

El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores peruanos de una empresa chilena, Lima, 2023

Teleworking and its influence on work performance in peruvian employees of a chilean company, Lima, 2023

María Luisa Escudero-Novoa ^{1*}; Andrea Alessi Gonzales-Salavarría ²

¹ Universidad César Vallejo; Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-7921-6375>

² Universidad César Vallejo; Orcid: <https://orcid.org/0009-0003-8427-2731>

* Correo para correspondencia: aagonzales@ucvvirtual.edu.pe

Resumen

El objetivo general de esta investigación es analizar la influencia del Teletrabajo y el Desempeño Laboral en los colaboradores peruanos de una empresa chilena, Lima, 2023, la cual se justifica en evidenciar la realidad y en la oportunidad de acrecentar el desempeño en dichos colaboradores logrando satisfacer a la organización, su metodología es de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental y de un nivel transversal, correlacional-causal, aplicando una encuesta a 22 trabajadores peruanos del área administrativa, dicha encuesta respaldada con un nivel de confiabilidad 0.889 lo que quiere decir que es óptimo, obteniendo una correlación de Spearman de 0,778 y un grado de significancia de 0,000 con valores positivos, demostrando así que en esta investigación existe una relación directa de las variables y un grado alto de asociación, rechazando la hipótesis alterna y aceptándose la hipótesis formulada; que el teletrabajo si influye en el desempeño laboral.

Palabras clave: Teletrabajo, Desempeño laboral, Productividad.

Abstract

The general objective of this research is to analyze the influence of Teleworking and Work Performance on the Peruvian collaborators of a Chilean company, Lima, 2023, which is justified by evidencing the reality and the opportunity to increase the performance of said collaborators, managing to satisfy to the organization, its methodology is a quantitative approach of an applied type with a non-experimental design and a transversal, correlational-causal level, applying a survey to 22 Peruvian workers in the administrative area, said survey supported with a reliability level of 0.889, which This means that it is optimal, obtaining a Spearman correlation of 0.778 and a degree of significance of 0.000 with positive values, thus demonstrating that in this research there is a direct relationship between the variables and a high degree of association, rejecting the alternative hypothesis and accepting the formulated hypothesis; that teleworking does influence job performance.

Keywords: Teleworking, Job performance, Productivity.

Introducción

El teletrabajo es una modalidad que se viene aplicando desde hace muchos años atrás en países como la India, Indonesia y México, esto implicó a que más países quieran aplicarlo y busquen normas para regular y controlar esta nueva modalidad, tales como Estados Unidos, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia que ya en la actualidad cuentan con normas para darle un uso correcto (Ramírez P. & Perdomo Hernández, 2019).

En el año 2019, América Latina y el Caribe, pasó de tener un 3% a un 35% empresas que aplicaban esta nueva modalidad de trabajo, llevando así, a que las personas salgan de su estado de confort y puedan acogerse a este nuevo estilo de vida atravesando nuevos retos y fomentando el cambio (Silva-Porto & Pavón, 2022). Sin embargo, esta modalidad trae consigo múltiples factores de riesgos psicosociales como las largas horas laborales, el aislamiento social y una sobre carga laboral, entre otros factores que se deben tener en cuenta (Villasmil et al., 2021).

En el año 2022 en Perú se aprobó la Ley N.º 31572 – Ley del Teletrabajo y en el año 2023 se aprobó su reglamento mediante Decreto Supremo N.º 002-2023-TR, los que tienen por objetivo regular el teletrabajo en el sector público y privado.

Evidentemente, esta nueva modalidad también trae consigo muchos beneficios como: aminorar los accidentes laborales y de tránsito, aminorar el estrés que ocasiona el tráfico, entre otros, pero, a pesar de ello, también ha dado paso a nuevos riesgos físicos y psicológicos como: riesgos ergonómicos, trastornos musculo-esqueléticos, el confinamiento en sus hogares, estrés, entre otros (Maurizio, 2021).

En Entel, a raíz de la pandemia, tuvieron que implementar esta modalidad y decidieron dejar a ciertas áreas que no necesitaban estar presencialmente en oficina para aminorar sus costos, por ello, estos trabajadores se enfrentaron a nuevas situaciones y nuevas maneras de hacer sus funciones, teniendo como resultado, un alto grado de cansancio, estrés laboral, jefes que escriben fuera de hora y labores domésticas que

se mezclan en el horario laboral, teniendo como resultado, trabajadores que no llegan a la meta trazada, lo cual no es entendible para los jefes.

Esta investigación tiene de respaldo a varios autores que han investigado a profundidad esta modalidad, como la autora Criollo Zambrano (2020), la cual buscó determinar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, teniendo como resultado que para un desarrollo eficiente del teletrabajo es imprescindible una buena planificación de actividades a realizar por los colaboradores a fin de garantizar un buen trabajo, dentro de ello se encuentra la disciplina, el liderazgo, la relación trabajo-familia, la gestión del tiempo, entre otros.

También, las autoras Butoi & stefanut (2022), quisieron examinar los principales factores determinantes de comunicación percibida de los empleados y la satisfacción del teletrabajo, así como también, presentar una imagen holística de cómo la comunicación afecta a los teletrabajadores según la percepción de ellos mismos, concluyendo así, que la mayor parte de los trabajadores consideran muy beneficioso el teletrabajo tanto en la vida personal y profesional, que en el futuro lo volverían a elegir y que es favorable en la comunicación digital entre el empleado y empleador, lo cual afectaría positivamente la percepción de los teletrabajadores.

Sin embargo, también tenemos a los autores Zollner & Sulíková (2021), que investigaron los riesgos a los que están expuestos los empleados y sobre cómo afectará la modalidad del teletrabajo en su satisfacción laboral, teniendo como resultado que la pandemia afectó fuertemente a los trabajadores por su edad, ingresos, estatus, personalidad y género, demostrando lo vulnerables que podemos estar todos (trabajadores y jefes) y para ello, las organizaciones tienen que ser reestructurados y los trabajadores tienen que ser reentrenados, de lo contrario, correrían el riesgo de perder su trabajo.

También se demostró gracias a los autores Bhattacharya & Mittal (2020), que existe una relación amplia entre las variables debido a que los colaboradores tienen inconvenientes al momento de organizarse tanto en el área laboral como en familiar. Los autores Arévalo García & Delgado Vásquez (2021), llegaron a la conclusión que ambas variables tienen una relación significativa y que muchas veces el desempeño laboral va a depender de las herramientas que se brinden para efectuar esta modalidad de trabajo.

Asimismo, Aguilar et al. (2021), demostró que el teletrabajo obligado afecta negativamente al desempeño laboral y a la satisfacción laboral teniendo en cuenta las variables: edad y ubicación del trabajador.

Por último, los autores Bueno Martos & Luperdi Tafur (2023), determinaron que el desempeño laboral mejorará toda vez que la empresa brinde mejores herramientas y tecnología a sus colaboradores que teletrabajan.

El teletrabajo según Pérez Garcia (2013), es una modalidad en la cual el trabajador puede desarrollar sus funciones fuera de la empresa utilizando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para desarrollar sus funciones desde cualquier lugar.

El desempeño laboral según Askun et al., (2021), es un total de acciones relacionados con efectuar las tareas trazadas y esperadas por la organización teniendo como factores importantes al rendimiento y el comportamiento del trabajador durante ese periodo de tiempo.

Material y Métodos

Esta investigación se realizó en el año 2023, de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel transversal, correlacional-causal, basado en la teoría de Perez Garcia (2013) y Askun et al., (2021), se decidió encuestar a los 22 colaboradores peruanos que están bajo dicha modalidad con el permiso de

la empresa, dicha encuesta está estructurada para el teletrabajo en 14 ítems (preguntas) con una escala ordinal del 1 al 5, y para el desempeño laboral en 12 ítems (preguntas) con una escala ordinal del 1 al 5, dónde 1 es Totalmente En Desacuerdo, 2 es En Desacuerdo, 3 es Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo, 4 es De acuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo. Asimismo, se aplicó criterios de inclusión a trabajadores que están sujetos a contratos de 3 meses en adelante y también a los trabajadores que se encuentran de vacaciones y como criterio de exclusión a los trabajadores que están bajo la modalidad semipresencial y también a los que han sido contratados temporalmente.

Resultados

Para la variable teletrabajo se tiene lo siguiente:

Dimensión: Uso de la Tecnología

Indicador: Tecnología de la información.

Tabla 1

La empresa brinda constantes capacitaciones sobre programas tecnológicos.

| Respuestas | Frecuencias | Porcentaje(%) |
|--------------|-------------|---------------|
| Nunca | 1 | 5% |
| Casi nunca | 2 | 9% |
| En ocasiones | 14 | 64% |
| Casi siempre | 3 | 14% |
| Siempre | 2 | 9% |
| Total | 22 | 100% |

En la Tabla 1, nos arroja como resultado que de los 22 encuestados, el 64% consideran que en ocasiones la empresa si capacita a sus empleados sobre los programas tecnológicos que necesitan para su buen desempeño, sin embargo, un 5% no ha tenido capacitaciones sobre programas que necesitan utilizar para desempeñar bien sus funciones.

Dimensión: Relación trabajo y familia

Indicador: Tiempo libre

Tabla 2*Mi empleador respeta el horario laboral.*

| Respuestas | Frecuencias | Porcentaje(%) |
|--------------|-------------|---------------|
| Nunca | 1 | 5% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 4 | 18% |
| Casi siempre | 8 | 36% |
| Siempre | 9 | 41% |
| Total | 22 | 100% |

En la Tabla 2, nos arroja como resultado que de los 22 encuestados sólo el 41% indica que su empleador siempre respeta el horario laboral establecido en su contrato y un 36% casi siempre.

Dimensión: Espacio físico**Indicador: Mobiliario****Tabla 3***Los equipos e instrumentos brindados por mi empleador son adecuados para realizar el teletrabajo de manera satisfactoria.*

| Respuestas | Frecuencias | Porcentaje(%) |
|--------------|-------------|---------------|
| Nunca | 2 | 9% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 6 | 27% |
| Casi siempre | 7 | 32% |
| Siempre | 7 | 32% |
| Total | 22 | 100% |

En la Tabla 3, nos arroja que solo al 32% de encuestados siempre y casi siempre se les ha brindado los equipos e instrumentos adecuados para teletrabajar como, por ejemplo, cooler, mousepad, laptops nuevas, entre otros.

Para la variable desempeño laboral se tiene lo siguiente:

Dimensión: Eficiencia**Indicador: Resultados alcanzados**

Tabla 4

Cumpla mis metas teletrabajando en un tiempo más corto que de manera presencial.

| Respuestas | Frecuencias | Porcentaje (%) |
|--------------|-------------|----------------|
| Nunca | 1 | 5% |
| Casi nunca | 1 | 5% |
| En ocasiones | 3 | 14% |
| Casi siempre | 9 | 41% |
| Siempre | 8 | 36% |
| Total | 22 | 100% |

En la Tabla 4, el 41% de encuestados reafirmo que son más eficaces teletrabajando en su hogar mientras que sólo el 5% no cumplen sus metas bajo esta modalidad y prefieren estar de manera presencial dado que en el hogar existen muchas distracciones.

Dimensión: Productividad

Indicador: Motivación

Tabla 5

Me siento motivado(a) al realizar mis funciones.

| Respuestas | Frecuencias | Porcentaje (%) |
|--------------|-------------|----------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 1 | 5% |
| En ocasiones | 3 | 14% |
| Casi siempre | 9 | 41% |
| Siempre | 9 | 41% |
| Total | 22 | 100% |

En la Tabla 5, el 41% siempre y casi siempre se sienten motivados al realizar sus funciones, por los incentivos y ambiente laboral en dicha área, no obstante, hay un 19% de trabajadores que se están sintiendo desmotivados.

Prueba de normalidad

Dado que la muestra es de 22 colaboradores se aplicó Shapiro-Wilk, de los cuales, muestra que la Variable 1 proviene de una distribución no normal, porque 0,017 es < a 0,050, y, la Variable 2 proviene de una distribución normal, dado que es mayor 0,223

es $>$ a 0,050, por ello, como la variable a medir es el teletrabajo tenemos como resultado que es una prueba no paramétrica, por ello, se escogió la correlación de Spearman para comprobar las hipótesis.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

- H1: Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.
- H0: No existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

La correlación de Spearman, muestra como resultado un Sig. (bilateral) de 0,000 (siendo P valor $<$ 0.05), también un coeficiente de correlación de 0,778 por lo que resulta una asociación directa de variables, con valores positivos y un grado alto de relación, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos nuestra hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 1

- H1: Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la eficiencia en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.
- H0: No existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la eficiencia en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

La correlación de Spearman muestra como resultado un Sig. (bilateral) de 0,014 (siendo P valor $<$ 0.05), también un coeficiente de correlación de 0,515 por lo que resulta una asociación directa de variables, con valores positivos y un grado de relación moderada, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 2

- H1: Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.
- H0: No existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

La correlación de Spearman muestra como resultado un Sig. (bilateral) de 0,004 (siendo P valor < 0.05), también un coeficiente de correlación de 0,593 por lo que resulta una asociación directa de variables, con valores positivos y un grado de relación moderada, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 3

- H1: Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la productividad en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.
- H0: No existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la productividad en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

La correlación de Spearman muestra como resultado un Sig. (bilateral) de 0,011 (siendo P valor < 0.05), también un coeficiente de correlación es de 0,534 por lo que resulta una asociación directa de variables, con valores positivos y un grado de relación moderada, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Discusión

Finalmente, los resultados plasmados de esta investigación dieron lugar a la existencia de relación entre las variables, lo que conlleva a deducir que, si la empresa se enfoca en mejorar las condiciones de trabajo y aumentar las capacitaciones para el teletrabajador, por ende, desarrollará un mayor desempeño laboral. Así como lo mencionan Gutiérrez Durán & Solano Araya (2020), en su investigación donde

obtuvieron como resultado que el 84,5% de los teletrabajadores tenían un nivel de satisfacción muy alto, lo que conllevaba a que tengan una buena concentración y mayor aprovechamiento del tiempo durante el horario laboral.

De la misma manera guarda relación con la investigación de los autores Alva & River (2022), donde refleja que la productividad siempre va a ser el resultado positivo de la comodidad del colaborador de trabajar desde casa; al igual que los autores Figueroa Huaman & Huatuco Jaimes (2022), que concluyeron que la flexibilidad de horario y el ambiente hogareño permite siempre una buena productividad.

Conclusiones

Con respecto al objetivo general se ha demostrado estadísticamente de que el teletrabajo si influye con un grado alto de relación en el desempeño laboral de la empresa Entel, aprobándose así la hipótesis formulada. Con ello podemos decir que los trabajadores que cuenten con buenas condiciones laborales desarrollaran un mayor desempeño laboral.

Acerca del primer objetivo específico estadísticamente se evidencia que la eficiencia si influye en el teletrabajo tiendo un grado de relación moderada con una asociación directa en la empresa Entel, aprobándose así la hipótesis formulada. Concluyendo que, si se adquiere equipos óptimos con los implementos adecuados, los colaboradores podrían llegar a ser más eficientes teletrabajando.

Con relación al segundo objetivo específico se comprobó estadísticamente que el estrés laboral si influye en el teletrabajo aprobándose así la hipótesis formulada. Lo que indica que aún existe trabajadores que no logran adaptarse al teletrabajo; lo que les conlleva a no tener tiempo de calidad en su vida personal y un ineficiente desempeño laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico, se demostró estadísticamente que la productividad si influye en el teletrabajo aprobándose así la hipótesis formulada. Evidenciando que el rendimiento eficiente dependerá del compromiso de los trabajadores y la motivación por parte de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Huevo, C. M., Jumba Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). El Teletrabajo y su Relación con el Desempeño. Lima: esan.
- Alva, B., & River, J. (2022). El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de pandemia COVID 19 de los trabajadores administrativos de un hospital nacional de la ciudad de Huaral, 2022. Huaral-Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Arévalo García, J., & Delgado Vásquez, C. A. (2021). Teletrabajo y su influencia en el nivel de desempeño en los trabajadores de la Ugel El Dorado, San Martín. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Askun, V., Bato Cizel, R., & Ajanovic, E. (2021, Enero). Comparative Analysis of Factors Affecting Employee Performance According to Job Performance Measurement Method: The Case of Performing Artists. EGE ACADEMIC REVIEW.
- Bhattacharya, S., & Mittal, P. (2020). El Impacto de las necesidades individuales en el desempeño de los empleados durante el teletrabajo. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 14. doi:<http://dx.doi.org/10.14453/aabfj.v14i5.5>
- Bueno Martos, C., & Luperdi Tafur, C. J. (2023). La innovación en el teletrabajo y su relación con el desempeño laboral del personal de empresas Fintech de Lima Metropolitana, 2021. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Butoi, E., & stefanut, D.-M. (2022). Perspectivas de los empleados después del confinamiento sobre la comunicación en el teletrabajo. *Administración de Empresas y Economía Empresarial*, 18(6).
- Criollo Zambrano, J. A. (2020). El Teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur capacitación y consultoría. Ambato - Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

-
- Figueroa Huaman, A., & Huatuco Jaimes, R. B. (2022). Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, Lima Metropolitana, 2022. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Gutiérrez Durán, J. E., & 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, 18.
- Maurizio, R. (2021, julio 06). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Retrieved from OIT: https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang--es/index.htm
- Pérez Garcia, M. (2013). El Teletrabajo. In R. Forero Contreras, Rafael Forero Rodriguez Homenaje a su trayectoria profesional. Bogotá Colombia: Rafael Forero Contreras.
- Ramírez P., J., & Perdomo Hernández, M. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1). Retrieved from <https://revistas.sena.edu.co/index.php/competitividad/article/view/2681/3200>
- Silva-Porto, M., & Pavón, F. (2022, junio 2). Teletrabajo: Que es y como esta cambiando el mundo laboral. Retrieved from BID: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Villasmil, H., Bueno, C., & Montt, G. (2021, octubre 28). Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo. Retrieved from OIT: https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/notas-informativas-cono-sur/WCMS_825183/lang--es/index.htm
- Zollner, K., & Sulíková, R. (2021, julio 12). Teleworking and Its Influence on Job Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 558863, 1-18.
-