39 años. Estas personas, en su mayoría, no experimentaron una reducción en sus jornadas laborales y trabajaban durante la semana. Debido a la pandemia, tuvieron que adaptarse al teletrabajo de manera repentina, realizando sus labores con familiares presentes en sus hogares. Su motivación y desempeño registraron un incremento considerable frente a la modalidad presencial desarrollada en sus organizaciones.

Rosario-Rodríguez et al (2020), En su artículo de investigación abordó *las demandas tecnológicas, laborales y psicológicas del teletrabajo durante la pandemia de COVID-19*. La muestra consistió en 227 empleados en Puerto Rico que experimentaron la transición de un trabajo presencial a teletrabajo debido a la pandemia. Predominantemente, la muestra estaba conformada mayoritariamente por mujeres, alcanzando un porcentaje del 79.7%. Se utilizó un enfoque de estudio que no involucraba experimentos y se caracterizaba por ser transversal, con el propósito de explorar y describir fenómenos de interés. Los resultados principales señalan que los participantes tenían el equipo necesario para trabajar desde casa, pero indicaron la falta de apoyo tecnológico para llevar a cabo sus tareas remotamente. También se notó que la armonía entre el tiempo dedicado a la vida familiar y al trabajo se vio perjudicada de manera negativa, al mismo tiempo que se experimentó un incremento en las responsabilidades laborales y los niveles de ansiedad. Estos resultados sugieren la necesidad de investigar más a fondo los cambios repentinos en las modalidades de trabajo y su impacto en los empleados.

Al examinar las demandas tecnológicas entre los participantes, se descubrió que el 69.2% poseía el equipo necesario para trabajar desde sus hogares, y el 80.2% afirmó tener el dominio tecnológico requerido para realizar sus tareas remotamente. Respecto al estar siempre disponible para llamadas "on call", el 59.9% indicó que su trabajo exigía esta disponibilidad constante. Además, el 89.9% informó haber tenido que aprender a usar nuevas tecnologías, aplicaciones y/o equipos para realizar sus labores desde casa. Alrededor de la mitad de las personas encuestadas indicaron que no habían sido provistas con asistencia tecnológica por parte de las instituciones a las que pertenecen (52.9%) o en general (53.3%), sin embargo, el 55.9% recibió ayuda tecnológica de amigos. En cuanto al apoyo tecnológico de la familia, el 52.0% indicó que no lo recibió. Un problema tecnológico común fue la conexión a internet, experimentada por el 70.0% de la muestra. Asimismo, el 90.3% de los participantes notaron un cambio en su rutina diaria desde que empezaron a trabajar desde casa. Aproximadamente el

57.7% de la muestra encontró difícil trabajar desde sus hogares. Sin embargo, el 59.9% señaló que no han considerado dejar su empleo. En términos de seguridad, el 81.1% expresó sentirse seguros trabajando desde sus hogares. En conclusión, Los empleados perciben una mayor carga laboral y estrés al trabajar desde casa durante la pandemia de COVID-19 en comparación con el período anterior a la pandemia. Aunque algunas organizaciones han ajustado los puestos de trabajo para adaptarse al trabajo remoto, aproximadamente el 42.3% de los participantes no experimentaron estas modificaciones, lo que podría afectar su desempeño y generar estrés debido a la falta de adaptación en el diseño del puesto. A pesar de que la mayoría de los participantes se sienten competentes con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus tareas desde casa, solo la mitad indicó que pueden trabajar sin problemas, lo que plantea preocupaciones sobre la capacidad de algunos empleados para desempeñarse adecuadamente, lo que también podría afectar a la organización.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. La Asociación Benéfica Prisma

La necesidad de profundizar en el conocimiento del teletrabajo y el desempeño del colaborador surge del interés de conocer lo que representa esta modalidad en el colaborador de Prisma, con la aplicación del método científico se busca responder a preguntas que comprueben las hipótesis planteadas en el presente estudio.

La Asociación Benéfica PRISMA (Prisma, s.f.) constituye una ONG peruana creada en 1986, dedicada a formular y desarrollar estudios e iniciativas novedosas para fortalecer capacidades y ampliar oportunidades entre poblaciones vulnerables, favoreciendo el desarrollo sostenible y la inclusión social. Sus actividades comprenden ocho líneas: salud y saneamiento, producción y comercialización, gestión ambiental, investigación y desarrollo, fortalecimiento institucional, aseguramiento de insumos para la salud, educación y administración de fondos. Asimismo, mantiene alianzas con entidades públicas, organismos internacionales, instituciones

académicas, sociedad civil y empresas privadas. Con sede en Lima y su liderazgo está compuesta por Consejo Directivo y Comité Ejecutivo, garantizando la coordinación estratégica de programas y proyectos. En este marco, Prisma ofrece un entorno social real para analizar la relación entre teletrabajo y desempeño laboral en una organización sin fines de lucro con equipos multidisciplinarios y operación intensiva en TIC, favoreciendo la observación de prácticas de gestión, coordinación y evaluación de resultados.

Es fundamental definir y comprender en términos conceptuales tanto el teletrabajo como el rendimiento laboral dentro del equipo de colaboradores de la ONG Prisma en el año 2023, lo cual se describe en los siguientes aspectos detallados:

2.3.2. Concepto teletrabajo

En dicha variable como el trabajo efectuado fuera del lugar habitual de prestación de servicios, pudiendo realizarse de manera parcial o completa, consta de tres tipos y tiene como elementos el entorno físico, la integración de tecnología de la información y las comunicaciones y los cambios en la estructura organizativa, estas cualidades se hacen evidentes en la ejecución de las responsabilidades laborales, convirtiéndose así en la clave para alcanzar un alto desempeño y cumplir de manera exitosa con las tareas asignadas (Llamosas, 2015, como se citó en Hurtado, 2021).

Hurtado (2021) esto está en línea con lo señalado por SERVIR durante el 2020:

Que describe el trabajo remoto o teletrabajo como un tipo de labor en la que el empleado sigue estando bajo subordinación, pero con la particularidad de que trabaja de manera permanente desde su hogar o desde el sitio donde se ha designado para el aislamiento, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (p. 23)

2.3.3. Concepto Desempeño Laboral

Garza (2026) el análisis detallado demuestra que la forma en que un empleado se desempeña en su trabajo está directamente relacionada con cómo lleva a cabo sus

responsabilidades laborales y cumple con las tareas asignadas para lograr los objetivos establecidos por la empresa, una organización que es comprensible puede tener un carácter público también. Para Hurtado (2021) “el rendimiento se ve influenciado por diversos factores, entre los que se incluyen el compromiso que tiene la institución con sus objetivos, el nivel de experiencia y habilidades en el trabajo, así como la eficiencia y la efectividad en la realización de las tareas asignadas”. (p. 21)

2.3.4. Teletrabajo

Aquije (2018) sostuvo que el desarrollo progresivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) posibilitó ejecutar las funciones laborales fuera de la sede empresarial y desde diversos lugares, modalidad conocida como teletrabajo (p. 339). El concepto de Home Office (HO), también conocido como teletrabajo, surgió en los años setenta en los Estados Unidos como respuesta a la Crisis del Petróleo, la cual provocó una escasez de combustible y dificultades el traslado de las personas. Durante este periodo, según lo indicado por Argandoña (2023) citando a Davis et al. (2020), refieren que esta modalidad de trabajo en la que el personal labora desde su hogar donde desarrollan sus actividades con los implementos necesarios, dada su naturaleza los ambientes del hogar se convierten en el lugar de trabajo y descanso del trabajador, siendo probable que estos ambientes no sean los más adecuados para el trabajo y causando (posiblemente) algunos problemas durante el desarrollo de tareas laborales.

La ventaja del HO se centra en la disminución de los de tiempo de desplazamientos lo que resulta una mayor eficiencia (disponibilidad del trabajador) y una mejora de calidad de vida. En cuanto a los mitos relacionados con la disminución del rendimiento, productividad, la innovación y la creatividad; estos se han desacreditado gracias a los elementos claves de exitoso modelo de trabajo desde casa. En síntesis, se podría decir que, si la gestión eficaz de los recursos humanos se lleva a cabo de manera efectiva, esto podría resultar en un efecto

beneficioso para la sociedad al mejorar tanto el bienestar y la calidad de vida de los empleados como contribuir indirectamente a la mejora de la sociedad en su conjunto (Aquiye 2018).

De acuerdo a Santillán (2020) el teletrabajo es un modelo laboral conforme se va a detallar:

Las tareas y obligaciones son llevadas a cabo por un empleado de manera oficial, mediante un contrato laboral, utilizando herramientas tecnológicas, sin necesidad de que el trabajador esté físicamente presente en una ubicación de trabajo específica. Es fundamental cumplir con los objetivos y metas establecidas para este tipo de arreglo laboral. Esta es una relación laboral legítima y como tal debe ajustarse a los procedimientos institucionales y normas laborales vigentes según cada país. Es importante resaltar que el empleado que trabaja desde casa, debido a su relación laboral, está sujeto a un horario laboral y, en caso de ser requerido debido a la cantidad de tareas, se deberán remunerar las horas adicionales y los días laborales fuera del horario habitual; estas condiciones siempre se acordarán mutuamente con el empleador (p.6).

Esta modalidad requiere utilizar equipos digitales, entre ellos teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y ordenadores de escritorio, mediante los cuales pueden desarrollarse funciones profesionales fuera de las instalaciones o sede física de la organización, con apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (OIT, 2022).

Según la guía práctica de la OIT (2020) el teletrabajo se describe como una práctica laboral:

En otras palabras, el teletrabajo implica el desempeño de tareas con el respaldo de las TIC en lugares distintos a las instalaciones del empleador. Es esencial que el teletrabajo se realice mediante un acuerdo consensuado entre el empleador y el colaborador. Además, al definir el lugar de trabajo se debe aclarar otros aspectos como las horas de trabajo, el horario laboral, las herramientas de comunicación a utilizar, las tareas a llevar

a cabo la labor, los métodos de supervisión y las pautas para la presentación de informes sobre el trabajo efectuado (p.1).

Según el libro blanco de referencia ABC de la Corporación Colombia Digital (2012) el teletrabajo constituye una modalidad organizativa mediante la cual se desarrollan tareas remuneradas o se brindan servicios para terceros utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estos recursos posibilitan el contacto entre trabajador y organización sin exigir la presencia física del empleado en un establecimiento laboral específico.

Con respecto a la Implementación del Teletrabajo según lo establecido por ABC, se señala que el proceso de introducción y aceptación del enfoque de teletrabajo comprende cinco acciones individuales, cada una con sus propios protocolos claramente definidos. Compromiso por parte de la Institución para la implementación del modelo.

- La planificación del proyecto en la cual se define las acciones a realizar para alcanzar los objetivos y los recursos necesarios para su ejecución.
- Autoevaluación en la parte jurídica, tecnológica y organizacional, para iniciar el proceso de implementación y ejecución.
- La Ejecución de la prueba piloto que medirá la capacidad de adaptación de la institución y los colaboradores a este cambio.
- Identificación y adaptación del modelo con la aplicación de normas que rigen el teletrabajo como modalidad laboral de manera continuada.

El trabajo remoto, de acuerdo con Figueroa (2022) en la legislación peruana; en el decreto supremo de N° 010-2020-TR, en el artículo 3 define al trabajo remoto : Prestación de servicios de apoyo mientras el trabajador se encuentra físicamente presente en su domicilio o en un lugar de aislamiento domiciliario, utilizando medios o mecanismos que permitan realizar el trabajo fuera del centro de trabajo, si la naturaleza del trabajo permite limitaciones en el

desarrollo de las funciones, tal como puede realizarse mediante computadora o medio de simulación para implementar, y se aplica a cualquier tipo de ocupación que no requiera la presencia física de compañeros de trabajo.

En cuanto a las dimensiones para trabajar en la presente investigación he tomado las siguiente:

2.3.5. Factores que determinan el teletrabajo

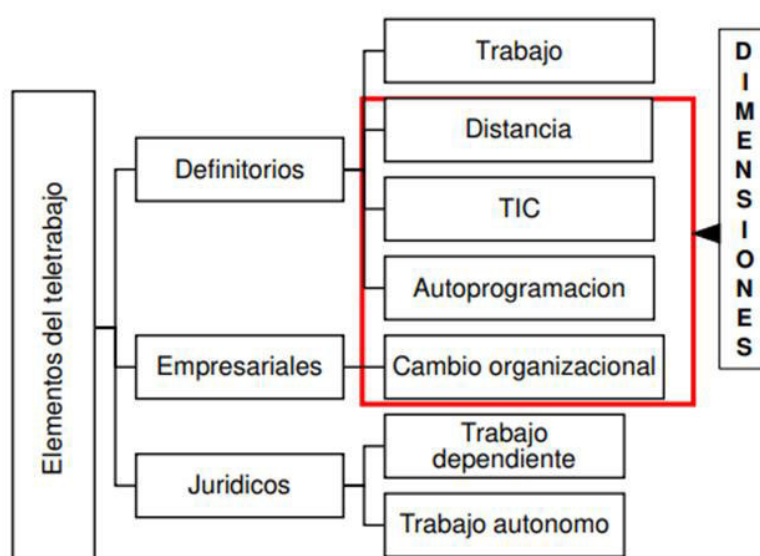
Di Martino y Wirth creen que tres factores son cruciales para el Teletrabajo: organización, ubicación y tecnología, los cuales entienden como elementos fundamentales.

- Organización: transformación producida en la entidad.
- Localización: ejecución de labores fuera del establecimiento habitual.
- Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Di Martino y Wirth, 1990, citados por Pacheco, 2021).

“Se clasifica a los elementos del teletrabajo en definitorios, empresariales y jurídicos” (Buira, 2012, como se citó en Pacheco, 2021, p. 39), tal como se presenta en la figura 5.

Figura 5

Elementos del teletrabajo



Nota. Tomado de *El teletrabajo: entre el mito y la realidad* (p.29), por Buira, 2012, Editorial UOC.

2.3.6. Dimensiones del teletrabajo

Primera dimensión: Espacio físico

Para el desarrollo de esta investigación se ha desarrollado la primera dimensión del espacio físico, de acuerdo con lo mencionado por Nuñez (2017) como se va detallar:

El espacio físico se refiere a los entornos físicos donde las personas pueden llevar a cabo diversas actividades, comprendiendo tanto el ámbito artificial creado por el ser humano como el entorno natural. En este caso, nos enfocamos en el espacio físico construido por el ser humano, que es el resultado de la intervención y planificación de las actividades humanas (p. 21).

Como refiere Muy (2020) en el marco del teletrabajo, el verificar el cumplimiento de las actividades se complica, debido a que el lugar de trabajo es alejado del empleador y la autonomía del trabajador para el desarrollo de actividades, significando que el control convencional no funcione por la lejanía del espacio (no diseñado para trabajos de oficina).

Al respecto, Miglioretti et al. (2022) señala que la calidad del teletrabajo incluye, entre otros recursos, oficinas ágiles dentro de las organizaciones y *estaciones de trabajo remotas funcionales* que permiten a los empleados desempeñar tareas de forma eficiente fuera de la sede tradicional de trabajo. Esto incluye la disponibilidad de espacios adecuados para trabajar desde casa u otros lugares distintos a la oficina principal.

Segunda dimensión: Tecnología de la información y comunicación

Según García et al. (2021) refiere que:

Las herramientas tecnológicas, que consisten en dispositivos y aplicaciones digitales, desempeñan un papel fundamental al facilitar el manejo eficiente, la búsqueda rápida y el intercambio fluido de la información de manera efectiva. "Estas herramientas pueden

ser de gran utilidad en tu rutina diaria, ya que contribuyen de manera significativa y simplifican numerosas tareas cotidianas” (p. 18).

De acuerdo a la publicación de García, et al. (2021), “las herramientas tecnológicas se definen como un componente que, al ser integrado con otras partes, resulta útil dentro del contexto de los oficios o las artes para cumplir con objetivos específicos” (p. 17)

Esta integración de conocimientos y vivencias demanda, sin lugar a duda, la incorporación de nuevos aprendizajes que no solo aborden el dominio técnico de las herramientas, sino también nuevas formas de percibir, comprender, vincularse e interactuar en un entorno donde las TIC se han entrelazado profundamente con la vida cotidiana, (Camacho, 2021).

La literatura moderna reconoce que las TIC son esenciales para habilitar el teletrabajo. En una revisión sistemática de estudios recientes: El teletrabajo se caracteriza por permitir que los trabajadores laboren fuera del lugar tradicional utilizando *tecnologías de la información y comunicación (ICT)* para mantener la conexión con la organización y realizar sus tareas (Mutiganda et al., 2022).

Tercera dimensión: Modificación de la organización

En cuanto a la tercera dimensión organización, aquella persona que se encarga de motivar a los demás integrantes de la organización es el líder, esto con la finalidad de que sus subordinados realicen sus labores correctamente y mejoren su desempeño, el buen líder es quien desarrolla persona, fomentando la organización y valores claros como el respeto y confianza, no debería de existir alguna clase de sumisión o miedo o coacción a los colaboradores (Tortolero, 2015; Ferrer et al., 2000; Carreño, 2017; Cárdenas, 2000, como se citó en Guerrero et al., 2018)

El teletrabajo se caracteriza por la realización de las tareas en forma remota con utilización de Herramientas tecnológicas y la comunicación, así como, se trata de un nuevo

concepto de la organización del trabajo que produce un cambio estructural de la Institución (López, 2021, p. 34).

La implementación del teletrabajo implica cambios organizacionales en estructuras, procesos y relaciones laborales, por lo que, la adopción de teletrabajo impulsa a las organizaciones a replantear sus estructuras, procesos y recursos, orientándose hacia nuevas formas de trabajo que respondan a las necesidades de resiliencia, conexión remota, colaboración digital y adaptación tecnológica (Stoian et al., 2022, p. 3).

2.3.7. Desempeño laboral

De acuerdo con Lafourcade (1992), citado por Burga (2019), la ejecución eficaz de un conjunto de tareas dentro de un ámbito profesional se define como el desempeño laboral. Cada profesional dedica su labor a un área específica y lleva a cabo una variedad de acciones que contribuyen al cumplimiento de una función social determinada (p. 25).

García (2001), citado por Guevara y Veliz (2022), sostiene que “el desempeño comprende las labores, responsabilidades y actuaciones observables del personal perteneciente a una entidad, vinculadas con el logro de sus propósitos institucionales” (p. 21).

Garza (2026) señala que el desempeño comprende el cumplimiento de las funciones asignadas a un cargo, mediante la valoración de las conductas manifestadas por quien lo ejerce, cuyo desarrollo está condicionado por diversos factores.

Según Nemțeanu et al. (2021), citados por Chuco et al. (2020), la evaluación del rendimiento laboral se determina por la habilidad técnica del empleado y la eficiencia demostrada en sus tareas. En el contexto de la pandemia, se evidencian no solo ventajas del trabajo remoto, sino también diversos aspectos negativos que inciden en el desempeño, entre ellos el incremento de responsabilidades laborales y la incertidumbre sobre la estabilidad del empleo, la deficiente comunicación y falta de directrices claras, los problemas de salud de

familiares cercanos y el cansancio emocional derivado de la conciliación entre labores domésticas y responsabilidades laborales.

De acuerdo con Bautista et al. (2020) citado por Naranjo (2012) señala que, en la fase inicial del progreso, esta metodología fue empleada hacia el final del siglo diecinueve. Respecto al desempeño laboral, es un sistema integrado permitiendo que la ejecución de actividades se realice correctamente, dirigiendo a la organización al éxito mediante estas tareas (Bautista et al., 2020; Pfeffer, 2007, como se citó en Dolores et al., 2023).

Este experto instauró un método que implicaba asignar un jefe a cada trabajador con el fin de crear informes basados en el rendimiento individual, junto con la asignación de colores que representaban los diferentes niveles de rendimiento. (Bautista, et al. 2020). Conforme a Flores (2007) citado por Bautista et al. (2020) refieren: no es apropiado depender únicamente de pruebas psicométricas o evaluaciones para medir el rendimiento laboral, ya que es preciso también incorporar métodos que consideren la experiencia laboral y las conductas observadas que reflejan la manera en que un empleado desempeña sus funciones en un cargo. (p. 11).

Finalmente, el rendimiento laboral es un elemento fundamental para alcanzar la eficiencia y el éxito de las organizaciones. En consecuencia, los responsables institucionales procuran medirlo y optimizar las funciones desarrolladas por el personal. Bajo esta perspectiva, el desempeño laboral se sustenta en comportamientos identificables o actividades ejecutadas por los colaboradores, susceptibles de medición según sus capacidades y el aporte brindado a la organización, conforme se señala. En relación con este tema, en su libro del año 2004, Robbins establece una conexión entre el desempeño laboral y la habilidad para estructurar y sincronizar las tareas que, al combinarse, definen la conducta de los individuos que participan en la realización de un producto o servicio (Pedraza et al., 2010; Aamodt, 2010, como se citó en Bautista et al., 2020).

2.3.8. Dimensiones del desempeño laboral

Primera dimensión: Compromiso institucional

En relación con la dimensión compromiso institucional, Garza (como se citó en Hurtado, 2021) sostiene que la relación entre una organización y su personal se construye a partir de la asimilación plena de la cultura organizacional. Este proceso implica que los trabajadores se involucren con entusiasmo y responsabilidad en las actividades institucionales, participando activamente en la dinámica organizacional como medio para su desarrollo profesional. Asimismo, el compromiso institucional se manifiesta en la forma en que las personas interactúan dentro de la organización, expresándose en patrones de comportamiento compartidos, creencias subyacentes, motivaciones de mejora continua y significados que orientan las relaciones entre los miembros de la organización.

Robbins (1998) citado en Ayala y Bustamante, (2019) señala que el compromiso organizacional constituye un elemento central en el entorno laboral, en tanto expresa el grado en que el colaborador se identifica con los objetivos y metas de la organización. Esta identificación favorece una conexión genuina con la empresa, lo que fortalece el involucramiento pleno del trabajador y su disposición a compartir y perseguir las metas organizacionales.

Ayala y Bustamante (2019) recogen la definición de Arias (2001), sobre el “compromiso organizacional puede entenderse como el grado de implicación del colaborador con la empresa, el cual está influenciado por diversos factores, tales como el trato recibido, los valores compartidos, entre otros”. (p.17).

En el contexto del teletrabajo, los colaboradores con mayor compromiso institucional tienden a manifestar niveles más altos de desempeño laboral porque internalizan la cultura y los valores de la organización, lo que fortalece su dedicación y rendimiento en tareas asignadas. El compromiso puede influir directamente en la forma en que los colaboradores perciben su

desempeño y su disposición a mantener un vínculo positivo con la institución (Maldonado, 2025).

Segunda dimensión: Conocimiento del trabajo

En cuanto a la segunda dimensión de Conocimiento del trabajo, de acuerdo con el análisis presentado anteriormente, se señala que, al profundizar en el tema, se establece que la comprensión detallada de las tareas laborales está directamente relacionada con las habilidades laborales de los trabajadores, lo cual está en sintonía con la formación ofrecida para promover un aumento en la eficiencia y rendimiento laboral. Por lo tanto, se podrá deducir que las competencias laborales se conectan de manera lógica y consistente con los conocimientos adquiridos, las actitudes demostradas, las habilidades desarrolladas y los valores internalizados que capacitan a un trabajador específico para realizar sus tareas asignadas de manera eficaz y con fluidez (Hellriegel et al., 2017, como se citó en Hurtado, 2021, p. 16).

Para Iturralde (2011):

El conocimiento del puesto mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Engloba los principios, conceptos, técnicas y requisitos esenciales necesario para llevar a cabo las responsabilidades inherentes al puesto. Está a la vanguardia de las tendencias actuales, la evolución de los mercados, las innovaciones en productos y posibles nuevas ideas dentro del campo, todo ello con el objetivo de mejorar la capacidad de desempeño en el puesto (p. 87).

El desempeño de un colaborador mejora cuando éste posee un nivel alto de conocimiento relacionado con sus funciones, ya que esto facilita la ejecución eficiente de tareas y contribuye al cumplimiento de objetivos organizacionales. Estudios recientes muestran que el conocimiento del trabajo se asocia positivamente con el desempeño, al potenciar la eficiencia y la calidad del trabajo realizado (Prasetywan, 2024).

Tercera dimensión: Productividad

Respecto de la tercera dimensión, productividad, Benjumea et al. (2016) señalan que la productividad laboral comprende la conducta del empleado expresada mediante el desempeño de tareas, el desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente. Estos componentes influyen en la percepción de productividad individual y repercuten indirectamente sobre los objetivos organizacionales (Chávez , 2022).

Según Chávez (2022):

También, Sladogna (2017), señala que la productividad comprende el aprovechamiento eficiente de recursos como el trabajo, el capital, el suelo, los insumos, la energía y la investigación durante la elaboración de diversos productos y la prestación de servicios. Además, posibilita elevar el rendimiento mediante el fortalecimiento de cualquiera de los factores productivos mencionados. En ese sentido, la productividad puede incrementarse mediante una mayor cantidad de trabajo o personal mejor capacitado, una disponibilidad superior de recursos naturales, equipos más adecuados, la incorporación eficiente de innovaciones tecnológicas recientes, el manejo apropiado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como el aprovechamiento responsable de las fuentes energéticas (p. 23).

La productividad laboral se refiere al nivel de eficiencia y eficacia con que un colaborador realiza sus tareas y genera resultados. En revisiones sistemáticas del impacto del trabajo remoto sobre el desempeño, la productividad es uno de los indicadores clave, ya que refleja la producción de resultados laborales y la contribución del colaborador tanto a nivel individual como organizacional (Anakpo, et al., 2023)

De acuerdo a este autor la productividad es el uso eficaz y eficiente de los diferentes recursos materiales para incrementar la producción.

2.3.9. Marco Legal

El presente estudio está regulado por varias normativas que establecen los derechos y deberes tanto de los empleadores como de los trabajadores. A continuación, se presentan las leyes y normativas principales que regulan el teletrabajo en el país: para ampliar detalle ver anexo.

- Ley N° 30036: Ley que regula el Teletrabajo (2013): Esta es la ley central que define y establece las pautas legales y regulaciones dentro de las cuales se desarrolla la modalidad de teletrabajo en el país de Perú. La actividad laboral remota, denominada teletrabajo, constituye una modalidad mediante la cual se brindan servicios dependientes y retribuidos con apoyo de recursos pertenecientes a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- Decreto Supremo N° 009-2015-TR: Reglamento de la Ley N° 30036 (2015)
 - Define los términos y requisitos que afectan a los trabajadores remotos y a los jefes, especificando las responsabilidades y beneficios de ambas partes. Explica los diferentes aspectos que se relacionan con la seguridad y la salud en el entorno laboral, incluyendo la compensación correspondiente al uso de herramientas y equipos, así como las acciones necesarias para asegurar la privacidad y seguridad de los datos.
- Decreto Legislativo N° 1499 (2020): Emitido en el contexto de la emergencia sanitaria por la COVID-19. Introdujo disposiciones temporales para facilitar la implementación del teletrabajo y del trabajo remoto durante la pandemia. Permitió la implementación del trabajo remoto sin necesidad de modificar el contrato de trabajo y sin consentimiento previo del trabajador, dada la situación excepcional.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020 (2020): Estableció medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.

Facilitó la adopción del trabajo remoto y otorgó lineamientos para su implementación durante la emergencia sanitaria.

- Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral (TUO)
- Decreto Supremo N° 003-97-TR: Esta es una de las normativas más importantes que regula las relaciones laborales en el sector privado. Incluye disposiciones sobre la contratación, condiciones de trabajo, derechos y deberes de empleadores y trabajadores, y la terminación de la relación laboral.
- Ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783: Esta ley y su reglamento (Decreto Supremo N° 005-2012-TR) establecen las obligaciones de los empleadores y derechos de los trabajadores en relación con la seguridad y salud en el trabajo.

2.4. Glosario

- **Balance trabajo y familia:** Se describe como el grado en el cual se percibe un equilibrio entre satisfacer las demandas de la vida laboral y las de la vida personal (Greenhaus & Beutell, 1985, como se citó en Ugarte et al., 2021).
- **Beneficios del teletrabajo:** Para Sánchez (2018) es la consecuencia que el trabajador remoto percibe de manera favorable, siendo valorada por la cantidad de tiempo que ahorra y contribuyendo al fortalecimiento de sus relaciones familiares, sociales y personales.
- **Compromiso Institucional:** Se refiere a una situación en la que un empleado desarrolla un fuerte vínculo con su cargo laboral, en el que se involucra activamente y comparte tanto aspectos emocionales como profesionales para alcanzar diversos objetivos, ya sea a nivel personal o en equipo (Robbins, 2009, p. 79, como se citó en Ayala y Bustamante, 2019, p. 40).

- **Conocimiento del trabajo:** Las competencias laborales mantienen una relación directa con los saberes, principios, disposiciones y destrezas requeridas para realizar de forma eficiente las actividades vinculadas al puesto, dirigido a cumplir metas y objetivos por cumplir (Dolores et al., 2023).
- **Eficiencia:** En cada organización, la eficiencia alcanza un nivel específico que le permite proveer bienes y servicios, debiendo operar dentro de las restricciones impuestas por los recursos disponibles. La eficiencia es la unidad de medida utilizada cuando se evalúan los logros de una organización comparados con los recursos que emplea (Lusthaus, 2002, como se citó en García, 2017).
- **Herramientas tecnológicas:** Estos instrumentos son herramientas que facilitan la gestión, localización y transferencia de información. Estas herramientas pueden ser beneficiosas en tu rutina diaria, ya que contribuyen y simplifican numerosas tareas. La eficacia en cada empresa se mide por su capacidad para proveer productos y servicios, siempre operando dentro de las restricciones de recursos disponibles en su funcionamiento. La eficiencia es la unidad de medida utilizada para evaluar los resultados de una organización en comparación con los recursos que utiliza. (Garcia et al., 2021)
- **Home Office:** Según Cambridge Dictionary (s.), la herramienta de traducción define esta expresión como “oficina en casa”, entendida como el ambiente destinado a desarrollar actividades laborales desde la vivienda. El HO constituye una modalidad del teletrabajo (Aquiye 2021).
- **Organización:** Conforme a Hurtado (2021) es una formación de agrupación con un fin determinado.
- **Tipos de teletrabajo:** Se está evaluando una variedad de formas de teletrabajo, incluyendo el teletrabajo regular desde casa, que consiste en que los empleados realicen

sus labores de manera continua desde la comodidad de sus hogares; el teletrabajo móvil avanzado, que implica que los trabajadores trabajen en varios sitios manteniendo un alto nivel de movilidad; y el teletrabajo ocasional, donde los empleados pueden realizar sus tareas de manera esporádica en uno o más lugares fuera de la empresa (Congreso de la República, Ley del teletrabajo 2022).

- **Trabajo remoto:** Se refiere a una estrategia laboral adaptable donde el empleador y el empleado acuerdan que algunas tareas habituales se realicen desde el hogar para brindar mayor flexibilidad, autonomía y estimular la motivación del trabajador en la empresa. Este enfoque no tiene reglas rígidas ni está regulado, y puede convenirse en llevarlo a cabo una o dos veces por semana según las exigencias laborales, o incluso llevarlo a cabo diariamente si las responsabilidades así lo permiten (Aquiye et al., 2021)
- **Productividad:** Por lo tanto, se puede definir la productividad como la valoración global del grado de eficiencia alcanzado por una organización al ejecutar sus funciones y operaciones. Desde el enfoque administrativo, la productividad se entiende como la proporción existente entre los resultados generados y lo que se invierte en producirlo, lo cual implica que es una métrica centrada en los logros alcanzados y está determinada por las acciones de los empleados y otros factores externos que no están relacionados directamente con el ambiente laboral (Prokopenko, 1999; Quijano, 2006; Ríos & Sánchez, 1997, como se citó en Marvel et al., 2011).
- **Riesgos laborales del teletrabajo:** Uno de los principales riesgos del teletrabajo son los psicosociales vinculados a la autonomía, flexibilidad laboral, desarrollo profesional, las relaciones sociales, entre otros, por lo que el empleador debería tomar medidas para mitigar el impacto de estas, asimismo, tener en consideración que el teletrabajador debe tomar conciencia, enfocándose en el deber de cuidarse (Muy, 2020).

- **Satisfacción laboral:** Es la sensación de equilibrio emocionalmente positiva y agradable que experimenta el teletrabajador, la cual surge de la evaluación personal que hace sobre su desempeño en sus tareas laborales y en el cumplimiento de sus responsabilidades (Aguilar et al., 2021).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada y se centró en el estudio de las variables del teletrabajo y el desempeño laboral, con el propósito de elaborar una propuesta de mejora en beneficio de la unidad de análisis. En respaldo a ello, Sánchez et al. (2018) menciona que "se trata de un tipo de investigación pragmática que busca aprovechar los conocimientos de manera utilitaria" (p. 79). Del mismo modo, Alzamora (2010), explica que "la investigación aplicada se centra en obtener nuevos conocimientos con el propósito de encontrar soluciones a problemas prácticos" (p.72).

3.1.2. Diseño de Investigación

La investigación se realizó bajo un diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables por parte del investigador.

Según Ynoub (2011), como se citó en Hurtado (2021):

Asimismo, el enfoque no experimental observa las variables examinadas conforme ocurren en su contexto, sin manipularlas ni introducir cambios deliberados. Por otro lado, los diseños correlacionales causales permiten estimar la posible influencia de una variable sobre otra mediante asociaciones estadísticas; en consecuencia, sus predicciones se sustentan en la relación existente entre ambos elementos. (p. 22).

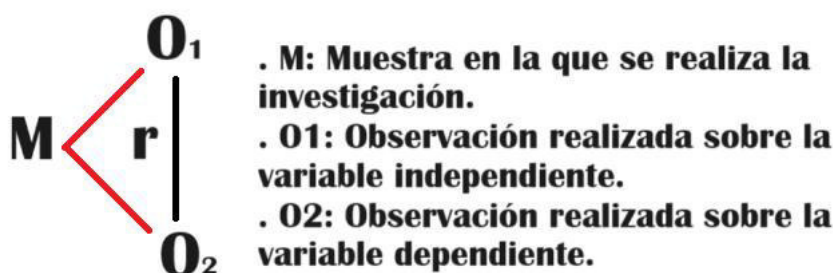
3.1.3. Nivel de Investigación

El estudio correspondió al alcance correlacional, pues pretendió determinar la intensidad del vínculo entre las variables teletrabajo y desempeño laboral, junto con sus respectivas dimensiones. Al respecto, Sánchez et al. (2018) indican que "dicho alcance procura calcular estadísticamente la correspondencia existente entre dos variables examinadas y permite identificar su nivel de asociación" (p. 51). Del mismo modo, Alzamora (2010) señala

que este diseño facilita la identificación e interpretación de dichas relaciones, con el propósito de establecer la magnitud de su asociación.

Figura 6

Nivel de Investigación



3.1.4. Método de Investigación

La investigación utilizó el método hipotético deductivo, Este procedimiento se desarrolla cuando los acontecimientos ya ocurrieron y permite formular supuestos orientados a explicar sus posibles causas. Sánchez et al. (2018) sostienen que todo estudio parte de una hipótesis derivada de planteamientos teóricos anteriores. En tal sentido, comienza con una afirmación general que posteriormente se concreta en una hipótesis susceptible de comprobación o contraste. Por tanto, las formulaciones deductivas proceden de fundamentos conceptuales sustentados en una teoría principal (p.75). Se trata de un proceso orientado a dar solución a los diversos problemas que surgen en el ámbito científico, mediante la formulación de hipótesis consideradas como válidas o verdaderas, aunque sin contar con una certeza absoluta sobre las misma.

3.1.5. Enfoque

La presente investigación siguió un enfoque cuantitativo. Para Sánchez et al. (2018), esta perspectiva recurre a técnicas numéricas y estadísticas destinadas a recopilar y examinar evidencia; además, permite abordar grandes cantidades de registros y variables cuantitativas,

es decir, de carácter numérico, las cuales adquieren pleno sentido al establecerse relaciones con otras variables mediante correlaciones.

3.1.6. Corte

Se adoptó un corte transversal o seccional, pues los datos fueron recopilados simultáneamente de distintos grupos muestrales con fines comparativos (Sánchez et al, 2018)

Según Rodríguez y Mendivelso (2018), El esquema transeccional corresponde a una modalidad observacional centrada en sujetos, aplicable tanto a propósitos caracterizadores como explicativos. Asimismo, recibe la denominación de sondeo seccional o análisis de prevalencia, cuya finalidad esencial consiste en determinar la frecuencia de una condición dentro del grupo poblacional evaluado (Chuquija y Gonzales, 2021, p.13).

3.2. Población de Estudio

Para la presente investigación, se tomó como población de estudio a 69 teletrabajadores de la ONG Prisma entre personal fijo, practicantes y voluntarios, que se encuentran en la modalidad teletrabajo debido a la situación de emergencia ocasionada por COVID 19, continuarán con la misma modalidad de trabajo ante el levantamiento de este. En cuanto a la definición de población Sánchez et al. (2018) sostienen que, dentro del proceso investigativo, comprende la totalidad de unidades integrantes del entorno analizado. Cuando dichas unidades corresponden a personas, resulta más apropiado designarlas como” (p.123).

Para la presente investigación se tomó como unidad de análisis a los colaboradores de Prisma ONG- Sede Central-Lima. La unidad de análisis es un término que se utiliza en la investigación cuantitativa, puede realizarse tanto mediante trabajos de campo como de gabinete y abarcar temas muy diversos: áreas geográficas, especies animales, clases de gases, residuos, bienes, servicios, monedas, entre otros. Sánchez et al. (2018) sostienen que las unidades de

análisis poseen cualidades o rasgos que permiten distinguirlas completa o parcialmente; asimismo, pueden clasificarse conforme a determinados criterios.

3.3. Tamaño de muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por 69 trabajadores de la ONG Prisma, es el número que se encuentra en la modalidad de teletrabajo. Para definir la muestra, Sánchez et al (2018) Señalaron que corresponde a una agrupación de participantes o unidades seleccionadas desde un universo mediante procedimientos aleatorios o no aleatorios.” (p.93)

3.3.1. Selección de la muestra

En este marco, como refiere Pérez (2024) la muestra censal implica un estudio de la totalidad de una población objetivo, esto con la finalidad de obtener unos resultados solidos garantizando la coherencia y validez de los mismos.

3.3.2. Técnicas de recolección de datos

Sánchez et al. (2018) señalan que los recursos destinados a obtener información durante un estudio pueden clasificarse en directos e indirectos. Los primeros comprenden el diálogo entrevistado y el registro observacional; mientras que los segundos incluyen formularios, sistemas de valoración, inventarios y pruebas (p. 120).

En esta presenta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Según Sánchez et al. (2018) “Mediante el procedimiento basado en sondeos muestrales se administra una herramienta destinada a obtener registros, integrada por diversas interrogantes o enunciados orientados a recopilar evidencia objetiva proveniente de participantes previamente seleccionados” (p.59).

3.3.3. Instrumento de recolección de datos

Según Rojas (2021), se emplearon dos formularios correspondientes a ambas variables analizadas. Su validez y confiabilidad fueron sustentadas mediante un nivel adecuado de objetividad. Respecto del sistema de valoración, se aplicó el formato Likert.

Este procedimiento facilitó la medición de posturas y percepciones frente a determinados aspectos vinculados con las variables. Asimismo, permitió registrar niveles de conformidad o disconformidad mediante reactivos formulados como interrogantes, ante los cuales cada participante seleccionó la alternativa que representaba mejor su apreciación dentro del rango establecido: 1 – Totalmente en desacuerdo 2 – En desacuerdo 3 – Indiferente 4 – De acuerdo 5 – Totalmente de acuerdo, citado por (Hurtado, 2021, p. 26)

El instrumento de recolección de datos fue un Cuestionario que permitió medir la relación del teletrabajo y el desempeño laboral en el colaborador de la ONG Prisma. Para Sánchez et al. (2018):

Agregó que el instrumento de recolección de datos es una herramienta esencial que se integra como una parte fundamental dentro de una estrategia o método utilizado para recabar información específica. Esto podría manifestarse en diversas formas, tales como una guía que brinde instrucciones detalladas, un manual que proporcione información específica, un aparato que facilite una tarea, una prueba que evalúe el conocimiento, un cuestionario que recopile respuestas o un test que mida habilidades y aptitudes. (p.78).

3.3.4. Validez

El estudio buscó establecer cómo se vinculan el teletrabajo y el desempeño laboral del personal perteneciente a la ONG Prisma. Con ese propósito, resultó indispensable aplicar una herramienta destinada a medir ambas variables mediante la valoración de sus respectivos componentes. Para Namakforoosh (2010) citado en Borjas (2020), menciona que la validez implica que el instrumento escogido mida lo que ha planteado medir.

Ambos formularios empleados durante el presente estudio (consúltese el apéndice número cuatro) alcanzaron aprobación tras examinar criterios esenciales requeridos al autorizar

su aplicación. Importancia, adecuación y comprensión recibieron valoración favorable en cada reactivo, así como en sus componentes evaluados.

La validación del instrumento señalado contó con la aprobación de tres doctores: dos expertos en investigación y un especialista en metodología. Asimismo, fue empleado por su autor original, Rojas (2020), quien informó que los instrumentos alcanzaron coeficientes de $\alpha = 0,896$ y $\alpha = 0,915$ para las variables Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral, respectivamente.

El coeficiente Rho de Spearman alcanzó $r = 0,649$, valor interpretado como una asociación moderada. En consecuencia, la hipótesis nula quedó descartada y la hipótesis alterna fue admitida, confirmándose la vinculación entre ambas variables.

Los cuestionarios (véase Anexo N.º 02) alcanzaron validez de contenido mediante la evaluación de tres criterios esenciales: pertinencia, relevancia y claridad, aplicados a cada ítem o componente instrumental.

Tabla 3

Validez del cuestionario sobre la variable 1: Teletrabajo

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre la variable 2: Desempeño laboral

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

3.3.5. *Confiabilidad*

Se aplicó un cuestionario correspondiente a las dos variables examinadas, teletrabajo y desempeño laboral, cuya validez y confiabilidad serán sustentadas mediante un grado adecuado de objetividad (Sánchez, et al., 2018).

Respecto de la aplicación y confiabilidad de los cuestionarios (véase Anexo N.º 3), utilizados por Hurtado (2021) y Rojas (2021), este último administró la prueba estadística Alfa de Cronbach a dieciséis trabajadores de la institución que presentaban características semejantes a las de la muestra, obteniéndose coeficientes confiables. Estos hallazgos guardan correspondencia con el procedimiento señalado, según el cual el recurso más empleado para estimar la consistencia interna es el Alfa de Cronbach (α), formulado por Cronbach en 1951. Su aplicación permitirá establecer la fiabilidad del instrumento a partir de la varianza de los ítems y de la puntuación total de la prueba.

En la investigación desarrollada, la variable teletrabajo registró un coeficiente de 0.896, interpretado como muy alto; mientras que la variable desempeño laboral alcanzó 0.915, también valorado como muy alto. En consecuencia, se estableció que ambos instrumentos poseen una confiabilidad elevada. Además, se consiguió una medición favorable mediante el estadístico Wald, con $9,018 > 4$ y $p: 0,003 < \alpha: 0,05$ para la variable independiente (Hurtado, 2021, p. 28). Para estimar la confiabilidad de los dos cuestionarios, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach a dieciséis (16) trabajadores remotos. Conviene precisar que estos participantes integraron la prueba piloto del estudio.

Tabla 5*Análisis del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0.81. a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Moderada
0.41 a 0.60	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Como se observa en la tabla 6, la variable teletrabajo remoto obtuvo confiabilidad muy alta.

Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que cuantifica dicha variable es confiable.

Tabla 6*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Teletrabajo	.896	24

Nota. SPSS 26.0

Según evidencia la Tabla 5, la variable Desempeño laboral alcanzó un nivel de fiabilidad muy elevado. En consecuencia, queda corroborada la consistencia del cuestionario empleado para medirla.

Tabla 7*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Desempeño laboral	.915	24

Nota. SPSS 26.0

3.3.6. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Por la naturaleza de la investigación cuantitativa se optó por emplear la técnica de recolección de datos de la encuesta. Como refieren Barrantes (2014), Chaves (2018), Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) y Arenas (2021), como se citó en Acosta (2023), refieren que las técnicas empleadas en la investigación cuantitativa para obtener datos

estructurados y medibles, entre estos están la encuesta siendo la más adecuada para este fin académico. De acuerdo con López et al. (2021), quien afirma que en los estudios sociales es la que más se emplea.

Las respuestas recopiladas mediante los cuestionarios aplicados al personal de la ONG Prisma se registrarán y organizarán en una matriz electrónica de MS Excel; posteriormente, se transferirán al programa estadístico SPSS, versión 26.0.

Estadística de prueba no paramétrica, coeficiente de Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requieren mínimamente un nivel de medición ordinal. De tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. (Hurtado, 2021)

La ficha técnica del instrumento de medición para las variables teletrabajo y desempeño laboral, se enmarcan a continuación:

Tabla 8

Ficha técnica del Instrumento

Nombre del Instrumento	Teletrabajo y desempeño laboral
Autor	Hurtado Llanos Saul Gad
Año	2021
Tipo de documento	Cuestionario
Objetivo	Conocer la relación entre teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores administrativos ONG Prisma.
Población	Colaboradores administrativos ONG Prisma
Dimensiones	• Teletrabajo: espacio físico, herramientas tecnológicas, organización • Desempeño laboral: Compromiso institucional, conocimiento de trabajo y productividad
Numero de Ítems	24 para ambas variables Alfa de Cronbach.
Confiabilidad	• Variable teletrabajo 0-896 como muy alta. • Variable desempeño laboral 0-915 muy alta
Aplicación	Online

Tiempo de administración	12 minutos
Norma de aplicación	Se debe elegir las opciones que el colaborador considera correctas
Escala	Likert
Descripción	1. Totalmente de acuerdo
Ordinal tipo Likert	2. En desacuerdo
	3. Indiferente
	4. De acuerdo
	5. Totalmente desacuerdo
Niveles de Rango	
	Alto 88-120
Teletrabajo	Medio 56-87
	Bajo 24-55
	Muy eficiente 88-120
Desempeño laboral	Eficiente 56-87
	Poco eficiente 24-55

Nota. Adaptado de *Teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa – Chimbote, 2021*, por Hurtado, 2021, Universidad César Vallejo.

3.3.7. Ética de la Investigación

Entre las prácticas éticamente inadmisibles se encuentra el “incumplimiento de disposiciones, reglamentos o acuerdos vigentes”; mientras que las actuaciones éticamente cuestionables comprenden “aquellas que se apartan de los principios éticos previstos, aunque todavía no hayan sido incorporadas expresamente en reglamentos o disposiciones”. A partir de la revisión de numerosos documentos internacionales, los autores sostienen que diversas instituciones coinciden en reconocer tres faltas principales: la apropiación indebida de autoría, la alteración intencional de información y la invención de resultados (Aluja & Brike, 2004; Hirsch, 2016).

La investigación consignó adecuadamente la información bibliográfica, respetó la autoría de los contenidos consultados, no manipuló los datos recolectados, salvaguardó la integridad de los datos de otros investigadores, mantuvo la autenticidad de las fuentes, recogió

las respuestas del grupo de estudio sin alterar los resultados obtenidos y garantizó el anonimato de los encuestados en todo momento (Hernández et al., 2014)

En conclusión, se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones éticas del estudio:

- Cumplimiento normativo: el estudio se desarrolló conforme a principios éticos internacionales y códigos institucionales, garantizando transparencia e integridad científica (Hurtado, 2021).
- Consentimiento informado: se obtuvo el consentimiento voluntario de los participantes, asegurando su autonomía y derecho a decidir.
- Confidencialidad y anonimato: se protegió la identidad de los encuestados y la información personal en todo momento.
- Integridad de los datos: no se alteraron, falsificaron ni fabricaron datos; se preservó la veracidad y autenticidad de la información recolectada.
- Respeto a la autoría: se consignó adecuadamente la información bibliográfica y se salvaguardó la autoría de los contenidos consultados.
- Prevención de conductas inaceptables: se evitó el plagio, la falsificación y la fabricación de datos, en concordancia con lo señalado por Aluja y Brike (2004) y Hirsch (2016).
- Principios éticos aplicados: beneficencia, no maleficencia y justicia en la selección de participantes y manejo de datos.
- Responsabilidad del equipo investigador: actuó con integridad, evitando conflictos de interés y garantizando la trazabilidad de los resultados.

CAPÍTULO 4

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión

4.1.1 Análisis e interpretación de la información

La información recopilada mediante las herramientas de medición fue registrada en una matriz electrónica de Excel y luego examinada con el programa estadístico SPSS, versión 26.

El tratamiento de los registros comprendió las etapas descritas a continuación:

1. Tabulación y representación: La información fue sistematizada mediante cuadros unidimensionales y matrices cruzadas. Posteriormente, los hallazgos obtenidos fueron examinados y explicados, facilitando una visión clara de las tendencias y comportamientos observados.
2. Contraste teórico: Los hallazgos fueron comparados con los fundamentos conceptuales, tomando en cuenta los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables analizadas. Dicho procedimiento posibilitó reconocer su vinculación y corroborar la evidencia encontrada a partir de los antecedentes revisados.
3. Estadística inferencial: De acuerdo con Sánchez et al. (2018), la estadística inferencial permite calcular coincidencias y divergencias poblacionales mediante información muestral, recurriendo a procedimientos paramétricos o no paramétricos (p. 63). Dentro del presente estudio, dicho recurso posibilitó comprobar los supuestos principales y particulares, planteándose una hipótesis nula frente a otra alternativa para decidir cuál debía admitirse o descartarse.
4. Aplicación virtual del instrumento: Considerando la modalidad de teletrabajo, se aplicó el cuestionario mediante un formulario virtual diseñado en Microsoft Forms, plataforma de Office reconocida por su facilidad de uso y accesibilidad para los encuestados. Con el tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente 12

minutos. Las respuestas recolectadas permitieron analizar la correlación causal entre las variables del estudio, en particular el impacto del teletrabajo sobre el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia del Santa (Hurtado, 2021; Rojas, 2021).

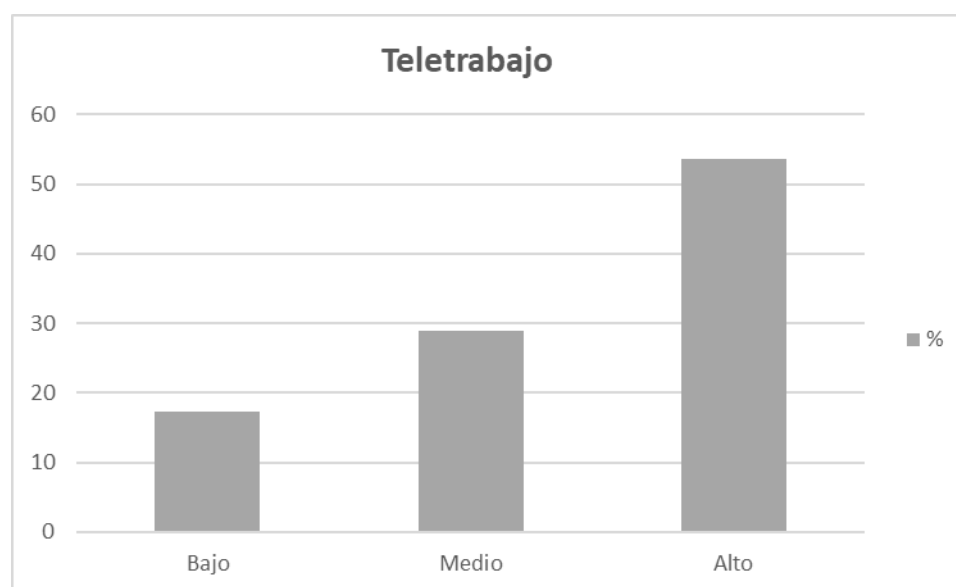
4.2. Resultados Descriptivos

Para esta investigación se ha tomado las siguiente variable y dimensiones:

4.2.1. Variable Teletrabajo

Figura 7

Teletrabajo



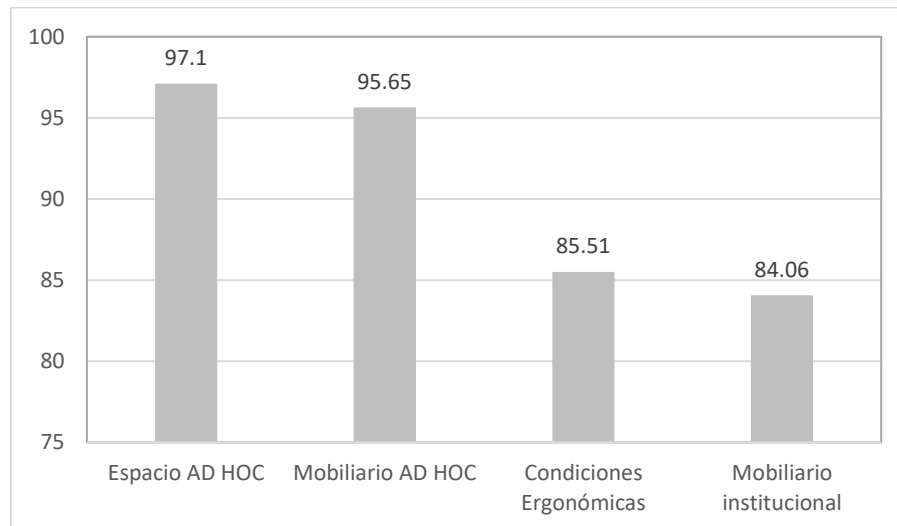
Según los resultados de la encuesta realizada en la ONG Prisma, el 82.61% de los encuestados perciben el teletrabajo con una valoración media o alta. En particular, el 53.62% lo califica como alto, mientras que el 28.99% lo ubica en un nivel medio.

Esto indica una inclinación general positiva hacia esta modalidad laboral. Incluso entre quienes lo calificaron como medio, podría haber una percepción de beneficios significativos, aunque con ciertas oportunidades de mejora. Estos resultados sugieren que el teletrabajo es bien recibido y podría fortalecerse con estrategias que atiendan las necesidades de quienes aún tienen reservas sobre su implementación.

4.2.2. Dimensiones del teletrabajo

Figura 8

Dimensiones del teletrabajo



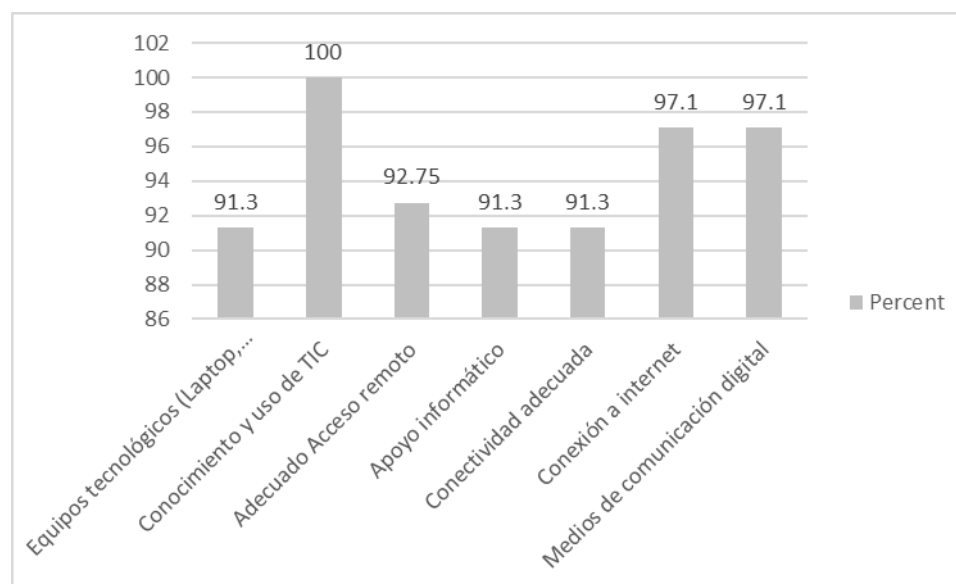
Según los resultados que se presentan, el teletrabajo en la ONG Prisma, según percepción de los 69 encuestados el espacio físico donde se desenvuelven es adecuado para dicha modalidad, en un 97.10%. La mayoría de los encuestados en la ONG Prisma están satisfechos con el espacio físico para realizar teletrabajo, lo que podría indicar que la infraestructura y el entorno son propicios para esta modalidad laboral. Así mismo el 96.65% considera que el mobiliario es adecuado para el teletrabajo. Los altos porcentajes de adecuación del espacio físico (97.1%) y del mobiliario (95.65%) sugieren que la infraestructura favorece el teletrabajo en la ONG Prisma.

Sin embargo, las condiciones ergonómicas presentan un menor porcentaje de satisfacción (85.51%), lo que podría influir en la comodidad y productividad a largo plazo. Un mobiliario adecuado puede contribuir a reducir la fatiga y mejorar el desempeño, pero si las condiciones ergonómicas no son óptimas, generan efectos negativos en la salud de los trabajadores, afectando su eficiencia y bienestar. Esto indica que, aunque la infraestructura es favorable, sería recomendable revisar si las condiciones ergonómicas necesitan mejoras para maximizar la efectividad del teletrabajo.

4.2.3. Dimensión TIC's

Figura 9

Respuesta sobre TIC - Tecnología de la información



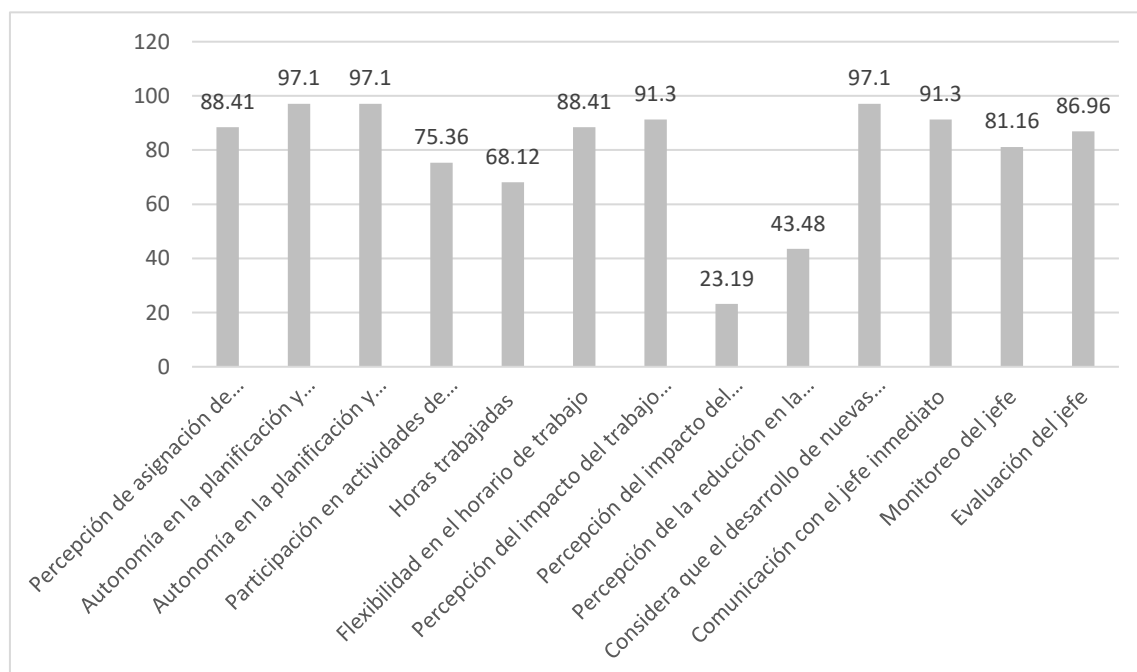
Según los resultados que se presentan, la percepción de los 69 encuestados acerca de las TIC's alcanza el (91.30%), señala disponer de dispositivos tecnológicos (PC, laptop, celular, entre otros) para ejecutar eficazmente sus funciones laborales. Asimismo, el 92.75% estima apropiada la consulta remota de la información almacenada en la computadora institucional. Además, resulta relevante mencionar que el 91.3% considera suficiente la calidad de su conexión a internet para cumplir todas las tareas profesionales sin inconvenientes. Los hallazgos evidencian que una elevada proporción de participantes reconoce poseer los medios tecnológicos indispensables para desarrollar eficientemente sus responsabilidades. El acceso adecuado a equipos como laptops y celulares (91.3%), la conectividad estable (91.3%) y la posibilidad de acceder remotamente a la información (92.75%) son factores clave para la efectividad del teletrabajo. La disponibilidad y uso de estas herramientas impacta directamente en la productividad, ya que permiten a los empleados ejecutar sus tareas sin interrupciones y comunicarse eficientemente con sus equipos. Además, la calidad de la conexión a internet (97.1%) y el acceso a medios de comunicación digital (97.1%) contribuyen a la satisfacción

laboral, al reducir la frustración por problemas técnicos y facilitar la colaboración en entornos virtuales. En este sentido, la integración de TIC de manera adecuada no solo favorece el cumplimiento de objetivos laborales, sino que también influye en la percepción positiva de los empleados sobre su entorno de trabajo remoto.

4.2.4. Dimensión Organización

Figura 10

Respuesta sobre la organizacion enmarcada en la planificacion y control



De acuerdo con la percepción de los 69 encuestados, el 97.1% considera que planifica y organiza autónomamente su tiempo y ritmo de trabajo. el 97.10% considera que el colaborador es capaz de gestionar y estructurar por sí mismo la cantidad y la calidad de sus labores de forma independiente Sin embargo el 75.36% considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.

En cuanto a la dimensión organización enmarcada en organización el 88.41% considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal. Cabe resaltar que el

23.19% de los encuestados considera que el confinamiento afectó negativamente el desarrollo de sus actividades laborales.

Dando una tendencia positiva al teletrabajo. Sin embargo, el 43.48% Se estima que el contacto con compañeros o integrantes del grupo se ha reducido, situación capaz de perjudicar la ejecución de las labores. Está limitada vinculación puede debilitar el diálogo eficaz entre colaboradores y complicar la organización de funciones, la solución conjunta de dificultades y la creación de propuestas novedosas. Asimismo, podría repercutir en la identificación institucional y el estímulo del personal, pues la convivencia social y la cooperación resultan esenciales para mantener un entorno laboral favorable.

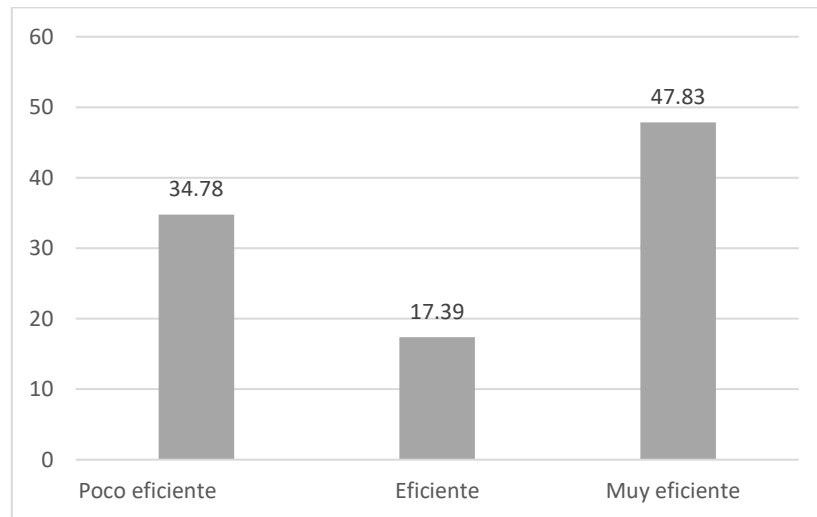
Desde una perspectiva de desempeño, la falta de interacción genera retrasos en la ejecución de actividades que requieren trabajo conjunto o toma de decisiones grupales. Asimismo, impacta en el aprendizaje organizacional, ya que los empleados tienen menos oportunidades para compartir conocimientos y experiencias informales que suelen enriquecer su desarrollo profesional.

Para mitigar estos efectos, sería recomendable implementar estrategias que fomenten la interacción y el trabajo en equipo en entornos de teletrabajo, como reuniones virtuales periódicas, espacios para intercambio de ideas y dinámicas que refuercen la colaboración entre colegas. En cuanto a la dimensión organización enmarcada en control el 86.96% considera el seguimiento y evaluación del jefe en sus actividades, influye sobre el desempeño de sus tareas.

4.2.5. Variable Desempeño Laboral

Figura 11

Respuesta sobre Desempeño laboral



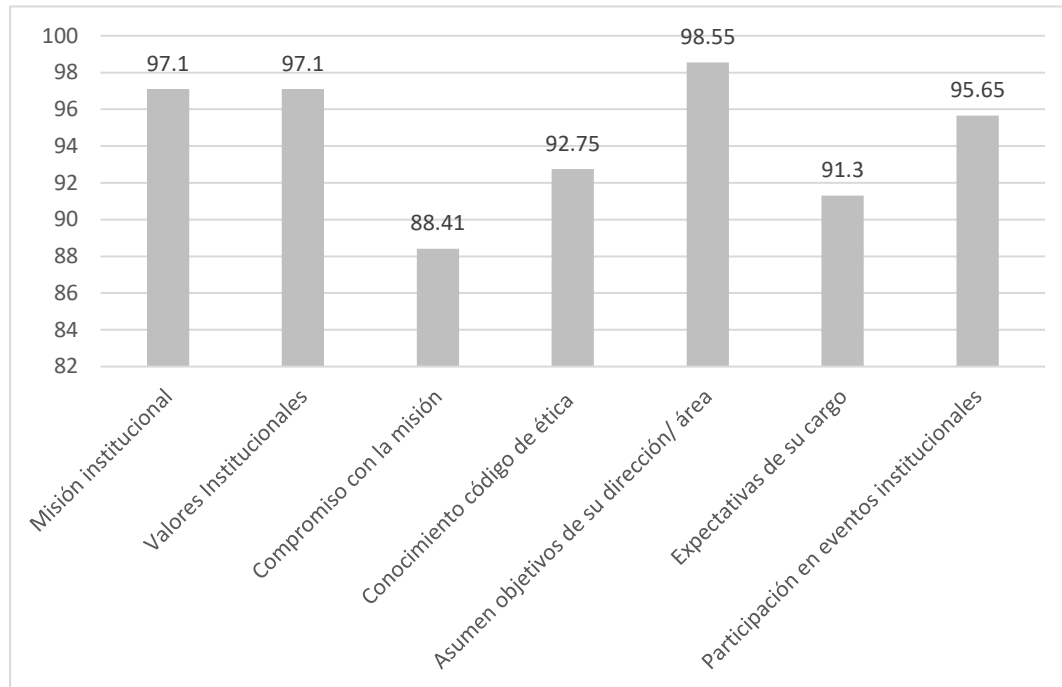
Los resultados de la encuesta muestran que el 47.83% de los encuestados percibe su desempeño laboral en teletrabajo como "muy eficiente", mientras que el 17.39% lo califica como "eficiente" y el 34.78% como "poco eficiente". Esto indica que la mayoría considera que esta modalidad favorece su rendimiento, lo que sugiere una buena adaptación y beneficios en términos de productividad.

Sin embargo, el hecho de que más de un tercio de los participantes tenga una percepción negativa sobre su eficiencia en teletrabajo evidencia la necesidad de analizar posibles desafíos asociados a esta modalidad. Elementos vinculados con los recursos digitales, la interacción grupal, las exigencias ocupacionales y la conciliación personal-profesional podrían explicar dichas diferencias valorativas. Globalmente, la evidencia muestra una apreciación favorable del teletrabajo, pero también plantean la importancia de identificar y abordar las dificultades que afectan a una parte considerable de los colaboradores para optimizar su desempeño en este esquema laboral.

4.2.6. Dimensión Compromiso Institucional

Figura 12

Respuesta sobre compromiso Institucional

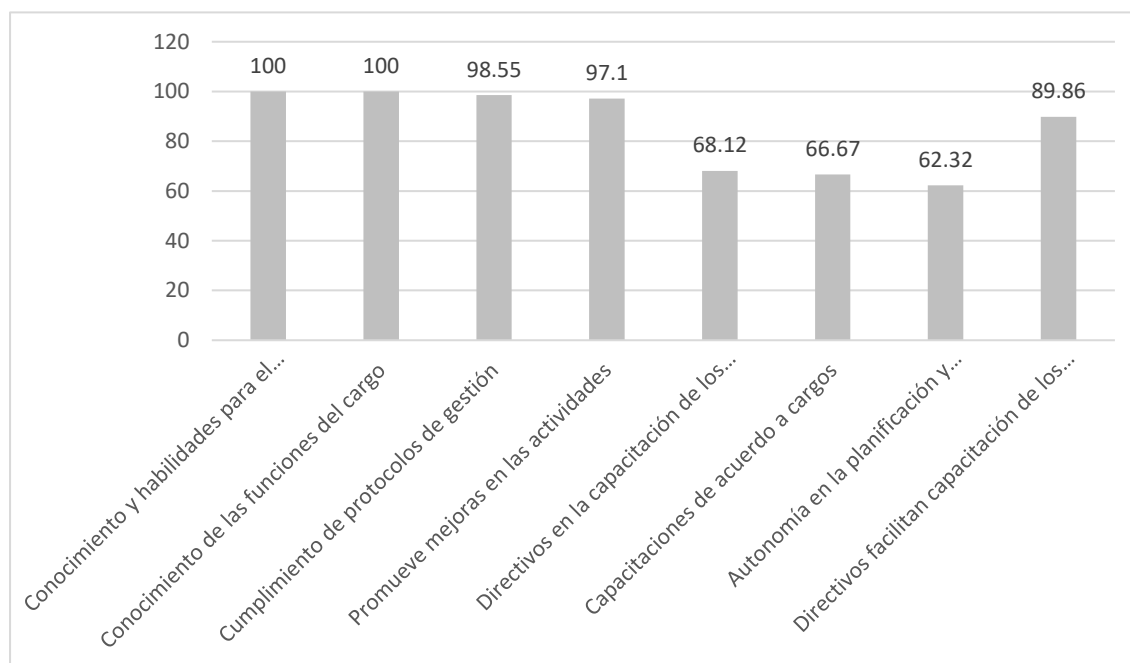


Según los resultados de la encuesta realizada a 69 colaboradores de la ONG Prisma, se observa un alto nivel de compromiso institucional en el contexto del teletrabajo. El 97.1% de los encuestados conoce la misión y los valores de la organización, lo que indica una fuerte identificación con sus principios fundamentales. Asimismo, el 95.65% participa de manera voluntaria en los eventos institucionales, a pesar de la modalidad remota, lo que refleja una conexión activa con la institución. Estos resultados sugieren que el teletrabajo no ha afectado significativamente el sentido de pertenencia ni el compromiso de los colaboradores con la organización.

4.2.7. Dimensión conocimiento del trabajo

Figura 13

Respuesta sobre conocimiento del trabajo que enmarca en competencia y capacitacion



Según percepción de los 69 encuestados Los resultados reflejan una alta percepción del conocimiento y habilidades necesarias para el desempeño laboral, con un 100% de los encuestados reconociendo que poseen las competencias requeridas y comprenden las funciones de su cargo.

Además, el 98.55% indica que cumple con los protocolos de gestión establecidos y el 97.1% señala que promueve mejoras en sus actividades laborales, lo que sugiere un alto compromiso con la optimización del trabajo.

Sin embargo, al analizar el rol de los directivos en la capacitación, se observa que solo el 68.12% de los encuestados percibe que estos participan activamente en la formación de los colaboradores y un 66.67% considera que las capacitaciones están alineadas con los cargos específicos.

Esto podría indicar una oportunidad de mejora en la planificación y personalización de las capacitaciones.

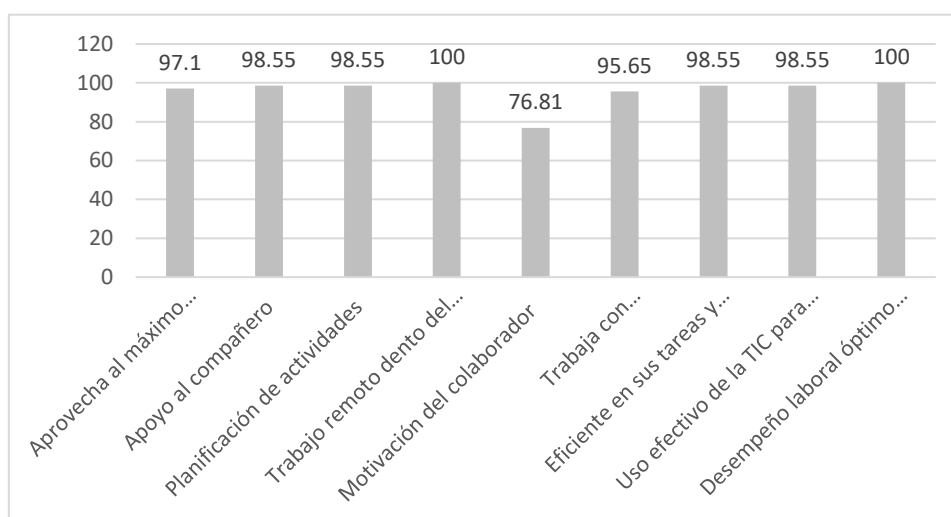
Por otro lado, la autonomía en la planificación y organización del trabajo es reconocida por el 62.32% de los encuestados, lo que sugiere que aún hay margen para fomentar mayor independencia en la gestión de tareas.

Finalmente, un 89.86% afirma que los directivos facilitan las capacitaciones, lo que indica un respaldo significativo, aunque no total, en este aspecto.

4.2.8. Dimensión Productividad

Figura 14

Respuesta sobre productividad enmarcada en motivacion y responsabilidad



Los datos obtenidos reflejan una alta valoración de diversas competencias y actitudes laborales en el equipo evaluado. Se observa que la mayoría de las variables presentan una frecuencia elevada y un porcentaje de respuesta positiva superior al 95%, lo que indica un consenso generalizado en torno a la eficiencia y compromiso de los colaboradores.

En particular, el trabajo remoto dentro del equipo de trabajo y el desempeño laboral óptimo y eficiente alcanzan el 100%, lo que sugiere que estas prácticas están completamente integradas y aceptadas por los participantes.

Asimismo, la planificación de actividades, el apoyo al compañero y la eficiencia en las tareas con entrega oportuna presentan un 98.55% de aceptación, lo que evidencia una cultura organizacional basada en la colaboración y la gestión efectiva del tiempo.

Por otro lado, el uso efectivo de las TIC para el rendimiento laboral también obtiene un 98.55%, lo que confirma la importancia de la tecnología en el contexto actual para mejorar la productividad.

Es relevante destacar que la variable con menor porcentaje es la motivación del colaborador con un 76.81%. Si bien sigue siendo un porcentaje alto, indica una oportunidad de mejora en estrategias de incentivo y reconocimiento que fomenten un mayor compromiso y satisfacción en el equipo. Los resultados sugieren que el equipo evaluado mantiene un alto nivel de desempeño, responsabilidad y colaboración, con una integración exitosa del trabajo remoto y el uso de TIC. No obstante, se recomienda profundizar en estrategias para fortalecer la motivación y el bienestar de los colaboradores, asegurando así una mejora continua en el entorno laboral.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de Normalidad de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

Kolmogorov-Smirnov ^a				
	Estadístico	gl	Sig.	Distribución
Desempeño Laboral	0.075	69	,200*	normal
Compromiso institucional	0.126	69	0.009	no normal
Conocimiento del Trabajo	0.091	69	,200*	normal
Productividad	0.142	69	0.001	no normal

Nota. Esto es un límite inferior de la significación verdadera

Los resultados evidencian que las variables desempeño laboral y conocimiento del trabajo presentan una distribución normal de Sig. =0.200 para ambas, esto al observarse niveles mayores al crítico establecido. En constaste, las variables compromiso institucional (Sig. =

0.009) y productividad (Sig. = 0.001) no cumple con el presupuesto de normalidad, esto al presentar valores inferiores a 0.05, entonces se considera una distribución no normal.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 10

Prueba de normalidad de la variable Teletrabajo y sus dimensiones

Kolmogorov-Smirnov ^a				
	Estadístico	gl	Sig.	
Teletrabajo	0.061	69	,200*	normal
Espacio físico	0.152	69	0.000	no normal
Tecnología de la información y comunicación	0.164	69	0.000	no normal
Modificación de la organización	0.112	69	0.031	no normal

Nota. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Seguidamente, los resultados correspondientes al teletrabajo y sus dimensiones indican que presentan una distribución normal (Sig. = 0.200). Sin embargo, las dimensiones espacio físico (Sig. = 0.000), tecnología de la información y comunicación (Sig. = 0.000) y modificación de la organización (Sig. = 0.031), presentan una distribución no normal, esto al obtener valores de significancia menores a 0.05.

b. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 11*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

			Distribución	Distribución	Coefficiente de Correlación
HG	Teletrabajo	Desempeño laboral	Normal	Normal	Pearson
HE1	Teletrabajo	Compromiso institucional	Normal	No normal	Rho
HE2	Teletrabajo	Conocimiento del trabajo	Normal	No normal	Rho
HE3	Teletrabajo	Productividad	Normal	No normal	Rho

Conforme a los resultados obtenidos, se procedió a seleccionar el estadístico de correlación adecuado para contrastar la hipótesis de estudio. Dado que la hipótesis general involucra variables que presentan distribución normal, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson.

Por otro lado, respecto de las hipótesis específicas, se observó que una de las variables presenta distribución normal y la otra no normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman, apropiada para el análisis de variables que no cumplen el supuesto de normalidad.

4.3.2. Contrastación de Hipótesis

Objetivo General

Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.

- H₀ El teletrabajo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- H₁ El teletrabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.

Nivel de significancia aceptable:

4 % p menor 0,001. (Aceptable en investigación social)

a. Elección de la prueba estadística

Para seleccionar el procedimiento estadístico pertinente, se comprobó la normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov. La significancia asintótica alcanzó cifras inferiores a 0.05, evidenciando que teletrabajo y desempeño laboral carecen de distribución normal. Debido a esta condición no paramétrica, su asociación fue examinada mediante el coeficiente Rho de Spearman.

4.3.3. Estimación del p valor

Tabla 12

Asociación entre Desempeño y Teletrabajo

		Teletrabajo	Desempeño laboral
Teletrabajo	Correlación de Pearson	1	,491**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	69	69
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,491**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	69	69

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

Relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en los colaboradores de la ONG Prisma 2023.

b. Toma de decisión estadística

Dado que el valor de *significancia* obtenido ($p < 0.05$) es menor que el nivel de significancia establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto indica que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y el teletrabajo en los colaboradores de la ONG Prisma durante el año 2023.

Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.491$) sugiere una correlación positiva moderada entre ambas variables, lo que implica que, a medida que el teletrabajo se

implementa en la organización, se observa una tendencia al incremento en el desempeño laboral de los colaboradores, aunque esta relación no es completamente fuerte.

Objetivos específicos:

- **OE1.** Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- **H01:** El teletrabajo no se relaciona significativamente con el compromiso Institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.
- **HE1:** El teletrabajo se relaciona significativamente con el compromiso Institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.

5 % p menor 0,001. (Aceptable en investigación social)

a. Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose valores menores al 0.05 en ambas variables. Estos resultados indican que los datos no presentan una distribución normal, entonces, al tratarse de variables no paramétricas, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para analizar la relación entre el teletrabajo y el compromiso institucional.

b. Estimación del P valor

Tabla 13

Asociacion entre Compromiso Institucional y teletrabajo

		Teletrabajo	Compromiso institucional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	69	69

Compromiso institucional	Coefficiente de correlación	,485**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	69	69

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

c. Toma de decisión estadística

Al obtenerse $p < 0.05$, cifra inferior al nivel de significancia establecido, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis de trabajo. Por tanto, quedó demostrada la asociación entre el teletrabajo y el compromiso institucional del personal de la ONG Prisma durante 2023.

Dado que el valor de ($p = 0.485$) se puede afirmar que se da una correlación positiva moderada.

d. Interpretación de resultados

El análisis estadístico realizado mostró que existe una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y el compromiso institucional en la ONG Prisma, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de **0.485**. Esto indica que, en términos generales, a medida que aumenta la implementación del teletrabajo, también se observa un incremento en el nivel de compromiso de los trabajadores con la institución.

Además, el valor de significancia estadística obtenido ($p = 0.0001$) es menor al umbral de **0.05**, lo que significa que la relación observada es estadísticamente significativa. En otras palabras, hay suficiente evidencia para afirmar que esta correlación no se debe al azar, sino que existe una asociación real entre ambas variables dentro del contexto estudiado.

No obstante, es importante recordar que la correlación no implica causalidad. Es decir, aunque se haya identificado una relación entre el teletrabajo y el compromiso institucional, esto no significa necesariamente que uno cause el otro. Pueden existir otros factores

influyentes, como la cultura organizacional, el liderazgo o las condiciones laborales, que también juegan un papel en esta relación.

En conclusión, los resultados sugieren que el teletrabajo podría estar relacionado con mayores niveles de compromiso institucional en la ONG Prisma. Esto puede ser un indicio para profundizar en estrategias que optimicen el trabajo remoto con el fin de fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

- **OE2:** Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- **H02:** El teletrabajo no se relaciona significativamente con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.
- **HE2:** El teletrabajo se relaciona significativamente con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.

5 % p menor 0,001. (Aceptable en investigación social)

a. Elección de la prueba estadística

La normalidad de los registros se verificó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Ambos constructos obtuvieron una significancia asintótica de 0.0005, cifra inferior a 0.05; por consiguiente, ninguno presentó distribución normal. Debido a su naturaleza no paramétrica, la asociación fue calculada mediante el coeficiente Rho de Spearman.

b. Estimación del p valor

Tabla 14

Asociación entre conocimiento del trabajo y teletrabajo

		Teletrabajo		Conocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,487**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	69	69
Conocimiento del Trabajo	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	69	69

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

Estimación del p valor de variable desempeño y dimensión conocimiento del trabajo.

c. Toma de decisión estadística

Dado que el valor de ($p=0.000$) y se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de trabajo, donde se afirma que existió correlación entre el teletrabajo y conocimiento del trabajo en los colaboradores de la ONG Prisma 2023, esto indicado por el valor del coeficiente de correlación ($p = 0.487$).

d. Interpretación de resultados

El análisis estadístico realizado mostró que existe una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y el conocimiento del trabajo en los colaboradores de la ONG Prisma, El coeficiente Rho de Spearman alcanzó $r = 0.487$, evidenciando que una mayor implementación del teletrabajo suele acompañarse de una mejora en el conocimiento que los colaboradores tienen sobre su trabajo.

Además, el resultado sugiere que la relación observada no es débil ni fuerte, sino moderada, lo que implica que el teletrabajo puede estar asociado con un mejor entendimiento de las funciones laborales, posiblemente debido a la necesidad de mayor autonomía, autogestión y uso de herramientas digitales en un entorno remoto.

Sin embargo, es importante destacar que, aunque la correlación es estadísticamente significativa, esto no implica causalidad. Es decir, el teletrabajo no necesariamente causa un mayor conocimiento del trabajo, sino que ambos factores están relacionados. Pueden existir otras variables influyentes, como la capacitación, la comunicación interna y el acceso a recursos tecnológicos, que también impacten en esta relación.

En conclusión, los resultados sugieren que el teletrabajo está asociado con una mejor comprensión de las tareas laborales por parte de los colaboradores de la ONG Prisma, lo que podría ser un punto clave para fortalecer estrategias de trabajo remoto y formación interna.

- **OE3:** Determinar qué medida el teletrabajo se relaciona con la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.
- **H03:** El teletrabajo no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.
- **HE3:** El teletrabajo se relaciona significativamente con la productividad en los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.

5 % p menor 0,001. (Aceptable en investigación social)

a. Elección de la prueba estadística

La normalidad de los datos se comprobó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En ambas variables se obtuvo una significancia asintótica de 0.00001, valor inferior a 0.05. Por consiguiente, los datos no presentaron una distribución normal y correspondió aplicar una prueba no paramétrica. En ese sentido, la relación entre las variables se analizó mediante el coeficiente Rho de Spearman.

b. Estimación del p valor

Tabla 15*Asociación entre productividad y teletrabajo*

		Teletrabajo	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	69	69
	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	69	69

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

c. Toma de decisión estadística

Dado que el valor de ($p = 0.0000$) y se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de trabajo, donde se afirma que existió correlación entre el desempeño laboral y la dimensión de productividad en los colaboradores de la ONG Prisma 2023, esto al encontrarse el valor del coeficiente de correlación ($\rho = 0.489$).

d. Interpretación de resultados

El análisis estadístico muestra que existe una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores en la ONG Prisma, con un coeficiente de correlación de **0.489**. Este valor indica que, a medida que se incrementa la implementación del teletrabajo, también tiende a mejorar la productividad de los trabajadores.

El coeficiente de Spearman sugiere que esta relación es lineal y que un mayor uso del teletrabajo está asociado con una mayor productividad. Por otro lado, el coeficiente de Spearman, que mide la correlación en términos de rangos, confirma que la relación se mantiene

incluso si las variables no siguen una distribución normal o tienen una relación no estrictamente lineal.

Dado que el valor de correlación es moderado, implica que el teletrabajo podría estar influyendo en la productividad, pero no de manera absoluta, ya que pueden existir otros factores involucrados, como el acceso a herramientas tecnológicas adecuadas, la gestión del tiempo, el liderazgo, la comunicación interna y el nivel de autonomía de los colaboradores.

Es importante resaltar que la correlación no implica causalidad. Aunque existe una asociación entre ambas variables, no significa que el teletrabajo sea la única causa del aumento en la productividad. Para confirmar esta relación de causa y efecto, se necesitaría un análisis más profundo, como estudios experimentales o modelos de regresión que consideren otras variables influyentes.

En conclusión, estos resultados sugieren que el teletrabajo está relacionado con un aumento en la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, lo que podría indicar que su implementación es beneficiosa. No obstante, sería recomendable evaluar otros factores que podrían potenciar aún más esta relación, como la capacitación en herramientas digitales, la flexibilidad horaria y estrategias de gestión del desempeño en entornos remotos.

La investigación examinó la vinculación del teletrabajo con el desempeño laboral del personal perteneciente a la ONG Prisma durante 2023 mediante procedimientos correlacionales. La evidencia demuestra una asociación estadísticamente relevante entre ambos constructos, con una correlación positiva moderada.

Hipótesis General:

- Se confirmó que el teletrabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($r = 0.49$, $p = 0.00001$), lo que indica que su implementación tiene un impacto positivo moderado en el rendimiento de los colaboradores.

Hipótesis Específicas:

- **HE1:** Se encontró una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y el compromiso institucional ($r = 0.47$, $p = 0.0001$), sugiriendo que el trabajo remoto influye en el sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la organización.
- **HE2:** Se evidenció una relación positiva entre el teletrabajo y el conocimiento del trabajo ($r = 0.41$, $p = 0.0005$), lo que sugiere que el acceso a herramientas y recursos digitales impacta en la comprensión de las tareas.
- **HE3:** Se halló una correlación positiva entre el teletrabajo y la productividad ($r = 0.47$, $p = 0.00001$), indicando que el teletrabajo puede contribuir a una mayor eficiencia en la ejecución de las labores.

En conclusión, los resultados respaldan la idea de que el teletrabajo tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, destacando su influencia en el compromiso institucional, el conocimiento del trabajo y la productividad. Se recomienda que la ONG Prisma continúe optimizando sus estrategias de teletrabajo para maximizar sus beneficios.

4.4. Presentación y Discusión de Resultados

La evidencia recopilada muestra una asociación directa de intensidad intermedia entre el teletrabajo y el desempeño laboral del personal perteneciente a la ONG Prisma durante 2023 ($r = 0.49$; $p = 0.00001$). Dichas cifras demuestran que el teletrabajo repercute significativamente sobre el rendimiento de los trabajadores, reforzando la confianza en la asociación observada.

Por otro lado, la literatura existente sobre el teletrabajo muestra resultados diversos dependiendo del contexto organizacional y geográfico. En la investigación de Argandoña (2023), realizada en una empresa de Lima, se identificó una correlación menor ($r = 0.340$) entre el home office y el desempeño laboral, sugiriendo que su impacto es limitado. Esto respalda la necesidad de un modelo híbrido que equilibre el teletrabajo y la presencialidad para optimizar los resultados laborales. Asimismo, Aguilar et al. (2021), mediante un análisis Multi-ANOVA,

encontró que la obligatoriedad del teletrabajo afecta significativamente el desempeño laboral ($p = 9.65E-05$), lo que sugiere que la imposición de esta modalidad podría generar efectos adversos en la productividad.

A nivel internacional, los estudios presentan hallazgos complementarios. Wolor (2021), en Indonesia, determinó que el teletrabajo no influye directamente en el desempeño laboral ($b = .10$, $p = .08$), pero mejora la disciplina laboral ($b = .52$, $p = .00$), lo que indirectamente contribuye a un mejor rendimiento ($b = .53$, $p = .00$). De manera similar, Chigo (2024), en México, reportó una relación positiva entre teletrabajo y desempeño laboral ($r = .665$, $p \leq 0.001$), así como con recursos laborales ($r = .641$, $p \leq 0.001$) y demandas laborales ($r = .433$, $p = 0.002$), lo que sugiere que la calidad de las condiciones de trabajo influye en la efectividad del teletrabajo.

Otros estudios resaltan factores adicionales que condicionan La vinculación del teletrabajo con el desempeño laboral. Saavedra (2021) determinó que la mitad de los participantes estima que adoptar el teletrabajo depende de la empatía entre empleados y empleadores, mientras que el 75% enfatiza la importancia de contar con espacios adecuados y herramientas tecnológicas. En la investigación de Gutiérrez (2020) en Costa Rica, el 58.5% de los teletrabajadores aumentó su rendimiento y el 34.6% lo mantuvo, aunque se identificaron desafíos como la falta de equipamiento y la sobrecarga laboral.

Finalmente, desde una perspectiva psicológica, Troll (2021) demostró que el autocontrol rasgo es un factor clave en el desempeño de los teletrabajadores ($b = 5.08$, $p = .001$), explicando el 18.4% de su variabilidad. Esto sugiere que la capacidad de autogestión y regulación personal influye significativamente en la productividad, independientemente de las condiciones externas.

En síntesis, la evidencia obtenida coincide con diferentes antecedentes académicos y corrobora que el teletrabajo podría constituir un elemento decisivo para el desempeño laboral,

aunque su impacto depende de variables como el contexto organizacional, la obligatoriedad de la modalidad, la disponibilidad de recursos y la capacidad de autogestión de los trabajadores. Por lo tanto, se recomienda diseñar estrategias que fomenten la autonomía, la disciplina y el acceso a recursos adecuados para maximizar los beneficios del teletrabajo.

Tabla 16

Comparativo a nivel nacional e internacional

Aspecto	Perú (ONG Prisma, 2023)	Perú (Empresas privadas, Argandoña, 2023)	México (Chigo, 2024)	Indonesia (Wolor, 2021)	Costa Rica (Gutiérrez, 2020)
Relación teletrabajo-desempeño	Moderada y positiva (r = 0.49)	Baja (r = 0.340)	Alta (r = 0.665)	No significativa (b = .10)	58.5% mejoró su rendimiento
Factores clave	Responsabilidad, ética, autonomía	Necesidad de modelo híbrido	Recursos y demandas laborales	Mejora disciplina laboral	Equipamiento y carga laboral

Este comparativo muestra que el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral varía según el contexto, destacando la importancia de factores como la autonomía, la calidad de los recursos disponibles y la obligatoriedad de la modalidad. En general, se observa que un adecuado equilibrio entre teletrabajo y presencialidad, junto con el acceso a herramientas adecuadas y una cultura de autogestión, pueden potenciar los beneficios de esta modalidad laboral.

El objetivo específico 01 de esta investigación es determinar que el teletrabajo se relaciona con la dimensión compromiso institucional de los colaboradores de la ONG prisma, sede Lima durante el año 2023. los resultados obtenidos en la presente investigación confirman la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre el teletrabajo y el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma. El procesamiento cuantitativo produjo una magnitud asociativa de $r = 0.4723$, acompañada por una probabilidad

de 0.0001. Dichos valores brindan sustento suficiente para desestimar H_0 y corroborar el vínculo existente entre ambos constructos. Estos hallazgos coinciden con estudios previos, como el de Aquije et al. (2021), quien determinó que el 53% de los colaboradores en el área de división comercial de Pacífico considera que el teletrabajo ha fortalecido su vínculo con la organización, principalmente a través de la relación con sus superiores.

Asimismo, los hallazgos se alinean con el estudio de Ameen (2023), quien evidenció que el desempeño en el teletrabajo está positivamente relacionado con el compromiso profesional y la intención de continuar bajo esta modalidad después de la pandemia. En este sentido, los resultados de la regresión estadística indican que el desempeño en el teletrabajo tiene un impacto positivo y significativo en el compromiso laboral ($t = 6.767$, $p < 0.001$) y en la intención de continuar teletrabajando ($t = 7.935$, $p < 0.001$).

Por otro lado, los hallazgos de Deschênes (2023) complementan el análisis al destacar el impacto del aislamiento profesional en la satisfacción y el compromiso organizacional. Se encontró que el aislamiento profesional afecta negativamente la satisfacción con la experiencia de teletrabajo, pero no influye en el compromiso organizacional afectivo. Sin embargo, el apoyo organizacional percibido y el respaldo del supervisor moderan estos efectos, sugiriendo que una adecuada gestión del liderazgo puede mitigar las consecuencias negativas del aislamiento.

En el análisis estadístico de Deschênes (2023), se reporta un efecto moderador significativo del apoyo percibido del supervisor sobre la relación entre el compromiso organizacional afectivo y el aislamiento profesional ($\beta = 0.122$, $t = 3.582$, $p < 0.001$).

Estos resultados subrayan la importancia de diseñar estrategias organizacionales que refuercen el compromiso de los empleados en contextos de teletrabajo. La generación de mecanismos de apoyo por parte de la organización y los supervisores puede reducir los efectos negativos del aislamiento y potenciar el compromiso laboral. Además, los hallazgos sugieren

que un liderazgo efectivo es clave para la consolidación del teletrabajo como una modalidad sostenible en el tiempo.

La segunda finalidad particular consistió en comprobar el nexo del teletrabajo con conocimiento del trabajo entre integrantes de la ONG Prisma, sede Lima, durante 2023. La evidencia estadística mostró una asociación directa de intensidad media ($\rho = 0.41$; $p < 0.05$) del conocimiento del trabajo y las prácticas vinculadas al teletrabajo respecto del desempeño laboral. Dichos valores sugieren que, pese a la incidencia del teletrabajo sobre la productividad, distintos elementos podrían intervenir en el desempeño laboral.

Estos hallazgos se complementan con lo planteado por Polo et al. (2023), quien sostiene que el impacto del teletrabajo debe analizarse desde una perspectiva espacial de la población, considerando la distribución y participación de los colaboradores en distintos entornos. En este sentido, la adopción de modalidades específicas de teletrabajo, tanto en zonas urbanas como rurales, requiere un enfoque diferenciado. En el caso de la región Amazonas en Perú, donde el 70% del territorio es de carácter rural, las empresas y organizaciones deben identificar los elementos clave, recursos, metodologías, procesos y transformaciones necesarias para implementar eficazmente esta modalidad laboral.

Los resultados también evidencian que el teletrabajo influye significativamente en la flexibilidad espacial y temporal dentro de los sistemas de trabajo. Aquellas empresas que han integrado esta modalidad muestran una mayor capacidad de adaptación y flexibilidad en comparación con aquellas que no han implementado cambios sustanciales en su estructura operativa. Este hallazgo coincide con el estudio de Montenegro y Chotón (2022), cuyo análisis estadístico evidenció una relación significativa entre la dimensión de Conocimientos y Habilidades y las Condiciones Laborales, con un valor de Chi-Cuadrado de 5.718 y una probabilidad $p = 0.017$, inferior al umbral de 0.05.

Estos resultados sugieren que la institución tiene la oportunidad de intervenir y fortalecer las competencias del personal, especialmente en lo relacionado con el uso y manejo de tecnologías de la información y comunicación (TIC). El desarrollo de estas habilidades es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia en la ejecución del trabajo remoto, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales sin comprometer la salud y el bienestar de los colaboradores.

El objetivo específico 03 de esta investigación es determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima durante el año 2023. Los resultados de la Tabla 11 muestran que esta relación es positiva, moderada y estadísticamente significativa ($r = 0.47$, $p = 0.00001$). Esto sugiere que implementar o fortalecer estrategias de teletrabajo puede impactar favorablemente la productividad.

Estos hallazgos coinciden con estudios previos en diversos sectores. Andrade et al. (2023) reportó una correlación positiva y significativa ($r = 0.633$) entre el teletrabajo y la productividad en trabajadores administrativos del sector minero. De manera similar, Pacheco (2021) encontró una relación moderada en operadores turísticos ($r = 0.672$, $p = 0.000$), lo que indica que el teletrabajo puede favorecer la eficiencia en distintas industrias. Por otro lado, Dávila et al. (2022) identificó una relación más fuerte ($r = 0.790$, $p < 0.01$) entre ambas variables. Su estudio resalta factores como la adaptación al cambio, el uso eficiente de tecnologías de la información y la conciliación entre metas organizacionales y vida personal. Esto sugiere que el teletrabajo no solo influye en la productividad, sino también en la gestión del desempeño y la cultura organizacional.

Sin embargo, no todas las investigaciones presentan una relación enteramente positiva. Zürcher et al. (2021), en un estudio en Suecia, halló una correlación significativa entre la productividad y la reducción de distracciones ($r = 0.78$, $p < 0.001$), lo que resalta la importancia del entorno laboral en el teletrabajo. Adicionalmente, Jiménez de Aliaga (2021) analizó el

bienestar social en el trabajo remoto y encontró que la mayoría de los empleados percibe insuficiente atención a su bienestar y al de sus familias, lo que puede afectar la satisfacción y el rendimiento.

En un contexto latinoamericano, Chuquija y Gonzales (2021) destacó que factores sociodemográficos, como el sexo y la categoría ocupacional, influyen en la experiencia del teletrabajo. En su análisis, las mujeres fueron mayoría en esta modalidad y se identificó que condiciones laborales favorables aumentan la percepción de salud laboral y productividad. En contraste, Rodríguez (2020), en un estudio en Puerto Rico, reportó un incremento en la carga laboral (79.7%) y estrés (88.5%), lo que afectó negativamente el balance vida-trabajo y la productividad.

Análisis y comparación con la ONG Prisma

Comparando estos hallazgos con la ONG Prisma, se observa que la correlación encontrada en este estudio ($r = 0.47$) es menor que en sectores como minería o turismo. Esto podría explicarse por diferencias en la naturaleza del trabajo y las condiciones de implementación del teletrabajo. Además, mientras algunos estudios resaltan el impacto positivo en productividad, otros enfatizan los retos asociados, como el estrés y la carga laboral. En cuanto a la comparación internacional, los estudios en países como Suecia, México o Indonesia podrían diferir en función de factores culturales, tecnológicos y organizacionales. En la ONG Prisma, es crucial considerar el contexto específico del trabajo en el sector social, donde la interacción con comunidades y la colaboración en equipo pueden requerir estrategias híbridas para maximizar el impacto del teletrabajo en la productividad. Estos resultados subrayan la necesidad de no solo adoptar el teletrabajo como una estrategia organizacional, sino también de implementar medidas que garanticen el bienestar de los colaboradores y optimicen su desempeño en el largo plazo.

4.5. Limitaciones Metodológicas

- **Variabilidad en el entorno de los participantes:**

La aplicación de pruebas virtuales puede introducir variabilidad en los entornos de trabajo de los participantes, ya que estos pueden encontrarse en diferentes lugares y condiciones. Factores como el ruido ambiental, la iluminación y las interrupciones pueden afectar la consistencia de los resultados.

- **Distracciones externas:**

Los participantes que realizan pruebas virtuales desde casa pueden enfrentar distracciones no presentes en un entorno de trabajo convencional, lo que puede afectar su concentración y desempeño.

- **Acceso desigual a tecnología:**

No todos los participantes pueden tener acceso a la misma calidad de tecnología o conexiones a Internet, lo que podría afectar la equidad en la participación y la uniformidad en la experiencia de aplicación de las pruebas.

- **Integridad de la evaluación:**

La supervisión remota puede no ser tan rigurosa como la supervisión presencial, lo que podría plantear desafíos en términos de la integridad de la evaluación. La validez de los resultados podría verse afectada si los participantes acceden a apoyo externo o emplean recursos no autorizados.

- **Desigualdad en el entorno tecnológico:**

No todos los participantes cuentan con los mismos recursos digitales, como dispositivos adecuados o una conexión estable a internet, lo que puede influir en su desempeño y en la calidad de los datos recopilados. Además, las diferencias en habilidades

tecnológicas pueden generar una brecha en la participación y comprensión de las pruebas, afectando la equidad en la evaluación.

Del investigador

- Falta de control directo:

La aplicación de pruebas virtuales implica la falta de control directo sobre el entorno de los participantes. Los investigadores no pueden supervisar físicamente el lugar desde el cual se están llevando a cabo las pruebas, lo que puede afectar la consistencia de las condiciones de evaluación.

- Supervisión remota limitada:

La vigilancia remota de las pruebas puede ser menos rigurosa en comparación con la presencial. La capacidad del investigador para detectar posibles irregularidades o comportamientos no éticos puede verse limitada, afectando la validez y la integridad de la evaluación.

- Adaptación a tecnologías específicas:

La familiaridad del investigador con las plataformas y tecnologías utilizadas para las pruebas virtuales puede influir en su capacidad para diseñar y administrar adecuadamente las evaluaciones. La falta de experiencia puede resultar en decisiones no óptimas en términos de selección y configuración de herramientas virtuales.

- Ajuste a Cambios Tecnológicos:

La constante evolución tecnológica representa un desafío para el investigador en su actualización y adaptación a nuevos procedimientos de evaluación.

CAPÍTULO 5

PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR EL TELETRABAJO Y SUS BENEFICIOS EN PRISMA ONG

El teletrabajo ha surgido como una modalidad laboral esencial en muchas instituciones, incluidas las ONG. Sin embargo, su implementación conlleva a desafíos relacionados con la productividad, el bienestar de los colaboradores y la cohesión organizacional. En el caso de la ONG Prisma, se identifican diversas áreas de mejora que requieren una atención específica para optimizar el teletrabajo y garantizar su efectividad a largo plazo. A continuación, se presentan propuestas que abordan los problemas detectados y los beneficios esperados de su aplicación.

Figura 15

Modelo Integral teletrabajo en la ONG Prisma



Nota. Elaboración propia

5.1. Solución de Problemas Identificados

5.1.1. Bienestar Laboral en el Teletrabajo

Problema: La falta de desconexión digital y el sedentarismo pueden generar stress y disminuir la productividad.

Solución:

- Implementación de pausas activas según la función que ejecutan
- Charlas sobre ergonomía y uso efectivo del tiempo.
- Instalación de respuesta automáticas luego de la culminación de la jornada laboral.

Beneficio: Mejora del bienestar físico y mental de los colaboradores, reducción del estrés laboral y aumento de la productividad.

5.1.2. Falta de Regulaciones sobre la culminación de labores

Problema: La ausencia de una política de desconexión digital genera extensión de la jornada laboral.

Solución:

- Establecimiento de horarios de atención definidos.
- Restricción del envío de correos fuera del horario laboral (Respuestas automáticas).

Beneficio: Mejora en el equilibrio entre la vida personal y laboral, reducción de la fatiga y mayor compromiso de los colaboradores.

5.1.3 Aislamiento y Pérdida de Cultura Organizacional

Problema: La falta de interacción física puede debilitar la identidad organizacional y la motivación.

Solución:

- Realización de reuniones semanales de equipo para fortalecerlo.
- Organización de eventos virtuales de integración.
- Creación de un sistema de acompañamiento.

Beneficio: Fortalecimiento del sentido de pertenencia, aumento del compromiso organizacional y mejora del trabajo en equipo.

5.1.4 Falta de un Modelo mixto eficiente

Problema: No todos los roles requieren teletrabajo total o presencialidad constante.

Solución:

- Definición de días presenciales y remotos según funciones.
- Creación de espacios de coworking para reuniones estratégicas.
- Implementación de seguimiento basado en resultados.

Beneficio: Mayor eficiencia en la distribución del trabajo, mejor coordinación de equipos y optimización de recursos.

5.1.5 Deficiencias en el Uso de Herramientas Tecnológicas

Problema: La falta de capacitación en herramientas digitales puede dificultar la gestión del trabajo.

Solución:

- Capacitaciones sobre Microsoft Teams, meet, zoom.
- Automatización de tareas repetitivas mediante chatbots e inteligencia artificial.
- Uso adecuado de la IA a las labores.

Beneficio: Mayor eficiencia operativa, reducción de carga de trabajo manual y mejora en la coordinación entre áreas.

5.1.6 Personalización del Teletrabajo

Problema: No todos los colaboradores tienen las mismas necesidades en teletrabajo.

Solución:

- Aplicación de encuestas para identificar necesidades individuales.
- Diseño de planes de desarrollo profesional personalizados.
- Ofrecimiento de incentivos como cursos online o coaching.

Beneficio: Incremento en la motivación, adaptabilidad de las estrategias a diferentes perfiles y mayor retención de talento.

5.1.7 Falta de Referencias Comparativas en ONG's

Problema: No hay un modelo de referencia interno para medir el éxito del teletrabajo.

Solución:

- Alianzas con otras ONGs y empresas para compartir experiencias.
- Benchmarking de modelos de teletrabajo mixtos.
- Medición del impacto a mediano plazo en productividad y satisfacción.

Beneficio: Implementación de mejores prácticas, adaptación de estrategias probadas y mejora continua.

5.1.8 Estrategias para Mantener la Motivación

Problema: La falta de reconocimiento puede disminuir el compromiso en teletrabajo.

Solución:

- Creación de un sistema de premiación mensual/ bimensual basado en desempeño.
- Eventos de retroalimentación positiva.
- Capacitaciones en liderazgo remoto y autogestión.

Beneficio: Incremento en la motivación, mejora en la autonomía de los trabajadores y fortalecimiento del compromiso institucional.

La aplicación de estas propuestas permitirá a la ONG Prisma optimizar el teletrabajo, superando los desafíos actuales y maximizando sus beneficios. La combinación de estrategias enfocadas en bienestar, regulación laboral, cultura organizacional, tecnología y personalización del trabajo fortalecerá el compromiso de los colaboradores y mejorará la productividad general. Asimismo, la comparación con otras organizaciones facilitará la implementación de mejores prácticas, asegurando que el teletrabajo en Prisma sea eficiente, flexible y sostenible a largo plazo y bienestar laboral.

5.2. Beneficios que aporta del problema

Aquí tienes los beneficios del teletrabajo en la ONG Prisma:

1. Optimización del bienestar y productividad
 - La implementación de pausas activas y técnicas de gestión del tiempo mejora la salud física y mental de los colaboradores, reduciendo la fatiga y aumentando su rendimiento.
2. Regulación efectiva de la jornada laboral
 - Definir horarios de disponibilidad y restringir comunicaciones fuera de este tiempo previene la sobrecarga laboral, promoviendo el equilibrio entre la vida personal y profesional.
3. Fortalecimiento de la identidad organizacional
 - La integración de eventos virtuales y acompañamiento refuerza el sentido de pertenencia, mejorando la cohesión del equipo y la motivación en un entorno remoto.
4. Implementación de un modelo mixto adaptable
 - La flexibilidad entre presencialidad y teletrabajo optimiza recursos y permite una mejor coordinación, alineando las necesidades organizacionales con las funciones de cada rol.
5. Mejor aprovechamiento de herramientas digitales
 - Capacitar en plataformas colaborativas y automatizar procesos mejora la eficiencia operativa, reduciendo tareas manuales y potenciando la productividad.

6. Personalización del entorno de trabajo

- Ajustar estrategias según las necesidades individuales de los colaboradores incrementa la satisfacción laboral, promoviendo el desarrollo profesional y la retención de talento.

7. Incorporación de métricas comparativas entre ONG's

- Establecer referencias externas y medir el impacto del teletrabajo facilita la mejora continua, garantizando la efectividad del modelo implementado.

8. Aumento del compromiso y la motivación

- Reconocer el desempeño con incentivos y capacitaciones en liderazgo remoto fomenta la autogestión y el sentido de logro, impulsando el compromiso institucional.

En conjunto, estas estrategias consolidan un modelo de teletrabajo eficiente, alineado con los objetivos de la ONG Prisma, asegurando sostenibilidad y alto desempeño en el largo plazo.

5.2.1. Plan de Acción

Tabla 17

Plan de acción de la propuesta

Objetivo	Acciones Clave	Responsable	Indicador
Bienestar laboral	Pausas activas; charlas de ergonomía	GTH /SST	75% participación
Regulación laboral	Política de desconexión; horarios definidos	GTH /Dirección	Política aprobada
Cultura organizacional	Reuniones motivacionales;	GTH. / Jefaturas	70% participación

	eventos virtuales; mentoría		
Modelo híbrido	Definir roles; días presenciales; coworking	GTH / Dirección	100% roles definidos
Herramientas digitales	Capacitación en Teams; automatización;	TI / GTH	100% participación
Personalización	encuestas; planes de desarrollo; incentivos	GTH.	60% con plan activo
Benchmarking	Alianzas; métricas; evaluación de impacto	GTH./ Dirección	Dashboard mensual
Motivación	Reconocimiento mensual; liderazgo remoto	GTH/ Dirección	2 reconocimiento/mes

Indicadores Clave (KPIs)

- Bienestar: Encuesta de clima, registro de pausas activas.
- Regulación laboral: Volumen de correos fuera de horario.
- Cultura y motivación: Asistencia a reuniones/eventos.
- Productividad: Cumplimiento de los indicadores de desempeño
- Tecnología: Tasa de adopción herramientas.
- Retención: Rotación trimestral, ausentismo.

5.1.2. Cronograma de implementación

Tabla 18

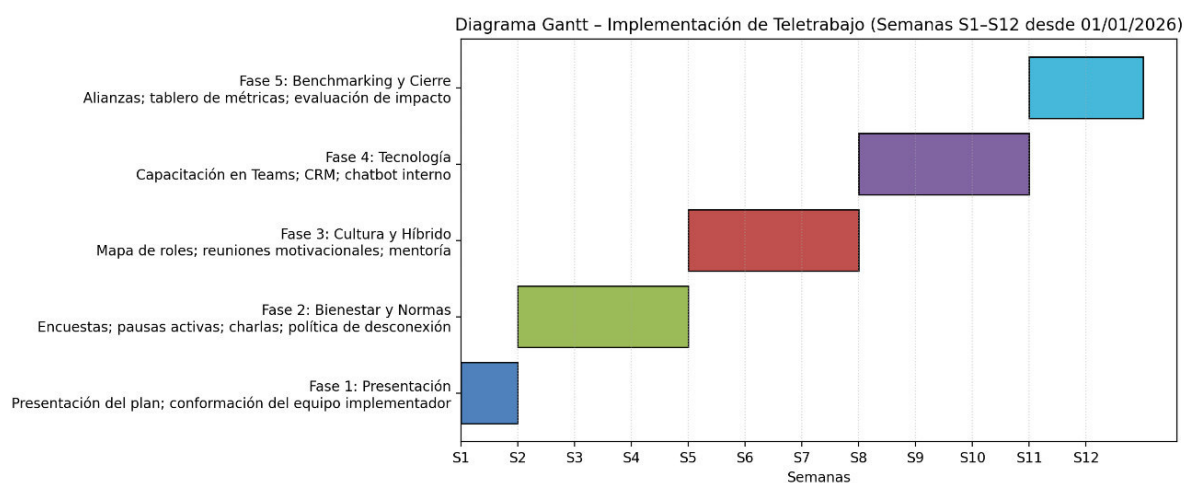
Cronograma

Fase	Semana	Actividades
Fase 1: Presentación	1	Presentación del plan; conformación del equipo implementador
Fase 2: Bienestar y Normas	2–4	Encuestas; pausas activas; charlas; política de desconexión
Fase 3: Cultura y Híbrido	5–7	Mapa de roles; reuniones motivacionales; mentoría
Fase 4: Tecnología	8–10	Capacitación en Teams; zoom; chatbot interno
Fase 5: Benchmarking y Cierre	11–12	Alianzas; tablero de métricas; evaluación de impacto

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Diagrama Gantt – Implementación de Teletrabajo



Nota. Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente, entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la ONG Prisma durante el año 2023 ($r= 0.49$). Este resultado indica que a mayores niveles de teletrabajo se relacionan a mayores niveles de desempeño laboral considerando las dimensiones vinculadas. En ese sentido, una organización del trabajo planificada, flexible y supervisada se asocia a que los colaboradores perciban mayor autonomía y comodidad al desarrollar sus actividades.
2. Correlativamente, sobre el objetivo específico N°01, se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente, entre el teletrabajo y el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma durante el año 2023 ($r= 0.47$). Evidenciando que, al realizar teletrabajo los trabajadores asocian con mayores niveles percibidos de compromiso institucional, al momento de realizar sus funciones en la virtualidad, mantienen su identificación con la misión, valores y objetivos institucionales, asimismo, su participación voluntaria en las actividades realizadas por la organización. Indicando un vínculo con la teoría del Modelo de Recursos y Demandas Laborales.
3. Seguidamente, respecto al objetivo específico N°02, se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente, entre el teletrabajo y el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma durante el año 2023 ($r= 0.41$). Evidenciando que, el modelo de teletrabajo se asocia con la percepción del conocimiento del trabajo de los colaboradores durante la realización de sus funciones, dicha relación se manifiesta con el dominio de habilidades y comprensión de los trabajadores para desempeñar de forma correcta sus actividades encomendadas,

asimismo, estos fomentan el cumplimiento de los protocolos y mejoras de las actividades. Lo cual se vincula con la teoría de la administración científica.

4. Finalmente, sobre el objetivo específico N°03, se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente, entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma durante el año 2023 ($r=0.47$). De esa forma, permite inferir que, a una mejor implementación y adaptabilidad en el manejo adecuado de las TIC del teletrabajo en la organización, se presentó un mayor grado de motivación, responsabilidad y cumplimiento de las tareas asignadas en los colaboradores, mejorando la productividad, además, guarda coherencia con el postulado teórico de un modelo híbrido eficiente.

RECOMENDACIONES

1. Respecto al objetivo general, se recomienda al Gerente General de la ONG Prisma, proponerle estrategias colaborativas para mejorar el reglamento interno para formalizar el modelo de teletrabajo, por el cual se definirán funciones, criterios de evaluación, horarios flexibles y mecanismos de supervisión, con la finalidad de optimizar la gestión del trabajo remoto y contribuir a fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de manera sostenida.
2. Sobre el objetivo específico N°01, se recomienda al área de Tecnologías de la Información de la ONG Prisma, elaborar un modelamiento de procesos la implementación y fortalecimiento de canales comunicativos institucionales dirigidos a los colaboradores que realicen teletrabajo, tales como reuniones virtuales, retroalimentación y plataformas de comunicación interna, esto con la finalidad de fortalecer la identificación de los colaboradores con la misión, los valores y los objetivos institucionales, con el propósito de favorecer el compromiso institucional en el marco del teletrabajo, esto en acompañamiento del área de recursos humanos e imagen institucional.
3. Seguidamente, sobre el objetivo específico N°02, se recomienda a La Oficina De Recursos Humanos de la ONG Prisma, la implementación de encuestas anónimas y evaluaciones mensuales o trimestrales a los trabajadores que realicen teletrabajo, con la finalidad de obtener información detallada sobre el conocimiento de los colaboradores, el manejo de las herramientas digitales, el cumplimiento de los protocolos establecidos y la capacidad de los colaboradores para proponer mejoras en las actividades asignadas, lo cual permitirá identificar oportunidades de capacitación, estandarización de procesos y fortalecimiento de las competencias laborales en el marco del teletrabajo.

4. Finalmente, respecto al objetivo específico N°03, se recomienda al Gerente General de la ONG Prisma, incorporar herramientas digitales de seguimiento permitiendo medir de manera objetiva el desarrollo de las funciones y productividad de los colaboradores, asimismo, que la Oficina de Recursos Humanos sea quien monitoree y muestre con objetivamente con datos estadísticos la productividad de todos los trabajadores que laboren en la modalidad de teletrabajo, con le objetivo de contar con información estadística fiable para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Faneite, S. (2023). Criterios para la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas. *Revista Honoris Causa*, 15(2), 62-83. <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/303>
- Aguilar Huezo, C. M., Jumpa Correa, S., & Martinez Quispe, L. L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, ESAN Graduate School of Business]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2394>
- Alzamora de los Godos Urcia, L. (2010). *Investigación científica para la tesis de Post Grado* (Primera ed.). United States: Lulu, internacional.
- Ameen, N. Papagianidis, S. Hosany, S., & Gentina, E. (2023). It's part of the "new normal": Does a global pandemic change employees' perception of teleworking? *Journal of Business Research*, 164, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113956>
- Andrade Carpio, R., Burlando Berrios, M., Chavez Cardich, E., & Pereyra Ramirez, O. (2023). *Relación del teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa minera Chinalco, 2021* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/26462>
- Anakpo, G., Nqwayibana, Z., & Mishi, S. (2023). The Impact of Work-from-Home on Employee Performance and Productivity: A Systematic Review. *Sustainability*, 15(5), 4529. <https://doi.org/10.3390/su15054529>
- Aquije, C. P. (2018). Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Fundación Universidad de Palermo*, 18, 337–351. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf

- Aquije Ortiz, F., Cabo Cappillo, V., Millones Lapoint, A. J., & Moreno Prado, A. (2021). *El Home office como Herramienta para Mejorar el Engagement: Caso de una Empresa Privada del Sector Asegurador en Perú*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18736>
- Argandoña Arratea, M. A. (2023). El home office y el desempeño laboral de una empresa peruana de servicios digitales. *The Anáhuac Journal*, 23(2), 122-145. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2023v23n2.05>
- Asmussen, K., Mondal, A., Batur, I., Dirks, A., Pendyala, R., & Bhat, C. (2023). An investigation of individual-level telework arrangements in the COVID-era. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 129, 103888. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0965856423003087>
- Ayala Bustamante, C. M., & Bustamante Sanchez, Á. (2019). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/item/bd935ded-478f-419b-937c-6aff058898c1>
- Bakker, A. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal Of Work And Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/tr2013a16>
- Banco Mundial. (17 de noviembre de 2020). *Respuesta del Grupo Banco Mundial a la crisis provocada por la COVID-19 (coronavirus)*. <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2020/11/17/world-bank-group-covid-19-crisis-response>
- Banco Mundial Blogs. (14 de diciembre de 2020). *Resumen anual 2020: El impacto de la COVID-19 (coronavirus) en 12 gráficos*. Banco Mundial Blogs.

<https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>

Bautista Cuello, R., Fructus Panduro, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Benjumea, M., Villa, E. y Valencia, J. (2016) Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4). <https://doi.org/10.22430/24223182.172>

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (3.^a ed.). Pearson Educación.

Borjas García, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 5(15), 79–97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>

Buira, J. (2012). El teletrabajo: entre el mito y la realidad. Barcelona: Editorial UOC. <https://es.scribd.com/document/314953782/El-Teletrabajo-Entre-El-Mito-y-La-Realidad>

Burga Falla, J. M. (2019). *Evaluación del desempeño docente en las Instituciones educativas pertenecientes a la Red N° 01 de la UGEL DE VENTANILLA – Callao. Lima, Peru*. [Tesis de Posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Evaluación del desempeño docente en las instituciones educativas pertenecientes a la red N°1 de la UGEL de Ventanilla - Callao

Camacho Solis, J. I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista Latinoamericana De Derecho Social*, 1(32), 125–155. <https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2021.32.15312>

- Carro, F. & Caló A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. *VII Jornadas de sociología*, 1-19. La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada
- Chávez Salas, P. (2022). *Teletrabajo y el impacto en la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía en el Perú, Arequipa 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88621?show=full>
- Chigo Gastelum, J. (2024). *Factores de la modalidad de teletrabajo que inciden en el desempeño laboral en el sector de tecnología y servicios empresariales* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Sinaloa]. http://repositorio.uas.edu.mx/jspui/handle/DGB_UAS/539
- Chuco Aguilar, V., Álvarez Pejerrey, J., Chávez Ramírez, M. & Cuba Rosales, L. (2021). Teletrabajo y desempeño laboral en tiempos de COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489>
- Chuquija Sancho, L. & Gonzales Mochica, J. (2021). *El compromiso organizacional y la productividad laboral en la financiera crediscotia en la ciudad de Juliaca año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88054/Chuquija_SLM-Gonzales_MJL-SD.pdf?sequence=1
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (14 de octubre de 2021). *La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47301-la-prolongacion-la-crisis-sanitaria-su-impacto-la-salud-la-economia-desarrollo>

Congreso de la República (02 de junio de 2013). Ley de teletrabajo- Ley N°30036 . Lima, Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292283-30036>

Congreso de la República (11 de setiembre de 2022). *Ley del teletrabajo N. 31572. Normas*

Legales: Ley del teletrabajo. Diario El Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3460247-31572>

Corporación Colombia Digital. (2012). *Libro blanco- ABC teletrabajo en Colombia.*

<https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2015/01/ABC-del-Teletrabajo-en-Colombia.pdf>

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E., Castro LLaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (2022).

Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>

Deschênes, A. (2023). Professional isolation and pandemic teleworkers' satisfaction and

commitment: The role of perceived organizational and supervisor support. *Revista Europea de Psicología Aplicada*, 73(2).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1162908822000743?via%3Dihub>

Descomunal. (26 de septiembre de 2020). *Trabajo remoto en Perú: tendencias y estadísticas.*

<https://blog.comunal.co/trabajo-remoto-en-peru-tendencias-y-estadisticas>

Diario Oficial El Peruano (24 de marzo de 2020). *El 95% de trabajadores considera que*

teletrabajo debe mantenerse. <https://elperuano.pe/noticia/94892-el-95-de-trabajadores-considera-que-teletrabajo-debe-mantenerse>

- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. & Valdivia Rivera, M. (2023) La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Revista Iberoamericana Para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200774672023000100139&script=sci_arttext
- Durán Lima, J. (17 de agosto de 2022). *Recuperación Post-COVID en la Subregión Andina y la coyuntura global*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/presentation_recuperacion_post_covid_y_coyuntura_global_2022.pdf
- Figueroa Vertunini, M. K. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue de planta externa de telefónica del Perú, en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9727/figueroa_vmk.pdf
- García Lanzas, R., García Osegueda, B. A., & Fitoria Saballo, P. L. (2021). *Uso de herramientas básicas de Microsoft Office Excel, Word y PowerPoint y su incidencia en la calidad del aprendizaje significativo en el área de ciencias naturales, modalidad de primaria regular, del centro público Salomón Ibarra Mayorga, distrito IV, departamento de Managua, durante el segundo semestre del año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/14823/1/14823.pdf>
- Garza De La Cruz, C. (2026). Factores de éxito en la PYMES. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 21(1), 1-21. <https://daena-journal.weebly.com/publications-2026.html>

- González Borrego, Y., Medina Macías, A., Ávila Vidal, A., Ortiz Gómez, J., & Martínez Rodríguez, M. (2023). Condiciones laborales para el desempeño de las modalidades de trabajo a distancia en Cuba. *Ingeniería Industrial*, 44(2), 1-17. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000200067
- Guerrero-Velástegui, C., Ballesteros-López, L. & Herrera-Herrera, J. (2018). Gerentes y equipo de trabajo efectivo: Empresa exitosa. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(3), 416-430. Gerentes y equipo de trabajo efectivo: Empresa exitosa - Dialnet
- Guevara Vargas, R. L., & Veliz Bonilla, R. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal Grupo Telefónica de la Empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021*. [Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui] <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1331>
- Gutiérrez Durán, J., & Solano Araya, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Revista cuadernos de administración*, 1(1), 15-28. <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:va6c2:36d2fdf3-ae7d-4294-9784-0146dfc32031>
- Hernández Sampieri, R., & Baptista- Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hirsch Adler, A. (2016). Comportamiento responsable en la investigación y conductas no éticas en universidades de México y España. *Revista de la Educación superior*, 45(179), 79-93. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602016000300079

- Hurtado Llanos, S. G. (2021). *Teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa – Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72233>
- Iturralde Torres, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y credito OSCUS LTDA de la Ciudad de Ampato, 2010*. https://www.academia.edu/36472109/LA_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_LABORAL_Y_SU_INCIDENCIA_EN_LOS TRABAJADORES
- Juy Luyo, K., & Soto Oviedo, C. D. (2020). *Aplicación del Teletrabajo: Ventajas y Desafíos para empresas de servicios y sus colaboradores en el Perú con la implementación de la nueva modalidad de trabajo* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/91d56cca-f115-471b-a237-a0d5c795e57f/full>
- López Pérez, C. (2021). *Organización del Trabajo: Teletrabajo* [Tesis de licenciatura, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48670/TFG-O-1947.pdf>
- Maldonado, I. (2025). Revolución del teletrabajo y el desempeño laboral de una ONG. *Revista Arandu*, 12(4). <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i4.1732>
- Maritain, J. (1966). *Humanismo integral* (F. Aubier, Ed.). Montaigne.
- Marvel Cequea, M., Rodriguez Monroy, C., & Nuñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2). 549-584. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas (29 de abril de 2020). *Plan Económico para la contención y reactivación económica frente al COVID-19 ha implementado medidas por S/ 67 199 millones.* Ministerio de economía y finanzas.

https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=102598&view=article&catid=100&id=6382&lang=en-GB

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (07 de marzo de 2017). *MTPE promueve teletrabajo a favor de empoderamiento económico de las mujeres.*
<https://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/mtpe-promueve-teletrabajo-a-favor-de-empoderamiento-economico-de-las-mujeres/>

Miglioretti, M., Gragnano, A., Simbula, S., & Perugini, M. (2022). Telework quality and employee well-being: Lessons learned from the COVID-19 pandemic in Italy. *New technology, work and employment*, 10.1111/ntwe.12263. Advance online publication.
<https://doi.org/10.1111/ntwe.12263>
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9877874/>

Montenegro Rios, I. D., & Chotón Calvo, M. (2022). Desempeño y condiciones laborales en la modalidad de trabajo remoto del personal. *Revista Pakamuros*, 10(3), 41-53.
<https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/download/187/199/737>

Mutiganda, J. C., Charalampous, M., & Beloff, N. (2022). *A systematic review of the research on telework and remote work practices.* *Frontiers in Psychology*. 13(1)
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1035310>
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.1035310/full>

Muy Pérez, E. (2020) Los vacíos jurídicos de los riesgos laborales del teletrabajo en Ecuador. *Foro Revista de Derecho*, 35, 27-46.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S263124842021000100027&script=sci_artrtext

Nemțeanu, M. S. (2021). The influence of teleworking on employees' performance during the COVID-19 pandemic. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 620–636.
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Núñez Huertas, V. (2017). *Ambiente laboral y su influencia en el desempeño ocupacional en los trabajadores del Área de Investigación de la ONG Socios en Salud Sucursal Perú*, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4884332>

Organización Internacional del Trabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia del covid 19 y después de ella*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Organización Internacional del Trabajo (22 de junio de 2022). *OIT: aumento de la productividad laboral es un imperativo para una América Latina que busca más y mejores empleos*. OIT. <https://www.ilo.org/es/resource/news/oit-aumento-de-la-productividad-laboral-es-un-imperativo-para-una-america>

Prasetyawan, A. (2024). *Impact of job knowledge on task variation and employee performance*. *Majalah Ilmiah Administrasi dan Manajemen*, 3(1)
<https://doi.org/10.15294/maj.v13i2.18896>

Pacheco Pumalague, L. B. (2021). *Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17193>

- Pérez-Flores, A. (2024) Respuesta carta editor “Población y muestra”. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17 (2), 67.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S245255882024000200067&lng=es&nrm=iso
- Polo Escobar, B., Hinojosa Salazar, C., Sánchez Pantaleón, A., & Aldea Román, C. (2023). Teletrabajo en organizaciones: Competencias y valoración de actividades en las empresas del norte de Amazonas-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 88-100.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/40449/45988>
- Prisma ONG (s.f.). *Impacto Prisma*. <https://www.prisma.org.pe/>
- Rojas Lázaro, C. J. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosario-Rodríguez, A., Cruz Santos, A., & Gonzales Rivera, J. (2020). Demandas Tecnológicas, Laborales y Psicológicas del Teletrabajo durante la Pandemia por COVID-19. *Ciencia de la Conducta*, 35(1), 157-178.
<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:VA6C2:e6526ea7-742a-4e38-8bad-c20a7786a3c7>
- Ruiz, A. (9 de abril de 2023). *La otra brecha de Europa: ¿por qué los suecos teletrabajan más que tú?* El Confidencial. https://www.elconfidencial.com/mundo/2023-04-09/teletrabajo-europa-espana-suecia-tras-pandemia_3606141/
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de términos científicas, tecnológicas y humanísticas* (Primera ed.). Lima.

- Sánchez Galvis, M. (2012). *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/577d02eb-2b24-49d5-868b-e6142407ea5d/content>
- Sánchez- Toledo Ledesma, A. M. (2021). Efectos de los teletrabajadores sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 235-254. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Santillán Guzmán, K., & Saavedra Sandoval, R. (2021). Vision holística del teletrabajo. *Ciencia latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 12171-12184. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1223>
- Santillán Marroquin, W. (2020). El teletrabajo en el Covid 19. *CienciaAmérica*, 9(2), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Shenkar, O., Lou, Y. & Chi, T. (2021). *International business: The new realities* (5.^a ed.). Pearson Education.
- Stoian, C. Caraiani, Ch. Anica, I. & Dascalu, C. (2022). *Telework systematic model design for the future of work. Sustainability*, 14(12) 7146. DOI:[10.3390/su14127146](https://doi.org/10.3390/su14127146)
- Troll, E., Venz, L., Weitzenegger, F., & Loshelder, D. (Octubre de 2021). Working from home during the COVID-19 crisis: How self-control strategies elucidate employees' job performance. *International Association of applied Psychology*. 71(3), 853-880. <https://doi.org/10.1111/apps.12352>
- Ugarte Sanchez, J., Alegria San Miguel, J., Huapaya Chumpitaz, H., Arica Tuesta, k., & Ortiz Regalado, G. (2021). *Balance Vida-Trabajo y Felicidad en Trabajadores de Lima*

Metropolitana [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Balance vida-trabajo y felicidad en trabajadores de Lima Metropolitana

Uribe Kajat, J., Jimenez de Aliaga, K., Vargas Davila, J., Rey de Castro Hidalgo, D., Bashualdo Perez, M., & Geraldo Campos, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). *Producción y Gestión*, 24(1), 179-199. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181099932021000100179&script=sci_arttext

Wolor Wiradendi, C., Ayatulloh, M. M., Pratama, A., & Nurkhin, A. (2021). Understanding Employee Performance During Work from Home in Indonesia. *The Journal of Behavioral Science*, 16(3), 99-108. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/251643>

Zürcher, A., Gallyker, S., Jacobshagen, N., Luscher Mathieu, P., Eller, A., & Elfering, A. (2021). Increased Working From Home in Vocational Counseling Psychologists During COVID-19: Associated Change in Productivity and Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-12. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8677673/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la organización prisma, Lima-2023.			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Enfoque
¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?	Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	El teletrabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, sede lima, durante el año 2023.	Cuantitativo. Tipo de investigación Aplicada. Diseño de investigación No experimental.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Nivel de investigación
1.¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?	1.Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el compromiso institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	01. El teletrabajo se relaciona significativamente con el compromiso Institucional de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	Nivel correlacional. Técnica e instrumentos Técnicas Encuesta. Instrumentos
2.¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?	2.Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	02. El teletrabajo se relaciona significativamente con el conocimiento del trabajo en los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	Cuestionario. Método de investigación Deductivo. Población 69 trabajadores de la ONG

3.¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023?	Determinar en qué medida el teletrabajo se relaciona con la productividad de los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	03. El teletrabajo se relaciona significativamente con la productividad en los colaboradores de la ONG Prisma, sede Lima, durante el año 2023.	Prisma. Muestra Censal (69 colaboradores)
--	--	--	---

4.3.Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la organización prisma, Lima-2023.					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
N°.01 TELETRABAJO	Es una estrategia laboral adaptable donde el empleador y el empleado acuerdan que algunas tareas habituales se realicen desde el hogar para brindar mayor flexibilidad, autonomía y estimular la motivación del trabajador en la empresa (Aquiye, 2021).	El teletrabajo se medirá a través de un cuestionario estructurado, compuesto por 24 ítems organizados en cuatro dimensiones.	Espacio físico	Espacio Mobiliario	Escala tipo Likert de 5 niveles (1 = totalmente en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo)
			Tecnología de la información y Comunicación	Tecnología de la información Tecnología de la comunicación Planificación Organización Control	
N°.02 DESEMPEÑO LABORAL	Garza (2026) refiere que un empleado se desempeña en su trabajo está directamente relacionada con cómo lleva a cabo sus responsabilidades laborales y cumple con las tareas asignadas para lograr los objetivos establecidos por la empresa.	El desempeño laboral se medirá por medio de un cuestionario estructurado, compuesto por 24 ítems organizados en tres dimensiones.	Compromiso	Conocimiento institucional	Escala tipo Likert de 5 niveles (1 = totalmente en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo)
			Institucional	Compromiso con la institución Competencias Capacitación Motivación Responsabilidad	

4.4. Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos

Modelo de Instrumento de Recolección de datos de teletrabajo

Estimado(a) participante, contamos con el apoyo nuestra Institución para la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral del teletrabajador en el periodo 2023. Por lo que le solicitamos su colaboración voluntaria para responderlo. La información que usted brinde será trabajada de manera anónima, confidencial y solo para propósitos de esta investigación.

Datos Sociodemograficos

Género : Hombre () / Mujer ()

Edad: De 25 a 35 años () / De 36 a 45 años () / De 46 a 55 años (), De 56 a 65 años () / Mas de 65 años ().

Distrito de Procedencia:.....

Tiempo de Servicio de la Institución: Menos de 5 años () / De 5 a 10 años () / 11 a 20 años () / De 21 a 30 años () / Más de 30 años ().

¿Número de miembros que vive en tu casa?

Solo yo () 2-3 () 4-5 () Mas de 5 ()

VARIABLES

Valoración:
 1 – Totalmente en desacuerdo
 2 – En desacuerdo
 3 – Indiferente
 4 – De acuerdo
 5 – Totalmente de acuerdo

N.º	VARIABLE 1: TELETRABAJO	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Espacio físico						
Indicador: Espacio						
1	Considera que cuenta con un espacio ad hoc para realizar sus funciones remotamente.					
Indicador: Mobiliario						
2	Considera que cuenta con el mobiliario ad hoc para realizar sus funciones remotamente.					
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas para realizar sus actividades laborales.					
4	Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo.					
DIMENSIÓN 2: TIC – Tecnología de la información y Comunicación						
Indicador: Tecnología de la información						
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.					
6	Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas tecnológicas (Correo electrónico, navegación web, etc.).					
7	Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto.					
8	Considera que el apoyo brindado por el Área de Informática Institucional es importante.					
Indicador: Tecnología de la comunicación						

9	Considera que la calidad de su conexión a internet es suficiente para llevar a cabo sin problemas todas sus tareas relacionadas con el trabajo.					
10	Considera que su conexión a internet es imprescindible.					
11	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, wasap, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.					
DIMENSIÓN 3: Modificación de la organización						
	Indicador: Planificación					
12	Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar.					
13	Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo.					
14	Considera que es capaz de gestionar y estructurar por sí mismo la cantidad y la calidad de sus labores de forma independiente.					
15	Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.					
	Indicador: Organización					
16	Considera que dedica más horas a trabajar.					
17	Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal.					
18	Considera que el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición a enfermedades infectocontagiosas.					
19	Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales.					
20	Considera que la interacción con el equipo o colegas ha disminuido.					
21	Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral.					
22	Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada.					
	Indicador: Control					

23	Considera que su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades.					
24	Considera que su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades.					

Agradecemos su participación en el presente cuestionario que permitirá aportar en mejoras y beneficios al personal teletrabajador.

4.5. Anexo 4: Modelo de Instrumento de recolección de datos de Desempeño laboral

Estimado(a) prismático, contamos con el apoyo nuestra Institución para la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral del teletrabajador en el periodo 2023. Por lo que le solicitamos su colaboración voluntaria para responderlo. La información que usted brinde será trabajada de manera anónima, confidencial y solo para propósitos de esta investigación.

Datos Sociodemograficos

Género : Hombre () / Mujer ()

Edad: De 25 a 35 años () / De 36 a 45 años () / De 46 a 55 años (), De 56 a 65 años () / Mas de 65 años ().

Distrito de Procedencia:.....

Tiempo de Servicio de la Institución: Menos de 5 años () / De 5 a 10 años () / 11 a 20 años () / De 21 a 30 años () / Más de 30 años ().

¿Número de miembros que vive en tu casa?

Solo yo () 2-3 () 4-5 () Mas de 5 ()

Valoración:
 1 – Totalmente en desacuerdo
 2 – En desacuerdo
 3 – Indiferente
 4 – De acuerdo
 5 – Totalmente de acuerdo

N.º	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Compromiso Institucional						
Indicador: Conocimiento institucional						
1	Se identifica con la misión institucional.					
2	Se identifica con los valores institucionales.					
3	Considera que los trabajadores están comprometidos con la misión de la institución.					
4	Tiene conocimiento del código de ética de Prisma ONG					
Indicador: Compromiso con la institución						
5	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se desempeña.					
6	Considera que va más allá de las expectativas de su cargo.					
7	Participa voluntariamente de las actividades que le participa la institución.					
DIMENSIÓN 2: Conocimiento del trabajo						
Indicador: Competencias						
8	Tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo.					
9	Conoce bien las funciones de su cargo.					
10	Promueve el cumplimiento de los protocolos de gestión de las actividades asignadas.					
11	Promueve mejoras en las actividades de acuerdo a su experiencia.					
Indicador: Capacitación						
12	Considera que los directivos se preocupan de la capacitación de los colaboradores					
13	Considera que las capacitaciones están de acuerdo al desempeño de sus cargos					

14	Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
15	Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.					
DIMENSIÓN 3: Productividad						
Indicador: Motivación						
16	Aprovecha al máximo la realización de las tareas asignadas y disfruta mientras las llevas a cabo.					
17	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.					
18	Considera que participa de la planificación de las actividades de su área o dirección.					
19	Considera que su trabajo remoto es importante como parte del equipo de trabajo.					
20	Considera que los trabajadores están motivados para innovar en su desempeño laboral.					
Indicador: Responsabilidad						
21	Considera que trabaja bien, aunque no lo estén supervisando.					
22	Considera su eficiencia en el desempeño de sus tareas y en la entrega de los productos asignados					
23	Considera que el uso de las TIC es muy importante para su rendimiento laboral, en esta coyuntura.					
24	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.					

Agradecemos su participación en el presente cuestionario que permitirá aportar en mejoras y beneficios al personal teletrabajador.

4.6. Anexo 5: Validación del Instrumento

Validez

Los cuestionarios (ver Anexo N° 2) obtuvieron la validez de contenido a través de la convalidación de tres aspectos significativos: pertinencia, relevancia y claridad a cada uno de los ítems o aspectos de los instrumentos.

Tabla 1

Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Gestión del trabajo remoto

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Tabla 2

Validez del cuestionario sobre Variable 2: Desempeño laboral

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Confiabilidad

Para implementar la confiabilidad de los dos cuestionarios, se empleó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach a dieciséis (16) trabajadores remotos,

Tabla 3*Análisis del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Como se observa en la tabla 4, la variable Gestión del trabajo remoto obtuvo confiabilidad muy alta. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que cuantifica dicha variable es confiable.

Tabla 4*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Gestión del trabajo remoto</i>	,896	24

Nota. SPSS 26.0

Como se registra en la tabla 5, la variable Desempeño laboral consiguió confiabilidad muy alta. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que cuantifica dicha variable es confiable.

Tabla 5*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Desempeño laboral	,915	24

Nota. SPSS 26.0



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto Gavino Gutiérrez, Arquímedes Mansueto
- 1.2 Grado académico • Magister en Administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora Investigador Universidad Peruana Cayetano Heredia
- Cuestionario Desempeño laboral • Cuestionario Desempeño laboral
- Cuestionario Desempeño laboral
- Cuestionario Desempeño laboral 1.4
- Nombre del instrumento
- 1.5 Autor del Instrumento • Cabrera Maldonado, Ivonne Alicia

II . ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
I.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	100				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	95				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	95				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95				

7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricocientíficos de la investigación.	100				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	95				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	100				

III. OPINIÓN:

Este instrumento evalúa el desempeño laboral incorporando dimensiones como compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad. Los indicadores cubren desde la identificación con la misión institucional hasta la motivación personal y la responsabilidad en las tareas asignadas. Es un instrumento adecuado que refleja tanto la perspectiva del empleado como las expectativas organizacionales.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.5%

Lugar y fecha: Lima, 10 junio del 2024

Firma del Experto

DNI.NQ 40048216 Teléfono 994608460



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto Gavino Gutiérrez, Arquímedes Mansueto
- 1.2 Grado académico • Magister en Administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora Investigador Universidad Peruana Cayetano Heredia
- 1.4 Nombre del instrumento • Cuestionario teletrabajo
- 1.5 Autor del Instrumento • Cabrera Maldonado, Ivonne Alicia

II . ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
I.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	100				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	95				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	95				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95				
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricocientíficos de la investigación.	100				

8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	95				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	95				

III. OPINIÓN:

Este instrumento evalúa el desempeño laboral incorporando dimensiones como compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad. Los indicadores cubren desde la identificación con la misión institucional hasta la motivación personal y la responsabilidad en las tareas asignadas. Es un instrumento adecuado que refleja tanto la perspectiva del empleado como las expectativas organizacionales.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %

Lugar y fecha: Lima, 10 junio del 2024

Firma del Experto

DNI.NQ 40048216 Teléfono 994608460



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Aponte Accarapi, Daysi Gabriela
- 1.2 Grado académico : Magister en Organización y Dirección de Personas
- 1.3 Cargo e institución donde labora : Supervisor de Recursos Humanos –
Minera Boro Misquichilca
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre desempeño laboral
- 1.5 Autor del Instrumento : Cabrera Maldonado, Ivonne Alicia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	100				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	95				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	95				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95				

7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la investigación.	100				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	95				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	95				

III. OPINIÓN:

Este instrumento evalúa bien el compromiso y la productividad, elementos clave del desempeño laboral.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96%

Lugar y fecha: Lima, 15 junio del 2024

.....
..... Firma del Experto
DNI N° 43250785 Teléfono N° 940213390



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS UNIDAD DE
POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Aponte Accarapi, Daysi Gabriela
- 1.2 Grado académico : Magister en Organización y Dirección de Personas
- 1.3 Cargo e institución donde labora : Supervisor de Recursos Humanos – Minera Boroo Misquichilca
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre teletrabajo
- 1.5 Autor del Instrumento : Cabrera Maldonado, Ivonne Alicia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	100				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	95				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	95				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95				

7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricocientíficos de la investigación.	100				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	95				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	95				

III. OPINIÓN:

Este instrumento evalúa bien el compromiso y la productividad, elementos clave del desempeño laboral.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96%

Lugar y fecha: Lima, 15 junio del 2024

.....
Firma del Experto
DNI N° 43250785 Teléfono N° 940213390



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Calderón Agüero, Nathalie
- 1.2 Grado académico : Magister en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3 Cargo e institución donde labora : Gestor de Finanzas y Recursos Humanos, Consultor Externo
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre teletrabajo
- 1.5 Autor del Instrumento : Cabrera Maldonado, Ivonne Alicia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	95				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	95				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	98				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95				

7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la investigación.	98				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	98				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	100				

III. OPINIÓN:

Es un instrumento muy adecuado, con un lenguaje súper claro, usan variables alineadas y una buena metodología.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.5%

Lugar y fecha: Lima, 21 junio del 2024

.....
Firma del Experto
DNI.N° 10146750 Teléfono N°990626989



FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Calderón Agüero, Nathalie
- 1.2 Grado académico : Magister en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3 Cargo e institución donde labora Gestor de Finanzas y Recursos Humanos, Consultor Externo
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre desempeño laboral
- 1.5 Autor del Instrumento: Cabrera Maldonado, Ivonne Alicia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100 %	Muy Buena 61-80 %	Buena 41-60 %	Mejorable 21-40 %	Deficiente 00-20 %
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	95				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	95				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	95				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricocientíficos de la investigación.	95				

8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	95				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	100				

III. OPINIÓN:

Es un instrumento muy adecuado, con un lenguaje súper claro, usan variables alineadas y una buena metodología.



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS UNIDAD DE POSGRADO**

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.5%

Lugar y fecha: Lima, 21 junio del 2024

.....
Firma del Experto
DNI.Nº 10146750 Teléfono N°990626989

4.7. Anexo 6: Carta permiso de Prisma ONG

Dra. Marilú Chiang Echenique
Directora Ejecutiva
Asociación Benéfica Prisma

Atención Ing. Raúl Edmundo Caro Palavicini
Gerente de Administración y Finanzas

Yo, Ivonne Alicia Cabrera Maldonado, identificada con DNI 25792298, estudiante del postgrado de Maestría en Administración con mención en Recursos Humanos, con código N° 22097785, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, actualmente, me encuentro desarrollando mi tesis aplicada a su institución, por lo que es menester recurrir a su despacho para obtener los permisos y autorizaciones necesarias para el cumplimiento de mi trabajo científico referente a la modalidad de teletrabajo y desempeño laboral del colaborador de la ONG Prisma, el que se ha titulado **" Teletrabajo y desempeño laboral del colaborador de la Organización Prisma, 2023"**, de acuerdo a la metodología de la investigación es necesario aplicar el instrumento de investigación referente a las encuestas las que serán dirigidas su personal que se encuentra en dicha modalidad, mediante el aplicativo " Google form".

Segura de contar con su autorización y permiso le doy el agradecimiento por su comprensión, así como el apoyo a este trabajo, quedando en usted la respuesta a la presenta.

Atentamente



Lic. Ivonne Cabrera Maldonado
DNI. 25792298



4.8. Anexo 7: Carta Autorización de Uso de Datos

prisma.org.pe

TRANSFORMANDO VIDAS
CON OPORTUNIDADES
DE DESARROLLO.



Carta de Autorización de Uso de Datos

Lima, 27 de octubre del 2025
DE.142.2025

Lic. Ivonne Cabrera Maldonado
Egresada
Maestría en Administración con mención en
Recursos Humanos

De mi consideración:

Por medio de la presente, la organización **ONG Prisma**, con RUC: 20156178889, autoriza a la Srta. **Ivonne Cabrera**, identificada con DNI .25792298, egresada de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos a utilizar información interna de la organización con fines exclusivamente académicos, en el marco de la elaboración de su tesis titulada:

"Relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la ONG Prisma, Lima – 2023"

La información proporcionada incluye datos recolectados mediante encuestas, y documentos institucionales, los cuales serán tratados con estricta confidencialidad y utilizados únicamente para los fines de investigación mencionados. Se garantiza que no se divulgará información sensible ni se afectará la privacidad de los colaboradores ni la reputación de la organización.

Esta autorización se otorga con la condición de que los resultados de la investigación sean compartidos con la ONG Prisma una vez concluido el estudio.

Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier consulta adicional.

Atentamente,

Firmante: MARLÚ CHIANG
ECHENIQUE
Fecha: 28/10/2025 14:57
Motivo: Firma digital
APODERADA

Firma: _____
Dra. Marilú Chiang Echenique
Directora Ejecutiva



NG
rdia Civil 1321 OF. 1501 — Surquillo 15036
80 T 511 - 2090400



4.9. Anexo 8: Consentimiento Informado

Consentimiento y asentimiento de los informados Título de la investigación:

Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores de la ONG Prisma, 2023

Dirigido a: Colaboradores de ONG Prisma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre el teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. Los resultados permitirán elaborar una propuesta de mejora en beneficio del colaborador que se encuentra en dicha modalidad. Es importante tomarse el tiempo necesario y contestar con certeza cada ítem.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Lic. Ivonne Cabrera Maldonado al siguiente email: ivonne.cabrera.2018@gmail.com.

Cuestionario desempeño laboral:

<https://forms.office.com/r/FtIgGV1b17>

Cuestionario teletrabajo:

<https://forms.office.com/r/CiLRHUD8az>

4.10. Anexo 9 Marco Legal

4	NORMAS LEGALES Domingo 11 de setiembre de 2022 / El Peruano
PODER LEGISLATIVO	
CONGRESO DE LA REPUBLICA	
LEY N° 31572	
LA PRIMERA VICEPRESIDENTA ENCARGADA DE LA PRESIDENCIA DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	
POR CUANTO:	
EL CONGRESO DE LA REPUBLICA;	
Ha dado la Ley siguiente:	
LEY DEL TELETRABAJO	
CAPÍTULO I	
DISPOSICIONES GENERALES	
Artículo 1. Objeto de la Ley La presente ley tiene por objeto regular el teletrabajo en las entidades de la administración pública y en las instituciones y empresas privadas en el marco del trabajo decente y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo.	
Artículo 2. Ámbito de aplicación	
2.1 La presente ley se aplica a las entidades establecidas en el artículo I del título preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo 004-2019-JUS, y a las instituciones y empresas privadas sujetas a cualquier tipo de régimen laboral. 2.2 La presente ley se aplica a todos los servidores civiles de las entidades de la administración pública y trabajadores de las instituciones y empresas privadas, sujetos a cualquier tipo de régimen laboral.	
Artículo 3. Teletrabajo	
3.1 El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de labores, de condición regular o habitual. Se caracteriza por el desempeño subordinado de aquellas sin presencia física del trabajador o servidor civil en el centro de trabajo, con la que mantiene vínculo laboral. Se realiza a través de la utilización de las plataformas y tecnologías digitales. 3.2 El teletrabajo se caracteriza también por: a. Ser de carácter voluntario y reversible. b. Ser de forma temporal o permanente. c. Ser de manera total o parcial. d. Flexibilizar la distribución del tiempo de la jornada laboral. e. Realizarse dentro del territorio nacional o fuera de este. f. El lugar donde se realiza se establece de acuerdo al artículo 11, siempre que el lugar acordado cuente con las condiciones digitales y de comunicaciones necesarias.	
Artículo 4. Teletrabajador	
4.1 Al trabajador o servidor civil que se encuentre bajo la modalidad de prestación de labores de teletrabajo se le denomina teletrabajador. 4.2 El teletrabajador y el empleador establecen, de común acuerdo, las características detalladas	
	en el artículo 3, numeral 3.2, del teletrabajo a implementar.
	Artículo 5. Coordinaciones para el teletrabajo El empleador establece el medio y las herramientas necesarias para las disposiciones, coordinaciones, control y supervisión para desarrollar el teletrabajo, respetando la privacidad del teletrabajador.
	CAPÍTULO II
	DERECHOS Y OBLIGACIONES
	Artículo 6. Derechos del teletrabajador
	6.1 El teletrabajador tiene los mismos derechos que los establecidos para los trabajadores o servidores civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador. 6.2 A recibir las siguientes condiciones de trabajo: los equipos, el servicio de acceso a Internet o las compensaciones económicas por la provisión de estos, además de la compensación del consumo de energía eléctrica, de acuerdo a las disposiciones previstas en el Capítulo IV. 6.3 A la desconexión digital. 6.4 A la intimidad, privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones y documentos privados del teletrabajador, considerando la naturaleza del teletrabajo. 6.5 A ser informado sobre las medidas, condiciones y recomendaciones de protección en materia de seguridad y salud en el teletrabajo que debe observar. 6.6 El reglamento regula los derechos del teletrabajador.
	Artículo 7. Obligaciones del teletrabajador
	7.1 El teletrabajador tiene las mismas obligaciones que las establecidas para los trabajadores o servidores civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador, salvo en lo referido a la asistencia al centro de labores. 7.2 Realizar el teletrabajo de manera personal, no siendo posible que este pueda ser realizado por un tercero. 7.3 Entregar y reportar el trabajo encargado por el empleador dentro de su jornada laboral. 7.4 Cumplir con todas las disposiciones emitidas por el empleador para el desarrollo del teletrabajo. 7.5 Cumplir las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el teletrabajo y la normativa vigente sobre seguridad y confianza digital, protección y confidencialidad de los datos, así como guardar confidencialidad de la información proporcionada por el empleador para la prestación de las labores. 7.6 Estar disponible durante la jornada laboral del teletrabajo para las coordinaciones que resulten necesarias. 7.7 Cuidar los bienes otorgados por el empleador, usarlos para el teletrabajo y evitar que los bienes sean utilizados por personas ajenas a la relación laboral. 7.8 Participar de los programas de capacitación que disponga el empleador. 7.9 El reglamento regula las obligaciones que asume el teletrabajador.
	Artículo 8. Obligaciones del empleador
	8.1 El empleador tiene las mismas obligaciones que las establecidas para los trabajadores o servidores civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador.

4.11. Anexo 10: Reglamento del teletrabajo



Resolución Ministerial No. 115-2015-TR

Lima, 19 de Mayo de 2015

VISTOS: El Oficio N° 989-2015-MTPE/2/14 de la Dirección General de Trabajo y el Informe N° 633-2015-MTPE/4/8 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:



Que, la Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo, establece que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, mediante decreto supremo, tiene a su cargo la reglamentación de la referida ley;



Que, según lo señalado en el oficio de vistos, la Dirección General de Trabajo, en coordinación con la Oficina General de Asesoría Jurídica, elaboró el texto final del mencionado reglamento;



Que, el artículo 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General; establece que las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor de treinta (30) días antes de la fecha prevista para su entrada en vigencia, permitiendo que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas;

Que, conforme a lo señalado en los documentos de vistos y en base a lo dispuesto en la norma citada en el considerando precedente, resulta conveniente poner a disposición de la ciudadanía en general el proyecto normativo "Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo" con la finalidad de recibir las sugerencias, comentarios o recomendaciones que pudieran contribuir al mejoramiento del mismo;

Con las visaciones del Viceministerio de Trabajo, de la Dirección General de Trabajo y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el numeral B) del artículo 25 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el artículo 11 de la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el inciso d) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-TR;

4.12. Anexo 11: Decreto Legislativo N° 1499 (2020)

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO

El Peruano

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL PERÚ Y DEL PODER EJECUTIVO

Gerente de Publicaciones Oficiales: **Ricardo Montano Rojas** AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

NORMAS LEGALES

Año XXXVII - N° 15413 DOMINGO 10 DE MAYO DE 2020 1

SUMARIO

PODER LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

R. Leg. N° 31019.- Resolución Legislativa que aprueba el Acuerdo de Sede entre la República del Perú y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) 2

PODER EJECUTIVO

DECRETOS LEGISLATIVOS

D. Leg. N° 1483.- Decreto Legislativo que establece la ampliación de los plazos para asegurar el cumplimiento de determinadas obligaciones mineras de los titulares mineros, a que hace referencia la Ley General de Minería cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 014-92-EM 2

D. Leg. N° 1484.- Decreto Legislativo que amplía el plazo de la vigencia del proceso de formalización del Decreto Legislativo N° 1392, Decreto Legislativo que promueve la formalización de la actividad pesquera artesanal, como medida complementaria para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana 3

D. Leg. N° 1485.- Decreto Legislativo que aprueba la ampliación del monto máximo autorizado para el otorgamiento de la garantía del Gobierno Nacional a los créditos del Programa "REACTIVA PERÚ" 4

D. Leg. N° 1486.- Decreto Legislativo que establece disposiciones para mejorar y optimizar la ejecución de las inversiones públicas 5

D. Leg. N° 1487.- Decreto Legislativo que establece el Régimen de Aplazamiento y/o Fraccionamiento de las deudas tributarias administradas por la SUNAT 9

D. Leg. N° 1488.- Decreto Legislativo que establece un régimen especial de depreciación y modifica plazos de depreciación 14

D. Leg. N° 1489.- Decreto Legislativo que establece acciones para la protección de los pueblos indígenas u originarios en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19 16

D. Leg. N° 1490.- Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud 20

D. Leg. N° 1491.- Decreto Legislativo que autoriza al Instituto Tecnológico de la Producción a reactivar la productividad de la MIPYME en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19 22

D. Leg. N° 1492.- Decreto Legislativo que aprueba disposiciones para la reactivación, continuidad y eficiencia de las operaciones vinculadas a la cadena logística de comercio exterior 23

D. Leg. N° 1493.- Decreto Legislativo que incorpora una Disposición Complementaria, Transitoria y Final a la Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial 27

D. Leg. N° 1494.- Decreto Legislativo que incorpora una Disposición Complementaria, Transitoria y Final a la Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial 28

D. Leg. N° 1495.- Decreto Legislativo que establece disposiciones para garantizar la continuidad y calidad de la prestación del servicio educativo en los Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el marco de la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19 29

D. Leg. N° 1496.- Decreto Legislativo que establece disposiciones en materia de educación superior universitaria en el marco del estado de emergencia sanitaria a nivel nacional 32

D. Leg. N° 1497.- Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 34

D. Leg. N° 1498.- Decreto Legislativo que otorga accesibilidad al Certificado Único Laboral para Personas Adultas ante el Impacto del COVID-19 37

D. Leg. N° 1499.- Decreto Legislativo que establece diversas medidas para garantizar y fiscalizar la protección de los derechos socio laborales de los/as trabajadores/as en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID - 19 39

PRESIDENCIA DEL

CONSEJO DE MINISTROS

D.S. N° 083-2020-PCM.- Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19 y establece otras disposiciones 45

ECONOMIA Y FINANZAS

D.S. N° 102-2020-EF.- Autorizan una Transferencia de Partidas en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020 a favor del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 49

INTERIOR

R.S. N° 047-2020-IN.- Aprueban reasignación en el cargo de Oficiales Generales de Armas y de Servicios de la Policía Nacional del Perú, por causal de necesidad del servicio 50

R.M. N° 348-2020-IN.- Designan Directora General de la Oficina General de Comunicación Social e Imagen Institucional 51