



**"EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL"**

**Trabajo de investigación presentada en satisfacción parcial de los
requerimientos para obtener el grado de Magíster en Administración**

por:

Claudia Margarita Aguilar Huezo

Silvia Jumpa Correa

Lady Luz Martínez Quispe


Programa de la Maestría en Administración Tiempo Completo 56

Lima, 19 de enero de 2021

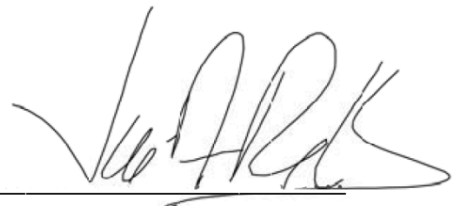
Este trabajo de investigación

El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral

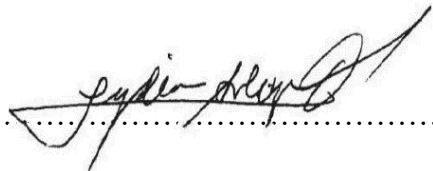
ha sido aprobada.



Enrique Louffat Olivares (Jurado)



José Antonio Robles Flores (Jurado)



Lydia Aurora Arbaiza Fermini (Asesor)

Universidad ESAN

2021

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes	5
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....	9
2.1. Contexto Global	9
2.2. Contexto Regional	10
2.3. Contexto Local.....	11
2.3.1 Macroentorno	11
2.3.2 Microentorno	13
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
3.1. Pregunta de investigación	15
3.1.1 Pregunta general	15
3.1.2 Objetivo general.....	15
3.2. Justificación del tema de investigación.....	15
3.3. Delimitación de la investigación.....	17
3.3.1 Alcance.....	17
3.3.2 Limitantes.....	17
3.4. Contribución	18
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO V. MARCO CONCEPTUAL	21
5.1. Teletrabajo obligado	22
5.1.1 Evolución histórica del concepto teletrabajo	22
5.1.2 Problemáticas para definir el teletrabajo.....	23
5.1.3 Teletrabajo y regulación.....	24
5.1.4 El componente “obligado”	25
5.1.5 Teletrabajo Obligado.....	26
5.1.6 Definición de Teletrabajo Obligado (TO)	28
5.2. Desempeño laboral.....	29
5.2.1 Definición de Desempeño Laboral (DL).....	31
5.3. Balance trabajo y familia	32
5.3.1 Definición de Balance Trabajo y Familia (BTF).....	34
5.4. Agotamiento Laboral	36
5.4.1 Burnout o síndrome de agotamiento profesional	36
5.4.2 Agotamiento y teletrabajo.....	38
5.4.3 Consecuencias del agotamiento.....	38
5.4.4 Definición de Agotamiento Laboral (AL)	39
5.5. Satisfacción Laboral.....	41
5.5.1 Definición de Satisfacción Laboral (SL).....	43
CAPÍTULO VI. HIPÓTESIS, MODELO TEÓRICO Y MATRIZ DE CONSISTENCIA	46

6.1. Hipótesis	46
6.1.1 <i>Hipótesis General</i>	46
6.1.2 <i>Hipótesis Específicas</i>	46
6.2. Modelo Teórico.....	47
6.2.1 <i>Matriz de consistencia</i>	47
CAPÍTULO VII. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	49
7.1. Fuentes de información.....	49
7.1.1 <i>Fuentes de Información Primaria</i>	49
7.2. Diseño de investigación	49
7.2.1 <i>Mapa descriptivo</i>	50
7.3. Operacionalización de variables	53
7.3.1 <i>Definición operacional de variables</i>	53
7.4. Selección de la muestra.....	60
7.4.1 <i>Población objetivo</i>	60
7.5. Muestreo	60
7.6. Definición de variables	62
7.6.1 <i>Variables de estudio</i>	63
7.6.2 <i>Variables de teletrabajo obligado</i>	63
7.6.3 <i>Variables de desempeño laboral</i>	64
7.6.4 <i>Variables de balance trabajo y familia</i>	65
7.6.5 <i>Variables de agotamiento laboral</i>	66
7.6.6 <i>Variables de satisfacción laboral</i>	67
7.7. Validación por juicio de expertos	68
7.7.1 <i>Diseño de instrumento de juicio de expertos</i>	68
7.7.2 <i>Esquema general de cuestionario para juicio de expertos</i>	69
7.7.3 <i>Búsqueda de expertos</i>	70
7.7.4 <i>Resultados de juicio de expertos</i>	73
7.8. El Instrumento.....	75
7.8.1 <i>Contenido del instrumento</i>	75
7.9. Procesamiento de información.....	79
7.9.1 <i>Estadística Descriptiva</i>	79
7.9.2 <i>Estadística Inferencial</i>	79
CAPÍTULO VIII. ANÁLISIS DE RESULTADOS	84
8.1. Resultados descriptivos.....	84
8.1.1 <i>Datos demográficos</i>	84
8.1.2 <i>Resultado de variables de Teletrabajo</i>	87
8.1.3 <i>Separación de muestra para “teletrabajo obligado”</i>	90
8.1.4 <i>Resultado de variables de Desempeño Laboral</i>	91
8.1.5 <i>Resultado de variables de Balance Trabajo y Familia</i>	96
8.1.6 <i>Resultado de variables de Agotamiento Laboral</i>	101
8.1.7 <i>Resultado de variables de Satisfacción Laboral</i>	106
8.2. Resultados inferenciales: comprobación de hipótesis.....	111
8.2.1 <i>Hipótesis 1</i>	113
8.2.2 <i>Hipótesis 2</i>	115
8.2.3 <i>Hipótesis 3</i>	116
8.2.4 <i>Hipótesis 4</i>	117
8.2.5 <i>Hipótesis 5</i>	119

8.2.6 Hipótesis 6	120
8.2.7 Hipótesis 7	122
8.2.8 Hipótesis 8	124
8.2.9 Hipótesis 9	126
8.2.10 Hipótesis 10	127
8.3. Resumen de análisis	128
CAPÍTULO IX. DISCUSIÓN	129
9.1. Implicancias	129
9.2. Limitaciones	129
9.3. Agenda Futura.....	130
CAPÍTULO X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	131
10.1. Conclusiones	131
10.2. Recomendaciones	132
BIBLIOGRAFÍA.....	134
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 1: Análisis bibliométrico	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 2: Palabras clave que giran en torno al estudio del teletrabajo.	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 3: Consecuencias del Teletrabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 4: Búsqueda de “Teletrabajo” en ALICIA-CONCYTEC..	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 5: Línea de tiempo de referencias académicas.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 6: Línea de tiempo del teletrabajo con relación a la revolución industrial y la evolución del trabajo fuera de la empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 7: Hogares que acceden al servicio de internet, según ámbito geográfico 2012-2018	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 8: Hogares que tienen al menos una computadora, según ámbito geográfico, 2012-2018	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 9: Términos empleados para designar el fenómeno del teletrabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 10: Aspectos que se deben de considerar para la definición del teletrabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 11: Gráficas de análisis de relación de variables iniciales .	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 12: Fuentes más citadas sobre “telework” en categorías business y management.	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 13: Mapa mental de ideas identificadas en torno al teletrabajo	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 14: Investigaciones sobre teletrabajo	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 15: Proceso de conceptualización	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 16: Referencias bibliográficas.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 17: Soporte empírico.....	¡Error! Marcador no definido.

- ANEXO 18: Formulario para evaluación por juicio de expertos. **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 19: Resultados obtenidos de juicio de expertos **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 20: Resultados de V de Aiken..... **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 21: Comentarios generales de jueces **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 22: Comentarios específicos **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 23: Formulario virtual **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 24: Comparación de diagramas de dispersión AL-BTF **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 25: Comparación de diagramas de dispersión DL-AL . **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 26: Comparación de diagramas de dispersión DL-SL ... **¡Error! Marcador no definido.**
- ANEXO 27: Análisis multi-ANOVA no procedentes . **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.1: Contenido del documento.....	3
Tabla VI.1: Hipótesis específicas.....	46
Tabla VI.2: Matriz de consistencia	48
Tabla VII.1: Dimensiones de la investigación.....	50
Tabla VII.2: Operacionalización de Teletrabajo Obligado.....	55
Tabla VII.3: Operacionalización de Desempeño Laboral.....	56
Tabla VII.4: Operacionalización de Balance trabajo y familia.....	57
Tabla VII.5: Operacionalización de Agotamiento Laboral.....	58
Tabla VII.6: Operacionalización de Satisfacción Laboral	59
Tabla VII.7: Criterios de tamaño de muestra.....	61
Tabla VII.8: Dimensiones de la muestra.....	62
Tabla VII.9: Variables Propuestas (TO)	63
Tabla VII.10: Variables Moderadoras (TO)	64
Tabla VII.11: Variables propuestas (DL)	64
Tabla VII.12: Variables Moderadoras (DL)	65
Tabla VII.13: Variables propuestas (BTF)	65
Tabla VII.14: Variables Moderadoras (BTF)	66
Tabla VII.15: Variables propuestas (AL)	66
Tabla VII.16: Variables Moderadoras (AL)	67
Tabla VII.17: Variables propuestas (SL)	67
Tabla VII.18: Variables Moderadoras (SL)	68
Tabla VII.19: Listado de Expertos participantes en validación.....	72
Tabla VII.20: Análisis de resultados por variable.....	73
Tabla VII.21: Resumen de coeficientes por ítem.....	74
Tabla VII.22: Claves de cuestionario datos demográficos	80
Tabla VII.23: Claves de cuestionario parte 1.....	81
Tabla VII.24: Claves de cuestionario parte 2.....	82
Tabla VII.25: Claves de cuestionario parte 3.....	83
Tabla VIII.1: Descripción de la situación del individuo antes de la pandemia	87
Tabla VIII.2: Percepción de tiempo dedicado al teletrabajo.....	88
Tabla VIII.3: Resumen de resultados preguntas filtro	89
Tabla VIII.4: Respuestas de Desempeño Laboral.....	91
Tabla VIII.5: DL1	92
Tabla VIII.6: DL2	92
Tabla VIII.7: DL3	93
Tabla VIII.8: DL4	94
Tabla VIII.9: DL5	94
Tabla VIII.10: Promedios en Desempeño Laboral	95
Tabla VIII.11: Respuesta de Balance Trabajo y familia.....	96
Tabla VIII.12: BTF1	97
Tabla VIII.13: BTF2	97
Tabla VIII.14: BTF 3	98
Tabla VIII.15: BTF4	99
Tabla VIII.16: BTF5	99
Tabla VIII.17: Promedios en Balance Trabajo y Familia	100
Tabla VIII.18: Respuestas de Agotamiento Laboral.....	101

Tabla VIII.19: AL1	102
Tabla VIII.20: AL2	103
Tabla VIII.21: AL3	103
Tabla VIII.22: AL4	104
Tabla VIII.23: AL5	105
Tabla VIII.24: Promedios en Agotamiento Laboral	105
Tabla VIII.25: Respuestas de Satisfacción Laboral	107
Tabla VIII.26: SL1	108
Tabla VIII.27: SL2	108
Tabla VIII.28: SL3	109
Tabla VIII.29: SL4	109
Tabla VIII.30: SL5	110
Tabla VIII.31: Promedios de Satisfacción Laboral.....	110
Tabla VIII.32: Métodos estadísticos utilizados para comprobar hipótesis	112
Tabla VIII.33: Comprobación de confianza y normalidad TF-DL (H1)	113
Tabla VIII.34: ANOVA H1-TF-DL-Edad	114
Tabla VIII.35: ANOVA H1-TF-DL-Ubicación.....	115
Tabla VIII.36: Comprobación de confianza y normalidad TF-BTF (H2)	116
Tabla VIII.37: Correlación de variables BTF-DL	117
Tabla VIII.38: Comprobación de confianza y normalidad TF-AL (H4)	118
Tabla VIII.39: ANOVA H4-TF-AL-Genero	118
Tabla VIII.40: Correlación de variables AL-DL	120
Tabla VIII.41: Correlación de variables BTF-AL	121
Tabla VIII.42: Comprobación de confianza y normalidad TF-SL (H7)	122
Tabla VIII.43: ANOVA H7-TF-SL-Edad.....	123
Tabla VIII.44: ANOVA H7-TF-SL-Ubicación	124
Tabla VIII.45: Correlación de variables SL-DL	125
Tabla VIII.46: Correlación de variables BTF-SL	127
Tabla VIII.47: Correlación de variables AL-SL	127
Tabla VIII.48: Resumen de análisis	128
Tabla X.1: Conclusiones de investigación.....	131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura V.1: Relación de variables.....	21
Figura V.2: Componentes del Teletrabajo Obligado	27
Figura V.3: Conceptualización del Teletrabajo Obligatorio	27
Figura V.4: Dimensiones del desempeño laboral	31
Figura V.5: Relación del teletrabajo obligado con el desempeño.....	32
Figura V.6: Relación del teletrabajo obligado con el balance trabajo y familia	35
Figura V.7: Los 3 dominios que constituyen el síndrome de burnout	37
Figura V.8: Algunas consecuencias del Síndrome de Burnout.....	39
Figura V.9: Relación del teletrabajo obligado con el agotamiento.....	40
Figura V.10: Relación del teletrabajo obligado con la satisfacción laboral.....	44
Figura VI.1: Planteamiento de Modelo Teórico	47
Figura VII.1: Mapa descriptivo parte 1.....	51
Figura VII.2: Mapa descriptivo parte 2.....	52
Figura VII.4: Cálculo del tamaño de muestra con nivel de confianza del 90%	61
Figura VII.5: Variables de estudio.....	62
Figura VII.6: Criterios, códigos y niveles de evaluación para coherencia, profundidad y ajuste a la muestra.	69
Figura VII.7: Llenado correcto de formulario juicio de expertos y sus partes	70
Figura VII.8: Procedencia de expertos participantes	71
Figura VIII.1: Distribución de población accesible por sexo y edades.	84
Figura VIII.2: Cantidad de personas que cohabitan con el encuestado	85
Figura VIII.3: Cantidad de menores de edad al cargo del encuestado.....	85
Figura VIII.4: Sectores empresariales donde teletrabajan los encuestados.	86
Figura VIII.5: Individuos por departamento	86
Figura VIII.6: Descripción de la situación del individuo antes de la pandemia	87
Figura VIII.7: Percepción de tiempo dedicado al teletrabajo	88
Figura VIII.8: Resultado de preguntas filtro	89
Figura VIII.9: Características de la muestra teletrabajadores obligados.	90
Figura VIII.10: Conteo de respuestas de Desempeño Laboral	91
Figura VIII.11: DL1	92
Figura VIII.12: DL2	93
Figura VIII.13: DL3	93
Figura VIII.14: DL4	94
Figura VIII.15: DL5	95
Figura VIII.16: Promedios en Desempeño Laboral.....	95
Figura VIII.17: Respuestas de Balance Trabajo y Familia	96
Figura VIII.18: BTF1	97
Figura VIII.19: BTF2.....	98
Figura VIII.20: BTF 3	98
Figura VIII.21: BTF4	99
Figura VIII.22: BTF5	100
Figura VIII.23: Promedios en Balance Trabajo y Familia.....	100
Figura VIII.24: Respuestas de Agotamiento Laboral	102
Figura VIII.25: AL1	102

Figura VIII.26: AL2	103
Figura VIII.27: AL3	104
Figura VIII.28: AL4	104
Figura VIII.29: AL5	105
Figura VIII.30: Promedios en Agotamiento Laboral	106
Figura VIII.31: Respuestas de Satisfacción Laboral.....	107
Figura VIII.32: SL1	108
Figura VIII.33: SL2	108
Figura VIII.34: SL3	109
Figura VIII.35: SL4	109
Figura VIII.36: SL5	110
Figura VIII.37: Promedios de Satisfacción Laboral	111
Figura VIII.38 : Diferencias por edad entre obligado o no obligado (H1)	114
Figura VIII.39: Diferencias por ubicación de trabajo entre obligado o no obligado (H1)	115
Figura VIII.40: Diferencia por genero entre obligado o no obligado (H4)	119
Figura VIII.41: Correlación de variables AL-DL	120
Figura VIII.42: Correlación de variables BTF-AL	121
Figura VIII.43: Diferencia por edad entre obligado o no obligado (H7).....	123
Figura VIII.44: Diferencia por ubicación de trabajo entre obligado o no obligado (H7)	124
Figura VIII.45: Correlación de variables SL-DL.....	125

CLAUDIA MARGARITA AGUILAR HUEZO

Con más de 8 años de experiencia en arquitectura y dirección de proyectos creativos, aprovecho mis conocimientos y habilidades para contribuir a proyectos sociales, culturales y tecnológicos.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **Ministerio de Educación de El Salvador** (febrero 2021- Actualidad)

Project Manager de proyecto “Escuela Abierta para la Convivencia” teniendo un alcance de 600 escuelas a nivel nacional y atendiendo a una población de más de 40,000 estudiantes del sector público de El Salvador.

- **Embajada de El Salvador en Perú** (marzo-noviembre 2020)

Asistente Administrativo temporal para sobrellevar emergencia por COVID-19, manejo de familias vulnerables y repatriaciones.

Consultor técnico para temas comerciales de turismo y migración entre países.

- **Ministerio de Cultura de Perú** (agosto 2017 – enero 2018)

Asistente en Dirección de Nuevas Tecnologías: Asistencia técnica y profesional en área de documentación de sitios arqueológicos con tecnología 3D, realidad virtual y escaneo 3D con drones.

- **Pedernal Studio** (agosto 2015 – diciembre 2017)

Director de proyectos: Administración de proyectos, presupuestos, programación de proyectos y manejo de personal. Difusión de proyectos arqueológicos salvadoreños a nivel nacional e internacionalmente por medio de tecnología 3D, Realidad Virtual y Escaneo 3D. Exponiendo en México y Perú internacionalmente y en Región central y occidental en museos de El Salvador.

- **Universidad Francisco Gavidia y Universidad Don Bosco** (2014 – 2015)

Docente hora clase: profesor para Escuela de Jóvenes Talento en TIC-UFG y catedrático de Diseño Digital para la carrera de Diseño Industrial.

- **Paredes y Paredes Arquitectos** (enero 2011 – marzo 2015)

Gerente de proyectos, director de proyectos y Asistente administrativo: encargado de diseñar, programar, dirigir y supervisar proyectos, tramitología, presupuestos y dirección de personal. Participación en más de 60 proyectos habitacionales, comerciales y urbanos.

- **Organización Fab Lab El Salvador** (2010 – 2015)

Miembro fundador, conferencista nacional e internacional sobre temas de tecnología y fabricación digital; coordinación, planificación y dictado de talleres de tecnología y fabricación digital; organizador y participante en eventos internacionales a nivel mundial, latinoamericano y centroamericano de tecnología.

FORMACIÓN PROFESIONAL

- **Maestría en Administración con especialidad en Dirección Avanzada de Proyectos**

ESAN Graduate School of Business, Lima, Perú (2019-2021)

- **Arquitecta**

Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (2007-2012)

- **Fab Academy**

TECSUP – Instituto de Educación Superior en Perú (2015)

SILVIA JUMPA CORREA

Profesional con 8 años de experiencia en la dirección y gestión de una empresa que comercializa productos de belleza y cuidado personal, realizando actividades comerciales, administración de personal, gestión de almacenes y proveedores.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **Inversiones Belleza y color E.I.R.L. (2017 – presente)**

Gerente de compras. Empresa dedicada a la compra y venta de productos de belleza y cuidado personal. Me encargaba de comprar a proveedores y programar pagos. Logré disminuir las deudas impagas y un inventario adecuado. Pendiente de llenar

- **Aromas Hogar (2010-presente)**

Gerente general. Empresa dedicada a la compra y venta de productos de belleza y cuidado personal. Estuve a cargo de la administración de la empresa, compras y pedidos a proveedores, programación de pagos y administración de personal. Logré la organización del personal y la mejora del clima laboral.

FORMACIÓN PROFESIONAL

- **Maestría en Administración con especialidad en Transformación Digital**

ESAN Graduate School of Business, Lima, Perú (2019-2021)

- **Biología**

Universidad Peruana Cayetano Heredia (2007-2012)

LADY LUZ MARTÍNEZ QUISPE

Ingeniera Comercial con especialidad en Finanzas Titulada y Colegiada con más de 6 años de años experiencia en las áreas de administración, marketing, proyectos y logística en el rubro minero y comercial. Enfoque en estrategias, resultados y servicio al cliente externo e interno.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **Kankachos Tinajani E.I.R.L** (2019-Actualidad)

Restaurante puneño con más de 25 años de servicio en el mercado local, Reconocida a nivel internacional por difundir la gastronomía puneña.

- **Administradora** (2019-Actualidad)

Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de administración y logística, además, desarrolla el talento humano acorde a las políticas de la empresa. Desarrolla el plan de trabajo anual en las diferentes áreas de marketing, administración, logística y producción. Reporta directamente a la gerencia de la organización.

Realizar los procesos administrativos. (Reportes de caja, depósitos de efectivo, facturas, otros)

- **Transportes Tinajani E.I.R.L** (2019-Actualidad)

Empresa de transportes que trabaja brindando servicio a las más importantes empresas a nivel nacional, trabaja transportando el más importante recurso humano que mueve el centro y sur Perú, con presencia en diversas ciudades como: Puno, Arequipa, Moquegua, Tacna, Ica y Lima.

Administramos una gran flota unidades vehiculares y de más de 700 unidades vehiculares y 1500 trabajadores, brindando trabajo y nuevas oportunidades de desarrollo en las localidades donde ejecutamos nuestras operaciones.

- **Gerente de Operaciones**

Dirigir y gestionar los servicios de transporte de personal en las diferentes unidades mineras que labora, así mismo gestiona en conjunto con el supervisor los mantenimientos y descansos de los conductores.

- **Asistente Administrativo** (2014-2015)

Gestionar, monitorear y colaborar con la administración y gerencia. Reporta al administrador y al gerente general.

- **Seven Editora Del Perú S.A.C.**

Empresa con más de 20 años en el rubro de educación que capacita y educa a diferentes profesionales de diferentes rubros.

- **Ejecutiva Comercial** (2013-2014)

Planifica y ejecuta estrategias comerciales para la fidelización de clientes. Realizando actividades como: planeamiento estratégico, relaciones públicas, asistencia comercial a usuarios, análisis de mercado, realización de alianzas estratégicas, seguimiento de usuarios beneficiarios y capacitación a nuevos ejecutivos.

FORMACIÓN PROFESIONAL

- **Maestría en Administración con especialidad en Dirección Avanzada de Proyectos.**

ESAN Graduate School of Business, Lima, Perú (2019-2021).

- **Especialidad en Marketing,**

Universidad Católica San Pablo (2016)

- **Ingeniera Comercial,**

Universidad Católica de Santa María (2014)

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo principal estudiar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores peruanos y el efecto de este en la satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral en el contexto de emergencia sanitaria por covid-19. La relevancia de la presente investigación es la recopilación y análisis de data, tanto teórica como empírica utilizando fuentes de información primaria y secundaria.

En la revisión de la literatura relacionada se identificaron los fenómenos más relacionados al estudio del teletrabajo como lo son el desempeño laboral, balance trabajo y familia, satisfacción laboral, comportamiento organizacional y agotamiento laboral. De esta búsqueda surge el marco teórico y conceptual, la operacionalización de variables, se realiza el planteamiento de hipótesis y se propone el modelo teórico.

La base teórica de esta investigación se respalda en dos teorías estudiadas anteriormente alrededor del teletrabajo: el agotamiento laboral y la Teoría de la Conservación de Recursos.

Por otro lado, se elaboró un instrumento para realizar la recolección de información primaria, el que fue diseñado para la investigación y validado por medio de un juicio de expertos con investigadores internacionales. Teniendo el instrumento aprobado por los expertos se realizó el trabajo de campo.

El diseño de la muestra consideró como población objetivo a las personas que teletrabajan en el Perú, al realizar la búsqueda en el mes de noviembre del año 2020, se consiguió llegar a una muestra de 350 individuos que teletrabajan, de los que 150 cumplen con el criterio de ser teletrabajadores obligados cumpliendo con los criterios de elegibilidad establecidos en la investigación. Estos grupos fueron analizados y comparados para el análisis y validación de hipótesis.

El análisis de la información obtenida se realizó mediante estadística descriptiva para toda la muestra y de estadística inferencial utilizando análisis multi-ANOVA y correlación de variables dependiendo de los datos a analizar.

Los resultados obtenidos confirman que existe una diferencia entre trabajadores a los que se les ha tomado en cuenta para la toma de decisiones y los trabajadores a los que no se les ha tomado en cuenta, denominados para fines de este estudio como “trabajadores obligados”.

Además, se confirmó que el teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral identificando como variables moderadoras la edad y la ubicación del individuo. Se valida además que el teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral identificando la edad y ubicación del trabajador como variables moderadoras. No se identificó relación entre el teletrabajo obligado y el balance trabajo y familia y tampoco se identificó relación del teletrabajo obligado y el agotamiento laboral, sin embargo, en esta última variable se identificó que las mujeres que realizan teletrabajo obligado son las que muestran un mayor agotamiento laboral en la muestra obtenida.

Finalmente, al analizar por medio de correlaciones las variables desempeño laboral, balance trabajo y familia, satisfacción y agotamiento laborales a los teletrabajadores obligados específicamente, se concluye lo siguiente: entre los teletrabajadores obligados hay relación positiva entre satisfacción y desempeño laborales; el desempeño laboral se relaciona negativamente al agotamiento laboral; y finalmente, se identifica una relación negativa entre balance trabajo y familia agotamiento.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, busca analizar el fenómeno del teletrabajo, que actualmente se toma como una de las soluciones para la continuidad laboral de las empresas, en un contexto legalmente declarado como “emergencia sanitaria” por la pandemia de Covid-19 (El Peruano, 2020). El teletrabajo no es una modalidad nueva de trabajo, muchas empresas antes del inicio de la pandemia la aplicaban. Frente al estado de emergencia sanitaria muchas empresas se han visto obligadas a ser flexibles respecto a la aceptación y adaptación a esta modalidad de trabajo. No obstante, la aplicación del teletrabajo de manera improvisada, sin planeación, podría implicar una serie de problemáticas para las organizaciones empresariales. Por lo cual, es necesario analizar los aspectos más importantes que impactan tanto al trabajador como a la empresa, en esta dinámica en la que el teletrabajo ha sido impuesto de manera “obligada” por la situación de la emergencia sanitaria.

Hasta cierto punto, este estudio también ha sido motivado por la escasa regulación del teletrabajo en Latinoamérica y las preocupaciones que esto despierta (BID, 2019). Se puede tomar como ejemplo la aseveración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020a) que afirma que la falta de regulación del teletrabajo puede generar vulnerabilidad en los trabajadores debido a que el teletrabajador carece de protección legal y tiene una posición de negociación débil (pág. 213).

En líneas generales, el teletrabajo se podría definir como una modalidad de trabajo que se caracteriza por ser desarrollado en ubicaciones distintas a las oficinas de la empresa, típicamente se relaciona con el trabajo realizado desde el hogar mediante las “Tecnologías de la Información y Comunicación” (TICs en adelante). El teletrabajo voluntario es una alternativa, “para trabajadores formales de áreas administrativas o sectores no manuales” (p.28); no todos los puestos de trabajo se pueden trasladar al teletrabajo. Por ejemplo, en la región latinoamericana y el Caribe solamente “el 23% de los trabajadores, en promedio, podrían llevar sus actividades (de ésta manera)” (CEPAL/OIT, 2020, p. 32)

Por otro lado, desde el entorno académico, se puede identificar que el fenómeno del teletrabajo ha sido estudiado desde hace aproximadamente 50 años. Además, al realizar una búsqueda de bibliografía sobre el teletrabajo en fuentes académicas

especializadas, en los últimos 20 años (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), se identifica que el teletrabajo ha sido estudiado con relación a: su necesidad de enfoque en resultados y no el tiempo (Cascio, 2000); su efecto en políticas “family-friendly” (Lee & Hong, 2011); las dificultades de su implementación desde la perspectiva de los mandos medios (Watad & Will, 2003); su efecto en la productividad (Glenn Dutcher, 2012); la influencia del estilo de vida y los rasgos culturales en la disposición a realizarlo (Cortés-Pérez, Escobar-Sierra, & Galindo-Monsalve, 2020); entre otros.

Sin embargo, se identifica que los estudios anteriores al contexto de pandemia no han abordado circunstancias similares a una implementación masiva y obligatoria de esta modalidad de trabajo. La presente investigación busca abordar este vacío y tiene denominando a este fenómeno como “teletrabajo obligado”.

Por consiguiente, resulta de interés para este estudio, el análisis del impacto del teletrabajo obligado en el desempeño laboral, considerando como variables moderadoras, de esta relación, el balance trabajo y familia, agotamiento y satisfacción laborales.

Como se indicó, la presente investigación tiene la finalidad de identificar de la implicancia del teletrabajo, obligado por la pandemia, en el personal y su posible relación desempeño laboral. Esta tesis plantea que la existencia de una relación del teletrabajo y el desempeño laboral y las variables moderadoras seleccionadas (satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral). Por lo que se plantea la siguiente hipótesis de trabajo: El teletrabajo obligado debido a la situación de pandemia ha afectado a los trabajadores, teniendo un impacto en su desempeño laboral.

Finalmente, la metodología adoptada de investigación aplicada es de diseño no experimental. La escala de la investigación se limita a un nivel local, utilizando como caso de estudio a los trabajadores obligados a teletrabajar en Perú. El alcance temporal será transversal considerando el tiempo específico de recolección de data el mes de noviembre del año 2020. Los datos empíricos serán primarios obtenidos por medio de un formulario virtual, con una selección de muestra a conveniencia y posteriormente se analizarán por medio de la estadística descriptiva e inferencial.

A continuación, se resume el contenido de la presente tesis en la Tabla I.1:

Tabla I.1: Contenido del documento

Capítulo	Contenido
Capítulo I	Presenta los antecedentes de la investigación.
Capítulo II	Detalla el marco contextual a nivel global, regional y local; presentando los diversos acontecimientos y datos que describen y enmarcan el momento histórico en el que se desenvuelve esta investigación.
Capítulo III	Presenta el planteamiento del problema, el objetivo general de la investigación, la justificación y delimitación de la investigación.
Capítulo IV	Define la teoría que fundamenta a la investigación.
Capítulo V	Muestra el marco conceptual de la investigación y los resultados de la investigación de la literatura relacionada a las variables de estudio.
Capítulo VI	Muestra las hipótesis de estudio, el modelo teórico propuesto y sistematiza los lineamientos de estudio por medio de una matriz de consistencia.
Capítulo VII	Presenta las implicancias y limitaciones de la investigación y finalmente propone una agenda futura.
Capítulo VIII	Presenta los resultados derivados del estudio empírico y muestra las etapas que se siguieron para asegurar su confiabilidad y validez. Muestra el análisis de la

	información recopilada, inicialmente de manera descriptiva tomando en cuenta toda la data recopilada. El capítulo finaliza con un resumen del análisis de cada hipótesis con relación a los resultados estadísticos obtenidos.
Capítulo IX	Presenta las implicancias y limitaciones de la investigación y finalmente propone una agenda futura
Capítulo X	Este capítulo condensa las conclusiones con relación los objetivos de la investigación y los resultados obtenidos y finaliza con recomendaciones para futuras investigaciones.

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

1.1. Antecedentes

El teletrabajo, se presenta en el contexto de pandemia como una alternativa factible, y en ocasiones obligatoria, durante el confinamiento y distanciamiento social, impuestos para frenar la enfermedad. Esta modalidad de trabajo, desarrollada en el hogar del trabajador por medio de las TIC's, es posible especialmente cuando se trata de empleados formales de áreas administrativas (CEPAL/OIT, 2020).

Se ha identificado que investigaciones pasadas han estudiado el teletrabajo enfocándose en variables como: satisfacción laboral (Ilozor, Ilozor, & Carr, 2001), cambio cultural (Watad & Will, 2003), intención de renuncia (Golden & Veiga, 2005), productividad (Glenn Dutcher, 2012), sus beneficios y desventajas (Baruch, 2000; Benjumea-Arias, Villa-Enciso, & Valencia-Arias, 2016; Gajendran & Harrison, 2007), ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** para observar los recursos gráficos elaborados para ampliar este punto.

Por otro lado, la aplicación del teletrabajo podría traer consecuencias a nivel psicológico en los teletrabajadores como el estrés; podría haber también consecuencias físicas como: “sedentarismo, obesidad por la exposición permanente a los alimentos, comportamientos compulsivos, entre otras” (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). Es por lo expuesto que “la aplicación del teletrabajo en una región determinada debe estudiarse desde la historia, la cultura y la educación, puesto que a partir de estos aspectos se puede concluir acerca de la eficiencia de esta modalidad laboral” (Benjumea-Arias et al., 2016, p. 66).

Merece la pena subrayar que antes de la pandemia se reconoce una expansión del teletrabajo bastante lenta y en parte esto se debe a una falta de marco legal, relacionado a la escasa regulación del teletrabajo (BID, 2019). Sin embargo, el trabajo remoto cuenta con gran posibilidad de éxito siempre y cuando las personas involucradas tengan conocimiento de qué esperar de él y se encuentren preparadas para lidiar con los problemas asociados a este tipo de trabajo (Pyöriä, 2011).

Vale la pena señalar que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la OIT (CEPAL/OIT) afirman que “el teletrabajo, es una posibilidad para muchos

trabajadores”, pero no todas las empresas, o países, “cuentan con la infraestructura tecnológica adecuada para ello” (CEPAL/OIT, 2020, p. 10), además la OIT afirma que existe una pequeña cantidad de países que “llevan a cabo una recopilación sistemática de estadísticas oficiales para hacer un seguimiento y medición del desarrollo” del teletrabajo (OIT, 2016, p. 8).

Es importante considerar que los profesionales que teletrabajan no están siendo lo suficientemente estudiados (Baruch, 2000) y los estudios que se generan proponen nuevas visiones que se deben de considerar para el cambio organizacional. Por ejemplo, el uso del teletrabajo, creó la necesidad entre los gerentes de reexaminar la manera en que se evalúa a los teletrabajadores y su desempeño, además de reexaminar la manera adecuada de supervisarlos (Bailey & Kurland, 2002). Por otro lado, Watad & Will (2003) afirman que los mandos medios que aplican programas de teletrabajo encuentran dificultades para la resolución de problemas que se desenvuelven en los cambios culturales de la empresa.

Conviene distinguir que algunas referencias, consideran al teletrabajo como la solución a muchos problemas considerando sus beneficios como: flexibilidad de horario y ahorro en tiempo de traslados (Bailey & Kurland, 2002); beneficios a nivel personal en el individuo como la disminución del estrés, a nivel organizacional como ahorro de espacio y a nivel nacional como menos contaminación (Baruch, 2000); el teletrabajo puede otorgar una libertad al trabajador ya que no recibe supervisión directa, recibe autonomía con respecto al lugar de trabajo, estos dos componentes permiten que el colaborador sea autosuficiente en la organización de sus tareas (Golden, 2006b).

Además, la OIT (2016) afirma que la modalidad de teletrabajo puede ofrecer diversos beneficios, por ejemplo, desde la perspectiva empresarial, el teletrabajo es un medio que puede permitir: ampliación de cartera de trabajadores calificados, reducción de propagación de enfermedades, reducción de costos fijos, reducción de rotación laboral o absentismo, entre otros. Por otro lado, desde la perspectiva del trabajador, los beneficios pueden ser: mejor balance entre la vida privada del individuo y el trabajo; ahorros debido a la disminución en los gastos como: transporte, ropa de trabajo y alimentación; y la reducción del tiempo de desplazamiento. Asimismo, la sociedad se puede ver beneficiada por el teletrabajo en “el ámbito económico, medioambiental y

personal, y el uso de las TICs presenta ventajas adicionales para algunos trabajadores, en particular, aquellos con discapacidad física, y contribuye a crear una sociedad con menor consumo energético” (OIT, 2016).

Por otro lado, el aumento de productividad en los trabajadores es una de las características positivas que más se ha estudiado del teletrabajo. Apgar (1998), identifica el aumento de productividad laboral en los empleados debido a la adopción de “espacios de trabajo alternativos” como un beneficio adicional al ahorro en bienes y raíces (Apgar, 1998).

Sin embargo, existen estudios que contradicen algunas de las ventajas del teletrabajo. El trabajo a distancia aumenta la permeabilidad del entorno del trabajador, lo que podría conllevar a que personas externas, como miembros de la familia, invadan este espacio, dirigiendo la situación hacia un conflicto familiar. Además, podría verse agravado en entornos poco flexibles, como trabajos para los cuales sea complicado separar la actividad laboral de la familia (Daniels, Lamond, & Standen, 2001). De esa manera se puede llegar a afectar el equilibrio psicológico del trabajador. Es preocupante reconocer un aumento en casos de violencia doméstica o que pueden ser vinculados a la situación de cuarentena en diversos países y que podrían ser atribuidos al teletrabajo (CEPAL/OIT, 2020).

Conviene distinguir que las desventajas para los teletrabajadores son también diversas, entre ellas la posible pérdida de autonomía y confianza por la aplicación de nuevos modos de supervisión, además del aumento de la sensación de aislamiento social y profesional en el teletrabajador (Bailey & Kurland, 2002; Cascio, 2000; Cooper & Kurland, 2002); la escasa protección de condiciones laborales (o falta de infraestructura) y, en el caso de algunas mujeres, “el riesgo de afrontar doble carga laboral” al tener que llevar sus actividades laborales de la mano de las responsabilidades o actividades familiares (OIT, 2016).

Desde la perspectiva de la empresa, el teletrabajo es asociado negativamente con el deterioro de la calidad de las relaciones que tiene el trabajador con sus colegas o equipo (Cascio, 2000; Gajendran & Harrison, 2007). Debido a que las relaciones presenciales dan oportunidad a interacciones casuales, generando relaciones laborales más sólidas,

el teletrabajo puede disminuir la riqueza de estas conexiones entre el personal (Golden, 2006b).

Para finalizar, según los resultados obtenidos en el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), en Perú se ha investigado el teletrabajo a nivel doctoral en la investigación “Nivel socioeconómico en el teletrabajo, realizado en estudiantes de la Universidad Nacional del Callao” (ALICIA-CONCYTEC, 2016); a nivel de maestría, se ha investigado: con relación al sector público en la tesis: “El teletrabajo en el sector público como alternativa de desplazamiento”(ALICIA-CONCYTEC, 2019b); desde las telecomunicaciones con la investigación “Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima” (ALICIA-CONCYTEC, 2014); desde el derecho laboral en la investigación: “Teletrabajo: análisis y propuestas jurídicas para su implementación masiva” (ALICIA-CONCYTEC, 2019c); desde la regulación con la investigación: “Consecuencias Jurídicas de la Ley N° 30036 - Ley que regula el teletrabajo” (ALICIA-CONCYTEC, 2017); y, siempre desde la facultad de derecho, se ha investigado la implementación de manera cercana al “teletrabajo obligado” con la investigación: “Efectos jurídicos de la implementación obligatoria del teletrabajo como modalidad contractual en la inserción laboral de personas en situación de discapacidad” (ALICIA-CONCYTEC, 2019a).

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1. Contexto Global

Desde finales del año 2019 y durante el 2020 y 2021, el mundo enfrenta una pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (denominado también Covid-19). Este virus, que causa graves complicaciones respiratorias, afectó inicialmente a China y rápidamente se ha difundido en todo el mundo, al momento de redacción de este documento se identifica una población mayor a los diez millones de habitantes contagiados y la presencia del virus en al menos 188 países (John Hopkins University and Medicine, 2020), hasta la fecha no se prevé una cura para este virus. Considerando lo anterior, la pandemia podría ser la causa de la mayor crisis a distintos niveles en el mundo, con especial impacto sobre los mercados emergentes.

Este evento ha originado una crisis sanitaria y humanitaria sin precedentes, en un contexto económico regional que ya se encontraba decreciendo (BID, 2020) y ha impactado profundamente la actividad económica local. Los negocios de restaurantes, por ejemplo, disminuyeron un 93.78% el mes de abril del 2020 (INEI, 2020). Se prevé que la dinámica de la pandemia será “la causa de la mayor crisis económica y social de América Latina y el Caribe en décadas”, teniendo serias repercusiones en el empleo (CEPAL/OIT, 2020).

El primer efecto notorio de la pandemia en el entorno laboral es el aumento del desempleo, el cual se viene acelerando en diversos países; el segundo, es el deterioro de la calidad de este (CEPAL/OIT, 2020). Por ello la modalidad de trabajo a distancia cobra relevancia ya que permite en cierta manera que las empresas sigan siendo sostenibles y esto hace posible que los trabajadores conserven sus empleos.

A nivel tecnológico es relevante considerar los adelantos que están en proceso y que pueden facilitar la expansión del teletrabajo en los próximos años. Actualmente existe una lucha entre potencias mundiales debido al desarrollo y expansión de tecnologías como la 5G o inclusive el desarrollo de tecnologías inalámbricas más avanzadas que provean de mayor velocidad de conexión. El profesor Prieger (2020), por ejemplo, analiza desde una perspectiva económica el impacto en las economías estadounidenses por el despliegue de la tecnología inalámbrica 5G, y encuentra como

positivo el impacto de mayores anchos de banda en la reducción del desempleo y afirma que con un buen ancho de banda en el hogar las tasas de desempleo causadas por las recesiones pueden disminuir ya que aumentan los prospectos de trabajo remoto y espacios de trabajos virtuales (Prieger, 2020).

2.2. Contexto Regional

El contexto regional del lugar de estudio se encuentra enmarcado en el espacio definido por el BID como “Región Andina” (conformado por Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela). Los inicios de la pandemia en la región afectaron principalmente a Ecuador y Perú expandiéndose la enfermedad rápidamente en su población (BID, 2020).

La pandemia por Covid-19 ha tenido como consecuencia la desaceleración mundial y un impacto en el costo de las materias primas, esta región se ha visto afectada por el contexto al estar altamente expuesta a estos precios, se puede observar entonces cómo el choque económico externo por la pandemia empuja a una región que “ya se encontraba en recesión”(BID, 2020).

Resulta relevante retomar el hecho que “ante la crisis, la región ha aplicado medidas de distanciamiento social de manejo sanitario implementando, además, una serie de medidas de compensación como programas de apoyo a los afectados, programas de apoyo a empresas, políticas monetarias externas, etc.”(BID, 2020).

Por otro lado, es preocupante identificar cómo la pandemia impacta la desigualdad ocupacional, como se analiza en Ojo Público (2020), que reconoce que el mercado laboral ha disminuido en general pero afecta más a las mujeres, disminuyendo un 10% más que el mercado laboral masculino. Según las autoras, en Perú de cada diez mujeres siete desempeñaban empleos informales, es por ello por lo que este sector poblacional se ve más afectado, el cierre obligatorio por la pandemia afecta principalmente al sector informal.

Otro factor relevante de la región es que esta atraviesa por un proceso de “envejecimiento demográfico”, lo que genera un cambio en la estructura etaria, provocando un impacto en los sectores salud, educación, mercado de trabajo y seguridad en el futuro (Olivera & Iparraguirre, 2019).

2.3. Contexto Local

2.3.1 Macroentorno

Según los estudios del BID el Perú recibe al Covid-19 estando en el grupo de menor vulnerabilidad, teniendo una “alta exposición a la economía global, pero teniendo bajas exposiciones sanitarias y domésticas, recibiendo la pandemia con condiciones macroeconómicas, sanitarias y domésticas superiores”, estas características son compartidas además regionalmente con Colombia (BID, 2020, p. 3).

Por otro lado, según datos del Fondo Monetario Internacional citados por el BID, y descartando a Venezuela, Perú tendría un escenario de decrecimiento de -14.1 siendo el país más afectado por el choque externo causado por la pandemia y agregándole el impacto de la cuarentena, esto versus un 3.5 que era esperado para el año 2020. En segundo lugar se coloca a Colombia con un decrecimiento del -13.2 y seguido por Ecuador con un -11.4 (BID, 2020).

El impacto del Covid ha llegado al Perú en un momento en el que la economía se encontraba en desaceleración (BID, 2020), ya que el año 2018 creció un 4% y el 2019 cerró con un 2.2%, lo que muestra una “ralentización de la actividad” que en parte tiene que ver con la disminución del ritmo de ejecución de inversión pública por el cambio de gobierno central; a esto se le agrega el detrimento del contexto internacional actual que “impactó los volúmenes y precios de los principales productos de exportación del país” (BID, 2020).

De acuerdo con el informe presentado por Macro Consult (2020), durante el transcurso de la pandemia el gobierno ha presentado una serie de decretos y normas poco claras que han generado conflicto entre empresas y trabajadores. Perú ha contado restricciones más severas en comparación a las de la región y ha permitido que las actividades esenciales se realicen sin mayor interrupción durante la emergencia sanitaria. Pero, a pesar de la paralización de actividades no esenciales durante el inicio de la cuarentena, a la fecha, Perú es el país con mayor cantidad de fallecidos por Covid-19 de la región, concentrados en Lima y Callao (MacroConsult, 2020).

El Perú, junto con Chile y Colombia fueron los países con mayores medidas de política económica, mediante programas de crédito, aumentando el gasto público y

brindando alivio tributario. Gracias a estas medidas el país cuenta con el riesgo país más bajo de Latinoamérica (MacroConsult, 2020).

El libro “Crónica del Gran Encierro” del 2020, expone las diferentes medidas que ha tomado el gobierno peruano para hacer frente a la pandemia. Siendo una de ellas la elaboración de una lista de familias en pobreza y pobreza extrema que permita identificarlas para hacer entrega de un bono. Este programa, sin embargo, no fue del todo exitoso debido a que los datos con los que se contaban no eran correctos, y no permitieron establecer a las verdaderas familias en estado crítico. Otro factor que jugó en contra del programa fue la falta de inclusión financiera masiva que requiere el país, que permita que todos los ciudadanos gocen de una cuenta bancaria, tarjetas de débito e incluso de una billetera electrónica. La población en pobreza y pobreza extrema es justamente el sector más necesitado y el que menos bancarizado se encuentra, por ello persiste la dificultad de cobrar el bono (Asensio, Aldana, Amaya, & Aragón, 2020).

El siguiente punto relevante para el contexto actual que atraviesa el país es el de la desigualdad educativa. Si bien el Ministerio de Educación busca la continuidad de la educación en edad escolar mediante medios virtuales, esto resulta imposible en zonas rurales, en donde a penas, el 3% de los hogares cuenta con una computadora. Esta emergencia sanitaria evidencia la gran desigualdad entre el área rural y el área urbana (Asensio et al., 2020).

La migración venezolana al país es sin duda un tema importante de tratar, según el Fondo Monetario Internacional (FMI), para mediados del 2019, el Perú contaba con 800.000 inmigrantes, lo cual representa el 2.5% de la población del país. Esta migración ha generado fricciones en el entorno laboral, especialmente entre trabajadores jóvenes y también entre los poco calificados, haciendo énfasis en los sectores de comercio y servicio (FMI, 2020).

Como se mencionó en el contexto regional, el envejecimiento de la población es una de las grandes transformaciones que atraviesa el país, además de la disminución de la tasa de natalidad y el aumento de la esperanza de vida (Javier Álvarez, 2019).

2.3.2 Microentorno

De acuerdo con IPSOS (2019), para finales del 2019 el Perú contaba con 8.9 millones de hogares clasificados en seis tipos diferentes: parejas con hijos, compuesto o extendido, monoparental, unipersonal, parejas y sin núcleo conyugal; representando cada uno el 38%, 24%, 12%, 12%, 9% y 5% respectivamente. Además, de acuerdo con datos del INEI del 2018 solo el 54.2% de los hogares en Lima Metropolitana contaba con acceso a internet (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), y el 52.8% con al menos una computadora (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

El entorno empresarial en el Perú sin duda ha sido impactado por la pandemia y el distanciamiento social obligatorio. El contexto de emergencia sanitaria mueve a las empresas a enfocarse en la adaptación al cambio acelerada que, sin duda, debe de ser apoyado por el gobierno central, por ejemplo, la “digitalización empresarial” en las empresas se vuelve una necesidad y su reforzamiento ha sido de gran importancia en el actual contexto (BID, 2020).

El sector productivo de Perú responde a lo anticipado por el BID (2020), siendo afectado por los efectos del “comercio internacional y los cambios en las materias primas y cadenas de valor”. Las consecuencias financieras que se generan por las distintas políticas restrictivas (como el confinamiento o aislamiento social), afectan el flujo financiero en las empresas, y además, se evidencia la dependencia del sector extractivo y las deficiencias en el sector digital; es indudable que se cuenta con nuevos desafíos en los sectores económicos más afectados por el encierro como es el sector turístico, recreacional, los restaurantes y las cadenas de valor (BID, 2020, p. 7).

Finalmente, en el Perú, la crisis del Covid ha tenido un impacto económico significativo, sugiriendo que durante el período de la cuarentena la actividad económica ha tenido un colapso con grandes caídas en sectores como: “la construcción (-79.2%), las industrias (-40.2%) y la minería (-37.7%)” (BID, 2020, p. 47). Para reactivar la economía local el gobierno generó un plan de “reapertura económica” dividido en cuatro fases proyectando un mes de duración por cada etapa.

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La duración de la pandemia genera incertidumbre en la continuidad empresarial a nivel mundial. La imposibilidad del retorno a la normalidad previa ha presionado a muchas empresas a acelerar su modernización o adaptación a nuevas tecnologías que permitan dar continuidad a sus actividades (BID, 2020).

Las empresas y trabajadores que han optado por el teletrabajo se enfrentan a nuevas formas de relacionarse. Los trabajadores, en específico, además de vigilar su trabajo, deben conllevar con éxito su vida personal, por lo cual es cada vez más importante pensar en el bienestar de los trabajadores en esta modalidad (BID, 2019); en especial por los posibles efectos del teletrabajo sobre el desempeño laboral.

Académicos como Bailey & Kurland (2002) se han encontrado con retos para analizar a los teletrabajadores por tener dificultades para localizarlos, mientras que otros académicos como Golden & Veiga (2005) y Horwitz, Bravington, & Silvis, (2006) han analizado empresas específicas del rubro de tecnología que implementaron el teletrabajo de manera temprana. El contexto actual obliga a muchos empleados a teletrabajar de manera obligada; a cientos de empresas a adaptarse a esta modalidad de trabajo, por lo que se identifica un momento propicio para su análisis.

Realizando una búsqueda de bibliografía y artículos relacionados al teletrabajo con ayuda de la bibliometría (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), se identifican los fenómenos más relacionados al estudio del teletrabajo como lo son el desempeño laboral, balance trabajo y familia, comportamiento organizacional, satisfacción laboral y productividad, entre otros.

Para la presente investigación sobre los efectos del teletrabajo obligado en el personal se seleccionan los fenómenos de satisfacción, agotamiento, equilibrio entre vida y trabajo y el desempeño laboral.

Partiendo del presente planteamiento del problema, se propone la pregunta de investigación.

3.1. Pregunta de investigación

3.1.1 Pregunta general

¿Existe relación en el desempeño laboral, satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral en los trabajadores peruanos obligados a teletrabajar?

3.1.2 Objetivo general

Determinar si existe diferencia en el desempeño laboral entre el grupo de trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar.

3.2. Justificación del tema de investigación

La relevancia de llevar a cabo la presente investigación, gira en torno a identificar las diferencias entre los trabajadores obligados a teletrabajar y los que no se encuentran obligados, y determinar si existe una relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral, agotamiento laboral, balance trabajo y familia y satisfacción laboral.

La necesidad de mantener el distanciamiento social y los protocolos de salubridad obliga a las organizaciones a migrar muchos de sus puestos a modalidades de trabajo que utilicen las TICs como por ejemplo el teletrabajo. Esta forma de trabajo, y su aplicación de manera improvisada, sin planeación e incluso de manera repentina, podrían implicar una serie de problemáticas organizacionales que probablemente pueden estar siendo enfrentadas por las empresas y sus empleados, el contexto actual ha obligado a ambas partes a ser flexibles pero mientras que no haya una mejor manera de contener la expansión de la enfermedad, es incierta la duración de esta modalidad y se vuelve necesario analizar los aspectos más importantes que impactan tanto al trabajador como a la empresa en ésta dinámica.

Se identifica en la actual coyuntura mundial, y emergencia sanitaria local, lo que se puede denominar como “un punto de inflexión en la historia del teletrabajo” como fenómeno, esto crea un área de oportunidad para el análisis teniendo a miles de personas, que han tenido que adaptarse, de manera obligatoria, a trabajar desde sus hogares dependiendo de la tecnología debido a las estrictas restricciones, toques de queda y cuarentena impuestas para garantizar que el Gobierno pueda tener una

capacidad de respuesta adecuada ante la pandemia (Gobierno del Perú, 2020). Esta realidad se repite a lo largo de toda Latinoamérica.

Además, se identifica un cambio de tendencia en el estudio del teletrabajo comenzando por el interés de reconocer los beneficios con los que cuentan las empresas que tienen como opción el teletrabajo; posteriormente se estudia el impacto del teletrabajo específicamente en el teletrabajador, incluso considerando las consecuencias en la familia del teletrabajador. Sin embargo, se identifica un vacío de conocimiento al no encontrar estudios que analicen qué sucede si a un trabajador se le obliga a pasar a esta modalidad; el desenlace de la pandemia por Covid-19 en el año 2020 cambia las circunstancias convencionales de los estudios del teletrabajo y motiva a un replanteamiento y análisis de las circunstancias que surgen ante esta eventualidad en torno al trabajador.

Es necesario elaborar más estudios actualizados sobre el teletrabajo a nivel local, las poblaciones que pueden realizarlos, las ocupaciones que pueden llevarse a cabo y los impactos que esto genera en la sociedad. Esta información podría dar una pauta académica incluso para generar políticas públicas apropiadas a la situación y el contexto local (Monroy-Gómez-Franco, 2020).

Existe reducida información sobre el teletrabajo en el idioma español, además de encontrarse desactualizada; es necesario generar revisiones bibliográficas con el fin de comprender los diversos enfoques de investigación usados en los últimos años sobre esta modalidad de trabajo, lo cual ayudaría a comprender la situación actual del teletrabajo en América Latina (Benjumea-Arias et al., 2016).

Es importante reconocer que el teletrabajo no es para todos y por esto en un contexto de “teletrabajo obligado” es cuestionable que se mantengan los efectos validados en investigaciones previas. Anteriormente se ha identificado que es necesario hacer arreglos de teletrabajo “a la medida” para que se cumpla con las necesidades individuales de los trabajadores, el teletrabajo siempre tiene que ser decisión del trabajador y siempre debe de existir la opción de dejar de teletrabajar, estas condiciones son imposibles de considerar en las circunstancias actuales. Es por eso que se encuentra pertinente el estudio del teletrabajo como fenómeno de manera obligada y poner a prueba si se siguen cumpliendo afirmaciones anteriores.

Para finalizar, se identifica que al momento de realizar esta investigación a nivel local, específicamente en Perú, no se han realizado una cantidad significativa de investigaciones en torno al teletrabajo. En el portal de Acceso Libre a la Información Científica para la Innovación (ALICIA) de CONCYTEC, se localizan solamente una (1) tesis doctoral, siete (7) tesis de maestría, catorce (14) tesis de grado y ocho (8) artículos relacionados al teletrabajo (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Partiendo de estas premisas, nace la motivación de investigar los efectos de esta modalidad de trabajo en el contexto de la pandemia en el Perú.

3.3. Delimitación de la investigación

3.3.1 Alcance

Con esta tesis basada en una investigación aplicada, se busca crear un estudio de corte transversal, sobre el impacto del teletrabajo asumido de manera obligatoria por la cuarentena y restricciones de distanciamiento impuestas por el Gobierno de Perú para frenar el esparcimiento de la pandemia.

3.3.2 Limitantes

A continuación, se enlistan las condiciones limitantes que se pueden enfrentar para el progreso de este trabajo de investigación:

- La honestidad o veracidad con la que los trabajadores respondan al instrumento.
- La disponibilidad de información y datos estadísticos de teletrabajadores peruanos.
- Contar con el tiempo necesario para realizar las encuestas suficientes para obtener una cantidad de información considerable para generar una investigación relevante.

3.4. Contribución

Llevando a cabo esta investigación, se consigue un análisis correlacional de las variables propuestas, y muestra cómo se ven afectadas por el “trabajo remoto excepcional y obligatorio” (no voluntario), y específicamente en el contexto de emergencia sanitaria en Perú.

Se aborda el vacío de estudio identificado y se propone el análisis del fenómeno del teletrabajo de manera “obligada” (no voluntaria) por la coyuntura que se vive. Se estudia en el Perú considerando las prácticas organizacionales locales por lo que se podrá generar conocimiento de carácter actualizado, oportuno, pertinente y local.

Además, identificando la escasa producción científica a nivel local, con relación al teletrabajo, como se evidencia en el portal Alicia de Concytec, se aporta al conocimiento científico nacional el estudio del teletrabajo desde la perspectiva de una escuela de negocios.

Además, los trabajadores se pueden ver favorecidos con un estudio que evidencie las consecuencias que están surgiendo por el teletrabajo en los trabajadores que no han sido considerados en la toma de decisiones de las empresas, éste estudio puede servir para iniciar más investigaciones relacionadas y así generar un marco empírico que sirva de fundamento para futuras investigaciones e incluso políticas públicas.

Finalmente, se aprovecha el punto de inflexión, generado en la linealidad de la expansión histórica del teletrabajo, a causa de la pandemia y se busca abordar el tema a nivel local.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

Al estudiar el teletrabajo, se encuentra relevante la relación de dos grandes teorías estudiadas anteriormente alrededor de este fenómeno: el agotamiento laboral y la Teoría de la Conservación de Recursos (Conservation of Resources Theory) como lo analizó anteriormente el autor Golden (2006a).

Por un lado el agotamiento laboral examina, en diversos estudios, la importancia de reconocer que el componente emocional es el elemento central del agotamiento laboral (Golden, 2006a; Moore, 2000) y partiendo de esto se identifica al estrés como un elemento que afecta la motivación del individuo cómo lo propone la Teoría de la Conservación de los Recursos (Golden, 2006a).

Los empleados profesionales que teletrabajan pasan una parte importante de su tiempo en casa, manteniéndose conectados al trabajo por medio de las TICs. El agotamiento laboral definido por Moore (2000) en una serie de estudios empíricos y teóricos, se define como “el agotamiento de la energía emocional y mental necesaria para satisfacer las demandas laborales”.

El autor Golden (2006a) propone al agotamiento laboral como una variable que explique el impacto del teletrabajo considerando que al teletrabajar se altera la ubicación y la naturaleza de las condiciones de trabajo y propone que las condiciones organizacionales se vuelven importantes para comprender el agotamiento, compromiso laboral y las intenciones de renuncia de los trabajadores.

Golden (2006a) retoma la Teoría de Conservación de Recursos (Conservation of Resources Theory) como el eje teórico para investigar al teletrabajo y su relación al agotamiento, siendo utilizado por el autor al considerar que ayuda a la comprensión de cómo influye el teletrabajo por dos razones principales:

1. Debido a la capacidad de un teletrabajador para trabajar a una distancia física y psicológica de los demás en el entorno laboral, es probable que aumente la capacidad de gestionar mejor las interacciones y, por tanto, de conservar energía.

2. El teletrabajador ahorra tiempo y energía emocional al evitar complicaciones relacionadas al trabajo presencial, lo que proporciona una mayor flexibilidad para conservar y almacenar recursos.

Como propone Golden (2006a), las energías y el tiempo ahorrados gracias al teletrabajo se pueden reasignar a las actividades de ocio, reduciendo los conflictos entre el trabajo y la familia y permitiendo una mejor autonomía entre el cómo y cuándo trabajar. El autor propone que al alterar la ubicación del trabajo se consigue una mejor capacidad de resistencia al estrés lo que permite no solo un mayor control sobre las interacciones laborales, sino también una mayor flexibilidad para satisfacer las necesidades familiares.

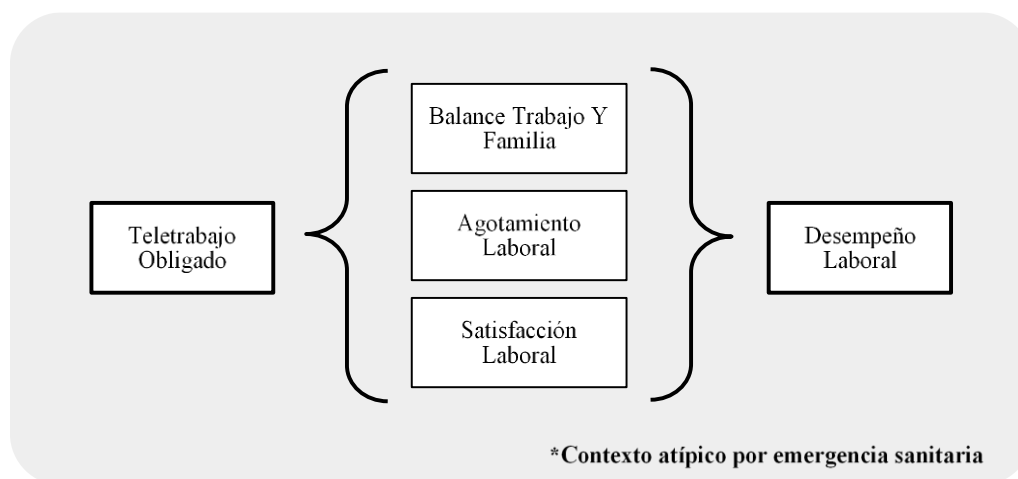
La investigación de Golden comprueba que el impacto del teletrabajo es consistente con la Teoría de la Conservación de los Recursos y respalda la afirmación de que la distancia física y psicológica del teletrabajo, con respecto a la oficina, produce beneficios de recursos en el individuo como la energía emocional y mental ya que, según sus estudios, el teletrabajo permite una gestión de recursos que beneficia al trabajador.

CAPÍTULO V. MARCO CONCEPTUAL

La incertidumbre de la duración de esta eventualidad exige flexibilidad y adaptación al cambio tanto por parte de las organizaciones como de los trabajadores para poder sobrellevar la situación.

Los párrafos de este capítulo permiten sostener las hipótesis planteadas y el modelo teórico propuesto. La Figura V.1 muestra las variables identificadas para esta tesis y sus relaciones a nivel conceptual, siendo este un esquema previo al desarrollo del modelo teórico. Las variables propuestas se desarrollarán de forma teórica y conceptual en los siguientes subtítulos.

Figura V.1: Relación de variables



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Cabe señalar que la elaboración del presente capítulo, el análisis de la teoría, el análisis de estudios previos y la consideración de los factores contextuales vistos en el Capítulo II, se proponen las hipótesis de la investigación y se propone el Modelo Teórico que las conecta hipotéticamente y se muestran al final de esta sección.

A continuación, se desarrolla cada concepto retomando los hallazgos más relevantes identificados en la revisión y análisis bibliográfico.

5.1. Teletrabajo obligado

La definición del teletrabajo como una modalidad obligada, parte del análisis del concepto “teletrabajo” para posteriormente introducir el componente “obligado”. El constructo “teletrabajo obligado” se usa para describir el fenómeno del teletrabajo como respuesta a la situación atípica generada por la pandemia por Covid-19.

5.1.1 Evolución histórica del concepto teletrabajo

La OIT (2016) expone cómo el término de teletrabajo comienza a tener importancia en la década de los 70s con la crisis del petróleo, siendo ésta una modalidad de trabajo que reducía la necesidad de desplazamiento del trabajador a los centros de trabajo. El teletrabajo, entonces, surge como una modalidad de trabajo alternativa que sirve para enfrentar los altos costos de transporte.

El término de "teletrabajo", con sus sinónimos en ese momento como trabajo remoto, telework o telecommuting, es utilizado por primera vez en 1975 (Bailey & Kurland, 2002), definido como el trabajo que se desarrolla fuera del espacio convencional de trabajo y utiliza la telecomunicación y las tecnologías como herramienta. Este término fue anunciado como la solución a muchas problemáticas organizacionales y sociales.

En los años 90s, el teletrabajo, se identifica un cambio de tendencia en el teletrabajo adoptándose como parte de las estrategias para reducción de costos fijos en las empresas como se hacía anteriormente y, además, se ofrece como opción para que los empleados pudiesen mejorar su balance entre trabajo y familia o como una forma de flexibilidad laboral (Baruch, 2000). En estos años, el teletrabajo constituye una forma temprana de trabajo virtual, incluso antes de la aparición de tecnologías wireless, laptops y celulares inteligentes (Bailey & Kurland, 2002).

Desde el año 2000 se observa una tendencia mundial a la reversión del trabajo centralizado que, en comparación a la era industrial que introdujo el trabajo en fábricas y oficinas, las personas nuevamente se encuentran practicando habilidades y ocupaciones desde ambientes domiciliarios como proveedores de servicios, subcontratados o como empleados trabajando de manera remota para su organización (Baruch, 2000).

Potter (2003) retoma una situación cercana al contexto de pandemia actual, los ataques de las torres gemelas y las amenazas de ántrax posteriores renovaron el interés en el teletrabajo por parte de los empleadores y empleados de igual manera, después de esto muchos empleados solicitaron el teletrabajo como opción para reducir la ansiedad, eliminar las amenazas potenciales en el espacio laboral y para poder realizar su trabajo.

Desde el año 2010 se considera la cuarta revolución industrial y con ella se generan nuevas formas de trabajar (BID, 2019) (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), los adelantos tecnológicos han evolucionado rápidamente permitiendo la expansión de nuevas modalidades de trabajo, como el teletrabajo.

En el año 2020, debido a la pandemia por Covid-19, una gran masa de trabajadores pasa a teletrabajar, de manera voluntaria u obligada por las circunstancias y regulaciones gubernamentales. Con esto las empresas cumplen las medidas de aislamiento y pueden mantenerse operando (CEPAL/OIT, 2020).

5.1.2 Problemáticas para definir el teletrabajo

El teletrabajo tiene varias denominaciones como “trabajo remoto”, “tele desplazamiento”, “trabajo a domicilio”, “trabajo a distancia”, “trabajo virtual”, entre otros (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), en esta tesis todas se englobarán bajo “teletrabajo”. Aunque coloquialmente se usen de la misma manera, algunas tienen ciertas diferencias, como el “trabajo móvil” que suele ser llamado también teletrabajo, aunque es definido como “el trabajo efectuado en cualquier lugar distinto de los locales del empleador, el trabajo efectuado en centros de oficinas compartidas, y el trabajo a domicilio” (OIT, 2016, p. 2).

Es evidente identificar que por estas circunstancias la OIT en 1990 manifiesta que existían dificultades para poder elaborar una definición única de teletrabajo, debido a que el concepto ya se estaba aplicando a una variedad amplia de situaciones (OIT, 2016).

La OIT (2016) define puntualmente los factores que se tienen que tomar en cuenta para generar una definición de teletrabajo como: el lugar de ejecución, el horario, la proporción, colaboración, autonomía o sincronización (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). Considerando las variaciones de estos factores, se define al

teletrabajador como “todo asalariado que utilice las TICs y que trabaje fuera del establecimiento principal al menos una vez al mes para desempeñar las tareas relacionadas con su puesto” (OIT, 2016, p. 6).

Se define entonces el concepto de teletrabajo centrándose en la importancia del rol que juegan las TICs en la relación laboral para ejecutar el trabajo que se realiza, de manera regular, fuera de las instalaciones del empleador (BID, 2019).

Los autores Yap y Tng (1990) logran ilustrar el termino teletrabajo desde la perspectiva del desplazamiento del trabajador, afirmando que el empleado que teletrabaja reemplaza el traslado físico a un lugar de trabajo, por el uso de computadoras y telecomunicaciones (Yap & Tng, 1990)

5.1.3 Teletrabajo y regulación

La correcta regulación de esta modalidad de trabajo es importante para procurar el trabajo digno. En el contexto de pandemia, CEPAL/OIT (2020) enfatiza las acciones que se han tomado en Latinoamérica a nivel regulatorio sobre el teletrabajo en el contexto de la pandemia y reconocen que es importante tener clara la diferencia que puede haber entre el teletrabajo y el trabajo a distancia para esto.

Instituciones como el BID (2019), OIT (2016) y la CEPAL/OIT (2020) reconocen que las regulaciones de modalidades de trabajo virtuales y remotas, como el teletrabajo, se han quedado atrás desarrollándose lentamente y volviéndose una necesidad pendiente de resolver en Latinoamérica.

Durante la situación de pandemia se han dictado normas que vuelven al teletrabajo “una modalidad de carácter permanente” y los Gobiernos que identifican su impacto en el trabajador se han adelantado a los escenarios que el teletrabajo puede presentar. Por ejemplo, en Chile se ha regulado el derecho a la desconexión por, al menos, 12 horas seguidas (CEPAL/OIT, 2020: 32).

Localmente, en Perú, se puede identificar la definición de teletrabajo que ha sido plasmada en el Decreto Supremo N.º 017-2015- TR, artículo 2, definiéndolo como:

“El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado teletrabajador, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores” (El Congreso de la República del Perú, 2013).

Además, por la emergencia sanitaria se dictaminó el decreto de urgencia No 026-2020 (Presidencia de la República del Perú, 2020). En este documento se denomina “trabajo remoto” a la modalidad de trabajo aplicada por la pandemia, sin embargo, estaría mejor definido como sugiere Humberto Villasmi, Especialista en Normas Internacionales del Teletrabajo y Relaciones Laborales, OIT Cono Sur, como “trabajo remoto excepcional y obligatorio” (OIT, 2020b).

5.1.4 El componente “obligado”

El componente “obligado” es considerado para la definición de esta investigación ya que en estudios anteriores se identifica el teletrabajo como una modalidad opcional para el trabajador, o una decisión que él mismo puede solicitar al empleador de manera voluntaria. El contexto en el que se desenvuelve esta investigación considera que este factor de voluntariedad, en ocasiones, se descarta debido a las circunstancias o incluso se omite por las mismas regulaciones gubernamentales debido a la situación de emergencia.

En el “Manual de buenas prácticas del teletrabajo”, la OIT define la importancia de la voluntariedad en torno al teletrabajo considerando que “un principio fundamental del teletrabajo es que tiene que ser una elección voluntaria” (OIT, 2011, p. 17). Esta afirmación es hecha el año 2011 y sin considerar una emergencia sanitaria.

El autor Pyöriä (2011) en su estudio “Managing telework: risk, fears and rules”, afirma que para que se tome la modalidad de teletrabajo es necesario tener en cuenta las necesidades individuales de los trabajadores, siendo el teletrabajo una decisión del trabajador y considerando que debe existir la opción de reversión de esta decisión. Esta afirmación, nuevamente, no considera una situación de emergencia nacional.

La voluntariedad con la que nace el teletrabajo y con la que se comienza a expandir, es puesta en cuestión en la actualidad e incluso está siendo descartada legalmente por

reglamentaciones gubernamentales en algunos países. Por ejemplo, en El Salvador se omite el carácter voluntario del teletrabajo cuando exista una emergencia nacional, como se aprobó en la Ley de Regulación del Teletrabajo en marzo del 2020 debido a la pandemia (CEPAL/OIT, 2020).

Se puede inferir que, en una situación de emergencia nacional, el teletrabajo deja de ser una opción para el trabajador y pasa a ser la modalidad de trabajo que le permite continuar sus labores a pesar de las circunstancias ambientales.

5.1.5 Teletrabajo Obligado

Luego de la revisión teórica se puede concluir que: el teletrabajo se ha estudiado con anterioridad como una opción adicional a las diferentes formas de trabajo facilitadas por la tecnología y comunicación; el teletrabajo se ha considerado como una modalidad de trabajo para el beneficio del empleado o el empleador; la expansión o contracción del uso de esta modalidad de trabajo ha estado históricamente atada a factores ambientales, o fuerzas externas, que han permitido su evolución. Crisis económicas, encarecimiento de bienes raíces, amenazas terroristas, adelantos tecnológicos, o la pandemia por Covid-19 son, por ejemplo, factores ambientales que han influido en la expansión del uso de esta modalidad de trabajo.

La Figura V.2 ilustra los componentes considerados para la definición del teletrabajo obligado, tomando en cuenta algunas denominaciones comúnmente utilizadas para el teletrabajo como “trabajo remoto” realizado en el hogar, “trabajo a distancia” realizado con las TICs y “trabajo virtual” realizado fuera de las instalaciones del empleador; agregando elementos ambientales generados por la pandemia como la cuarentena obligatoria, el distanciamiento social, las restricciones de movilidad y otras regulaciones gubernamentales.

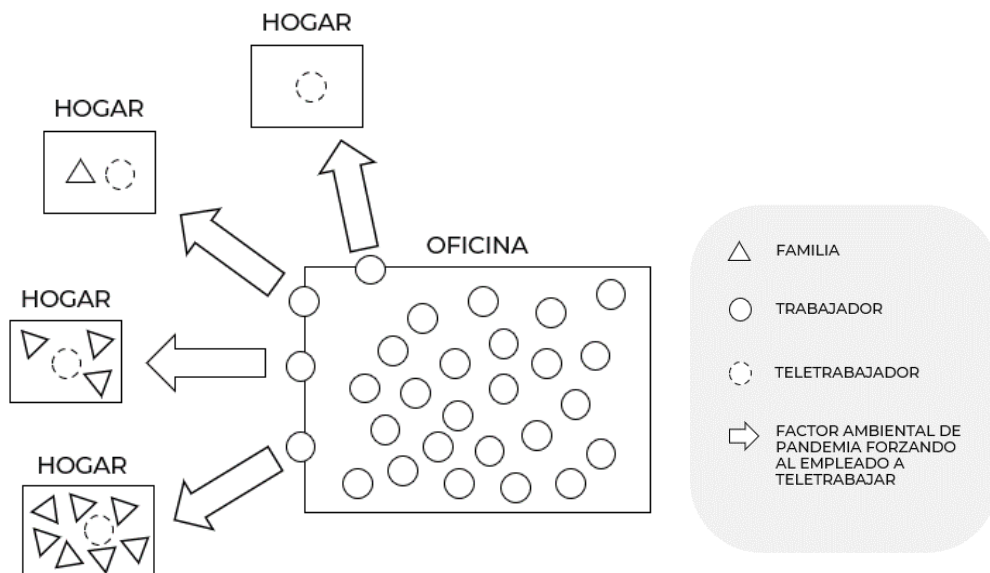
Figura V.2: Componentes del Teletrabajo Obligado



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

El teletrabajo obligado extrae al trabajador de la oficina de manera involuntaria, obligándolo a trabajar en su lugar de residencia sin que el empleador haya contemplado sus condiciones o infraestructura (ver Figura V.3). En este caso el empleado está expuesto a condiciones ambientales generadas por la pandemia que pueden reflejarse en él como estrés, ansiedad o paranoia por la enfermedad, y sufrir una sobrecarga de labores al tener que atender a la familia, como podría ser el caso de los padres que deben de atender constantemente a los hijos menores de edad a su cargo debido al cierre de las instituciones educativas. La Figura V.3 ilustra la situación expuesta.

Figura V.3: Conceptualización del Teletrabajo Obligatorio



Fuente: adaptación basada en Bailey & Kurland, 2002.

Elaboración: Autores de esta tesis.

A grandes rasgos se puede definir el teletrabajo obligado, para este estudio, como la implementación de la modalidad de teletrabajo en las empresas de manera obligada debido a factores externos a la empresa. Y desde la perspectiva del trabajador se puede definir como la adopción de la modalidad de teletrabajo por parte del empleado, de manera obligatoria, debido a la imposición de la modalidad por parte de la empresa sin previa negociación o aviso y debido a fuerzas externas a la empresa.

Resulta relevante analizar el impacto del teletrabajo obligatorio, considerando las condiciones del trabajador y cómo éste cambio ha impactado en su desempeño laboral.

5.1.6 Definición de Teletrabajo Obligado (TO)

Se define teletrabajo obligado como el trabajo desarrollado fuera de las instalaciones de la empresa por medio de las TICs, desarrollado en el hogar del trabajador con una infraestructura en ocasiones improvisada, por un período de tiempo indefinido.

Se considera obligado porque esta modalidad de trabajo no es opcional y, en muchos casos, sin previo acuerdo, modificando el comportamiento organizacional convencional e impactando en el trabajador a nivel personal. Una persona obligada a teletrabajar percibe que no tiene tiempo para actividades de ocio, es una persona a la que no se le ha brindado equipamiento para teletrabajar, le hace falta contacto con sus compañeros de trabajo, se siente aislado, percibe que trabaja más mediante esta modalidad de trabajo, siente que las reuniones de trabajo no son eficientes, es contactado por su trabajo fuera del horario laboral (Bailey & Kurland, 2002; BID, 2019; CEPAL/OIT, 2020; Cooper & Kurland, 2002; Golden, 2011; Golden & Veiga, 2005; Golden, Veiga, & Simsek, 2006; Lee & Hong, 2011; OIT, 2016; Pyöriä, 2011; Yap & Tng, 1990).

Para observar el proceso de conceptualización ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Para fines de la presente investigación se considera que un trabajador es obligado a teletrabajar cuando cumple los siguientes tres criterios de elegibilidad:

1. Individuos a los que no se les ha consultado si quieren teletrabajar.

2. Individuos a quienes no se les ha brindado equipamiento para teletrabajar.
3. Individuos a quienes no se les ha consultado si quieren mantenerse teletrabajando.

5.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral engloba “los comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización”(Koopmans et al., 2014, p. 125) y se enfoca en las acciones de los empleados y no en los resultados de estas acciones. Esta definición es mejorada unos años después definiendo al desempeño laboral como “una construcción que comprende comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales” (Ramos-Villagrasa, Barrada, Fernández-del-Río, & Koopmans, 2019, p. 195).

Es importante reconocer que el desempeño no es un conjunto de comportamientos sino una sumatoria de variables que determinan los comportamientos. La definición del desempeño laboral se hace de manera amplia ya que es un fenómeno que puede tener variaciones dependiendo del tipo de trabajo que se realiza (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

Es importante reconocer que antes del año 2000 los estudios empíricos se enfocaban, en gran manera, en el impacto que el teletrabajo podía tener en la productividad de las organizaciones. Esto era debido a que estudios como el de Apgar (1998) afirmaban que el teletrabajo incrementa la productividad de los trabajadores. Sin embargo años después el autor Glen Dutcher (2012) contradice esta afirmación resaltando que la productividad no ha sido profundamente investigada desde la perspectiva económica y con su estudio experimental concluye que cuando las actividades son creativas la productividad aumenta y cuando las actividades son aburridas la productividad decrece por lo que no se podría generalizar que si se teletrabaja se es más productivo.

Para la presente investigación se consideró el análisis de la productividad, pero se descartó por su dificultad de estudio en una investigación de corte transversal y la dificultad de conseguir información primaria de valor para el análisis, como sugiere la

investigación: “Does telecommuting improve productivity?” (Butler, Aasheim, & Williams, 2007).

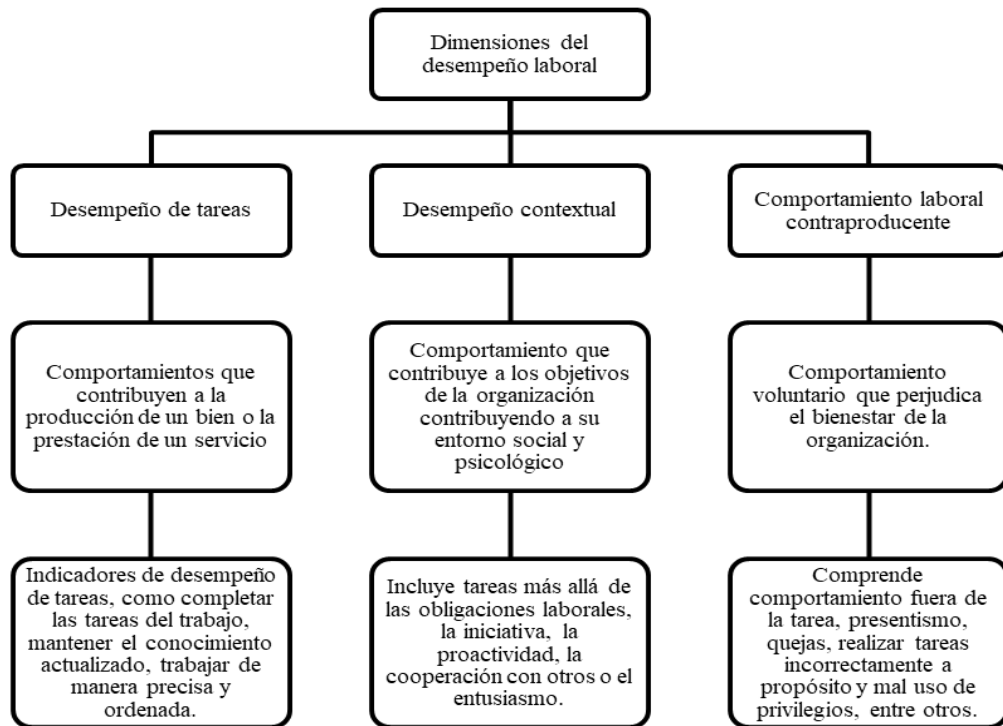
El análisis bibliométrico realizado permite concluir cómo en los últimos 20 años la tendencia de los estudios que giran en torno al teletrabajo se enfoca más en el individuo. El desempeño laboral se considera entonces, como un indicador que impacta a la organización, así como lo concluye Pyöriä (2011) afirmando que el desempeño del individuo mejora la productividad de toda la organización.

Anteriormente se afirmaba que el teletrabajo mejora la calidad de vida del teletrabajador, y esto produciría un mejor desempeño, competitividad e innovación en la organización (Benjumea-Arias et al., 2016). La investigación de Benjumea-Arias et al. retoma una encuesta nacional colombiana, con una muestra de 1.740 empresas, identificando un impacto del 47% de aumento de productividad por el teletrabajo.

Sin embargo, no todos los trabajadores encuentran en el teletrabajo una manera para desempeñarse mejor en el trabajo, Pyöriä (2011) afirma que en el mejor de los casos el teletrabajo permite a los empleados decidir su propio ritmo de trabajo, en el peor de los casos, puede convertirse en “una prisión sin escape”.

Según Ramos-Villagrasa et al. (2019) evaluar el desempeño del trabajador es de gran importancia, siendo esta “una variable dependiente definitiva” y su evaluación es crucial dentro del campo de los recursos humanos. Los autores mencionan que el análisis del desempeño de los trabajadores es relevante para los procesos de compensación y entrenamiento. El análisis de los autores es reciente y completo, y define tres dimensiones que resultan de interés: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. La Figura V.4 ilustra y describe cada dimensión como la proponen los autores.

Figura V.4: Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: elaboración propia basado en Ramos-Villagrasa et al. (2019).

Elaboración: Autores de esta tesis.

Los autores Ramos-Villagrasa et al (2019) recomiendan en su estudio que para la elaboración de un instrumento de medición del desempeño laboral: (1) es importante ser breve para acortar el tiempo de recolección de información; (2) generar una evaluación genérica para que pueda ser usada en distintos contextos y trabajos; y (3) realizar un instrumento que considere las principales dimensiones del desempeño laboral; y confirman que The Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) cumple con estos criterios.

5.2.1 Definición de Desempeño Laboral (DL)

Se define desempeño laboral como el comportamiento del teletrabajador reflejado en el desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente que influyen en la percepción de productividad del individuo, e impactan indirectamente en los objetivos de la organización (Benjumea-Arias et al., 2016; Koopmans et al., 2014; Pyöriä, 2011; Ramos-Villagrasa et al., 2019).

Para observar el proceso de conceptualización ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Es importante para esta investigación comprender cómo el desempeño laboral del trabajador es afectado por las fuerzas que se ejercen sobre él debido al teletrabajo obligado. La Figura V.5 grafica inicialmente la relación de conceptos de la investigación.

Figura V.5: Relación del teletrabajo obligado con el desempeño



Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Comprendiendo las perspectivas del desempeño laboral, estudiadas en torno al teletrabajo se considera importante analizar el balance entre trabajo y familia ya que ha sido considerado como una variable relevante e influyente sobre el desempeño laboral.

La literatura hallada presenta contradicciones entre el tipo de relación del teletrabajo y el desempeño laboral. A esto se le agrega el contexto actual de emergencia sanitaria que podría llevar a que el trabajador se encuentre obligado a realizar sus labores mediante esta modalidad. Se considera un desempeño laboral positivo cuando el teletrabajador puede priorizar sus actividades laborales adecuadamente, se ha adaptado adecuadamente a la nueva modalidad, trabaja igual de bien con ambas modalidades, es más proactivo teletrabajando, no necesita supervisión para realizar sus tareas.

H1: El teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral.

5.3. Balance trabajo y familia

Kalliath & Brough (2008) define al balance trabajo-familia como “la percepción individual de que las actividades tanto del trabajo como externas sean compatibles y

promuevan el crecimiento en concordancia con las prioridades actuales de vida del individuo”.

De acuerdo con Kalliath & Brough (2008), en la última década y media se ha incrementado el interés en el balance de trabajo y familia. Por su parte, Morganson et al. (2010) retoman cómo el teletrabajo inicialmente se promovió como una medida de ahorro para la empresa, pero con el tiempo fue siendo implementado para “reducir las presiones del trabajo y facilitar el balance entre trabajo y familia”; además, afirma la existencia de múltiples estudios que han demostrado que el teletrabajo ha servido para sobrellevar las demandas del balance entre trabajo y familia.

El desbalance entre las relaciones de trabajo y familia pueden conllevar a una salud y desempeño deteriorados tanto del propio individuo como de la familia y empresa (Kalliath & Brough, 2008; Morganson et al., 2010).

El teletrabajo no encaja perfectamente en todos los estilos de vida, algunas familias tienen niños pequeños (ver Figura V.3) y para otras personas el lugar de trabajo es “como su hogar”, además, los individuos que experimentan conflictos entre la familia y el trabajo están sujetos al agotamiento laboral como resultado de tensión relacionada al desgaste de la energía física y emocional (Golden, 2011; Pyöriä, 2011).

La relevancia de analizar el balance entre el trabajo y la familia surge de dos perspectivas: por un lado, al analizar bibliométricamente el estudio del teletrabajo en los últimos 20 años (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), el balance entre trabajo y familia es la palabra clave que más surge entre 279 estudios realizados en las categorías “business” y “management”; por otro lado, distintos autores reconocen al teletrabajo como un potenciador del bienestar del teletrabajador al equilibrar este balance ya que disminuye el agotamiento laboral, es relevante para esta investigación comprobar si ésta relación se mantiene con una modalidad de teletrabajo obligado.

Las tendencias por el teletrabajo como medio para el balance de la vida laboral giran en torno a la mezcla del trabajo en el hogar como ayuda para aliviar el agotamiento laboral y el conflicto entre el trabajo y la familia, sin embargo es importante considerar

que hombres y mujeres experimentan los conflictos familiares de diferente manera (Bailey & Kurland, 2002; Golden & Veiga, 2005; Golden et al., 2006).

Los autores Felstead & Henseke (2017) afirman que los efectos del teletrabajo en los trabajadores son normalmente asumidos y no necesariamente demostrados, por esto le dan importancia al estudio del bienestar del teletrabajador analizando el balance entre trabajo y familia entre otras variables. El contexto actual afecta directamente al balance trabajo y familia debido, en parte, al cierre inesperado de las instituciones educativas en todo nivel (educación inicial, primaria, secundaria, universitaria), obligando a las familias a realizar todas sus actividades laborales, educativas y recreativas en el confinamiento de sus hogares; a compartir equipos y espacios para fines no cotidianos.

El contexto específico de los individuos, como el tamaño de la residencia, tamaño de la familia e incluso su género, influyen en su percepción de balance entre trabajo y familia incrementando, en ocasiones, las presiones debido a su involucramiento familiar y afectando así a su trabajo ya que “muchos individuos pueden estar predispuestos a seleccionar actividades familiares” (Golden et al., 2006).

El teletrabajo obligado puede, entonces, afectar el balance entre trabajo y familia, exigiendo mayor tiempo y energía al trabajador, debido a la carga familiar o las posibles interrupciones que esta pueda ejercer sobre el trabajador, Golden et al. (2006) denominan a estas actividades como “conflictos familia trabajo” y además relaciona el tamaño de los habitantes del hogar como un factor que influye en la medición del impacto de la familia en el balance con el trabajo para el teletrabajador, afirmando que “individuos con familias más grandes tienden a dedicar más tiempo a la familia que al trabajo”, esto lleva a un aumento de demandas sobre el teletrabajador (Golden et al., 2006).

5.3.1 Definición de Balance Trabajo y Familia (BTF)

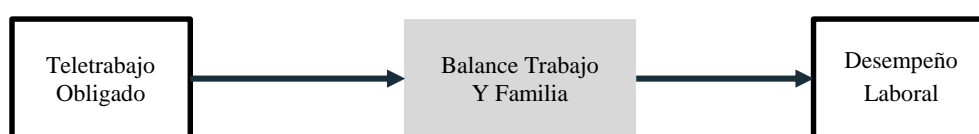
El balance trabajo y familia, desde la perspectiva del trabajador se define como la adecuada proporción de actividades laborales y familiares que permiten: el crecimiento del trabajador, mantener una convivencia apropiada; generar un sentimiento satisfactorio del cumplimiento de sus actividades en ambos contextos; desenvolverse

con normalidad en sus actividades laborales y personales (Golden, 2006a; Kalliath & Brough, 2008; Morganson et al., 2010).

Para observar el proceso de conceptualización ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

La Figura V.6 expresa la relación propuesta entre el teletrabajo y el balance trabajo y familia y muestra cómo el desempeño laboral se ve afectado por el balance entre trabajo y familia.

Figura V.6: Relación del teletrabajo obligado con el balance trabajo y familia



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Comprendiendo que el balance entre trabajo y familia ha sido importante para el análisis de los beneficios del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral, se sugiere profundizar en el agotamiento habiendo sido considerado como una variable importante para comprender cómo el teletrabajo afecta al balance entre trabajo y familia. Se considera un balance trabajo familia positivo cuando las exigencias de la familia del trabajador no afectan la concentración en sus labores, prefiere trabajar en casa por la cercanía con su familia, el trabajo no le quita tiempo para disfrutar de su familia, el trabajo le afecta y genera estrés, prefiere trabajar fuera de casa, la supervisión de su trabajo interrumpe actividades familiares.

H2: El teletrabajo obligado afecta negativamente el balance entre trabajo y familia.

H3: El balance entre trabajo y familia afecta positivamente el desempeño laboral del individuo obligado a teletrabajar.

5.4. Agotamiento Laboral

El agotamiento laboral es el cansancio de la energía mental y emocional necesitada para cumplir con las demandas laborales, ocurre cuando los empleados sienten que ya no cuentan con los recursos apropiados para poder realizar las actividades que les son asignadas, es probable que esta sea una de las principales variables que expliquen el impacto del teletrabajo según Golden (2006a).

El agotamiento laboral también es conocido como síndrome de agotamiento profesional (SAP) o “síndrome de burnout” (SBO) y fue descrita por primera vez por Freudenberger en la década de los setenta, describiendo este síndrome desde la perspectiva particular de los trabajadores de la salud, como la situación que experimentaban los profesionales, conceptualizada como “una combinación de agotamiento emocional, fatiga física, desilusión por el trabajo, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y atención a los pacientes” (Hederich-Martínez & Caballero-Domínguez, 2016).

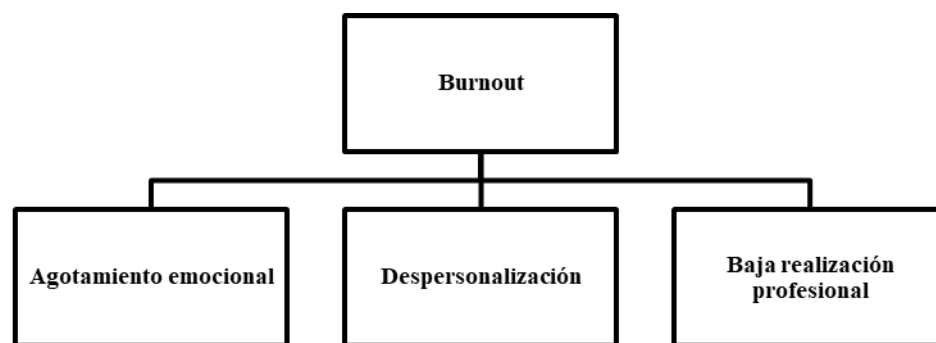
Los autores Hederich-Martínez & Caballero-Domínguez afirman que Schaufeli y Enzmann han definido en 1998 el agotamiento laboral como “un estado mental persistente y negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales, que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, acompañado de distrés, un sentimiento de reducida competencia, poca motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (Hederich-Martínez & Caballero-Domínguez, 2016).

5.4.1 Burnout o síndrome de agotamiento profesional

El concepto de “Burnout” se encuentra en investigaciones de psicología organizacional y se relaciona directamente a el agotamiento laboral. Por ejemplo, Maslach y Jackson define “burnout” como “el agotamiento emocional que lleva a una pérdida de motivación y produce sentimientos de fracaso”. Las autoras afirman que el "burnout" se manifiesta con tres síntomas: agotamiento emocional, que se describe la ausencia de recursos emocionales; la despersonalización, que se ve manifestada en el desarrollo de actitudes negativas e insensibles; y baja realización personal, que implica “una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo” (Castillo, 2001).

El agotamiento laboral o síndrome de burnout es medido usualmente por el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual detecta, cuantifica y define este síndrome. Las creadoras de este cuestionario afirman que el síndrome “tiende a aparecer cuando se rompen los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido” y se caracteriza por los niveles elevados de agotamiento emocional, presencia de un alto nivel de despersonalización y una realización personal de nivel reducido. La Figura V.7 ilustra estos elementos, definidos por los autores como “los 3 dominios que constituyen el síndrome de burnout”(Zuin, Peñalver, & Zuin, 2019, p. 5).

Figura V.7: Los 3 dominios que constituyen el síndrome de burnout



Fuente: Zuin, Peñalver, & Zuin, 2020.

Elaboración: Las autoras de esta tesis.

El cuestionario MBI, evalúa por medio de 22 ítems, tres variables principales del burnout en los trabajadores, específicamente del sector salud: “agotamiento, despersonalización y baja eficacia profesional”. Con el tiempo se desarrollaron investigaciones que ampliaron el espectro de las profesiones analizadas por el cuestionario convirtiéndose así en el MBI-General Survey (MBI-GS). Este instrumento agrupa 16 ítems que podían ser aplicados a diferentes profesionales, evaluando principalmente dos dimensiones que se habían considerado en la primera versión: el “agotamiento” y la “baja eficacia profesional” (Hederich-Martínez & Caballero-Domínguez, 2016).

Se han trazado diversas hipótesis de las causas del síndrome de burnout, entre ellas se pueden retomar: aburrimiento y estrés, crisis en el progreso de la carrera profesional,

sobrecarga de trabajo, deficiente orientación y aislamiento profesional, bajas expectativas con relación al esfuerzo y altas expectativas con respecto al castigo.

Castillo (2001) afirma que han sido planteadas distintas hipótesis relacionadas al síndrome de burnout, de estas se pueden considerar: el estrés y el aburrimiento, la sobrecarga laboral, la orientación deficiente, el aislamiento, entre otras.

5.4.2 Agotamiento y teletrabajo

Investigaciones anteriores que relacionan el agotamiento laboral con el teletrabajo, afirmaba que existen circunstancias encontradas en el típico lugar de trabajo que en ocasiones “amenazan o causan agotamiento de los recursos de las personas”, poder controlar estas circunstancias por medio del teletrabajo permite que el trabajador conserve la energía emocional y evita el agotamiento que anteriormente le causaba el ambiente laboral cotidiano, además, se ha considerado que hacer teletrabajo ahorra energía emocional y tiempo al evitar la necesidad de trasladarse y permite que esta energía, y tiempo, puedan ser utilizadas para otras actividades de ocio (Golden, 2006a).

Sin embargo, en el ambiente externo a la oficina podría existir una relación entre los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, como lo estudia posteriormente Golden (2011), identificando que este tipo de conflictos familiares y laborales están asociados con un mayor agotamiento, siendo este un resultado adverso que depende del nivel de conflicto experimentado y el tipo de teletrabajo. Sus hallazgos sugieren que los managers podrían necesitar estar más conscientes de las características que giran en torno a los teletrabajadores y sus prácticas, antes de implementar el teletrabajo (Golden, 2011).

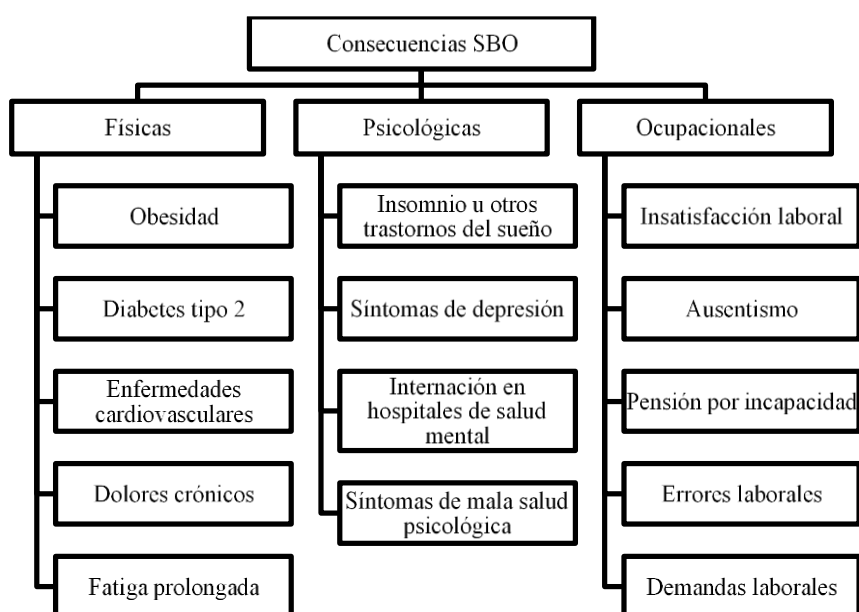
5.4.3 Consecuencias del agotamiento

Entre las consecuencias negativas del agotamiento laboral se pueden mencionar las que impactan directamente al trabajador y posiblemente al entorno familiar, que impactan a quienes puedan recibir sus servicios, al entorno profesional (los colegas) y a la organización (Zuin et al., 2019).

El agotamiento ha sido relacionado con anterioridad con distintos resultados negativos como el aumento de ausentismo, renuncia, enfermedades físicas, satisfacción laboral reducida y bajo nivel de desempeño o productividad (Golden, 2011).

Según los autores Salvagioni et al., (2017), el síndrome de burnout está relacionado al estrés crónico en el trabajo y al realizar una revisión sistemática resumen la evidencia de las consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral en estudios prospectivos. La Figura V.8 muestra de manera resumida algunas consecuencias identificadas por los autores en estudios prospectivos con mejor calidad metodológica.

Figura V.8: Algunas consecuencias del Síndrome de Burnout



Fuente: Elaboración en base a la traducción de Salvagioni et al., 2017.

Elaboración: las autoras de esta tesis.

5.4.4 Definición de Agotamiento Laboral (AL)

El agotamiento laboral se define como el agotamiento de la energía mental y emocional que el trabajador llega a tener dadas las demandas laborales que pueden verse afectadas negativamente por el contexto individual inmediato al momento de teletrabajar. Se relaciona a un estado mental persistente que se caracteriza por la sensación de “no contar con los recursos adecuados para llevar a cabo las actividades

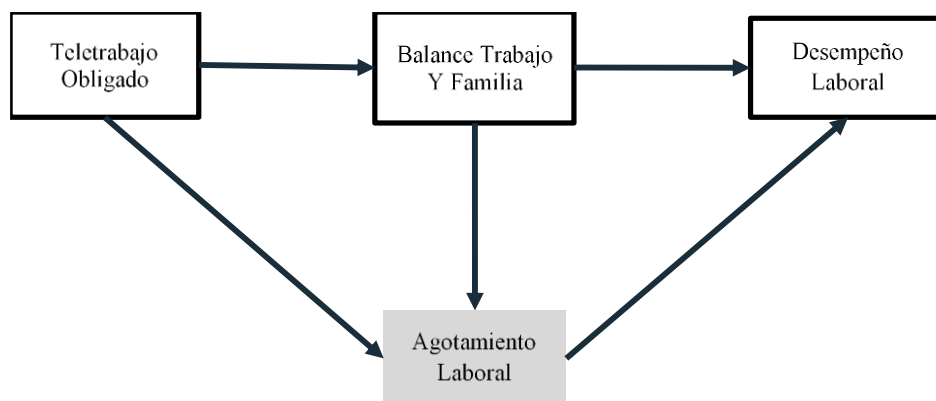
asignadas”, afectando el equilibrio personal del teletrabajador (Castillo, 2001; Golden, 2011; Hederich-Martínez & Caballero-Domínguez, 2016; Salvagioni et al., 2017).

Para observar el proceso de conceptualización ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Como se observó con el balance trabajo y familia, se pueden identificar dos perspectivas recurrentes de agotamiento laboral relacionados al teletrabajo: por un lado, el teletrabajo como medio para equilibrar la vida del empleado, disminuyendo su agotamiento laboral; por otro lado, el teletrabajo como generador de agotamiento en el empleado debido a los conflictos familiares. Contextualizando esta investigación en un ambiente de teletrabajo obligado, se analizan ambas perspectivas para comprender cómo se han relacionado al teletrabajo con anterioridad, pero se propone un enfoque en el agotamiento del trabajador debido a las fuerzas que se generan por posibles conflictos familiares.

Partiendo de lo anterior, se ilustra con la Figura V.9 la relación entre los conceptos, proponiendo que el teletrabajo obligado afecta al balance trabajo y familia que puede repercutir en un mayor agotamiento por parte del trabajador, estas interacciones impactan el desempeño laboral del mismo.

Figura V.9: Relación del teletrabajo obligado con el agotamiento



Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Se considera que un trabajador sufre de agotamiento laboral cuando el teletrabajo le genera mayor cansancio emocional, se siente más agotado trabajando desde casa, ha

considerado pedir vacaciones recientemente, se encuentra saturado de trabajo, mayor presión de sus superiores asume responsabilidades ajenas por el mal trabajo del equipo, prefiere no avisar a su jefe directo cuando finaliza una actividad para descansar.

Habiendo analizado la relación entre el agotamiento laboral y el desbalance entre trabajo y familia, como una consecuencia negativa del teletrabajo, se considera la variable satisfacción laboral, que se ha identificado en estudios anteriores como una consecuencia positiva relacionada a un buen balance entre trabajo y familia facilitado por el teletrabajo.

- H4: El teletrabajo obligado afecta negativamente el agotamiento laboral del trabajador*
- H5: El agotamiento del individuo obligado a teletrabajar influye en su desempeño laboral negativamente.*
- H6: El balance entre trabajo y familia influye negativamente en el agotamiento del individuo obligado a teletrabajar.*

5.5. Satisfacción Laboral

Una de las primeras referencias a este término es propuesta por Locke en 1976, quien lo definen como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la evaluación del trabajo o experiencias laborales” (Clark, 1996). Es relevante para este estudio, retomar la satisfacción laboral como “medida del bienestar individual”, además este término se relaciona con la participación del individuo en el trabajo, el deseo de renuncia de este y el esfuerzo que pone en el trabajo.

De manera complementaria, Clark (1996) relaciona la satisfacción laboral al grado de desafío mental que el trabajo conlleva, identificando una relación “cóncava” en la cantidad ya que mucho o muy poco esfuerzo mental pueden llevar de igual manera a una insatisfacción laboral. Algunos elementos que influyen en la satisfacción laboral son: los valores, las expectativas, los intereses personales, las necesidades físicas y psicológicas del trabajador; así como los retos, los logros y el reconocimiento de estos (Clark, 1996; Golden, 2006b).

Golden (2006b) estudia el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral desde la perspectiva del impacto en las relaciones del teletrabajador e identifica tres tipos fundamentales de relaciones desde la perspectiva del teletrabajador: con jefes, compañeros de trabajo y familia; sugiere que el teletrabajo está asociado a un aumento en la satisfacción laboral, sin embargo, a medida que este se prolonga, las relaciones se alteran debido a que las señales informativas disponibles han cambiado y no permiten interpretar las interacciones con otros, lo que finalmente impacta en la satisfacción laboral.

El teletrabajador experimenta una autonomía mayor, lo que impacta de manera positiva en la satisfacción laboral según los autores Golden & Vega (2005), “existe una relación curvilínea entre el teletrabajo y la satisfacción laboral”, la cual depende del tiempo de duración de este tipo de trabajo, sin embargo extender el tiempo de teletrabajo deprecia las relaciones del trabajador con sus jefes y equipo de trabajo llevando en ocasiones al sentimiento de aislamiento por parte del teletrabajador (Golden & Veiga, 2005).

Por otro lado, la satisfacción laboral se relaciona con los conflictos familiares de los teletrabajadores reconociendo que mientras mayor es el conflicto familiar menor es la satisfacción laboral y viceversa. Estudios anteriores afirman que está comprobado que los conflictos familiares tienden a decrecer gracias a la cantidad de tiempo que el empleado teletrabaja (Golden, 2006b).

Es importante el análisis de la satisfacción laboral, al observar que en los últimos 20 años, el análisis de los artículos científicos en la categoría de “business” y “management”, relacionan esta variable principalmente con el desempeño de los trabajadores.

Las condiciones actuales, de teletrabajo obligado debido a la pandemia, han obligado a los trabajadores a realizar sus actividades desde el hogar, sin que los empleadores consideren su situación familiar o las presiones físicas y psicológicas que se puedan estar ejerciendo en él por el cambio.

En este contexto, se asume que el teletrabajo obligado puede generar una carga no solicitada al trabajador, obligándolo a realizar sus actividades laborales desde su hogar,

sin necesariamente tener una infraestructura adecuada, y además, teniendo que cumplir con obligaciones familiares de manera inesperada; a esto se suma el posible deterioro de las relaciones laborales, debido al cambio de modalidad laboral, generando una sensación de aislamiento. La situación familiar del teletrabajador y el posible detrimento de las relaciones con sus colegas pueden afectar negativamente su satisfacción laboral.

Se ha debatido con anterioridad la relación que podría existir entre el balance del trabajo y la familia con la satisfacción laboral gracias al teletrabajo. El teletrabajo se ha asociado a una mayor satisfacción laboral y compromiso con la organización gracias al equilibrio entre trabajo y familia que alcanza con el teletrabajo (Felstead & Henseke, 2017).

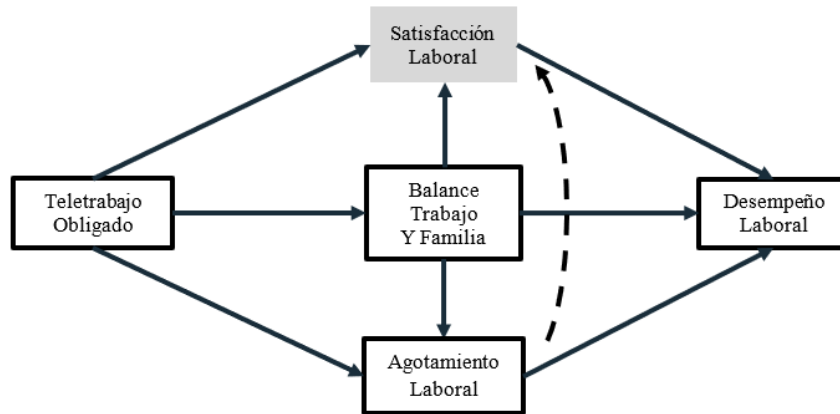
5.5.1 Definición de Satisfacción Laboral (SL)

Se define la satisfacción laboral como un estado equilibrado, emocionalmente positivo y placentero, resultado de la autoevaluación del teletrabajador con respecto a su experiencia y percepción de logro en relación con sus actividades laborales. Se considera la sumatoria de criterios individuales que generan en el teletrabajador una percepción emocional positiva de lo que aporta y recibe de su actividad laboral. La satisfacción laboral se refleja en el aspecto personal del individuo y en sus relaciones con el equipo de trabajo (Clark, 1996; Felstead & Henseke, 2017; Golden, 2006b).

Para observar el proceso de conceptualización ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

La Figura V.10 propone la relación de la satisfacción laboral y el teletrabajo obligado, relaciona el concepto con el balance trabajo y familia y propone una consecuencia en el desempeño del teletrabajador.

Figura V.10: Relación del teletrabajo obligado con la satisfacción laboral



Fuente y elaboración: Autores de esta tesis.

Como se mencionó anteriormente, Golden (2011) ha relacionado el agotamiento con resultados negativos en la satisfacción laboral y el bajo desempeño de los trabajadores. Por esto se agrega al modelo teórico una conexión proyectada también entre el agotamiento y satisfacción laboral.

Con el esquema conceptual anteriormente planteado se concluye con la relación conceptual de esta investigación y se da paso a la formulación de hipótesis y modelo teórico.

La literatura encontrada presenta contradicciones entre el tipo de relación del teletrabajo y la satisfacción laboral. Además, esto se puede ver afectado por el contexto actual de emergencia sanitaria que podría generar que el trabajador se encuentre obligado a realizar sus labores mediante esta modalidad. Se considera que el trabajador se encuentra satisfecho laboralmente cuando siente que contribuye a la mejora de la empresa, tiene buena actitud, se siente orgulloso de pertenecer a la empresa, sabe qué tiene que hacer en su trabajo, trabaja en equipo para superar obstáculos, realiza sus labores independientemente, entre otras.

H7: El teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral del trabajador.

H8: La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño de individuos obligados a teletrabajar.

H9: El balance entre trabajo y familia influye en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar de manera positiva.

H10: El agotamiento influye negativamente en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar.

CAPÍTULO VI. HIPÓTESIS, MODELO TEÓRICO Y MATRIZ DE CONSISTENCIA

El presente capítulo resume, en base al objetivo buscado en esta investigación, las hipótesis propuestas que surgen del marco teórico y conceptual.

6.1. Hipótesis

6.1.1 Hipótesis General

Existe diferencia del desempeño laboral entre trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar, respecto a la satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral.

6.1.2 Hipótesis Específicas

A continuación, la Tabla VI.1 muestra de manera tabular las hipótesis propuestas:

Tabla VI.1: Hipótesis específicas

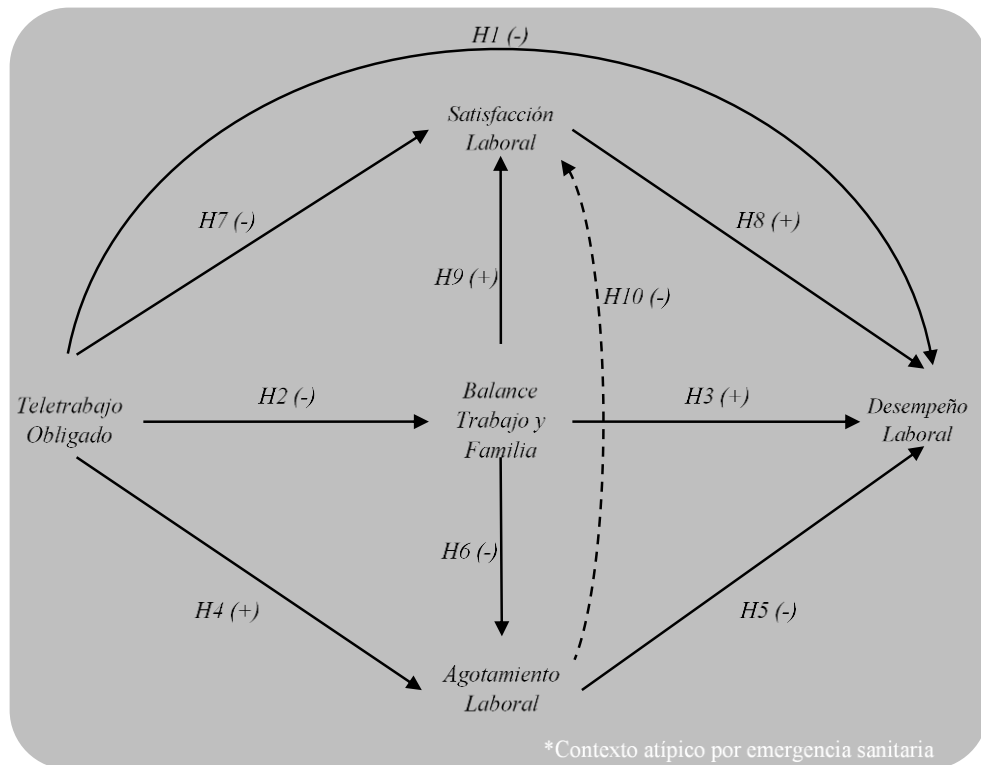
<i>No.</i>	<i>Descripción</i>
H1	El teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral.
H2	El teletrabajo obligado afecta negativamente el balance entre trabajo y familia.
H3	El balance entre trabajo y familia afecta positivamente el desempeño laboral del individuo obligado a teletrabajar.
H4	El teletrabajo obligado afecta negativamente el agotamiento laboral del trabajador
H5	El agotamiento del individuo obligado a teletrabajar influye en su desempeño laboral negativamente.
H6	El balance entre trabajo y familia influye negativamente en el agotamiento del individuo obligado a teletrabajar.
H7	El teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral del trabajador.
H8	La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño de individuos obligados a teletrabajar.
H9	El balance entre trabajo y familia influye en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar de manera positiva.
H10	El agotamiento influye negativamente en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar.

Fuente: las autoras de esta tesis

6.2. Modelo Teórico

La Figura VI.1 plantea esquemáticamente el modelo teórico ubicando los conceptos y proponiendo la relación hipotética entre ellos debido al teletrabajo obligado.

Figura VI.1: Planteamiento de Modelo Teórico



Fuente y elaboración: Las autoras de esta tesis

6.2.1 Matriz de consistencia

Con el fin de resumir los elementos que conforman la presente investigación y evidenciar la conexión entre el problema planteado, los objetivos e hipótesis, se presenta a continuación, en la Tabla VI.2, la matriz de consistencia de la investigación. La metodología se profundiza en el Capítulo VII.

Tabla VI.2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Existe diferencia en el desempeño laboral, satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral entre trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar?	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Tipo de investigación
	Determinar si existe diferencia significativa del desempeño laboral entre el grupo de trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar.	Existe diferencia del desempeño laboral entre trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar, respecto a la satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral.	Teletrabajo obligado (TO)	
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	O1: Analizar la relación que existe entre el teletrabajo obligado y el desempeño laboral en el trabajador.	H1: El teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral.		Variables dependientes
	O2: Analizar la relación existente entre el teletrabajo obligado y el balance entre trabajo y familia en el trabajador.	H2: El teletrabajo obligado afecta negativamente el balance entre trabajo y familia.		
	O3: Identificar la relación que existe entre balance trabajo y familia y el desempeño laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	H3: El balance entre trabajo y familia afecta positivamente el desempeño laboral del individuo obligado a teletrabajar.		Población y muestra
	O4: Analizar la relación que existe entre el teletrabajo obligado y el agotamiento en el trabajador.	H4: El teletrabajo obligado afecta negativamente el agotamiento laboral del trabajador		
	O5: Identificar la relación que existe entre agotamiento y desempeño laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	H5: El agotamiento del individuo obligado a teletrabajar influye en su desempeño laboral negativamente.	Desempeño laboral (DL)	
	O6: Identificar la relación entre balance trabajo y familia y agotamiento laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	H6: El balance entre trabajo y familia influye negativamente en el agotamiento del individuo obligado a teletrabajar.	Balance trabajo y familia (BTF)	
	O7: Analizar la relación existente entre el teletrabajo obligado y la satisfacción laboral en el trabajador.	H7: El teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral del trabajador.	Agotamiento Laboral (AL)	
O8: Identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laborales en los individuos obligados a teletrabajar.	H8: La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño de individuos obligados a teletrabajar.	Satisfacción laboral (SL)		
O9: Identificar la relación existente entre balance trabajo y familia y la satisfacción laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	H9: El balance entre trabajo y familia influye en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar de manera positiva.			
O10: Identificar la relación existente entre el agotamiento y la satisfacción laborales en los individuos obligados a teletrabajar.	H10: El agotamiento influye negativamente en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar.			

Fuente y elaboración: Las autoras de esta tesis

CAPÍTULO VII. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

7.1. Fuentes de información

Este trabajo de investigación se ejecuta con fuentes primarias y secundarias buscando comprender los fenómenos en análisis e identificar las herramientas más adecuadas para la validación de las hipótesis planteadas.

7.1.1 Fuentes de Información Primaria

La principal fuente de información primaria para esta investigación es el cuestionario virtual con el que se recopilará la data de la muestra. Para procurar que el cuestionario se realice de manera objetiva se realizará una validación por medio de expertos internacionales en el área de la investigación con nivel académico de maestría o doctorado.

7.2. Diseño de investigación

La investigación será de tipo no experimental ya que las variables no serán manipuladas siendo estudiadas como sean presentadas. La investigación es de corte transversal delimitando el tiempo de recolección de datos al año 2020 que es en el que se desenvuelve de manera inicial la pandemia por Covid-19. La metodología es correlacional a partir de datos primarios y el análisis de las variables es cuantitativo correlacional demostrando las hipótesis por medio de estadística inferencial.

La Tabla VII.1 muestra las dimensiones de la investigación definiendo el propósito de la investigación, la metodología y escala de la investigación, entre otros.

Tabla VII.1: Dimensiones de la investigación

Dimensiones de la investigación	Tipos aplicados
Propósito de la investigación	Recolección de datos en el contexto de pandemia e identificar relación entre variables de estudio
Metodología	Investigación exploratoria correlacional a partir de datos primarios
Escala de la investigación	Nacional, Perú
Alcance temporal de la investigación	Investigación transversal: noviembre 2020.
Nivel de análisis	Individuos: empleados obligados a teletrabajar por la pandemia
Uso de datos empíricos	Investigación empírica basada en datos primarios para validación de hipótesis.
Formato de datos empíricos	Datos cuantitativos
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario digital de preguntas cerradas (Formulario virtual, Google Forms)
Tratamiento de datos	Análisis correlacional: estadística inferencial para validación de hipótesis.

Elaboración: Las autoras de esta tesis.

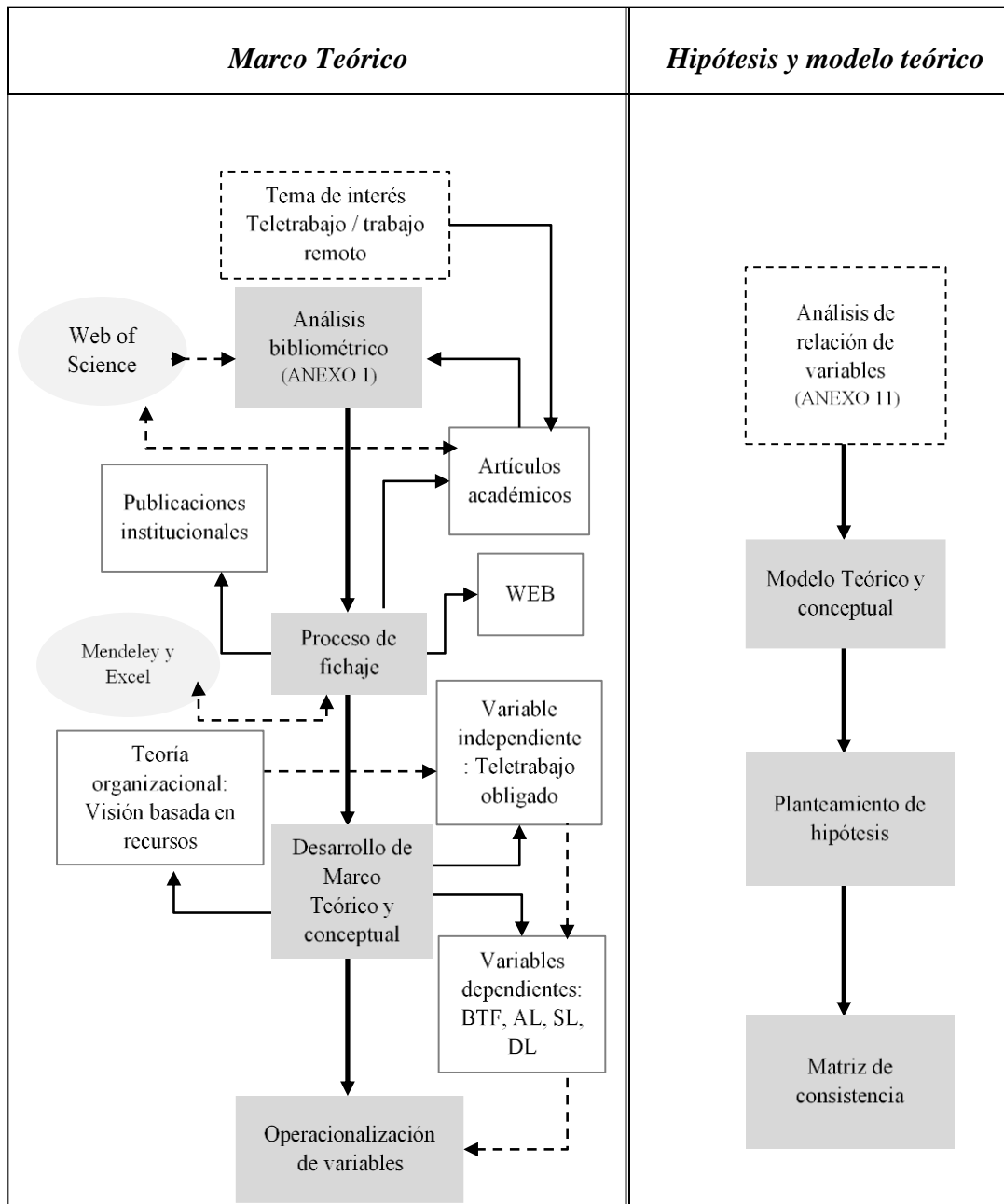
7.2.1 Mapa descriptivo

Con el objetivo de resumir gráficamente el proceso llevado a cabo para la presente investigación se muestra en las Figura VII.1 y

Figura VII.2 los pasos, etapas y herramientas utilizadas.

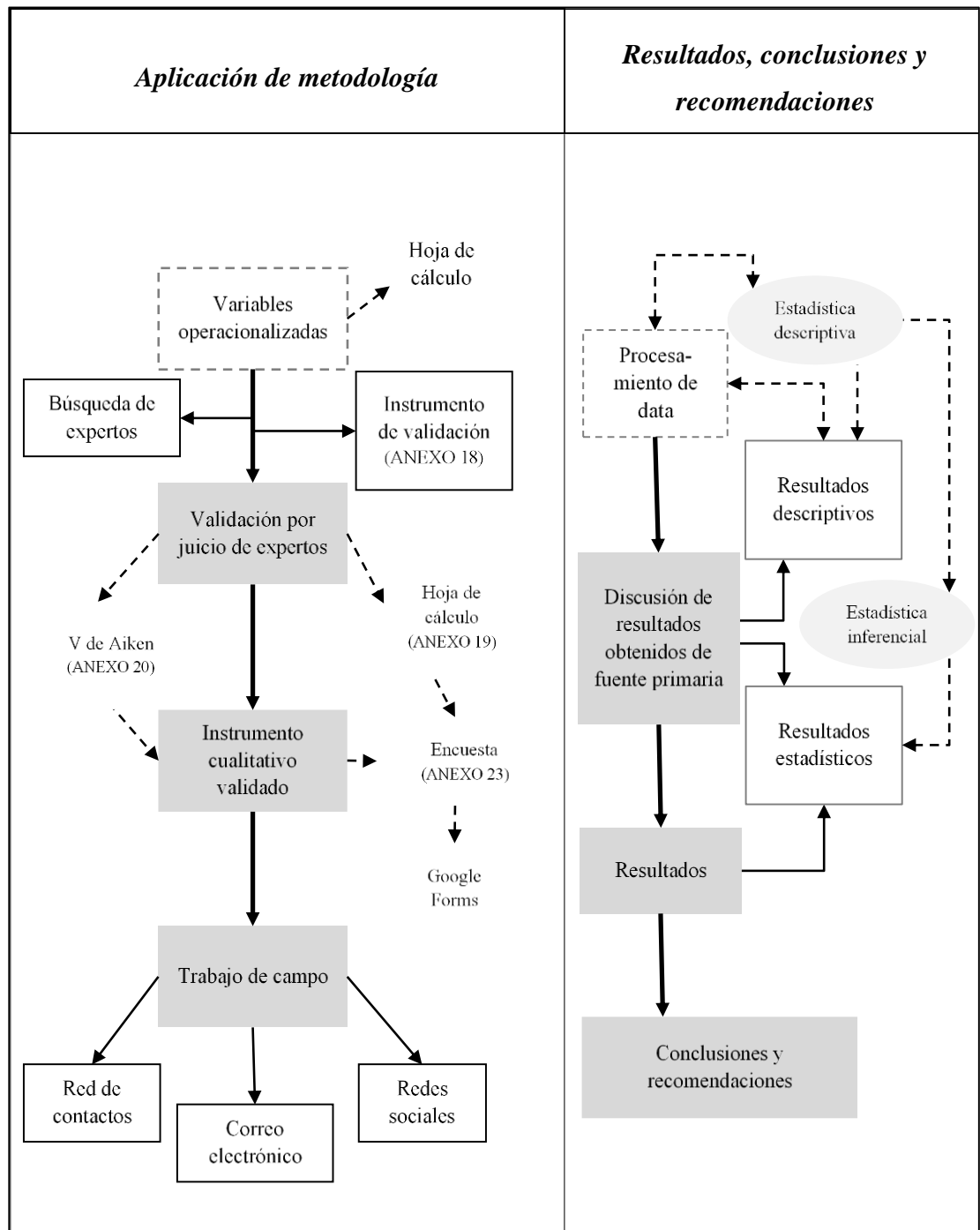
Para la elaboración de éste contenido se ha tomado como el referencia el mapa descriptivo de la investigación de tesis de maestría de la Universidad ESAN “Influencia del liderazgo transformacional sobre el trabajo significativo de los empleados” (Benites, Villanueva, Gutierrez, & Santisteban, 2019) y se utilizó debido a que permite sintetizar el proceso seguido para el desarrollo de esta investigación.

Figura VII.1: Mapa descriptivo parte 1



Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VII.2: Mapa descriptivo parte 2



Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.3. Operacionalización de variables

El proceso de operacionalizar se realiza para transformar las variables de estudio desde el concepto abstracto generado en el marco teórico y poder definir términos más concretos que puedan ser observables y medibles denominados “dimensiones e indicadores” (Arias, 2006). Es así que se transforma progresivamente, los conceptos definidos de manera abstracta en el Marco Teórico a criterios menos abstractos y más específicos (Blanco, 2011).

Para realizar la operacionalización se siguen tres etapas: Primero se inicia con la definición conceptual de cada variable elaborada en el marco teórico; en segundo lugar, se descompone la variable en sus dimensiones relevantes para el estudio; y finalmente, se realiza la definición operacional de la variable que establece los distintos indicadores posibles para cada dimensión (Arias, 2006).

Es importante resaltar que para el desarrollo de la operacionalización de esta investigación se ha tomado referencia el formato propuesto por de Blanco (2011), siguiendo el ejemplo propuesto por Cea D’Ancona (s/f, p. 74) y se descompone siguiendo el método general de investigación elaborado en 1998 por Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista (Bernal, 2010).

Por otro lado, para la elaboración de los indicadores de cada dimensión se ha previsto los niveles de medición de las variables:

- Ordinal: variables cualitativas que generan categorías.
- Intervalos: escala que permita un futuro cálculo estadístico.

7.3.1 Definición operacional de variables

A continuación, las siguientes tablas muestran el resultado de la operacionalización de las variables definidas anteriormente. El **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** muestra la información extraída de investigaciones previas y utilizada como referencia.

Tabla VII.2: Operacionalización de Teletrabajo Obligado

Operacionalización	
Variable:	Teletrabajo Obligado
Dimensiones	Indicadores
Voluntariedad	Se le consultó si quería teletrabajar
	Se le ha consultado si quiere mantenerse teletrabajando
	Prefiere teletrabajar o trabajo presencial
Jornada	Cuántas horas a la semana teletrabaja
	Había teletrabajador antes
Infraestructura	Cuenta con la velocidad de internet necesaria para teletrabajar
	Le han brindado equipamiento para teletrabajar
	Le subsidian el pago de servicios para teletrabajar
Personal	Extraña a sus compañeros
	Le hace falta la interacción personal
	Sentimiento de aislamiento
	Tiene más tiempo por no tener que trasladarse
	Siente que trabaja más que antes
	No tiene tiempo para actividades de ocio
Organizacional	Las reuniones de coordinación no son eficientes Sufre de hiperconectividad
	Le escriben hasta tarde
	Le gustaría poder desconectarse del trabajo

Fuente: Golden et al. 2006; Basado en Morganson et al. 2010; Basado en Ilozor et al. 2001.

Elaboración: Adaptado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.3: Operacionalización de Desempeño Laboral

<i>Operacionalización</i>	
Variable:	Desempeño Laboral
Dimensiones	Indicadores
	El teletrabajador es capaz de realizar sus tareas
<i>Desempeño de Tareas</i>	El teletrabajador es capaz de priorizar sus actividades laborales
	El teletrabajador es capaz de adaptarse y aprender
	He sido capaz de adaptarme al teletrabajo para realizar
	mis tareas laborales
	Con el teletrabajo logra hacer bien su trabajo
<i>Desempeño Contextual</i>	Con el teletrabajo puede trabajar tan bien como con el
	trabajo presencial
	Teletrabajando ha mostrado iniciativa en realizar otras
	actividades más allá de las asignadas
	Con el teletrabajo contribuye más a los objetivos
	de la organización que con el trabajo presencial
	Es más proactivo teletrabajando
	Ayuda a sus compañeros manteniendo la
	motivación y entusiasmo
	Le capacitaron para teletrabajar
<i>Desempeño Contraproducente</i>	Si no tiene supervisión se dedica a asuntos personales
	Si no está supervisado puede tardar más en realizar sus tareas
	Realiza quejas con sus superiores

Fuente: Ramos. Villagrasa et al. (2019).

Elaboración: Adaptado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.4: Operacionalización de Balance trabajo y familia

<i>Operacionalización</i>	
Variable:	Balance trabajo y familia
Dimensiones	Indicadores
<i>Familia</i>	Cantidad de habitantes en la misma casa
	Las actividades familiares le exigen mucho tiempo
	Teletrabajar en casa aumentan mis actividades familiares
	Las exigencias de mi familia afectan mi concentración al trabajo
	El teletrabajo ha afectado mi relación con mi familia
	Es difícil encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia
	La familia no permite que trabaje bien
	Le gusta trabajar en casa porque tiene cerca a su familia
	Sufre de conflictos familiares al teletrabajar en casa
	Si surge una necesidad familiar deja de hacer su trabajo y se concentra en la familia
	La familia le interrumpe mucho cuando trabaja
	Está satisfecho con su aporte a la familia
	Tiene un espacio cómodo en casa para teletrabajar
	Cree que vivir con más personas o menores de edad es importante al teletrabajar
<i>Laboral</i>	El trabajo le quita tiempo que preferiría pasar en familia
	El trabajo le estresa y eso afecta a mi familia
	Teletrabajar en casa no le permite realizar otras actividades que normalmente disfrutaba
	Prefiere trabajar fuera de casa
	Trabajar en casa le desgasta más emocionalmente
	Las actividades laborales interrumpen sus actividades familiares
	Se le supervisa demasiado

Fuente: WFC / FWC obtenido de Golden et al. 2006

Elaboración: Adaptado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.5: Operacionalización de Agotamiento Laboral

<i>Operacionalización</i>	
<i>Variable:</i>	Agotamiento Laboral
<i>Dimensiones</i>	Indicadores
<i>Cansancio</i>	Teletrabajar le genera mayor cansancio emocional
<i>emocional</i>	La carga laboral más la carga familiar le afectan
	significativamente
	El entorno familiar lo distrae
	En casa le cuesta concentrarse más que en la oficina
	Se agota más trabajando en casa
	Se agota más trabajando en la oficina
	Ha pensado en las últimas semanas pedir vacaciones
	Ha deseado renunciar en las últimas semanas
	Descargo con mi familia el enojo del trabajo
	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo
<i>Realización</i>	Encuentra agradable estar más tiempo con su familia
<i>personal</i>	Extraña a sus compañeros de trabajo
	Se siente incomprendido por su superior y equipo
	Siente mayor presión por parte de sus superiores
	Se mantiene proactivo y propone cuando no le han
	dado indicaciones
	Si termina su trabajo se ofrece para colaborar
	con otros
	Siente que el tiempo no le alcanza
	Su equipo no está trabajando bien y tiene que
	asumir más responsabilidades ajenas
<i>Despersonalización</i>	Deja de responder mensajes aunque no esté ocupado
	Aunque termine sus actividades temprano
	no notifica al superior para poder descansar
	Ha percibido hostilidad en el equipo de trabajo

Fuente: Gómez-Restrepo, Rodríguez, Padilla M, & Avella-García (2009).

Elaboración: Adaptado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.6: Operacionalización de Satisfacción Laboral

<i>Operacionalización</i>		
Variable:	Satisfacción Laboral	
Dimensiones	Indicadores	
<i>Individuo</i>	Le gusta teletrabajar	
	Siente que contribuye a la mejora de la empresa	
	Siente que la empresa se ha adaptado bien a la modalidad	
	Estoy satisfecho con mi trabajo	
	A pesar de las circunstancias supe adaptarme bien al cambio	
	Cada día ha mejorado en la modalidad	
	Si terminara la pandemia le gustaría seguir teletrabajando	
	Muestro una buena actitud a pesar de las dificultades	
	Me siento realizado personalmente con el teletrabajo	
	Me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa	
	<i>Equipo</i>	Hay días que no sé qué hacer en mi trabajo
		Si encuentro obstáculos mi equipo me apoya para salir adelante
		El equipo ha trabajado bien a pesar de las circunstancias
La relación de mi equipo de trabajo es muy buena		
La empresa me hace sentir valioso		
Tengo seguridad laboral		
Los problemas que han surgido se han resuelto fácilmente		
Me siento querido y apoyado por mi equipo de trabajo		

Fuente: Basado en Ilozor et al. 2001; Morganson et al. 2010.

Elaboración: Adaptado por las autoras de esta tesis.

7.4. Selección de la muestra

7.4.1 Población objetivo

Se conoce que la población peruana que se encuentra teletrabajando es aproximadamente de 250,000 según datos del Ministerio de Trabajo y Empleo del Perú (RPP, 2020). Vale la pena aclarar que a pesar de que la ley ha denominado a esta actividad como “trabajo remoto” en el decreto de emergencia N° 026-2020 (Presidencia de la República del Perú, 2020), en realidad hace referencia al “trabajo remoto excepcional y obligatorio” como lo define Humberto Villasmil, Especialista en Normas Internacionales del Trabajo y Relaciones Laborales, OIT Cono Sur (OIT, 2020b). El sujeto de estudio de la presente investigación se define como “trabajadores peruanos obligados a teletrabajar”.

Además, es importante desglosar las características buscadas en la muestra accesible encuestada y qué implica la definición de “teletrabajador”, para este fin se define a continuación las características de la población estudiada:

- Individuos que residen y trabajan en Perú
- Individuos con trabajo fijo.
- Individuos que se encuentran trabajando.
- Individuos que cuentan con internet.
- Individuos que desarrollan un trabajo que se puede realizar por medio de las TICs.
- Individuos que han teletrabajado en el contexto de emergencia sanitaria.

A continuación, la Figura V.4 ilustra la población objetivo y muestra de este estudio especificando el criterio de elegibilidad y los métodos utilizados para analizarlas:

7.5. Muestreo

La muestra se define como “subconjunto de unidades de observación seleccionadas de una población, bajo condiciones preestablecidas que serán objeto de registro y captación de datos” (INEGI, 2011, p. 5).

Con el dato anteriormente obtenido, de cantidad de “trabajadores remotos”, se puede realizar el cálculo de muestra, que inicialmente era incierta. La Figura VII.3 evidencia el resultado de tamaño de muestra con un nivel de confianza del 90%, dando como resultado 269, sin embargo, la muestra a la que se tuvo acceso fue de 350 personas durante el mes de noviembre como se muestra en la Tabla VII.7.

Para el cálculo de esta muestra se ha utilizado la calculadora en línea de AEM corporación (AEM corporación, 2020), la Figura VII.3 muestra la ecuación y datos utilizados, además del resultado de tamaño de muestra de 269.

Figura VII.3: Cálculo del tamaño de muestra con nivel de confianza del 90%

Margen: 5%
Nivel de confianza: 90%
Poblacion: 250000

Tamaño de muestra: 269

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Fuente: (AEM corporación, 2020).

La Tabla VII.7 muestra el resumen de los criterios de tamaño de muestra y la muestra a la que se tuvo acceso de manera minuciosa y exhaustiva el mes de noviembre del año 2020.

Tabla VII.7: Criterios de tamaño de muestra

<i>Criterio</i>	<i>Total de muestra</i>
<i>Tamaño de muestra con 90% de confianza</i>	269
<i>Tamaño de muestra accesible en mes de noviembre 2020</i>	350

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La muestra se lleva a cabo utilizando todas las encuestas obtenidas, posteriormente se analizará estadísticamente la data utilizando un 90% de margen de error identificando si mantiene un comportamiento “normal” para reconocer si la porción de muestra estudiada puede representar a la población.

Se definió que para esta investigación se analizaría la muestra alcanzada con el esfuerzo de las tres autoras de la tesis en búsqueda de individuos que cumplan con las características antes mencionadas. El tiempo de recolección de la data se limitó únicamente al mes de noviembre del año 2020.

A continuación, la Tabla VII.8 muestra el resumen de la definición de muestreo para este estudio:

Tabla VII.8: Dimensiones de la muestra

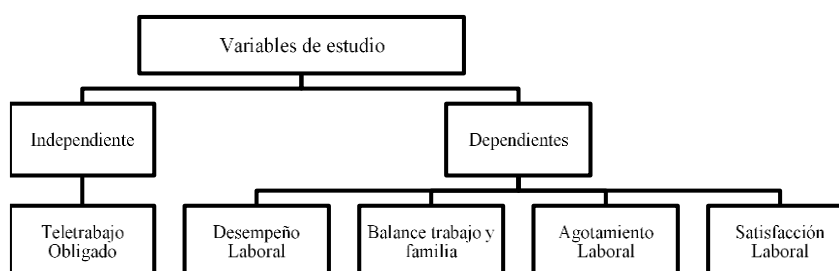
Dimensiones del muestreo	Tipos aplicados
Tipo de muestreo	No probabilística
Población objetivo	Teletrabajador peruano
Criterio de submuestreo	Trabajadores peruanos obligados a teletrabajar que cumplen con los tres criterios de elegibilidad

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.6. Definición de variables

La presente investigación desarrollará un análisis exploratorio utilizando la correlación de variables: Teletrabajo obligado, satisfacción laboral, agotamiento laboral, balance trabajo y familia y desempeño laboral, de una muestra de trabajadores que han tenido que adaptarse al teletrabajo de manera obligada debido a la pandemia. La Figura VII.4 lo resume:

Figura VII.4: Variables de estudio



Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Por otro lado, por medio de la operacionalización de cada variable se han definido distintos posibles ítems para la recopilación de la información. El proceso llevado a cabo para poder depurar la información y diseñar un cuestionario adecuado será el de juicio de expertos que se profundiza más adelante.

7.6.1 Variables de estudio

Las variables analizadas serán cuantitativas y discretas; cualitativas nominales como el género; cualitativas ordinales desarrolladas por medio de escalas de cinco puntos por ejemplo, para analizar percepciones desde muy en desacuerdo (1), neutral (3) y muy de acuerdo (5).

7.6.2 Variables de teletrabajo obligado

La Tabla VII.9 muestra a continuación las preguntas para la variable de Teletrabajo Obligado que han surgido del proceso de operacionalización y se han elaborado para el estudio del teletrabajo obligado (TO).

Tabla VII.9: Variables Propuestas (TO)

Código	Teletrabajo Obligado (TO)
TO1	Siento que no tengo tiempo para actividades de ocio
TO2	Me han brindado equipamiento para teletrabajar
TO3	Me hace falta tener contacto personal con mis compañeros
TO4	A veces me siento aislado de mi equipo de trabajo
TO5	Siento que con el teletrabajo trabajo más
TO6	En ocasiones, siento que las reuniones de trabajo no son eficientes o necesarias
TO7	Me contactan fuera del horario laboral

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La Tabla VII.10 muestra las variables moderadoras identificadas para mismo fenómeno (TO).

Tabla VII.10: Variables Moderadoras (TO)

<i>Variables Moderadoras (TO)</i>
<i>Acceder a teletrabajar</i>
<i>Acceder a mantenerse teletrabajando</i>
<i>Tiempo de teletrabajo por semana</i>
<i>Había teletrabajador antes</i>

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.6.3 Variables de desempeño laboral

A continuación se muestran las preguntas para la variable de Desempeño Laboral que han surgido del proceso de operacionalización (Tabla VII.11) y se han elaborado para el estudio de desempeño laboral (DL).

Tabla VII.11: Variables propuestas (DL)

<i>Código</i>	<i>Desempeño Laboral (DL)</i>
<i>DL1</i>	Teletrabajando me siento capaz de priorizar mis actividades laborales adecuadamente
<i>DL2</i>	Me he adaptado adecuadamente a la modalidad de teletrabajo
<i>DL3</i>	Con el teletrabajo puedo trabajar tan bien como con el trabajo presencial
<i>DL4</i>	Con el teletrabajo contribuyo más a los objetivos de la organización que con el trabajo presencial
<i>DL5</i>	Soy más proactivo teletrabajando
<i>DL6</i>	Si no tengo supervisión me dedico a asuntos personales
<i>DL7</i>	Si no estoy supervisado puedo tardar más en realizar mis tareas

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La Tabla VII.12 muestra las variables moderadoras identificadas para mismo fenómeno (DL).

Tabla VII.12: Variables Moderadoras (DL)

<i>Variables Moderadoras (DL)</i>
<i>Capacitación para teletrabajar</i>
<i>Acceso a velocidad de internet necesaria para teletrabajar</i>

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.6.4 Variables de balance trabajo y familia

A continuación, se muestran las preguntas para la variable de Balance Trabajo y Familia que han surgido del proceso de operacionalización (Tabla VII.13) y se han elaborado para el estudio del balance trabajo y familia (BTF).

Tabla VII.13: Variables propuestas (BTF)

<i>Código</i>	<i>Balance trabajo y familia (BTF)</i>
<i>BTF1</i>	Las exigencias de mi familia afectan mi concentración en el trabajo
<i>BTF2</i>	Le gusta trabajar en casa porque tiene cerca a su familia
<i>BTF3</i>	Si surge una necesidad familiar deja de hacer su trabajo y se concentra en su familia
<i>BTF4</i>	El trabajo me quita tiempo que preferiría pasar en familia
<i>BTF5</i>	El trabajo me estresa y eso afecta a mi familia
<i>BTF6</i>	Prefiero trabajar fuera de casa
<i>BTF7</i>	La supervisión en mi trabajo interrumpe actividades familiares

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La Tabla VII.14 muestra las variables moderadoras identificadas para mismo fenómeno (BTF).

Tabla VII.14: Variables Moderadoras (BTF)

<i>Variables Moderadoras (BTF)</i>
<i>Cantidad de habitantes en la misma casa</i>
<i>Cantidad de hijos a su cargo</i>
<i>Genero</i>

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.6.5 Variables de agotamiento laboral

A continuación, se muestran las preguntas para la variable de Agotamiento Laboral que han surgido del proceso de operacionalización (Tabla VII.15) y se han elaborado para el estudio del agotamiento laboral (AL).

Tabla VII.15: Variables propuestas (AL)

<i>Código</i>	<i>Agotamiento Laboral (AL)</i>
<i>AL1</i>	Teletrabajar me genera mayor cansancio emocional
<i>AL2</i>	Me siento más agotado trabajando en casa
<i>AL3</i>	Durante las últimas semanas he pensado en pedir vacaciones
<i>AL4</i>	Pienso que estoy saturado/a por el teletrabajo
<i>AL5</i>	Siento mayor presión por parte de mis superiores cuando teletrabajo
<i>AL6</i>	Mi equipo no está trabajando bien y tengo que asumir responsabilidades ajenas
<i>AL7</i>	Aunque termino mis actividades temprano no notifico a mi superior para poder descansar

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La Tabla VII.16 muestra las variables moderadoras identificadas para mismo fenómeno (AL).

Tabla VII.16: Variables Moderadoras (AL)

<i>Variables Moderadoras (AL)</i>
<i>Cantidad de reuniones excesiva o adecuada</i>
<i>Percepción de hiper conectividad</i>
<i>Comodidad en el hogar para teletrabajar</i>

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.6.6 Variables de satisfacción laboral

A continuación, se muestran las preguntas para la variable de Satisfacción Laboral que han surgido del proceso de operacionalización (Tabla VII.17) y se han elaborado para el estudio de la satisfacción laboral (SL).

Tabla VII.17: Variables propuestas (SL)

<i>Código</i>	<i>Satisfacción Laboral</i>
<i>SL1</i>	Siento que contribuyo a la mejora de la empresa más cuando teletrabajo
<i>SL2</i>	En los últimos días me he sentido satisfecho con mi trabajo
<i>SL3</i>	Muestro una buena actitud a pesar de las dificultades
<i>SL4</i>	Me siento orgulloso de pertenecer a mi empresa
<i>SL5</i>	Hay días en los que no sé qué hacer en mi trabajo
<i>SL6</i>	Si encuentro obstáculos mi equipo me apoya para salir adelante
<i>SL7</i>	Mediante el teletrabajo puedo realizar mis labores de manera independiente

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La Tabla VII.18 muestra las variables moderadoras identificadas para mismo fenómeno (SL).

Tabla VII.18: Variables Moderadoras (SL)

<i>Variables Moderadoras (SL)</i>
<i>Seguridad laboral</i>
<i>Deseo de seguir teletrabajando al finalizar el periodo obligatorio</i>

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

7.7. Validación por juicio de expertos

Mediante el juicio de expertos se busca validar el contenido de las encuestas depurando los ítems propuestos anteriormente, además se busca obtener observaciones relevantes que puedan servir para un diseño de cuestionario que sea práctico tanto para el llenado como para la sistematización de la información. La validación se realiza en 2 rondas, siendo la primera para depurar los ítems y posteriormente elaborar un cuestionario final, y una segunda ronda para validar que el cuestionario ya depurado.

7.7.1 Diseño de instrumento de juicio de expertos

Para la elaboración del instrumento, utilizado para desarrollar el juicio de expertos, se utilizó de manera inicial una hoja de cálculo que contiene toda la información que se desea validar. Se contemplaron diferentes posibilidades para su elaboración tanto virtuales como en formato documento y se llegó a la decisión de elaborar un documento de Word con formato de Plantilla que utiliza la herramienta de programador para que los participantes solo puedan editar la información específica de las respuestas.

Al tener las variables sintetizadas por medio de un código para futuras observaciones, se diseñó el formulario de manera moderna y con un diseño que mantiene visualmente la línea gráfica diseñada específicamente para la investigación.

El cuestionario elaborado para la primera ronda de juicio de expertos se encuentra en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

7.7.2 Esquema general de cuestionario para juicio de expertos

La estructura del cuestionario consta de dos partes y de 6 etapas en total. La primera parte incluye los datos descriptivos de los participantes. La segunda parte contiene el cuestionario con todos los ítems a evaluar. Sobre la segunda parte se le solicita al experto que evalúe los ítems en sus características de coherencia, profundidad y si se ajusta a la muestra. Donde estas se definen como:




- **Coherencia (C):** La pregunta se relaciona con la definición de la dimensión que se busca explorar en la guía de preguntas.
- **Profundidad (P):** El ítem se ha formulado con preguntas abiertas que tiene como objetivo indagar y profundizar en la respuesta del entrevistado.
- **Ajuste a la muestra de estudio (A):** La elaboración de preguntas ha sido formulada pensando en los participantes a investigar (trabajadores que han teletrabajado debido a la pandemia y emergencia sanitaria).

Por otro lado, los criterios de evaluación se dividen en niveles que van del 1 al 4 de la siguiente manera (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008):

1. No cumple con el criterio
2. Bajo criterio
3. Moderado nivel
4. Alto nivel.

Cabe precisar que el teletrabajador responderá las preguntas del cuestionario con números dentro de la escala de 1 – 4. Al tener que evaluar de esta manera las tres características, se utiliza la siguiente gráfica de referencia para dejar clara la indicación y los códigos de evaluación utilizados:

Figura VII.5: Criterios, códigos y niveles de evaluación para coherencia, profundidad y ajuste a la muestra.

 Coherencia	 Profundidad	 Ajuste a la muestra
C1 - No cumple con el criterio	P1 - No cumple con el criterio	A1 - No cumple con el criterio
C2 - Bajo nivel	P2 - Bajo nivel	A2 - Bajo nivel
C3 - Moderado nivel	P3 - Moderado nivel	A3 - Moderado nivel
C4 - Alto nivel	P4 - Alto nivel	A4 - Alto nivel

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Finalmente se indica la manera correcta del llenado del formulario por parte del experto siendo esta la selección de un grado para cada criterio por ejemplo C1, P2 y A2. Si el experto identifica y encuentra necesario dar una opinión sobre algún ítem, se agrega al final de cada cuadro un espacio en el que se puede opinar utilizando el código del ítem.

A continuación, en la Figura VII.6, se muestra una imagen demostrativa de la manera correcta del llenado del formulario y las partes que lo conforman.

Figura VII.6: Llenado correcto de formulario juicio de expertos y sus partes

		Criterios de evaluación				Profundidad				Ajuste a la muestra			
		C1	C2	C3	C4	P1	P2	P3	P4	A1	A2	A3	A4
TF1	Siento que no tengo tiempo para actividades de ocio	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

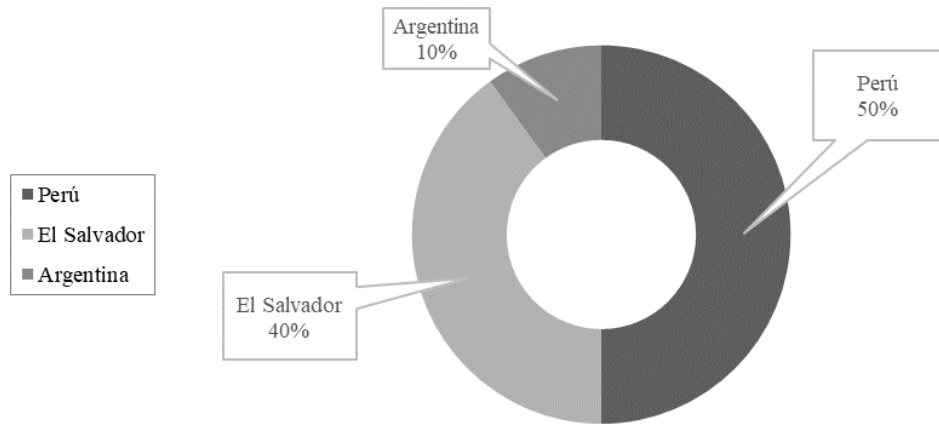
Para finalizar se ha agregado a este documento el formato completo utilizado para el juicio de expertos, el mismo puede ser encontrado en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

7.7.3 Búsqueda de expertos

Para la identificación de expertos disponibles para el análisis de la información, se utilizó la red de contactos de la Universidad ESAN y se recurrió a la búsqueda de profesionales internacionales que tuvieran grado de doctor, masters y además fuesen investigadores. Se recurrió a la búsqueda en las bases de datos de distintas universidades de Latinoamérica y a redes sociales para poder contactarlos.

La búsqueda de expertos se realizó durante todo el mes de octubre del año 2020 y se logró la respuesta positiva de 10 expertos. Los países alcanzados se muestran en la Figura VII.7:

Figura VII.7: Procedencia de expertos participantes



Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

La siguiente tabla contiene la descripción de los expertos que contribuyeron con la validación de los ítems del cuestionario (.Tabla VII.19).

Tabla VII.19: Listado de Expertos participantes en validación

<i>No.</i>	<i>PAÍS</i>	<i>INSTITUCIÓN</i>	<i>NOMBRE</i>	<i>PROFESIÓN</i>	<i>GRADO ACADÉMICO</i>
<i>E1</i>	Perú	ESAN	Diego Cueto	Ingeniero especialista en finanzas, investigador y profesor	PhD
<i>E2</i>	Perú	ESAN	Martín Santana	Profesor TIC con experiencia en transformación Digital, e-commerce e Innovación Digital.	PhD
<i>E3</i>	Argentina	Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales (CEDLAS) de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)	Mariana Violaz	Economista con experiencia en economía laboral y de género e investigadora.	PhD
<i>E4</i>	El Salvador	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) y El Salvador cómo vamos	Mario Chávez	Economista e investigador	Máster
<i>E5</i>	El Salvador	Banco Mundial	Ivette Contreras	Economista	PhD (c)
<i>E6</i>	El Salvador	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES)	Carolina Molina	Economista e investigadora	Máster
<i>E7</i>	El Salvador	Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)	Laura Andrade	Investigadora y docente universitaria	Máster
<i>E8</i>	Perú	Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)	Miguel Mendoza	Economista ecológico	Máster
<i>E9</i>	Perú	Grupo UNACEM	Jaqueline Muñoz	Ing. Civil y administradora de empresas.	Máster
<i>E10</i>	Perú	CRONICAS - Centro de Excelencia en Enfermedades Crónicas - Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)	Cecilia Anza	Bióloga investigadora en enfermedades cardiovasculares y metabólicas. Epidemiología.	Máster

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

7.7.4 Resultados de juicio de expertos

Los resultados obtenidos de cada experto fueron sistematizados de manera matricial en una sola hoja de cálculo (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Para esta etapa se obtienen resultados tanto cualitativos como cuantitativos. Los resultados cualitativos fueron analizados tanto por preguntas como por comentarios efectuados sobre el formulario general (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Los resultados cuantitativos fueron evaluados inicialmente generando promedios por pregunta y para profundizar el análisis se utilizó el coeficiente de V de Aiken (índice de validez) con un criterio de mayor al 0.7 (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Al utilizar el coeficiente V de Aiken es importante reconocer que al momento de evaluar los datos resultantes e identificar medidas altas, esto refleja que existe un consenso que clasifica y valida el ítem. Para el análisis se inicia de las generalidades para posteriormente analizar cada ítem de manera individual reconociendo si supera el criterio establecido del 0.7. La Tabla VII.20 muestra los resultados obtenidos de manera global por variable identificando que todas superan el criterio establecido.

Tabla VII.20: Análisis de resultados por variable

<i>VARIABLE</i>	<i>V de Aiken</i>
<i>Teletrabajo Obligado (TO)</i>	0.787
<i>Desempeño Laboral (DL)</i>	0.789
<i>Balance Trabajo y Familia (BTF)</i>	0.771
<i>Agotamiento Laboral (AL)</i>	0.787
<i>Satisfacción Laboral (SL)</i>	0.780
<i>Resultado general</i>	0.783

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Una vez validadas las variables se retoman los resultados obtenidos por cada ítem y se evalúa la eliminación de los que no han superado el criterio siguiendo la premisa de mantener como mínimo 5 ítems por variable.

A continuación, la Tabla VII.21 muestra el conglomerado de los coeficientes obtenidos.

Tabla VII.21: Resumen de coeficientes por ítem

<i>TO</i>		<i>BTF</i>		<i>DL</i>		<i>AL</i>		<i>SL</i>	
0.787		0.771		0.789		0.787		0.780	
<i>TO1</i>	0.656	<i>BTF1</i>	0.878	<i>DL1</i>	0.911	<i>AL1</i>	0.744	<i>SL1</i>	0.789
<i>TO2</i>	0.911	<i>BTF2</i>	0.922	<i>DL2</i>	0.933	<i>AL2</i>	0.767	<i>SL2</i>	0.744
<i>TO3</i>	0.800	<i>BTF3</i>	0.789	<i>DL3</i>	0.911	<i>AL3</i>	0.733	<i>SL3</i>	0.789
<i>TO4</i>	0.767	<i>BTF4</i>	0.689	<i>DL4</i>	0.678	<i>AL4</i>	0.922	<i>SL4</i>	0.733
<i>TO5</i>	0.811	<i>BTF5</i>	0.822	<i>DL5</i>	0.9	<i>AL5</i>	0.9	<i>SL5</i>	0.644
<i>TO6</i>	0.678	<i>BTF6</i>	0.811	<i>DL6</i>	0.578	<i>AL6</i>	0.722	<i>SL6</i>	0.8
<i>TO7</i>	0.822	<i>BTF7</i>	0.6	<i>DL7</i>	0.689	<i>AL7</i>	0.633	<i>SL7</i>	0.867
<i>TO8</i>	0.778	<i>BTF8</i>	0.756	<i>DL8</i>	0.8	<i>AL8</i>	0.856	<i>SL8</i>	0.722
<i>TO9</i>	0.856	<i>BTF9</i>	0.867	<i>DL9</i>	0.7	<i>AL9</i>	0.811	<i>SL9</i>	0.933
<i>TO10</i>	0.789	<i>BTF10</i>	0.578			<i>AL10</i>	0.778		

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Los datos mostrados resumen el promedio que se consigue al calcular el coeficiente para cada constructo y cada criterio y posteriormente promediar el total obtenido de cada criterio de evaluación obteniendo así un puntaje único para cada ítem.

Al finalizar la evaluación de todos los comentarios de los expertos se consiguió pasar de 48 ítems, que únicamente evaluaban las variables de estudio, a 20 y 13 ítems demográficos y de clasificación respectivamente. Concluyendo con un instrumento amigable de solamente 33 ítems en total (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Al finalizar la primera ronda de evaluación, se elaboró el instrumento final que fue nuevamente enviado a los expertos para su validación, considerando esta como la segunda ronda. El resultado de la segunda ronda fue positivo y no se obtuvieron comentarios adicionales considerando el instrumento validado.

7.8. El Instrumento

El formato de cuestionario seleccionado como instrumento de recolección es en formulario virtual. Esta es la herramienta más factible que se puede utilizar debido al estado de distanciamiento social que se encuentra definido por el contexto actual y permite ser distribuido por medios virtuales y las TICs.

La encuesta permite la obtención de información de los sujetos de estudio, sus características y percepciones (Arias, 2006). El formato seleccionado es escrito y permite la sistematización automática de la información desde el momento de su ingreso gracias al uso de Google Forms que genera automáticamente la data en una hoja de cálculo.

7.8.1 Contenido del instrumento

A continuación, se presenta una transcripción del instrumento elaborado, el formato utilizado puede ser visto en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

▪ **Introducción**

Este cuestionario se ha elaborado como parte del proyecto de tesis de investigación aplicada para obtener el grado de magister, conducida por tres estudiantes de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad ESAN.

La participación es voluntaria y completamente anónima. La información recabada sólo será usada con el propósito de la investigación.

La decisión de participar es voluntaria, no estás obligado a participar, puedes marcar no a la siguiente pregunta o cerrar esta página si no deseas contribuir con esta investigación académica.

Gracias por tu participación.

● **DATOS DEMOGRÁFICOS**

Genero

- *Masculino*
- *Femenino*

Lugar de trabajo

- *Departamento de Lima*
- *Otro departamento de Perú*

Edad

- *18-24*
- *25-29*
- *30-39*
- *40-49*
- *50-59*
- *Más de 59*

Número de personas que viven con usted

- *1*
- *2*
- *3*
- *4*
- *5*

Número de menores de edad a su cargo

- *1*
- *2*
- *3*
- *4*
- *5*

Sector empresarial de la organización en la que trabaja.

- *Agricultura y ganadería*
- *Alimentación*
- *Comercio*
- *Construcción*
- *Educación*
- *Electricidad, gas y agua*
- *Hotelería, restaurantes y turismo*
- *Manufactura*
- *Minería e hidrocarburos*
- *Medios de comunicación*
- *Sector Público*
- *Servicios financieros*
- *Servicios de salud*
- *Servicios de telefonía*
- *Transporte*
- *Otros servicios*

● **PARTE 1**

Elige la opción que mejor describe tu situación antes de la pandemia.

- *Solo trabajaba en el local de la empresa (oficina, fabrica, tienda, etc.)*
- *Podía trabajar en distintos lugares (en proyectos, con los clientes, desde casa, etc.)*
- *Trabajaba en movimiento (visitando clientes, por ejemplo)*
- *Podía teletrabajar en situaciones especiales (por viaje de la empresa o por decisión propia).*

- *El teletrabajo era parte de mi dinámica cotidiana de trabajo*
-

Con respecto al teletrabajo realizado durante la cuarentena por Covid-19, ¿Qué afirmación te describe mejor?

- *Dedico más horas al trabajo que antes de la pandemia*
- *Dedico igual cantidad de horas que antes de la pandemia*
- *Dedico menor cantidad de horas que antes de la pandemia*
- *Ninguna de las anteriores*

¿Se le consultó si quería teletrabajar?

- *Sí*
- *No*

¿Le han brindado equipamiento para teletrabajar?

- *Sí*
- *No*

¿Se le ha consultado si quiere mantenerse teletrabajando?

- *Sí*
- *No*

Cuando pase la pandemia ¿Le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?

- *Sí*
- *No*

¿En la actualidad te encuentras teletrabajando?

- *Sí*
- *No*

● **PARTE 2**

Considerando tu experiencia con el teletrabajo en los primeros tres meses de pandemia (marzo, abril, mayo), evalúa los siguientes ítems del 1 al 5, siendo 1 = Totalmente desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

- 1. Me he adaptado adecuadamente a la modalidad de teletrabajo*
- 2. Con el teletrabajo puedo trabajar igual que con el trabajo presencial*
- 3. Soy más proactivo teletrabajando*
- 4. Me han capacitado para teletrabajar*
- 5. Cuento con el internet adecuado para teletrabajar*
- 6. Las actividades familiares que se llevan en mi hogar afectan mi concentración en el trabajo*
- 7. Me gusta trabajar en casa porque tengo cerca a mi familia*

8. *Si surge una necesidad familiar de dejar de hacer mi trabajo y me concentro en mi familia*
9. *El estrés que me genera el teletrabajo afecta a mi familia*
10. *Prefiero trabajar fuera de casa*

● **PARTE 3**

Considerando tu experiencia con el teletrabajo en los primeros tres meses de pandemia (marzo, abril, mayo), evalúa los siguientes ítems del 1 al 5, siendo 1 = Totalmente desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

1. *Trabajar desde casa es agotador*
2. *Pienso que estoy saturado/a por el teletrabajo*
3. *Siento mayor presión por parte de mis superiores cuando teletrabajo*
4. *Desde que teletrabajo me siento conectado al trabajo más tiempo*
5. *Cuento con un lugar adecuado para trabajar desde casa (esto evita cansancio físico por ejemplo)*
6. *Siento que contribuyo a la mejora de la empresa más cuando teletrabajo*
7. *Cuando teletrabajo me siento satisfecho con mis resultados*
8. *Teletrabajando muestro una buena actitud a pesar de las dificultades*
9. *Cuando teletrabajo si encuentro obstáculos mi equipo me apoya para salir adelante*
10. *Mediante el teletrabajo puedo realizar mis labores de manera independiente*

7.9. Procesamiento de información

7.9.1 Estadística Descriptiva

La data obtenida del instrumento será analizada por medio de la estadística descriptiva para analizar la población obtenida, describir y resumir la información obtenida. Esto será relevante ya que el formulario será enviado por la web utilizando como un filtro para identificar que el individuo pertenece a la muestra de estudio ya que se debe recolectar información de una población que responda a las características de “personas asalariadas que estén o hayan experimentado el teletrabajo de manera obligada debido a la pandemia”. La información será recopilada en tablas y gráficos para poder describir la muestra alcanzada.

La Estadística Descriptiva será utilizada en la recopilación de los datos, su organización, procesamiento inicial, análisis e interpretación inicial para poder reconocer las características de la muestra que se está estudiando.

7.9.2 Estadística Inferencial

La data recopilada será posteriormente analizada por medio de la estadística inferencial validando inicialmente si la data tiene un comportamiento “normal” para poder extender la información obtenida de la muestra a la población y poder validar las hipótesis planteadas. Se espera de este análisis obtener conclusiones que puedan surgir como deducciones de la población e inferir acerca de la misma.

Para poder realizar el análisis estadístico se ha asignado un código a cada uno de los ítems del cuestionario. Las Tabla VII.22, Tabla VII.23, Tabla VII.24 y Tabla VII.25 muestran las claves seleccionadas.

Tabla VII.22: Claves de cuestionario datos demográficos

<i>Cuestionario: Datos demográficos</i>			
No	Ítem	Respuesta	Clave
1	Género	Masculino	0
		Femenino	1
2	Edad	18-24	0
		25-29	1
		30-39	2
		40-49	3
		50-59	4
		Más de 59	5
3	Número de personas que viven con usted	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
4	Número de menores de edad a su cargo	0	0
		1	1
		2	1
		3	1
		4	1
		5	1
5	Lugar de trabajo	Lima	0
		Provincias	1
6	Sector empresarial de la organización en la que trabaja	Agricultura y ganadería	
		Alimentación	
		Comercio	
		Construcción	
		Educación	
		Electricidad, gas y agua	
		Hotelería, restaurantes y turismo	
		Manufactura	
		Minería e hidrocarburos	
		Medios de comunicación	
		Sector Público	
		Servicios financieros	
		Servicios de salud	
		servicios de telefonía	
		Transporte	
Otros servicios			

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.23: Claves de cuestionario parte 1

<i>Cuestionario: Parte 1/3</i>			
<i>No</i>	Ítem	Respuesta	Clave
<i>7</i>	Elige la opción que mejor describe tu situación antes de la pandemia	Solo trabajaba en la empresa	0
		Podía trabajar en distintos lugares	1
		Trabajaba en movimiento	2
		Podía teletrabajar en situaciones especiales	3
		El teletrabajo era parte de mi dinámica cotidiana de trabajo	4
<i>8</i>	Con respecto al teletrabajo realizado durante la cuarentena por Covid-19, ¿Qué afirmación te describe mejor?	Dedico más horas al trabajo que antes de la pandemia	0
		Dedico igual cantidad de hora que antes de la pandemia	1
		Dedico menor cantidad de horas que antes de la pandemia	2
		Ninguna de las anteriores	3
TELETRABAJO			
<i>No</i>	Ítem	Respuesta	Clave
<i>9</i>	¿Se le consultó si quería teletrabajar?	Sí	0
		No	1
<i>10</i>	¿Le han brindado equipamiento para teletrabajar?	Sí	0
		No	1
<i>11</i>	¿Se le ha consultado si quiere mantenerse teletrabajando?	Sí	0
		No	1
<i>12</i>	Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?	Sí	0
		No	1
<i>13</i>	¿En la actualidad te encuentras teletrabajando?	Sí	0
		No	1

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.24: Claves de cuestionario parte 2

<i>Cuestionario: Parte 2/3</i>			
DESEMPEÑO LABORAL			
No.	Ítem	Respuesta	Clave
14	Me he adaptado adecuadamente a la modalidad de teletrabajo	Del 1 al 5	<p>PROMEDIO</p> <p>1= NO DESEMPEÑO</p> <p>5= DESEMPEÑO</p>
15	Con el teletrabajo puedo trabajar igual que con el trabajo presencial	Del 1 al 5	
16	Soy más proactivo teletrabajando	Del 1 al 5	
17	Me han capacitado para teletrabajar	Del 1 al 5	
18	Cuento con el internet adecuado para teletrabajar	Del 1 al 5	
BALANCE TRABAJO Y FAMILIA			
No.	Ítem	Respuesta	Clave
19	Las actividades familiares que se llevan en mi hogar afectan mi concentración en el trabajo	Del 1 al 5	<p>PROMEDIO</p> <p>1= BALANCE</p> <p>5= NO BALANCE</p>
20	Me gusta trabajar en casa porque tengo cerca a mi familia (respuesta invertida)	Del 1 al 5	
21	Si surge una necesidad familiar deo de hacer mi trabajo y me concentro en mi familia	Del 1 al 5	
22	El estrés que me genera el teletrabajo afecta a mi familia	Del 1 al 5	
23	Prefiero trabajar fuera de casa	Del 1 al 5	

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VII.25: Claves de cuestionario parte 3

<i>Cuestionario: Parte 3/3</i>			
AGOTAMIENTO LABORAL			
<i>No</i>	Ítem	Respuesta	Clave
24	Trabajar desde casa es agotador	Del 1 al 5	PROMEDIO 1= NO AGOTADO 5= AGOTADO
25	Pienso que estoy saturado/a por el teletrabajo	Del 1 al 5	
26	Siento mayor presión por parte de mis superiores cuando teletrabajo	Del 1 al 5	
27	Desde que teletrabajo me siento conectado al trabajo más tiempo	Del 1 al 5	
28	Cuento con un lugar adecuado para trabajar desde casa (esto evita cansancio físico por ejemplo) (respuesta invertida)	Del 1 al 5	
SATISFACCIÓN LABORAL			
<i>No.</i>	Ítem	Respuesta	Clave
29	Siento que contribuyo a la mejora de la empresa más cuando teletrabajo	Del 1 al 5	PROMEDIO 1 = NO SATISFECHO 5= SATISFECHO
30	Cuando teletrabajo me siento satisfecho con mis resultados	Del 1 al 5	
31	Teletrabajando muestro una buena actitud a pesar de las dificultades	Del 1 al 5	
32	Cuando teletrabajo si encuentro obstáculos mi equipo me apoya para salir adelante	Del 1 al 5	
33	Mediante el teletrabajo puedo realizar mis labores de manera independiente	Del 1 al 5	

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

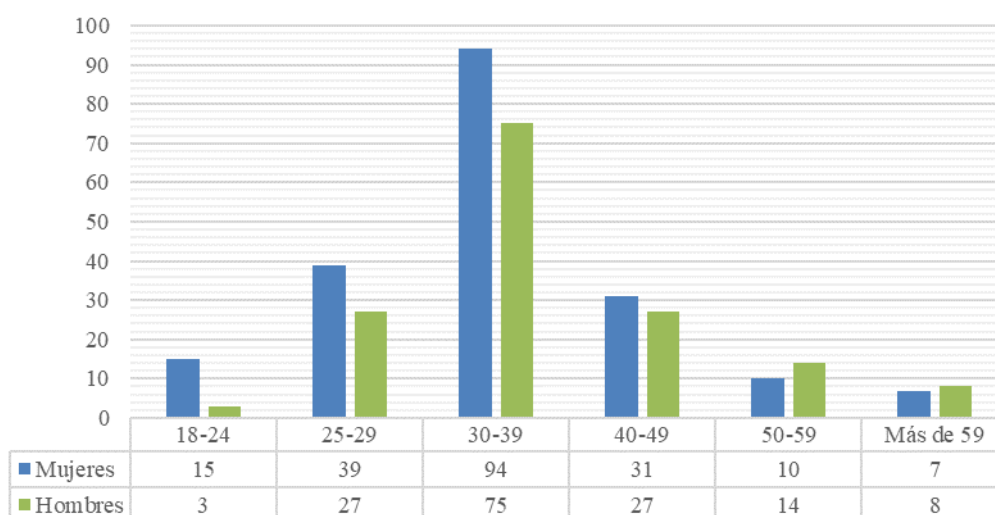
CAPÍTULO VIII. ANÁLISIS DE RESULTADOS

8.1. Resultados descriptivos

8.1.1 Datos demográficos

La recolección de data fue realizada durante el mes de noviembre del 2020 y tuvo como resultado 350 respuestas de personas que teletrabajan en Perú durante la emergencia sanitaria, de las cuales el 56% fueron contestadas por mujeres y el 44% por hombres. Un 67.2% de las personas encuestas se encuentran entre las edades de 25 y 39 años, los cuales representan a la generación “millennial”. Seguido por la generación X que conforman un 23.6%, personas entre las edades de 40 y 59 años. La Figura VIII.1 muestran la distribución de la población accesible en relación con su género y edad.

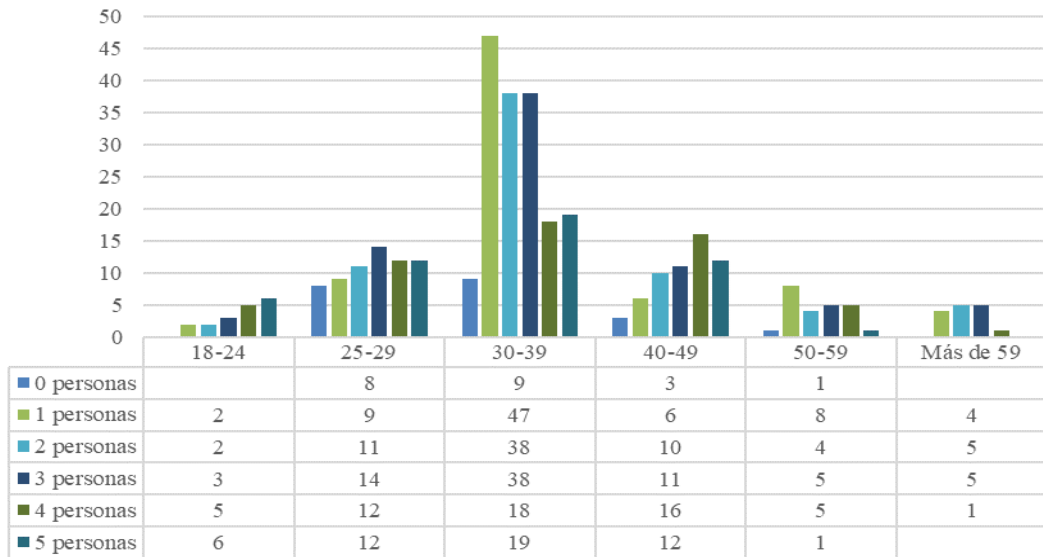
Figura VIII.1: Distribución de población accesible por sexo y edades.



Fuente: Elaborado por las autoras de la tesis.

En cuanto a la cantidad de personas que cohabitan con el individuo entrevistado se identifica que un 27.7% de la población afirma vivir solo o acompañado con una persona, el 20% vive con dos personas más y un total de 52.3% vive con más de 3 personas, la Figura VIII.2 muestra la data.

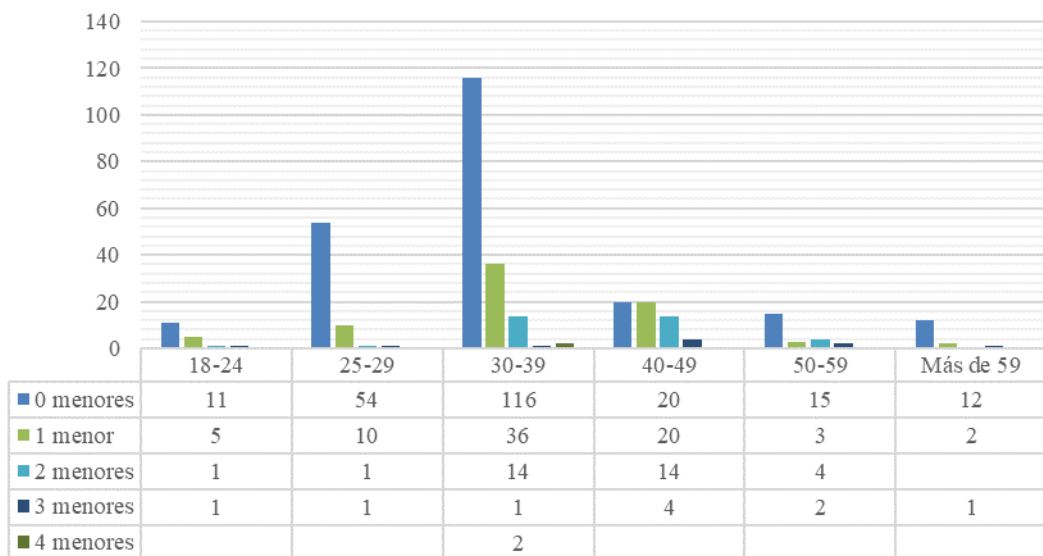
Figura VIII.2: Cantidad de personas que cohabitan con el encuestado



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis

Se puede observar también que un 65.1% de las personas que teletrabajan no tienen hijos o menores de edad a su cargo, un 21.7% tiene a su cargo un solo menor de edad y un 13.1% de las personas tienen a su cargo más 2 dos menores de edad. La Figura VIII.3 muestra los resultados obtenidos en relación con la cantidad de menores a cargo del individuo distribuido por edades.

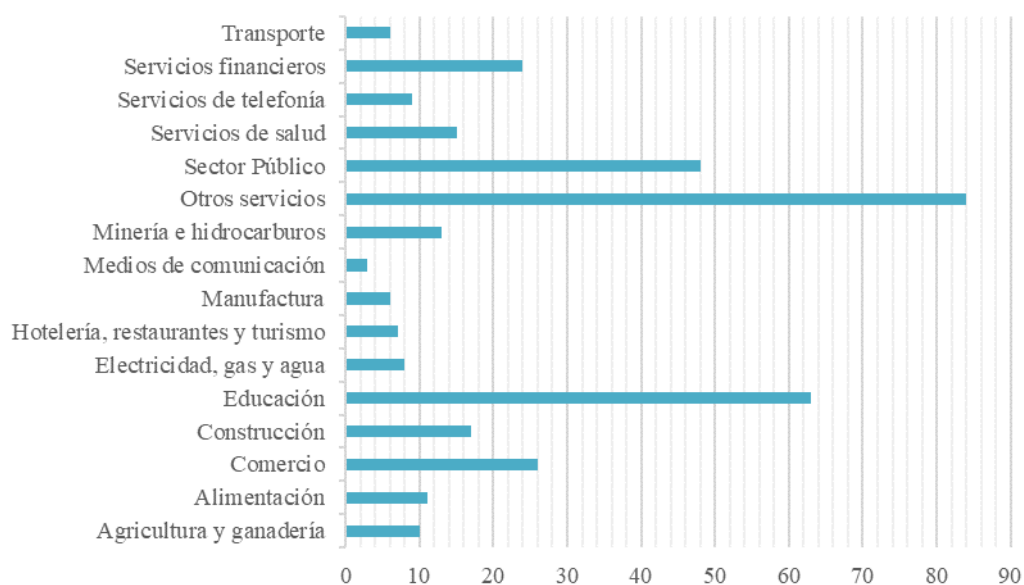
Figura VIII.3: Cantidad de menores de edad al cargo del encuestado



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

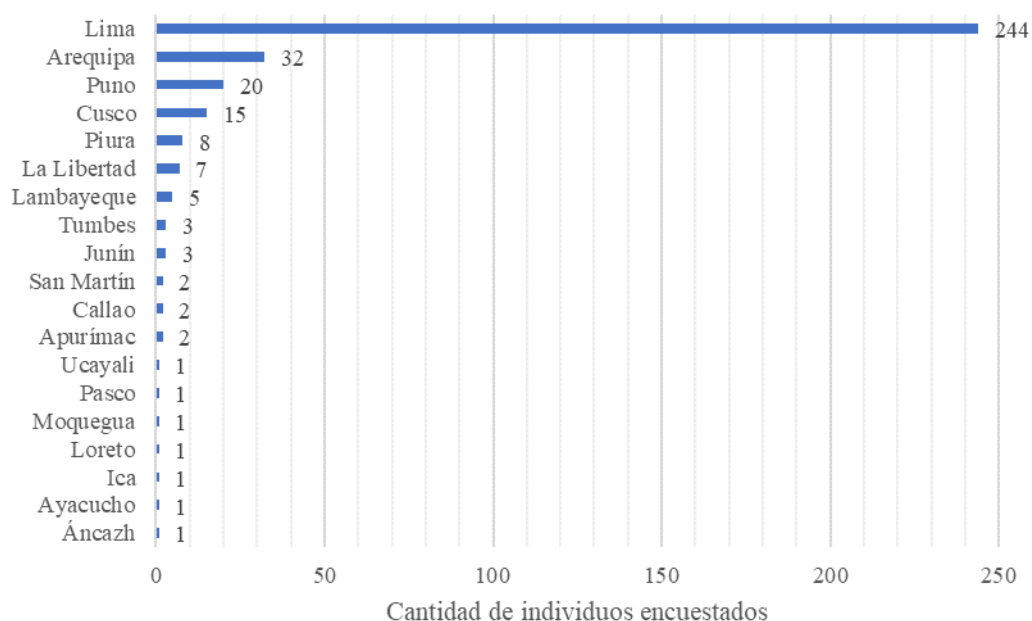
Respecto al lugar de trabajo de los encuestados, el 69.9% respondió que teletrabajan en Lima y un 30.1% en provincias. El sector empresarial de la organización a la que el encuestado pertenece fue variado, siendo la mayoría alcanzada “Otros servicios”, seguido por educación y el sector público como se muestra en la Figura VIII.4 Por otro lado, la Figura VIII.5 los departamentos alcanzados.

Figura VIII.4: Sectores empresariales donde teletrabajan los encuestados.



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.5: Individuos por departamento



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.1.2 Resultado de variables de Teletrabajo

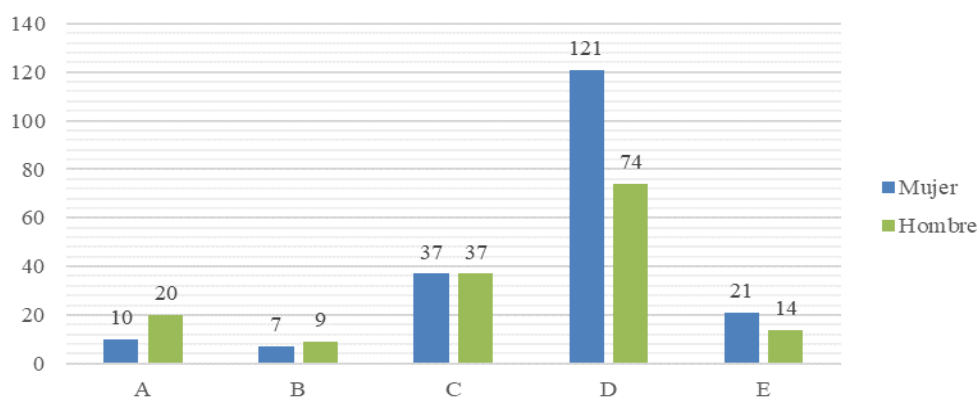
Se le solicitó al encuestado identificarse con una afirmación que describiera su situación, en relación con el teletrabajo o trabajo remoto antes de la emergencia sanitaria, y los resultados obtenidos muestran que un 55.71% de los individuos afirman no haber teletrabajado antes realizando sus actividades laborales únicamente en su lugar de trabajo. Por otro lado, un 21.14% indican que realizaban trabajos que se podían realizar en distintos emplazamientos. Solamente un 8.57% afirma que el teletrabajo era parte de su dinámica de trabajo. La Tabla VIII.1 muestra los resultados obtenidos por género y posteriormente, en la Figura VIII.6 se ilustran gráficamente.

Tabla VIII.1: Descripción de la situación del individuo antes de la pandemia

<i>Afirmación</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Total general</i>
A. El teletrabajo era parte de mi dinámica cotidiana de trabajo	10	20	30
B. Podía teletrabajar en situaciones especiales (por viaje de la empresa o por decisión propia).	7	9	16
C. Podía trabajar en distintos lugares (en proyectos, con los clientes, desde casa, etc.)	37	37	74
D. Solo trabajaba en la empresa (oficina, fabrica, tienda, etc.)	121	74	195
E. Trabajaba en movimiento (visitando clientes, por ejemplo)	21	14	35
Total general	196	154	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.6: Descripción de la situación del individuo antes de la pandemia



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

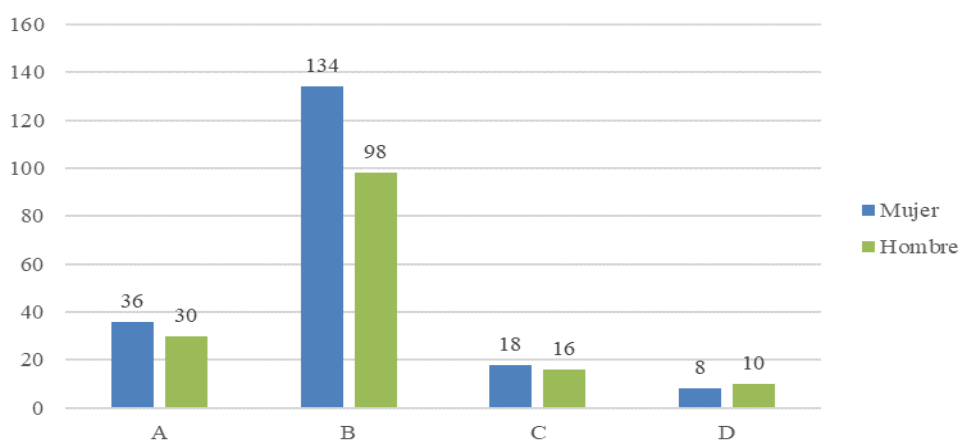
Del mismo modo, para tener conocimiento de la percepción del individuo frente a la modalidad de teletrabajo obligado por la emergencia sanitaria, se consultó qué afirmación le describe mejor en relación con el tiempo que dedica al trabajo. Se identifica que la mayor percepción es que un 66.28% de los individuos consultados afirman que dedican más horas al trabajo que antes de la pandemia seguido por un 18.85% que afirma que dedican igual cantidad de horas que antes de la pandemia. Solamente un 9.71% afirman trabajar una menor cantidad de horas y un 5.14% no se sienten identificados con ninguna de las afirmaciones anteriores. La Tabla VIII.2 resume los resultados obtenidos con relación a la percepción del tiempo dedicado al teletrabajo y la Figura VIII.7 ilustra de manera gráfica dichos resultados.

Tabla VIII.2: Percepción de tiempo dedicado al teletrabajo

<i>Afirmación</i>	Mujer	Hombre	Total general
<i>A.</i> Dedico igual cantidad de horas que antes de la pandemia	36	30	66
<i>B.</i> Dedico más horas al trabajo que antes de la pandemia	134	98	232
<i>C.</i> Dedico menor cantidad de horas que antes de la pandemia	18	16	34
<i>D.</i> Ninguna de las anteriores	8	10	18
Total general	196	154	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.7: Percepción de tiempo dedicado al teletrabajo



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Posteriormente, para poder evaluar si la persona se encuentra obligada a teletrabajar se desarrollan 5 preguntas específicas de respuesta simple (sí / no), estas preguntas son:

- A. *¿Se le consultó si quería teletrabajar?*
- B. *¿Le han brindado equipamiento para teletrabajar?*
- C. *¿Se le ha consultado si quiere mantenerse teletrabajando?*
- D. *Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?*
- E. *¿En la actualidad te encuentras teletrabajando?*

Es importante resaltar que estas 5 preguntas las primeras tres hacen las funciones de pregunta filtro para el momento de evaluar, identificando que si el individuo responde que no a las tres preguntas se considera que cumple con el criterio de estar trabajando de manera obligada y de esta manera se conforma la muestra que posteriormente se evaluará de manera inferencial.

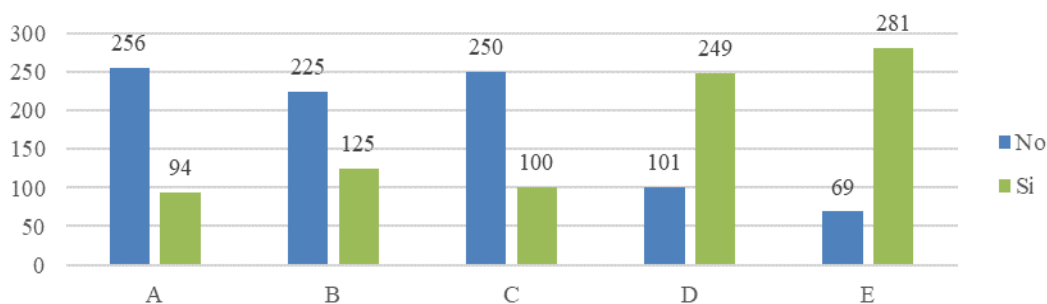
Tabla VIII.3: Resumen de resultados preguntas filtro

	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>E</i>
<i>No</i>	256	225	250	101	69
<i>Si</i>	94	125	100	249	281
<i>Total general</i>	350	350	350	350	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

La Figura VIII.8 muestra gráficamente los resultados expuestos en la Tabla VIII.3 y evidencia a la muestra que cumple con el perfil de “teletrabajo obligado” en las columnas A, B y C.

Figura VIII.8: Resultado de preguntas filtro



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.1.3 Separación de muestra para “teletrabajo obligado”

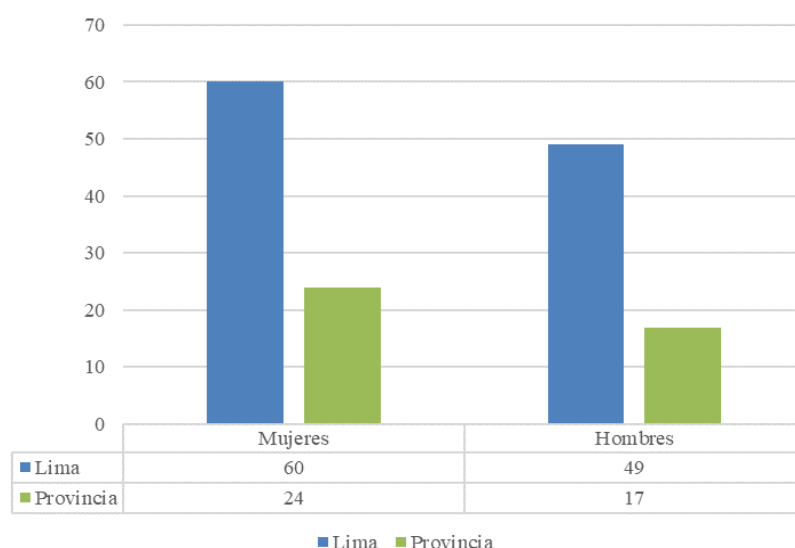
Como se ha mencionado anteriormente, se selecciona como muestra únicamente a los individuos que cumplen con los criterios de elegibilidad, en pocas palabras han respondido de manera negativa si se le ha consultado si quiere teletrabajar, si se le ha brindado equipamiento para trabajo o si se le ha consultado si desea mantenerse teletrabajando.

Considerando lo expuesto, se presentan a continuación los datos específicos a la muestra de estudio que cumple con este criterio y son considerados como “Teletrabajadores obligados”.

Se identifica que, de los 350 sujetos que conforman la población accesible, 150 cumplen con los criterios establecidos como “teletrabajo obligado”, lo que equivale a un 42.86% del total de las encuestas obtenidas.

De la muestra un 72.7% son de Lima y 27.3% son de provincias, 56% son mujeres y 44% son hombres. La Figura VIII.9 muestra la data obtenida con relación a estas características.

Figura VIII.9: Características de la muestra teletrabajadores obligados.



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.1.4 Resultado de variables de Desempeño Laboral

La Tabla VIII.4 contiene todas las respuestas obtenidas con respecto a las variables evaluadas del Desempeño Laboral y la Figura VIII.10 las gráfica. La única afirmación que mantiene una tendencia evidente es la relacionada a la capacitación recibida para teletrabajar que evidencia que a la tendencia es altamente negativa.

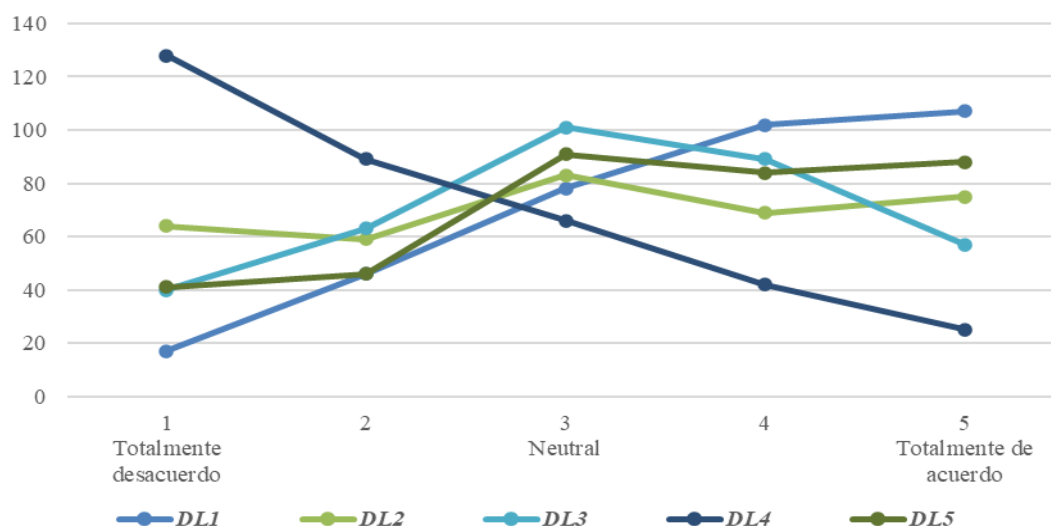
Tabla VIII.4: Respuestas de Desempeño Laboral

ID	Ítems de Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
DL1	Me he adaptado adecuadamente a la modalidad de teletrabajo	17	46	78	102	107
DL2	Con el teletrabajo puedo trabajar igual que con el trabajo presencial	64	59	83	69	75
DL3	Soy más proactivo teletrabajando	40	63	101	89	57
DL4	Me han capacitado para teletrabajar	128	89	66	42	25
DL5	Cuento con el internet adecuado para teletrabajar	41	46	91	84	88

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VI.10:

Figura VIII.10: Conteo de respuestas de Desempeño Laboral



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

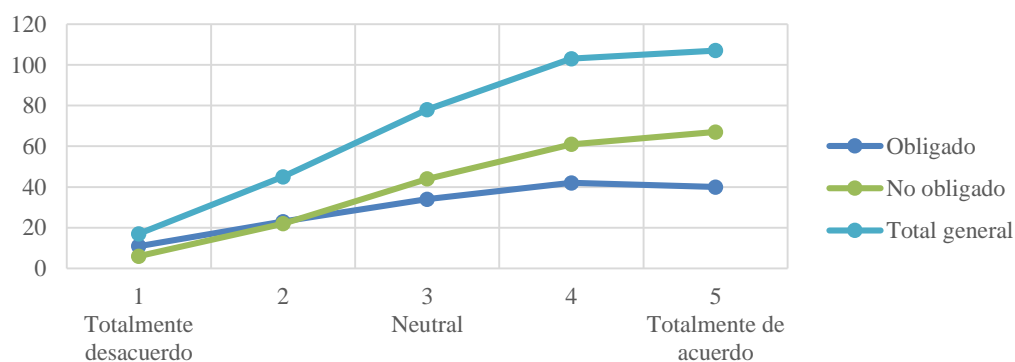
A continuación, se presenta el análisis estadístico descriptivo por pregunta haciendo una distinción evidente entre la población obligada y la población no obligada a teletrabajar.

Tabla VIII.5: DL1

<i>DL1</i>	<i>Me he adaptado adecuadamente a la modalidad de teletrabajo</i>					<i>Total general</i>
	<i>1</i> <i>Totalmente desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de acuerdo</i>	
<i>Obligado</i>	11	23	34	42	40	150
<i>No obligado</i>	6	22	44	61	67	200
<i>Total general</i>	17	45	78	103	107	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.11: DL1



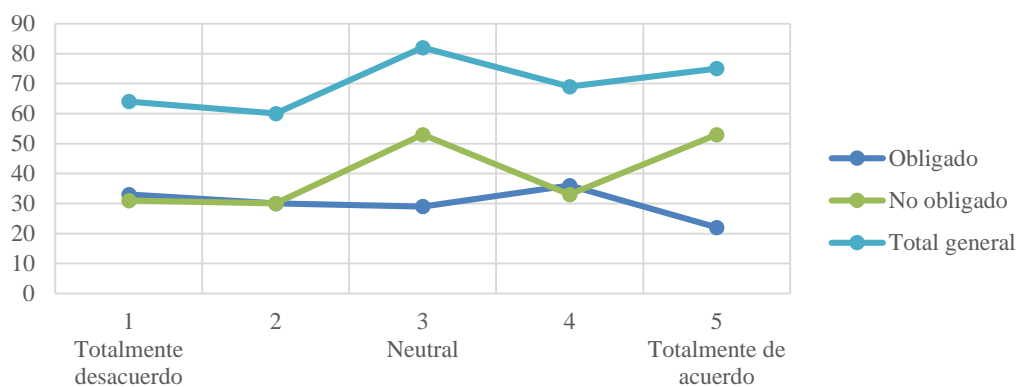
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.6: DL2

<i>DL2</i>	<i>Me he adaptado adecuadamente a la modalidad de teletrabajo</i>					<i>Total general</i>
	<i>1</i> <i>Totalmente desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de acuerdo</i>	
<i>Obligado</i>	33	30	29	36	22	150
<i>No obligado</i>	31	30	53	33	53	200
<i>Total general</i>	64	60	82	69	75	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.12: DL2



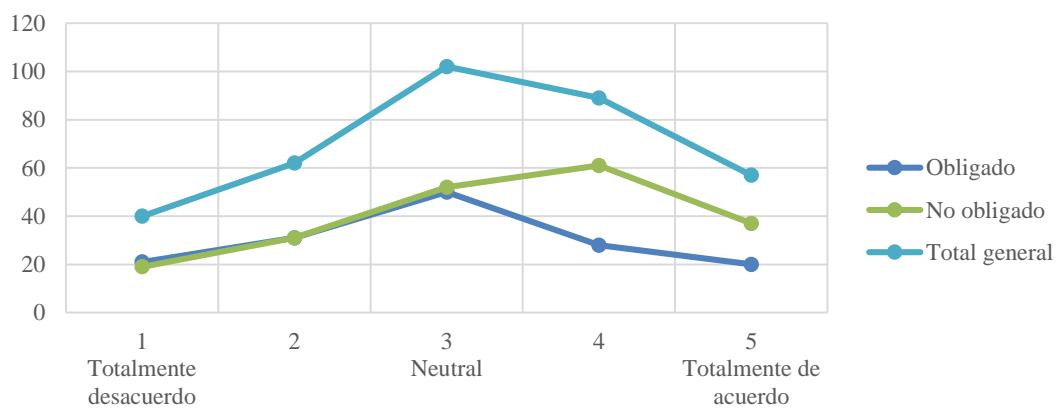
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.7: DL3

<i>DL3</i>	<i>Soy más proactivo teletrabajando</i>					<i>Total general</i>
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	
<i>Obligado</i>	21	31	50	28	20	150
<i>No obligado</i>	19	31	52	61	37	200
<i>Total general</i>	40	62	102	89	57	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.13: DL3



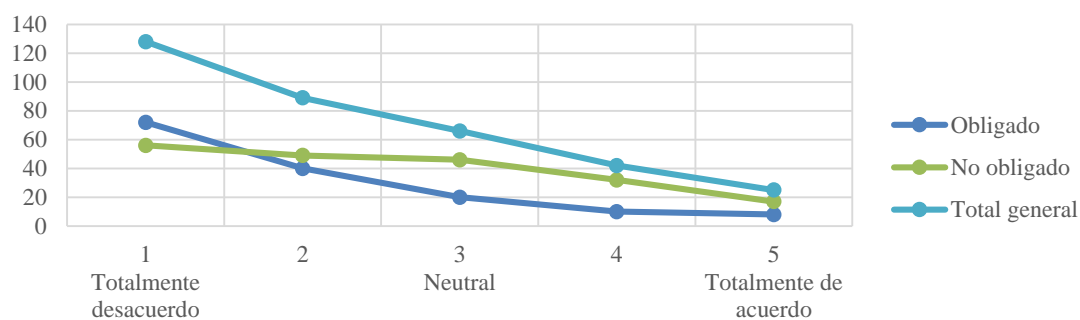
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.8: DL4

<i>DL4</i>	<i>Me han capacitado para teletrabajar</i>					<i>Total general</i>
	<i>1 Totalmente desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3 Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5 Totalmente de acuerdo</i>	
<i>Obligado</i>	72	40	20	10	8	150
<i>No obligado</i>	56	49	46	32	17	200
<i>Total general</i>	128	89	66	42	25	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.14: DL4



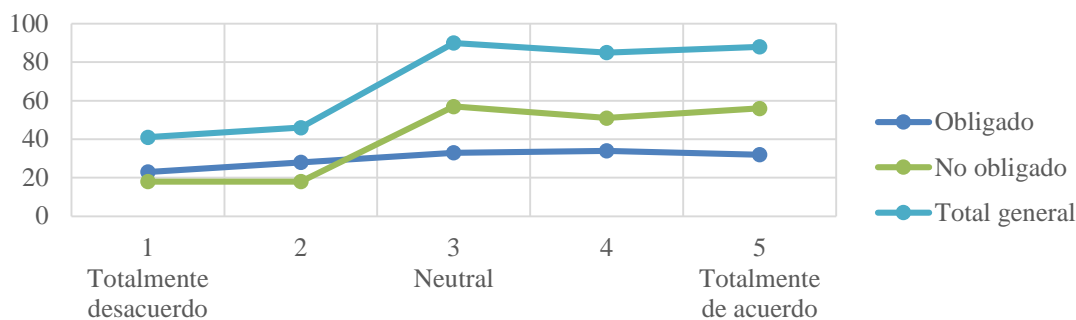
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.9: DL5

<i>DL5</i>	<i>Cuento con el internet adecuado para teletrabajar</i>					<i>Total general</i>
	<i>1 Totalmente desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3 Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5 Totalmente de acuerdo</i>	
<i>Obligado</i>	23	28	33	34	32	150
<i>No obligado</i>	18	18	57	51	56	200
<i>Total general</i>	41	46	90	85	88	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.15: DL5



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

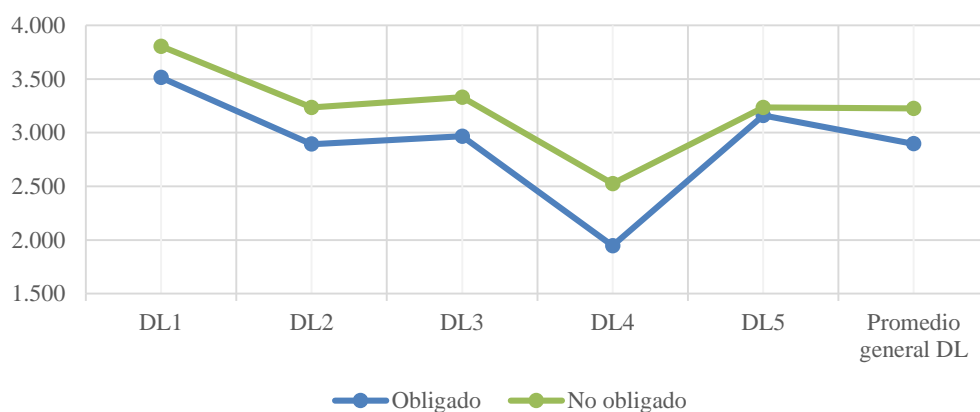
Finalmente se presenta la tabla de promedios de los resultados clasificado en teletrabajadores obligados y no obligados. Es importante recordar la clave elaborada que indica que mientras que más se acerque a 1 la opinión implica un “no desempeño laboral” y mientras más se acerque a 5 implicaría un “desempeño laboral”.

Tabla VIII.10: Promedios en Desempeño Laboral

	<i>DL1</i>	<i>DL2</i>	<i>DL3</i>	<i>DL4</i>	<i>DL5</i>	<i>Promedio general DL</i>
<i>Obligado</i>	3.513	2.893	2.967	1.947	3.160	2.896
<i>No obligado</i>	3.805	3.235	3.33	2.525	3.235	3.226

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.16: Promedios en Desempeño Laboral



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Como se puede identificar en la Figura VIII.16 la pregunta que obtuvo una evaluación menor es la que hace referencia a la capacitación recibida (DL4), la pregunta que muestra una evaluación mayor está relacionada a la adaptación del individuo a la modalidad de teletrabajo (DL1), y es evidente que al comparar los promedios hay una diferencia de percepciones entre el trabajo obligado y el no obligado.

8.1.5 Resultado de variables de Balance Trabajo y Familia

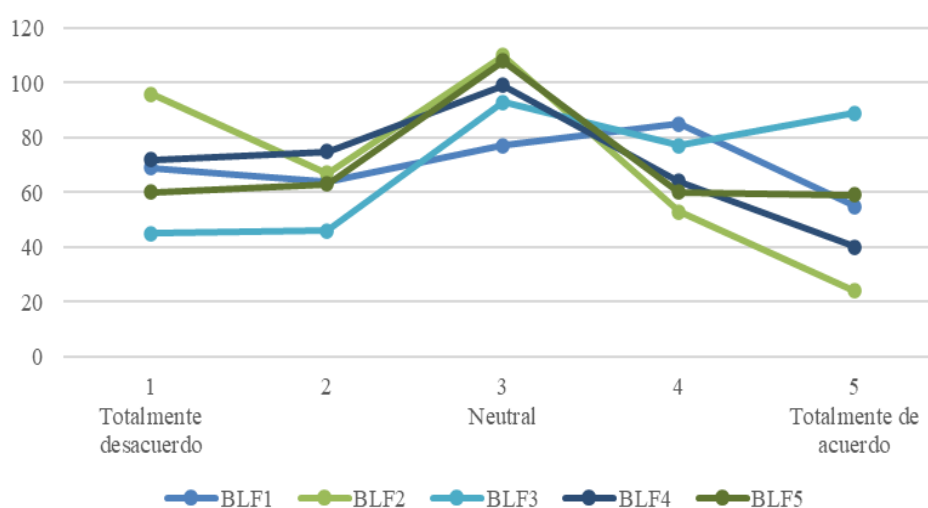
La Tabla VIII.11 contiene todas las respuestas obtenidas con respecto a las variables evaluadas del Balance entre trabajo y familia (BTF) y posteriormente la Figura VIII.17 muestra los resultados de manera gráfica:

Tabla VIII.11: Respuesta de Balance Trabajo y familia

ID	Ítems de Balance Trabajo y Familia	1	2	3	4	5
BTF1	Las actividades familiares que se llevan en mi hogar afectan mi concentración en el trabajo	69	64	77	85	55
BTF2	Me gusta trabajar en casa porque tengo cerca a mi familia	96	67	110	53	24
BTF3	Si surge una necesidad familiar dejo de hacer mi trabajo y me concentro en mi familia	45	46	94	77	89
BTF4	El estrés que me genera el teletrabajo afecta a mi familia	72	75	98	64	40
BTF5	Prefiero trabajar fuera de casa	60	63	108	60	59

Fuente: elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.17: Respuestas de Balance Trabajo y Familia



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

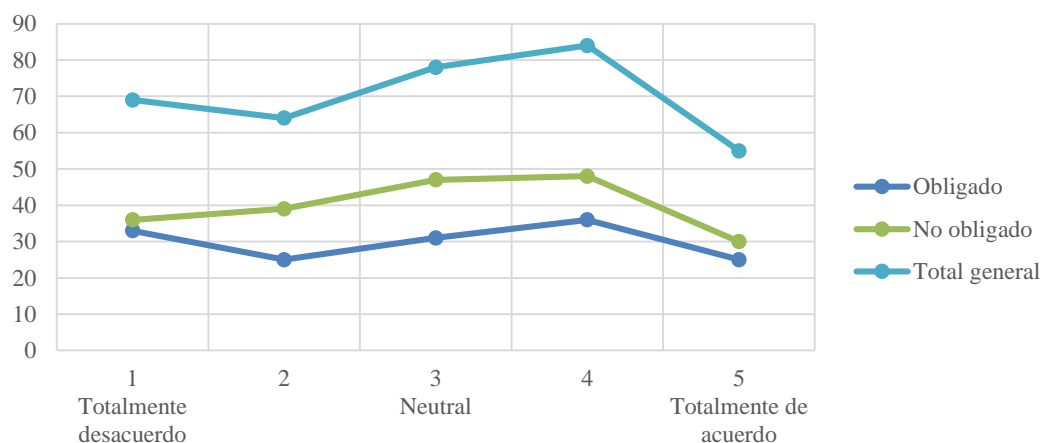
A continuación, se presenta el análisis estadístico descriptivo por pregunta haciendo la distinción entre la población obligada y la población no obligada a teletrabajar:

Tabla VIII.12: BTF1

BTF1	Las actividades familiares que se llevan en mi hogar afectan mi concentración en el trabajo					Total general
	1 <i>Totalmente desacuerdo</i>	2	3 <i>Neutral</i>	4	5 <i>Totalmente de acuerdo</i>	
Obligado	33	25	31	36	25	150
No obligado	36	39	47	48	30	200
Total general	69	64	78	84	55	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.18: BTF1



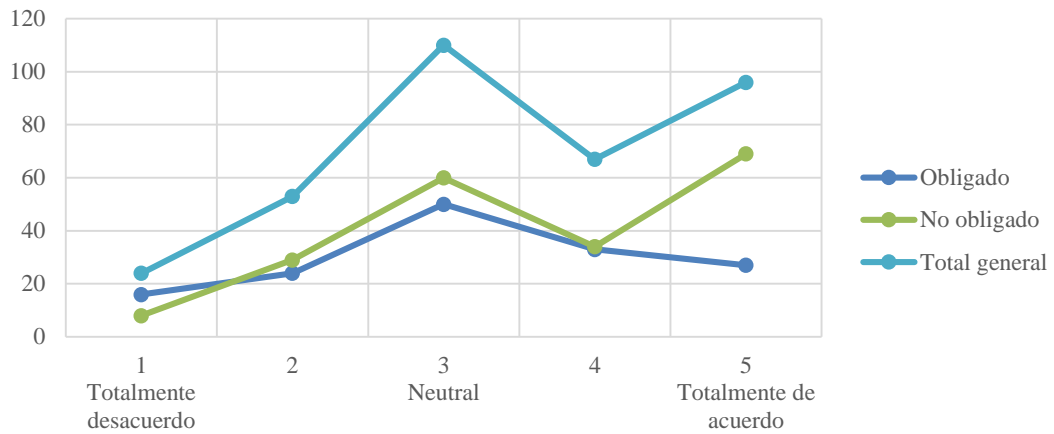
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.13: BTF2

BTF2	Me gusta trabajar en casa porque tengo cerca a mi familia					Total general
	1 <i>Totalmente desacuerdo</i>	2	3 <i>Neutral</i>	4	5 <i>Totalmente de acuerdo</i>	
Obligado	16	24	50	33	27	150
No obligado	8	29	60	34	69	200
Total general	24	53	110	67	96	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.19: BTF2



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

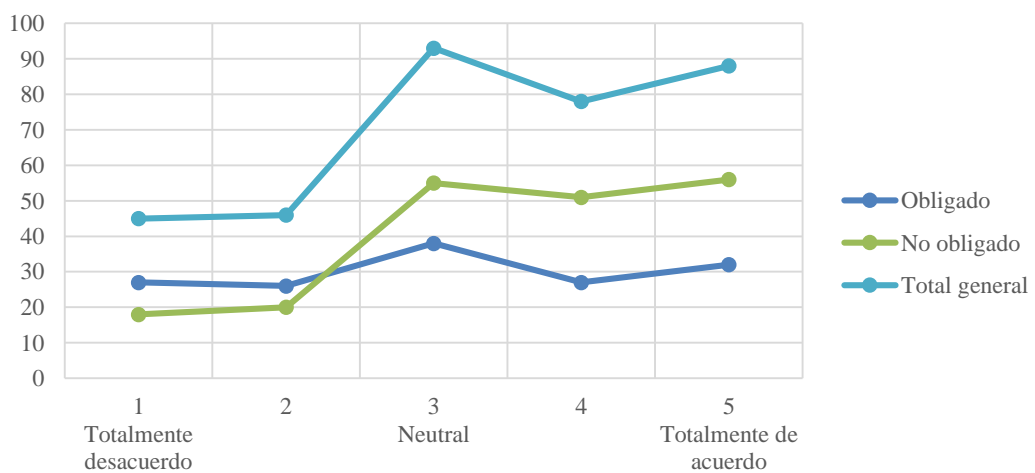
Tabla VIII.14: BTF 3

BTF3 *Si surge una necesidad familiar dejo de hacer mi trabajo y me concentro en mi familia*

	1 <i>Totalmente desacuerdo</i>	2	3 <i>Neutral</i>	4	5 <i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	27	26	38	27	32	150
<i>No obligado</i>	18	20	55	51	56	200
<i>Total general</i>	45	46	93	78	88	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.20: BTF 3



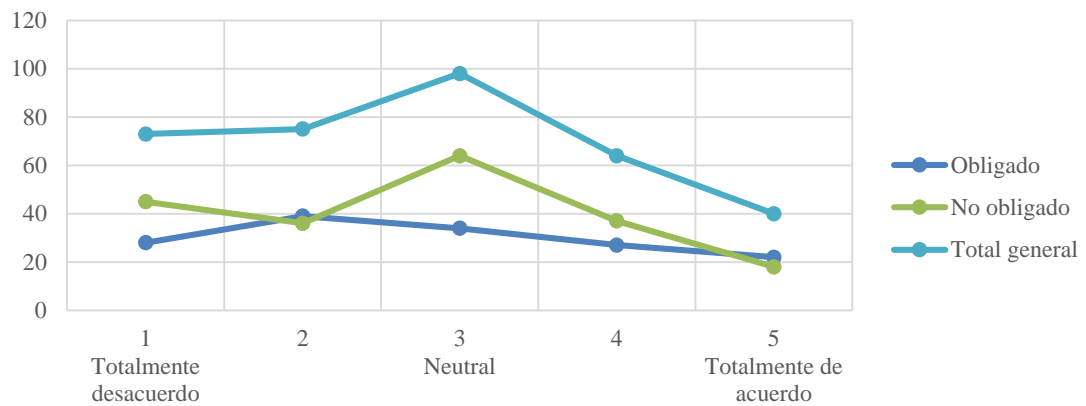
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.15: BTF4

<i>BTF4</i>	<i>El estrés que me genera el teletrabajo afecta a mi familia</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	28	39	34	27	22	150
<i>No obligado</i>	45	36	64	37	18	200
<i>Total general</i>	73	75	98	64	40	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.21: BTF4



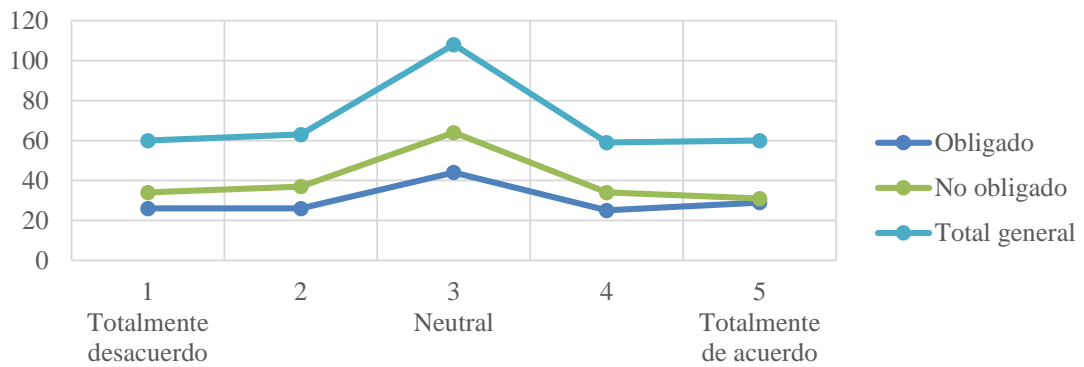
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.16: BTF5

<i>BTF5</i>	<i>Prefiero trabajar fuera de casa</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	26	26	44	25	29	150
<i>No obligado</i>	34	37	64	34	31	200
<i>Total general</i>	60	63	108	59	60	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.22: BTF5



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

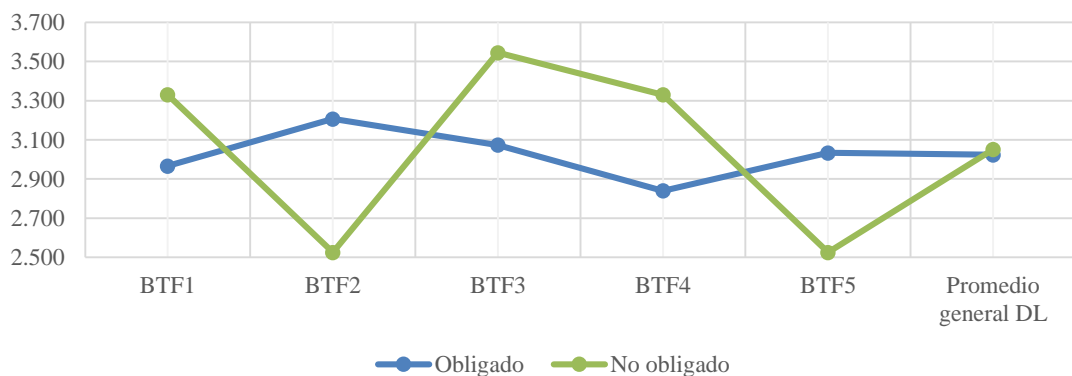
Finalmente se presenta la tabla (Tabla VIII.17) de promedios de los resultados repartido en teletrabajadores obligados y no obligados y posteriormente su gráfica resultante (Figura VIII.23). Es importante recordar la clave elaborada que indica que mientras que más se acerque a 1 la opinión implica un “balance trabajo y familia” y mientras más se acerque a 5 implicaría una relación desbalanceada entre el trabajo y la familia.

Tabla VIII.17: Promedios en Balance Trabajo y Familia

	<i>BTF1</i>	<i>BTF2</i>	<i>BTF3</i>	<i>BTF4</i>	<i>BTF5</i>	<i>Promedio general DL</i>
<i>Obligado</i>	2.967	3.207	3.073	2.840	3.033	3.024
<i>No obligado</i>	3.545	2.985	2.525	3.545	2.985	3.117

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.23: Promedios en Balance Trabajo y Familia



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

El análisis descriptivo de las preguntas elaboradas para el balance trabajo y familia muestran diferencias, aunque no significativas, por pregunta cuando se analiza a la muestra obligada y a la no obligada, estos datos recopilados pueden servir de análisis exploratorio para futuras investigaciones. Teniendo diferencias más significativas en las preguntas que indagan en el bienestar que percibe el individuo por su cercanía a su familia con el teletrabajo (BTF2) y su comportamiento ante las emergencias familiares (BTF3). Se podría sugerir que puede haber una mejor percepción de balance trabajo y familia en los individuos no obligados a teletrabajar en comparación a los obligados.

En cuanto a la manera en que el estrés del trabajo afecta la vida familiar (BTF4), se observa que éste no afecta el balance familiar y con relación a la preferencia de lugar de trabajo (BTF5) se identifica medianamente una preferencia por el trabajo en casa, de la misma manera no se aprecian diferencias significativas, sin embargo sirven de inicio para investigaciones futuras.

8.1.6 Resultado de variables de Agotamiento Laboral

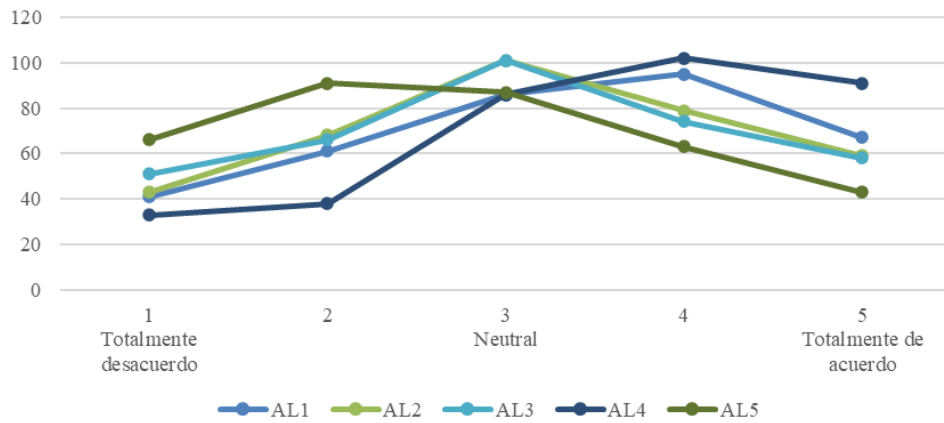
La Tabla VIII.18 contiene todas las respuestas obtenidas con respecto a las variables evaluadas del Agotamiento Laboral y la Figura VIII.24 las gráfica.

Tabla VIII.18: Respuestas de Agotamiento Laboral

<i>ID</i>	<i>Ítems de Agotamiento Laboral</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>AL1</i>	Trabajar desde casa es agotador	41	61	86	95	67
<i>AL2</i>	Pienso que estoy saturado/a por el teletrabajo	43	68	101	79	59
<i>AL3</i>	Siento mayor presión por parte de mis superiores cuando teletrabajo	51	66	101	74	58
<i>AL4</i>	Desde que teletrabajo me siento conectado al trabajo más tiempo	33	38	86	102	91
<i>AL5</i>	Cuento con un lugar adecuado para trabajar desde casa	66	91	87	63	43

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.24: Respuestas de Agotamiento Laboral



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

A continuación se presenta el análisis estadístico descriptivo por pregunta haciendo la distinción entre la población obligada y la población no obligada a teletrabajar

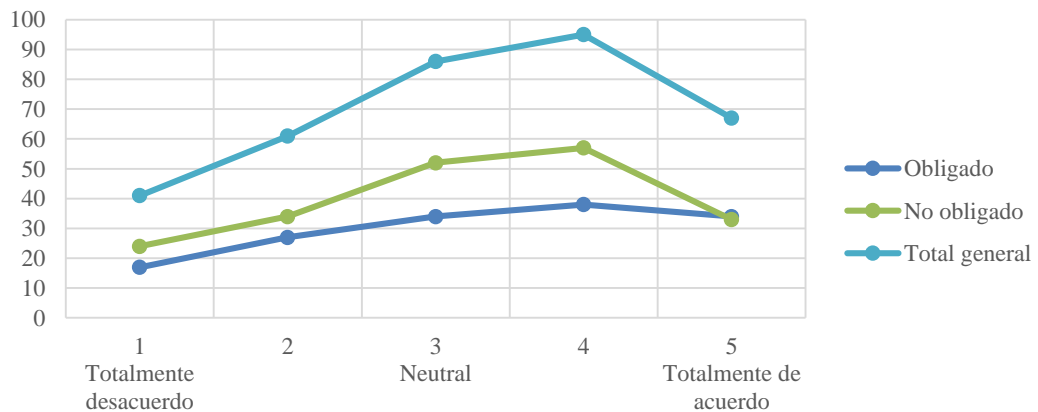
Tabla VIII.19: AL1

AL 1 Trabajar desde casa es agotador

	1 Totalmente desacuerdo	2	3 Neutral	4	5 Totalmente de acuerdo	Total general
Obligado	17	27	34	38	34	150
No obligado	24	34	52	57	33	200
Total general	41	61	86	95	67	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.25: AL1



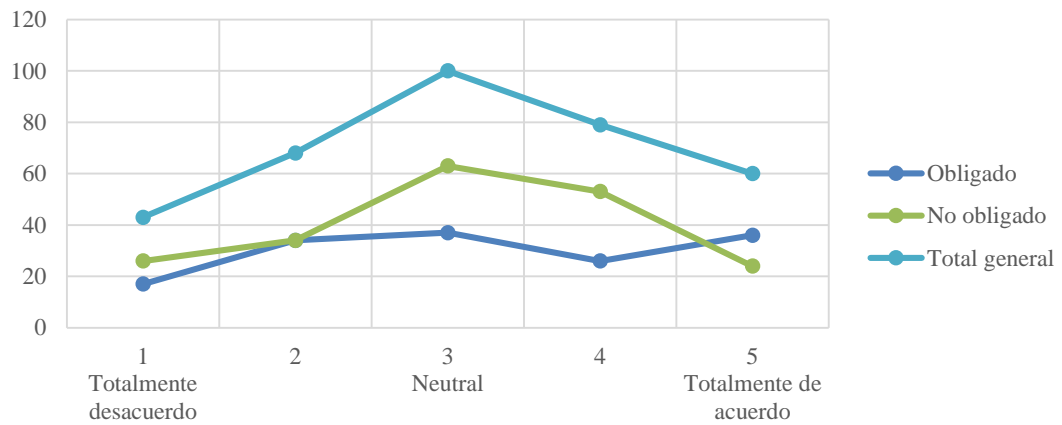
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.20: AL2

<i>AL2</i>	<i>Pienso que estoy saturado/a por el teletrabajo</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total</i> <i>general</i>
<i>Obligado</i>	17	34	37	26	36	150
<i>No obligado</i>	26	34	63	53	24	200
<i>Total general</i>	43	68	100	79	60	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.26: AL2



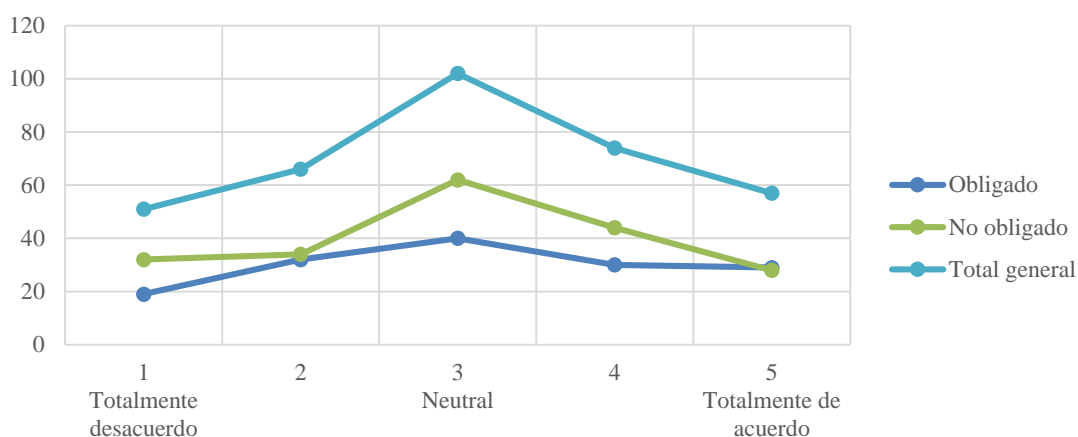
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.21: AL3

<i>AL3</i>	<i>Siento mayor presión por parte de mis superiores cuando teletrabajo</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total</i> <i>general</i>
<i>Obligado</i>	19	32	40	30	29	150
<i>No obligado</i>	32	34	62	44	28	200
<i>Total general</i>	51	66	102	74	57	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.27: AL3



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

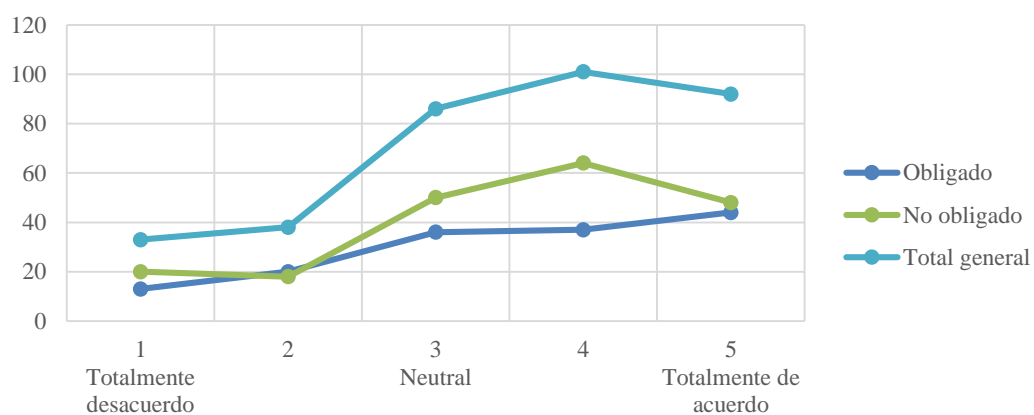
Tabla VIII.22: AL4

AL4 Desde que teletrabajo me siento conectado al trabajo más tiempo

	1 Totalmente desacuerdo	2	3 Neutral	4	5 Totalmente de acuerdo	Total general
Obligado	13	20	36	37	44	150
No obligado	20	18	50	64	48	200
Total general	33	38	86	101	92	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.28: AL4



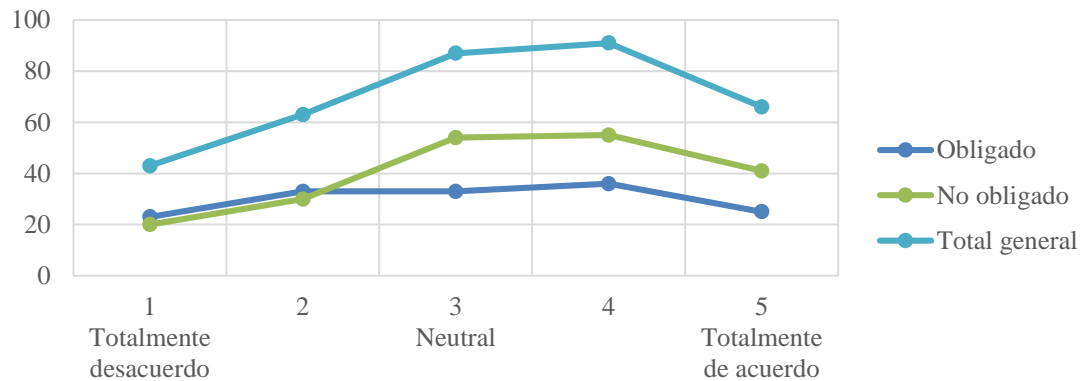
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.23: AL5

<i>AL5</i>	<i>Cuento con un lugar adecuado para trabajar desde casa</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	23	33	33	36	25	150
<i>No obligado</i>	20	30	54	55	41	200
<i>Total general</i>	43	63	87	91	66	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.29: AL5



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

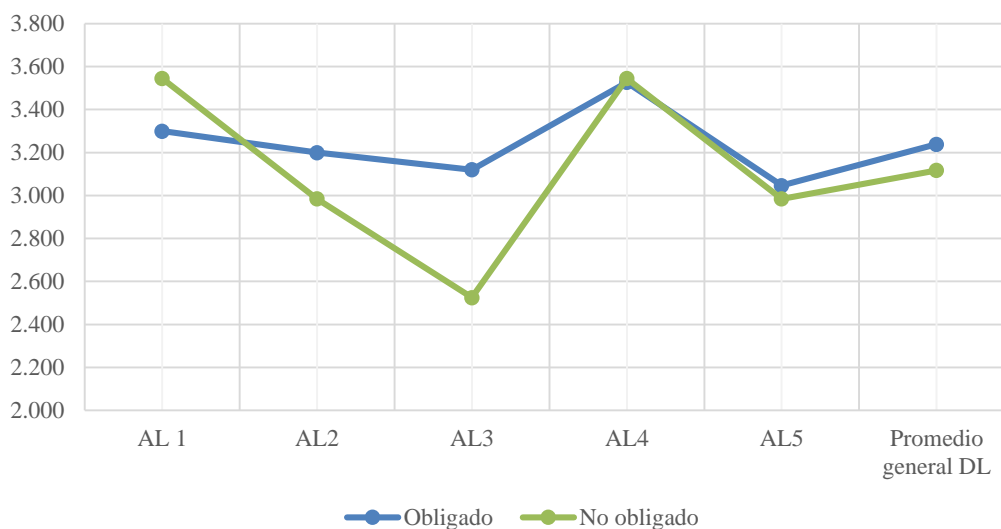
Finalmente se presenta a continuación la tabla de promedios de los resultados repartido en teletrabajadores obligados y no obligados. Es importante recordar la clave elaborada que indica que mientras que más se acerque a 1 la opinión implica un “no agotamiento laboral” y mientras más se acerque a 5 implicaría un “agotamiento laboral”.

Tabla VIII.24: Promedios en Agotamiento Laboral

	<i>AL1</i>	<i>AL2</i>	<i>AL3</i>	<i>AL4</i>	<i>AL5</i>	<i>Promedio</i> <i>general DL</i>
<i>Obligado</i>	3.300	3.200	3.120	3.527	3.047	3.239
<i>No obligado</i>	3.545	2.985	2.525	3.545	2.985	3.117

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.30: Promedios en Agotamiento Laboral



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Es interesante identificar como en promedio no se existe una diferencia significativa entre los grupos de trabajadores obligados y no obligados, sin embargo, al analizar las preguntas independientemente sí se observa una diferencia significativa entre la percepción de agotamiento (AL1), la saturación percibida (AL2) y el nivel de presión percibida (AL3).

Finalmente, la diferencia ambiental entre los trabajadores obligados y no obligados (AL5) se vuelve casi evidente, desde el momento en que se sabe que al trabajador obligado no se le ha facilitado equipamiento.

8.1.7 Resultado de variables de Satisfacción Laboral

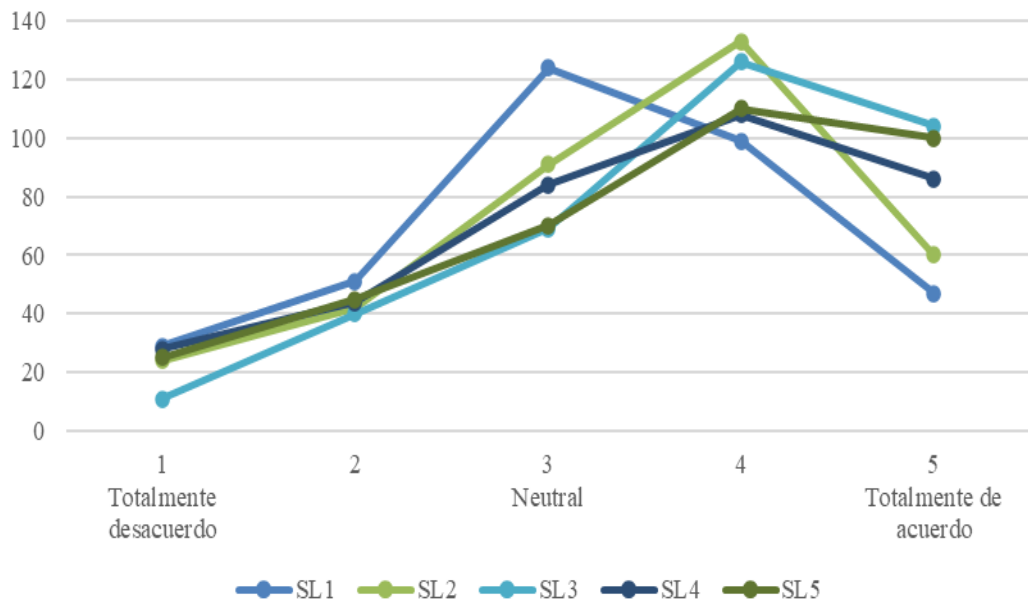
A continuación, la Tabla VIII.25 contiene todas las respuestas obtenidas con respecto a las variables evaluadas de la Satisfacción Laboral y la Figura VIII.31 las gráfica.

Tabla VIII.25: Respuestas de Satisfacción Laboral

<i>ID</i>	<i>Ítems de Satisfacción Laboral</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>SL1</i>	Siento que contribuyo a la mejora de la empresa más cuando teletrabajo	29	51	124	99	47
<i>SL2</i>	Cuando teletrabajo me siento satisfecho con mis resultados	24	42	91	133	60
<i>SL3</i>	Teletrabajando muestro una buena actitud a pesar de las dificultades	11	40	69	126	104
<i>SL4</i>	Cuando teletrabajo si encuentro obstáculos mi equipo me apoya para salir adelante	28	44	84	108	86
<i>SL5</i>	Mediante el teletrabajo puedo realizar mis labores de manera independiente	25	45	70	110	100

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.31: Respuestas de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

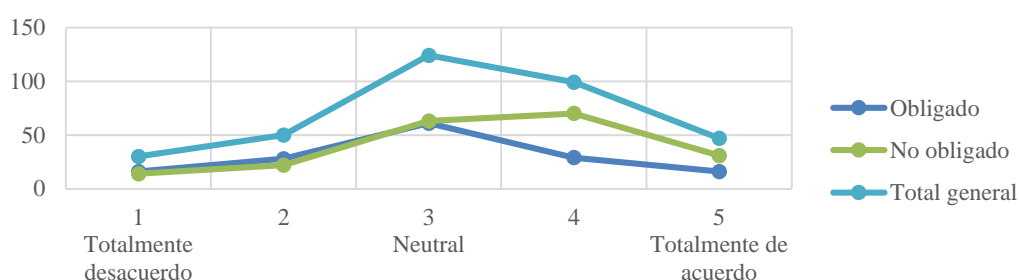
A continuación, se presenta el análisis estadístico descriptivo por pregunta haciendo la distinción entre la población obligada y la población no obligada a teletrabajar.

Tabla VIII.26: SL1

<i>SL1</i>	<i>Siento que contribuyo a la mejora de la empresa más cuando teletrabajo</i>					
	1 <i>Totalmente desacuerdo</i>	2	3 <i>Neutral</i>	4	5 <i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	16	28	61	29	16	150
<i>No obligado</i>	14	22	63	70	31	200
<i>Total general</i>	30	50	124	99	47	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.32: SL1



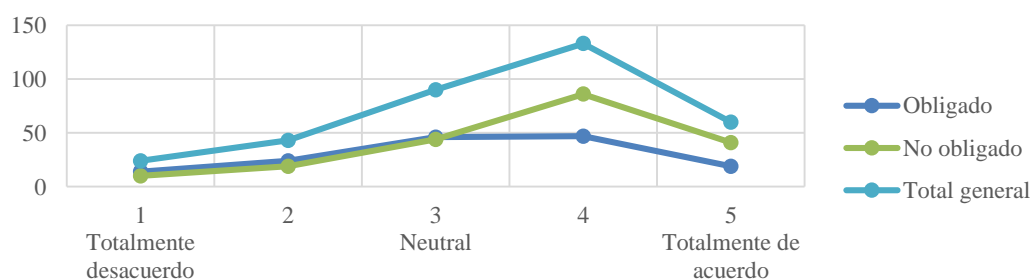
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.27: SL2

<i>SL2</i>	<i>Cuando teletrabajo me siento satisfecho con mis resultados</i>					
	1 <i>Totalmente desacuerdo</i>	2	3 <i>Neutral</i>	4	5 <i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	14	24	46	47	19	150
<i>No obligado</i>	10	19	44	86	41	200
<i>Total general</i>	24	43	90	133	60	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.33: SL2



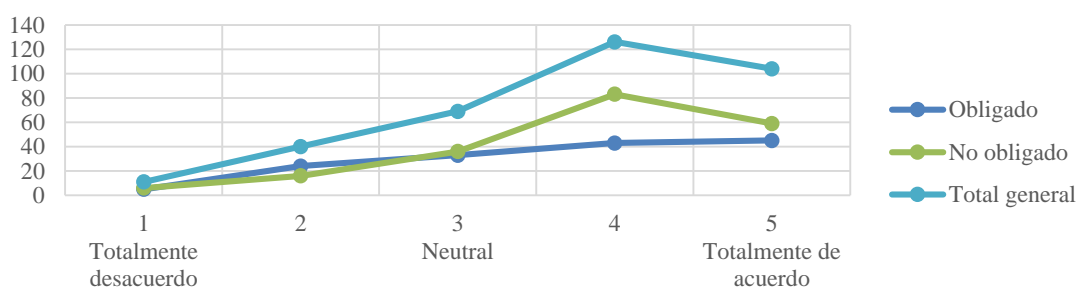
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.28: SL3

<i>SL3</i>	<i>Teletrabajando nuestro una buena actitud a pesar de las dificultades</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	5	24	33	43	45	150
<i>No obligado</i>	6	16	36	83	59	200
<i>Total general</i>	11	40	69	126	104	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.34: SL3



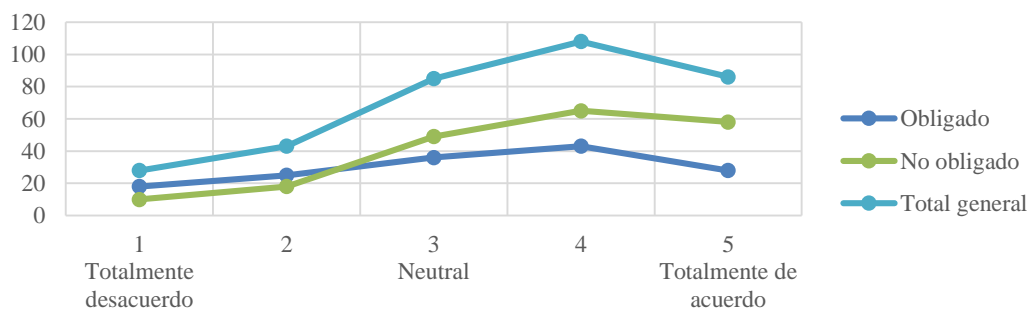
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.29: SL4

<i>SL4</i>	<i>Cuando teletrabajo si encuentro obstáculos mi equipo me apoya para salir adelante</i>					
	<i>1</i> <i>Totalmente</i> <i>desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de</i> <i>acuerdo</i>	<i>Total general</i>
<i>Obligado</i>	18	25	36	43	28	150
<i>No obligado</i>	10	18	49	65	58	200
<i>Total general</i>	28	43	85	108	86	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.35: SL4



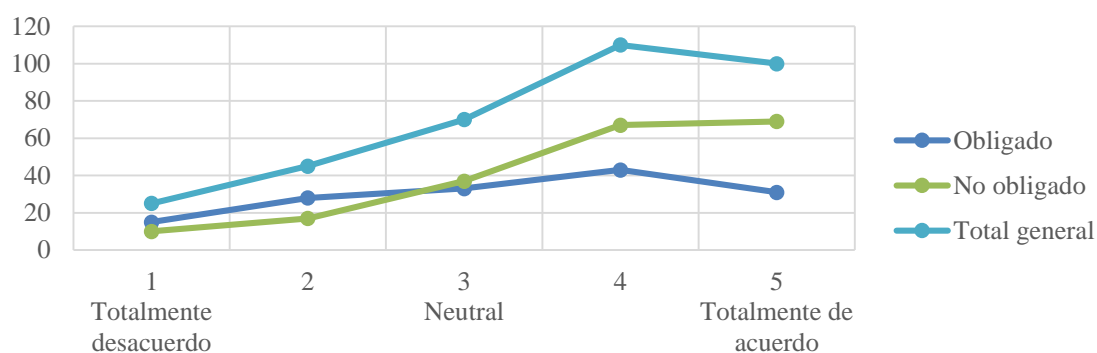
Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Tabla VIII.30: SL5

<i>SL5</i>	<i>Mediante el teletrabajo puedo realizar mis labores de manera independiente</i>					<i>Total general</i>
	<i>1</i> <i>Totalmente desacuerdo</i>	<i>2</i>	<i>3</i> <i>Neutral</i>	<i>4</i>	<i>5</i> <i>Totalmente de acuerdo</i>	
<i>Obligado</i>	15	28	33	43	31	150
<i>No obligado</i>	10	17	37	67	69	200
<i>Total general</i>	25	45	70	110	100	350

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.36: SL5



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

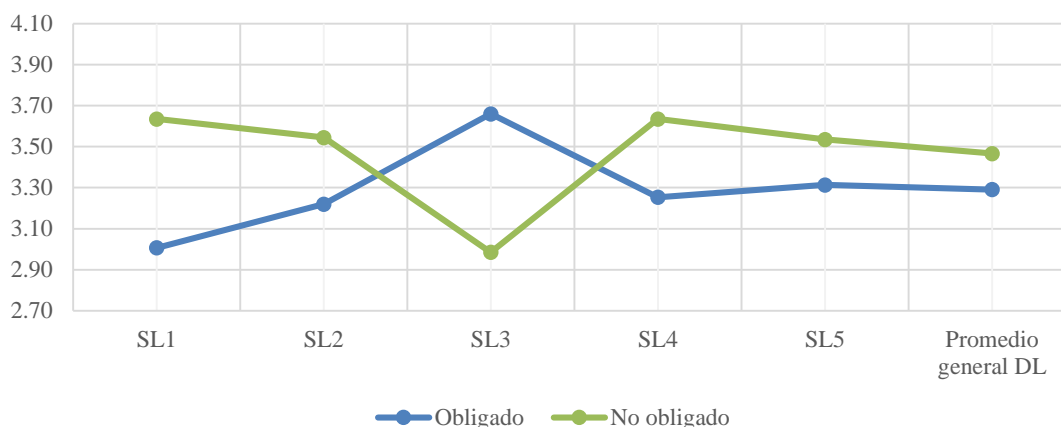
Finalmente se presenta a continuación la tabla de promedios de los resultados repartido en teletrabajadores obligados y no obligados (Tabla VIII.31) y posteriormente se muestra su gráfica (Figura VIII.37: Promedios de Satisfacción Laboral Figura VIII.37). Es importante recordar la clave elaborada que indica que mientras que más se acerque a 1 la opinión implica un “insatisfacción laboral” y mientras más se acerque a 5 implicaría una “satisfacción laboral”.

Tabla VIII.31: Promedios de Satisfacción Laboral

	<i>SL1</i>	<i>SL2</i>	<i>SL3</i>	<i>SL4</i>	<i>SL5</i>	<i>Promedio general DL</i>
<i>Obligado</i>	3.01	3.22	3.66	3.25	3.31	3.291
<i>No obligado</i>	3.635	3.545	2.985	3.635	3.535	3.467

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.37: Promedios de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Al observar los promedios por pregunta se identifica un comportamiento proporcional entre todos los ítems, excepto en la variable relacionada a la actitud que se muestra en las dificultades (SL3). En general se identifica una percepción de satisfacción laboral menor en los trabajadores que han sido obligados a teletrabajar en comparación a los que no cumplen con el criterio. Aunque los resultados no son estadísticamente significativos, sirve de estudio exploratorio y pueden ser utilizados para futuras investigaciones.

8.2. Resultados inferenciales: comprobación de hipótesis

Para el análisis de las hipótesis propuestas se han utilizado dos métodos de comprobación de hipótesis basado en los tipos de las variables a comparar.

El Teletrabajo Obligado fue utilizado como clasificación. Partiendo de este punto, se realizó la prueba estadística de ANOVA comparado las varianzas obtenidas en ambos grupos: Obligado y No Obligado.

A continuación, la Tabla VIII.32 muestra los métodos utilizados para la validación de hipótesis dependiendo de cada tipo de hipótesis y los datos que se han obtenido para su análisis.

Tabla VIII.32: Métodos estadísticos utilizados para comprobar hipótesis

ID	Hipótesis	Escala de medida	Método estadístico
H1	El teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral.	nominal/escala	ANOVA
H2	El teletrabajo obligado afecta negativamente el balance entre trabajo y familia.	nominal/escala	ANOVA
H3	El balance entre trabajo y familia afecta positivamente el desempeño laboral del individuo obligado a teletrabajar.	escala/escala	Prueba de correlación
H4	El teletrabajo obligado afecta negativamente el agotamiento laboral del trabajador.	nominal/escala	ANOVA
H5	El agotamiento del individuo obligado a teletrabajar influye en su desempeño laboral negativamente.	escala/escala	Prueba de correlación
H6	El balance entre trabajo y familia influye negativamente en el agotamiento del individuo obligado a teletrabajar.	escala/escala	Prueba de correlación
H7	El teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral del trabajador.	nominal/escala	ANOVA
H8	La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño de individuos obligados a teletrabajar.	escala/escala	Prueba de correlación
H9	El balance entre trabajo y familia influye en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar de manera positiva.	escala/escala	Prueba de correlación
H10	El agotamiento influye negativamente en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar.	escala/escala	Prueba de correlación

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.2.1 Hipótesis 1

H1: El teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral.

Para el desarrollo de esta hipótesis se extraen los promedios obtenidos de la muestra de teletrabajo obligado (TO) y se compara los promedios obtenidos del desempeño laboral (DL). El nivel de confianza definido es del 90%, la Tabla VIII.33 muestra que el error estándar obtenido es del 5% que está dentro de nuestro estándar de error definido y se acepta la confianza de la muestra TF-DL. Además, se evidencia por medio de la prueba Shapiro-Wilks que los datos obtenidos son estadísticamente confiables ya que cumplen con los criterios paramétricos (normalidad, homogeneidad y homocedasticidad de la muestra). Esto se puede corroborar ya que la probabilidad ($p=4,48E-06$) es menor a 0.1 y el comportamiento de los datos es un 97% normal.

Tabla VIII.33: Comprobación de confianza y normalidad TF-DL (H1)

<i>Confianza estadística</i>		<i>Prueba de normalidad</i>	
	<i>All</i>		<i>All</i>
<i>N</i>	350	<i>N</i>	350
<i>Min</i>	1	<i>Shapiro-Wilk W</i>	0,9732
<i>Max</i>	5	<i>p(normal)</i>	4,48E-06
<i>Sum</i>	1090	<i>Anderson-Darling A</i>	2,812
<i>Mean</i>	3,114286	<i>p(normal)</i>	4,36E-07
<i>Std. error</i>	0,05232135	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0001
<i>Variance</i>	0,9581334	<i>Lilliefors L</i>	0,09535
<i>Stand. dev</i>	0,9788429	<i>p(normal)</i>	0,0001
<i>Median</i>	3,2	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0001
<i>25 prntil</i>	2,4	<i>Jarque-Bera JB</i>	12,12
<i>75 prntil</i>	3,85	<i>p(normal)</i>	0,002333
<i>Skewness</i>	-0,2345168	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0078
<i>Kurtosis</i>	-0,7769494		
<i>Geom. mean</i>	2,934556		
<i>Coeff. var</i>	31,43074		

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

A continuación, la Tabla VIII.34, muestra el análisis multi-ANOVA efectuado con la muestra y su relación con la edad (TF-DL-Edad). Se interpreta que si existe diferencia

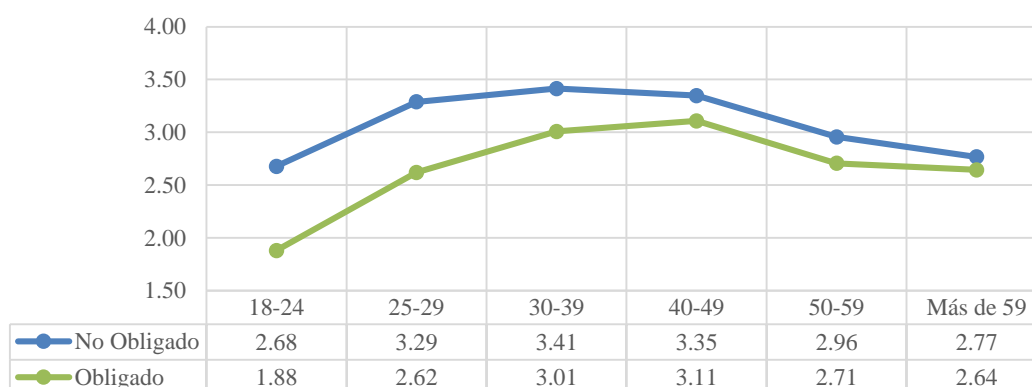
en los factores obligado y no obligado en cuanto al desempeño laboral al haber obtenido una probabilidad menor a 0.05 de probabilidad ($p=8,59E-05$) y además, existe diferencia estadística entre las edades ya que la probabilidad ($p=0,002866$) es menor a 0.05. Posteriormente se analiza el comportamiento de los promedios por edad en la Figura VIII.38.

Tabla VIII.34 ANOVA H1-TF-DL-Edad

<i>EDAD</i>	<i>Sum of sqrs</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>p (same)</i>
<i>obligado:</i>	14,0824	1	14,0824	15,8	8,59E-05
<i>Edad:</i>	16,4594	5	3,29188	3,695	0,002866
<i>Interaction:</i>	2,83202	5	0,566404	0,6357	0,6726
<i>Within:</i>	301,163	338	0,891015		
<i>Total:</i>	334,389	349			

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.38 : Diferencias por edad entre obligado o no obligado (H1)



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

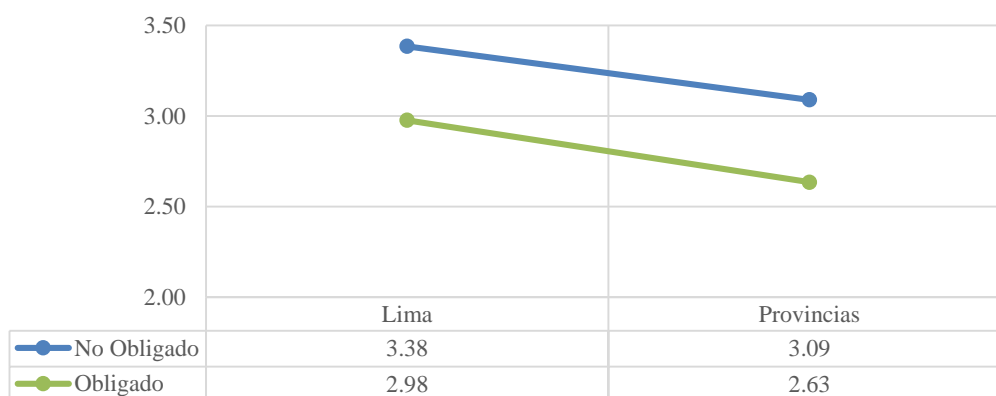
Finalmente, la Tabla VIII.35, muestra el análisis multi-ANOVA efectuado con la muestra y su relación con el lugar de trabajo (TF-DL-Ubicación). Se interpreta que si existe diferencia en los factores obligado y no obligado en cuanto al desempeño laboral al haber obtenido una probabilidad menor a 0.05 de probabilidad ($p=9,65E-05$) y además, existe diferencia estadística entre las ubicaciones del trabajo (Lima / provincias) ya que la probabilidad ($p=0,009534$) es menor a 0.05. Posteriormente se analiza el comportamiento por edad con la Figura VIII.39.

Tabla VIII.35: ANOVA H1-TF-DL-Ubicación

<i>UBICACIÓN</i>	<i>Sum of sqrs</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>p (same)</i>
<i>obligado:</i>	14,0824	1	14,0824	15,57	9,65E-05
<i>Ubicación:</i>	6,14772	1	6,14772	6,796	0,009534
<i>Interaction:</i>	0,106132	1	0,106132	0,1173	0,7322
<i>Within:</i>	313,017	346	0,904673		
<i>Total:</i>	334,389	349			

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.39: Diferencias por ubicación de trabajo entre obligado o no obligado (H1)



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Para la comprobación de esta hipótesis no fue analizado el sector empresarial debido a que para ciertos sectores empresariales no se obtuvo una muestra representativa.

8.2.2 Hipótesis 2

H2: El teletrabajo obligado afecta negativamente el balance entre trabajo y familia.

Para el análisis de esta hipótesis se extraen los promedios obtenidos de la muestra de teletrabajo obligado (TO) y se compara los promedios obtenidos del balance trabajo y familia (BTF). El parámetro de confianza definido es del 90%, la Tabla VIII.36 muestra que el error estándar obtenido es del 4% que está dentro de nuestro estándar de

error definido y se acepta la confianza de la muestra TF-DL. Además, se evidencia por medio de la prueba Shapiro-Wilks que los datos obtenidos son estadísticamente confiables ya que cumplen con los criterios paramétricos (normalidad, homogeneidad y homocedasticidad de la muestra). Esto se evidencia en ya que la probabilidad ($p=4,48E-06$) es menor a 0.1 y el comportamiento de los datos es un 97% normal.

Tabla VIII.36: Comprobación de confianza y normalidad TF-BTF (H2)

<i>Confianza estadística</i>		<i>Prueba de normalidad</i>	
	<i>All</i>		<i>All</i>
<i>N</i>	350	<i>N</i>	350
<i>Min</i>	1	<i>Shapiro-Wilk W</i>	0,9897
<i>Max</i>	5	<i>p(normal)</i>	0,01419
<i>Sum</i>	1025,6	<i>Anderson-Darling A</i>	1,247
<i>Mean</i>	2,930286	<i>p(normal)</i>	0,002991
<i>Std. error</i>	0,04122351	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,003
<i>Variance</i>	0,5947822	<i>Lilliefors L</i>	0,06399
<i>Stand. dev</i>	0,7712212	<i>p(normal)</i>	0,0001
<i>Median</i>	3	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0018
<i>25 prntil</i>	2,4	<i>Jarque-Bera JB</i>	2,352
<i>75 prntil</i>	3,4	<i>p(normal)</i>	0,3086
<i>Skewness</i>	0,1253231	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,2714
<i>Kurtosis</i>	-0,3017863		
<i>Geom. mean</i>	2,822433		
<i>Coeff. var</i>	26,31898		

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Se realizó iteraciones con el análisis multi-ANOVA del teletrabajo obligado (TO), el balance trabajo y familia (BTF) y sus posibles variables moderadoras como el género, ubicación, edades, cantidad de hijos sin embargo se concluye que no hay diferencia estadística entre las variables al no haber obtenido ninguna probabilidad (p) menor a 0.05. Los datos obtenidos pueden ser observados en el ANEXO 28.

8.2.3 Hipótesis 3

H3: El balance entre trabajo y familia afecta positivamente el desempeño laboral del individuo obligado a teletrabajar.

Haciendo la prueba de correlación de las variables se puede observar en la Tabla VIII.37 que el balance entre el trabajo y la familia (BTF) no explica a la variable

desempeño laboral (DL), por lo que esta hipótesis queda descartada. Esto se asume debido que la confianza de la prueba no cumple con el criterio, para esos valores, de ser menor a 10% (recuadro superior).

Tabla VIII.37: Correlación de variables BTF-DL

	SL	BTF	AL	DL
SL		0,05899	0,61416	1,09E-19
BTF	-0,15454		7,11E-10	0,20492
AL	-0,041493	0,4765		0,012061
DL	0,65431	-0,10409	-0,20451	

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis

8.2.4 Hipótesis 4

H4: El teletrabajo obligado afecta negativamente el agotamiento laboral del trabajador.

Para el análisis de esta hipótesis se extraen los promedios obtenidos de la muestra de teletrabajo obligado (TO) y se compara los promedios obtenidos del Agotamiento Laboral (AL).

El parámetro de confianza definido es del 90%, la Tabla VIII.38 muestra que el error estándar obtenido es del 4% que está dentro de nuestro parámetro de error definido y se acepta la confianza de la muestra TF-AL.

Además, se evidencia por medio de la prueba Shapiro-Wilks que los datos obtenidos son estadísticamente confiables ya que cumplen con los criterios paramétricos (normalidad, homogeneidad y homocedasticidad de la muestra). Esto se evidencia ya que la probabilidad ($p=0,004598$) es menor a 0.1 y el comportamiento de los datos es un 98.77% normal.

Tabla VIII.38: Comprobación de confianza y normalidad TF-AL (H4)

<i>Confianza estadística</i>		<i>Prueba de normalidad</i>	
	<i>All</i>		<i>All</i>
<i>N</i>	350	<i>N</i>	350
<i>Min</i>	1	<i>Shapiro-Wilk W</i>	0,9877
<i>Max</i>	5	<i>p(normal)</i>	0,004598
<i>Sum</i>	1098,6	<i>Anderson-Darling A</i>	1,057
<i>Mean</i>	3,138857	<i>p(normal)</i>	0,00882
<i>Std. error</i>	0,04742502	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0102
<i>Variance</i>	0,7871964	<i>Lilliefors L</i>	0,06353
<i>Stand. dev</i>	0,8872409	<i>p(normal)</i>	0,0001
<i>Median</i>	3,2	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0015
<i>25 prntil</i>	2,6	<i>Jarque-Bera JB</i>	2,708
<i>75 prntil</i>	3,8	<i>p(normal)</i>	0,2582
<i>Skewness</i>	-0,0729426	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,2214
<i>Kurtosis</i>	-0,3942036		
<i>Geom. mean</i>	2,997649		
<i>Coeff. var</i>	28,26637		

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

A continuación, la Tabla VIII.39, muestra el análisis multi-ANOVA efectuado con la muestra y su relación con el género (TF-AL-Genero).

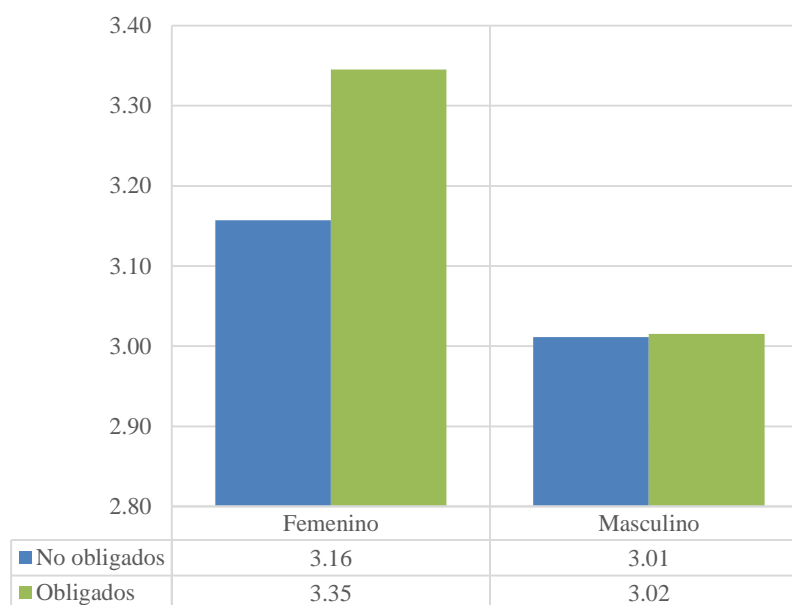
Se interpreta que no existe diferencia estadística favorable en los factores obligado y no obligado, en cuanto a el agotamiento laboral al haber obtenido una probabilidad mayor a 0.05 de probabilidad ($p=0,2617$), sin embargo, existe diferencia estadística entre los géneros ya que la probabilidad ($p=0,0184$) si es menor a 0.05. Posteriormente se analiza el comportamiento del género con la Figura VIII.40.

Tabla VIII.39: ANOVA H4-TF-AL-Genero

<i>GENERO</i>	<i>Sum of sqrs</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>p (same)</i>
<i>obligado:</i>	0,981343	1	0,981343	1,264	0,2617
<i>Género:</i>	4,3569	1	4,3569	5,611	0,0184
<i>Interaction:</i>	0,71743	1	0,71743	0,9239	0,3371
<i>Within:</i>	268,676	346	0,77652		
<i>Total:</i>	274,732	349			

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.40: Diferencia por genero entre obligado o no obligado (H4)



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.2.5 Hipótesis 5

H5: El agotamiento del individuo obligado a teletrabajar influye en su desempeño laboral negativamente.

Haciendo la prueba de correlación de las variables se puede observar en la Tabla VIII.40: Correlación de variables AL-DL que el agotamiento laboral (AL) explica a la variable desempeño laboral (DL). Esto se asume debido que la confianza de la prueba cumple con el criterio, para esos valores, de ser menor a 10% (recuadro derecho).

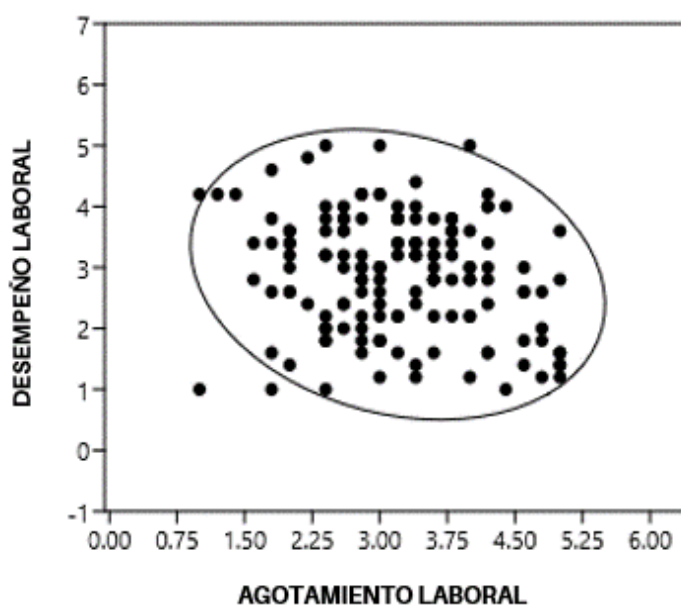
Sin embargo, la explica solamente en un -4% (recuadro izquierdo). Posteriormente se muestra en la Figura VIII.41 la gráfica de dispersión, que se logra observando cómo no marca una tendencia clara aunque medianamente negativa y no se puede validar totalmente la hipótesis, pero se puede observar una pequeña tendencia que puede considerar que un menor agotamiento está relacionado a un mejor desempeño.

Tabla VIII.40: Correlación de variables AL-DL

	SL	BTF	AL	DL
SL		0,05899	0,61416	1,09E-19
BTF	-0,15454		7,11E-10	0,20492
AL	-0,041493	0,4765		0,012061
DL	0,65431	-0,10409	-0,20451	

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.41: Correlación de variables AL-DL



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Una comparación de estas variables entre teletrabajadores obligados y no obligados se encuentra en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

8.2.6 Hipótesis 6

H6: El balance entre trabajo y familia influye negativamente en el agotamiento del individuo obligado a teletrabajar.

Haciendo la prueba de correlación de las variables se puede observar en la Tabla VIII.41 que el balance trabajo y familia (BTF) explica a la variable agotamiento laboral

(AL). Esto se asume debido que la confianza de la prueba cumple con el criterio, para esos valores, de ser menor a 10% (recuadro superior).

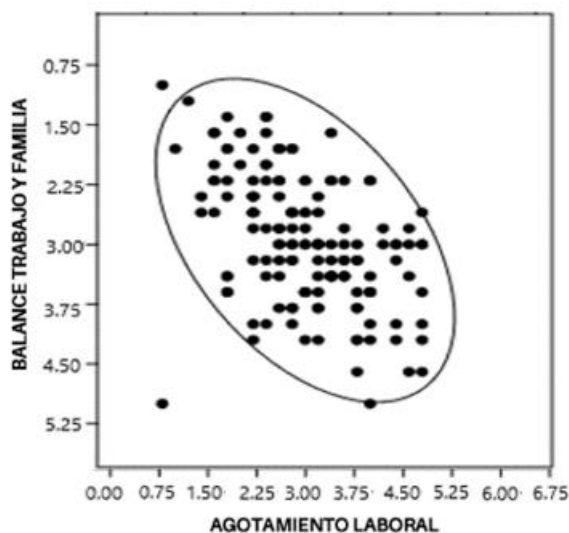
Además, las variables se explican mutuamente en un 47% (recuadro inferior). Posteriormente se muestra en la Figura VIII.42 la gráfica de dispersión que se logra observando cómo no marca una tendencia clara aunque medianamente negativa y no se puede validar totalmente la hipótesis pero se puede observar una pequeña tendencia que puede considerar que un menor agotamiento está relacionado a un mejor desempeño.

Tabla VIII.41: Correlación de variables BTF-AL

	SL	BTF	AL	DL
SL		0,05899	0,61416	1,09E-19
BTF	-0,15454		7,11E-10	0,20492
AL	-0,041493	0,4765		0,012061
DL	0,65431	-0,10409	-0,20451	

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.42: Correlación de variables BTF-AL



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Una comparación de estas variables entre teletrabajadores obligados y no obligados se encuentra en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

8.2.7 Hipótesis 7

H7: El teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral del trabajador.

Para el análisis de esta hipótesis se extraen los promedios obtenidos de la muestra de teletrabajo obligado (TO) y se compara los promedios obtenidos de la satisfacción laboral (SL). El parámetro de confianza definido es del 90%, la Tabla VIII.42 muestra que el error estándar obtenido es del 5% que está dentro de nuestro estándar de error definido y se acepta la confianza de la muestra TF-SL.

Además, se evidencia por medio de la prueba Shapiro-Wilks que los datos obtenidos son estadísticamente confiables ya que cumplen con los criterios paramétricos (normalidad, homogeneidad y homocedasticidad de la muestra). Esto se evidencia en ya que la probabilidad ($p=4,48E-06$) es menor a 0.1 y el comportamiento de los datos es un 95.9% normal.

Tabla VIII.42: Comprobación de confianza y normalidad TF-SL (H7)

<i>Confianza estadística</i>		<i>Prueba de normalidad</i>	
	<i>All</i>		<i>All</i>
<i>N</i>	350	<i>N</i>	350
<i>Min</i>	1	<i>Shapiro-Wilk W</i>	0,9593
<i>Max</i>	5	<i>p(normal)</i>	2,83E-08
<i>Sum</i>	1232,84	<i>Anderson-Darling A</i>	3,827
<i>Mean</i>	3,5224	<i>p(normal)</i>	1,49E-09
<i>Std. error</i>	0,05175891	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0001
<i>Variance</i>	0,9376447	<i>Lilliefors L</i>	0,1157
<i>Stand. dev</i>	0,9683205	<i>p(normal)</i>	0,0001
<i>Median</i>	3,8	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,0001
<i>25 prcnil</i>	2,8	<i>Jarque-Bera JB</i>	18,31
<i>75 prcnil</i>	4,2	<i>p(normal)</i>	0,000105 9
<i>Skewness</i>	-0,5249541	<i>p(Monte Carlo)</i>	0,002
<i>Kurtosis</i>	-0,391504		
<i>Geom. mean</i>	3,358355		
<i>Coeff. var</i>	27,49036		

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

A continuación, la Tabla VIII.43, muestra el análisis multi-ANOVA efectuado con la muestra y su relación con las edades (TF-SL-Edades). Se interpreta que si existe diferencia en los factores obligado y no obligado, en cuanto a la satisfacción laboral al

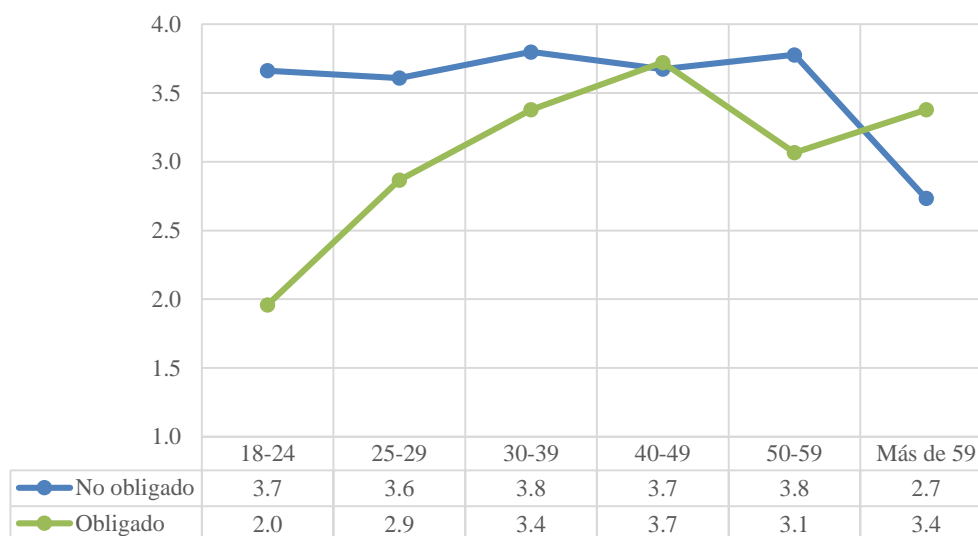
haber obtenido una probabilidad menor a 0.05 de probabilidad ($p=6,48E-05$) y además, existe diferencia estadística entre las edades ya que la probabilidad ($p=0,03843$) es menor a 0.05. Posteriormente se analiza el comportamiento por edad con la Figura VIII.43.

Tabla VIII.43: ANOVA H7-TF-SL-Edad

<i>EDAD</i>	<i>Sum of sqrs</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>p (same)</i>
<i>obligado:</i>	13,9024	1	13,9024	16,37	6,48E-05
<i>Edad:</i>	10,1092	5	2,02183	2,38	0,03843
<i>Interaction:</i>	15,626	5	3,12521	3,679	0,002959
<i>Within:</i>	287,137	338	0,849517		
<i>Total:</i>	327,238	349			

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.43: Diferencia por edad entre obligado o no obligado (H7)



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Finalmente, la Tabla VIII.44, muestra el análisis multi-ANOVA efectuado con la muestra y su relación con la ubicación del trabajo (TF-SL-Ubicación). Se interpreta que si existe diferencia en los factores obligado y no obligado en cuanto a la satisfacción laboral al haber obtenido una probabilidad menor a 0.05 de probabilidad ($p=9,28E-05$)

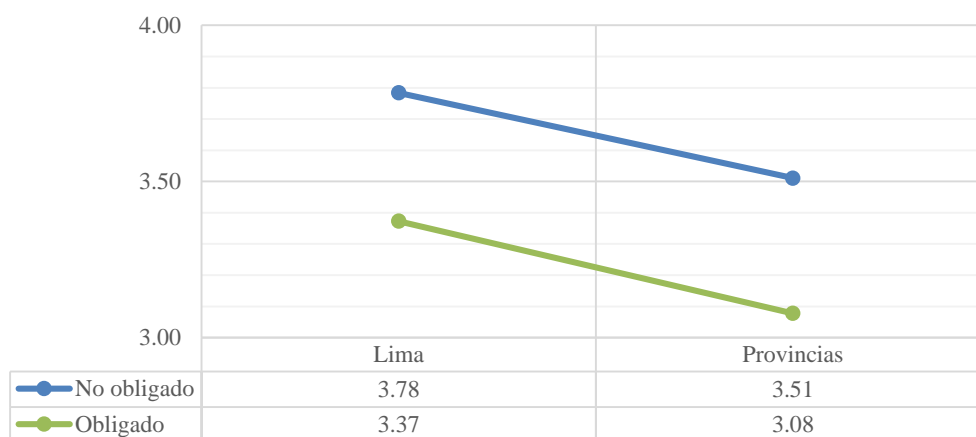
y además, existe diferencia estadística entre las ubicaciones ya que la probabilidad ($p=0,01978$) es menor a 0.05. Posteriormente se analiza el comportamiento por ubicación con la Figura VIII.44: Diferencia por ubicación de trabajo entre obligado o no obligado (H7).

Tabla VIII.44: ANOVA H7-TF-SL-Ubicación

<i>UBICACIÓN</i>	<i>Sum of sqrs</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>p (same)</i>
<i>obligado:</i>	13,9024	1	13,9024	15,64	9,28E-05
<i>Ubicación:</i>	4,87201	1	4,87201	5,482	0,01978
<i>Interaction:</i>	0,0696367	1	0,0696367	0,07836	0,7797
<i>Within:</i>	307,478	346	0,888665		
<i>Total:</i>	327,238	349			

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.44: Diferencia por ubicación de trabajo entre obligado o no obligado (H7)



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.2.8 Hipótesis 8

H8: La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño de individuos obligados a teletrabajar.

Haciendo la prueba de correlación de las variables se puede observar que el agotamiento laboral (AL) se encuentra explicado en un 65% (recuadro inferior) por la

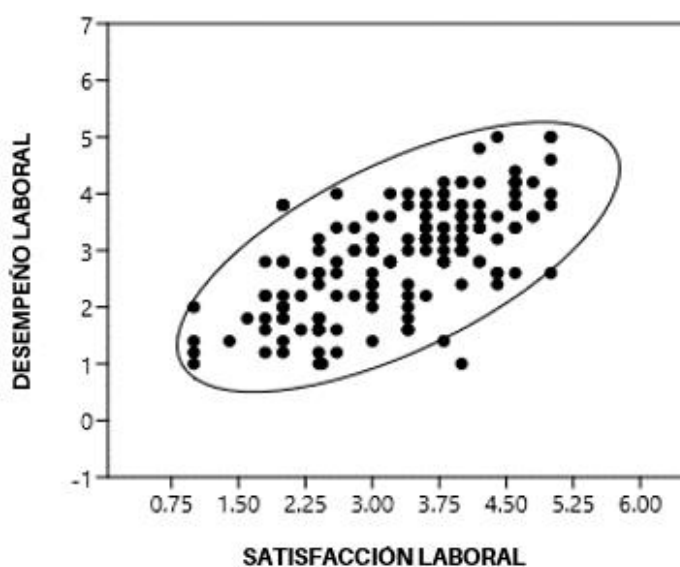
satisfacción laboral (SL) como se observa en la Tabla VIII.45, ya que la confianza de la prueba cumple con el criterio, para esos valores, de ser menor a 5% (recuadro superior). Posteriormente la Figura VIII.45 muestra cómo hay una relación positiva entre el desempeño laboral pudiéndose interpretar que a mayor desempeño mayor satisfacción laboral y viceversa.

Tabla VIII.45: Correlación de variables SL-DL

	SL	BTF	AL	DL
SL		0,05899	0,61416	1,09E-19
BTF	-0,15454		7,11E-10	0,20492
AL	-0,041493	0,4765		0,012061
DL	0,65431	-0,10409	-0,20451	

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Figura VIII.45: Correlación de variables SL-DL



Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Una comparación de estas variables entre teletrabajadores obligados y no obligados se encuentra en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

8.2.9 Hipótesis 9

H9: El balance entre trabajo y familia influye en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar de manera positiva.

Haciendo la prueba de correlación de las variables se puede observar en la Tabla VIII.46 que el balance entre el trabajo y la familia (BTF) no explican a la variable desempeño laboral (DL) por lo que esta hipótesis queda descartada. Esto se asume debido que la confianza de la prueba no cumple con el criterio, para esos valores, de ser menor a 5% (recuadro superior).

Tabla VIII.46: Correlación de variables BTF-SL

	SL	BTF	AL	DL
SL		0,05899	0,61416	1,09E-19
BTF	-0,15454		7,11E-10	0,20492
AL	-0,041493	0,4765		0,012061
DL	0,65431	-0,10409	-0,20451	

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.2.10 Hipótesis 10

H10: El agotamiento influye negativamente en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar.

Haciendo la prueba de correlación de las variables se puede observar que el agotamiento laboral (AL) no se encuentra explicado por la satisfacción laboral (SL) ya que no pasa la prueba de confianza menor al 5% (recuadro superior), por esto mismo la hipótesis es descartada (ver Tabla VIII.47).

Tabla VIII.47: Correlación de variables AL-SL

	SL	BTF	AL	DL
SL		0,05899	0,61416	1,09E-19
BTF	-0,15454		7,11E-10	0,20492
AL	-0,041493	0,4765		0,012061
DL	0,65431	-0,10409	-0,20451	

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

8.3. Resumen de análisis

A continuación, la Tabla VIII.48, resume el análisis por hipótesis:

Tabla VIII.48: Resumen de análisis

<i>ID</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Resultado de análisis</i>
H1	El teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño laboral.	Existe diferencia entre el trabajo obligado y no obligado, obteniendo en el teletrabajo un resultado menor. Además se identifica que existen diferencias considerables dependiendo de las edades de los individuos y la ubicación de su trabajo.
H2	El teletrabajo obligado afecta negativamente el balance entre trabajo y familia.	No se identifica relación entre el teletrabajo obligado y el balance trabajo y familia.
H3	El balance entre trabajo y familia afecta positivamente el desempeño laboral del individuo obligado a teletrabajar.	La variable balance trabajo y familia no explica a la variable desempeño laboral.
H4	El teletrabajo obligado afecta negativamente el agotamiento laboral del trabajador.	No se identifica relación entre el teletrabajo obligado y el agotamiento laboral, sin embargo, se identifica una diferencia significativa en la percepción dependiendo el género de la persona.
H5	El agotamiento del individuo obligado a teletrabajar influye en su desempeño laboral negativamente.	Hipótesis validada evidenciada en diagrama de dispersión.
H6	El balance entre trabajo y familia influye negativamente en el agotamiento del individuo obligado a teletrabajar.	Hipótesis validada evidenciada en diagrama de dispersión.
H7	El teletrabajo obligado afecta negativamente la satisfacción laboral del trabajador.	Existe diferencia entre el trabajo obligado y no obligado, obteniendo en el teletrabajo obligado un resultado menor. Además, se identifica que existen diferencias considerables dependiendo de las edades de los individuos y la ubicación de su trabajo.
H8	La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño de individuos obligados a teletrabajar.	Hipótesis validada evidenciada en diagrama de dispersión.
H9	El balance entre trabajo y familia influye en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar de manera positiva.	La variable balance trabajo y familia no explica a la variable satisfacción laboral.
H10	El agotamiento influye negativamente en la satisfacción laboral del individuo obligado a teletrabajar.	La variable agotamiento laboral no explica a la variable satisfacción laboral.

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

CAPÍTULO IX. DISCUSIÓN

9.1. Implicancias

El desarrollo de esta investigación se propone la definición de un sujeto denominado “teletrabajador obligado” que corresponde a un trabajador al que no se le ha considerado en la toma de decisiones de la empresa y refleja el efecto de esa falta de consideración en su desempeño laboral, satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral.

El instrumento desarrollado permitió el análisis de las variables satisfacción, agotamiento y desempeño laborales. Con respecto al balance trabajo y familia son necesarios ajustes para que la información recolectada pueda ser comparable a las demás variables, también es posible analizar esta variable de manera independiente para poder comprender mejor su relación y poder generar inferencias que influyan en el cambio organizacional.

Los resultados obtenidos facilitan el trabajo de futuros investigadores interesados en el teletrabajo en Perú específicamente, en el contexto de pandemia o en la modalidad obligada.

Se identifican diferencias significativas entre los géneros, edades y además diferencias entre trabajadores en la capital o las provincias peruanas.

9.2. Limitaciones

La presente investigación recopiló la mayor cantidad de información posible en un solo instrumento procurando mantener un instrumento amigable y comprensible ya que fue entregado por medio de redes sociales y correo electrónico a un público en general. Sin embargo, si se tuviese acceso a una muestra específica como todos los trabajadores de una sola empresa, se podría elaborar un instrumento más complejo y específico.

La percepción del trabajador en relación con el teletrabajo o “trabajo remoto” podría variar dependiendo del tiempo en el que se le encuentra, por esto mismo se decidió trabajar con una muestra obtenida en un solo mes y no en el mes de diciembre

que presenta distintas condiciones externas que pueden modificar la percepción del trabajador.

9.3. Agenda Futura

Ya que esta investigación está contextualizada en el período de emergencia sanitaria causado por la pandemia de Covid-19, es recomendable poder repetir el levantamiento de datos con el mismo instrumento para analizar si las condiciones se mantienen, esto permitiría hacer una comparación de la información.

CAPÍTULO X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones

A continuación, la Tabla X.1 muestran las conclusiones obtenidas por hipótesis.

Tabla X.1: Conclusiones de investigación

<i>ID</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Conclusión</i>
<i>01</i>	Analizar la relación que existe entre el teletrabajo obligado y el desempeño laboral en el trabajador.	Se valida que el teletrabajo obligado se relaciona negativamente al desempeño laboral y se define la edad y ubicación de trabajo como variables moderadoras para estudios de satisfacción laboral en Perú.
<i>02</i>	Analizar la relación existente entre el teletrabajo obligado y el balance entre trabajo y familia en el trabajador.	No se identifica relación entre el trabajo obligado y el balance entre trabajo y familia.
<i>03</i>	Identificar la relación que existe entre balance trabajo y familia y el desempeño laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	No es concluyente la relación entre el balance trabajo y familia y el desempeño laboral.
<i>04</i>	Analizar la relación que existe entre el teletrabajo obligado y el agotamiento en el trabajador.	No se identifica relación entre el teletrabajo obligado y el agotamiento laboral, sin embargo se identifica que en la muestra analizada una diferencia significativa específicamente en la percepción de las mujeres obligadas a teletrabajar. La data evidencia que el grupo femenino es afectado negativamente en mayor cantidad que el masculino y que además las mujeres obligadas a teletrabajar son las que muestran un mayor agotamiento laboral.
<i>05</i>	Identificar la relación que existe entre agotamiento y desempeño laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	El desempeño laboral se relaciona negativamente al agotamiento laboral por lo que a mayor agotamiento menor será el desempeño.
<i>06</i>	Identificar la relación entre balance trabajo y familia y agotamiento laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	Hipótesis validada evidenciada en diagrama de dispersión. Si existe una relación entre el balance entre trabajo y familia y el agotamiento del individuo, sin

		embargo el comportamiento es opuesto: a mayor balance trabajo y familia menor agotamiento.
07	Analizar la relación existente entre el teletrabajo obligado y la satisfacción laboral en el trabajador.	Se valida que el teletrabajo obligado se relaciona negativamente la satisfacción laboral y se define la edad y ubicación de trabajo como variables moderadoras para estudios de satisfacción laboral en Perú.
08	Identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laborales en los individuos obligados a teletrabajar.	La relación de la satisfacción y el desempeño laborales en los teletrabajadores obligados peruanos es positiva, lo que implica que a mayor satisfacción laboral hay un mayor desempeño laboral
09	Identificar la relación existente entre balance trabajo y familia y la satisfacción laboral en los individuos obligados a teletrabajar.	No es concluyente la relación entre el balance y familia y la satisfacción laboral.
010	Identificar la relación existente entre el agotamiento y la satisfacción laborales en los individuos obligados a teletrabajar.	No es concluyente la relación entre el balance y familia y el desempeño laboral.

Fuente: Elaborado por las autoras de esta tesis.

Con lo anteriormente expuesto se responde a la pregunta de investigación propuesta “¿Existe relación en el desempeño laboral, satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral en los trabajadores peruanos obligados a teletrabajar?”

10.2. Recomendaciones

Para futuras investigaciones se puede evaluar los sectores empresariales que tienen un mejor desempeño o los tipos de trabajo que son mejor desempeñados por medio del teletrabajo.

La satisfacción laboral entre trabajadores tiene diferencias grandes con las generaciones más jóvenes, sin embargo, muestra diferencias a partir de los 40 años. Se recomienda investigar las diferencias generacionales con relación a la satisfacción laboral en Perú con mayor profundidad y considerar los rubros a los que pertenece la empresa y la ubicación.

Para futuras investigaciones se recomienda profundizar en el balance trabajo y familia del teletrabajador, considerando el sector empresarial al que pertenece, su nivel socioeconómico, el tamaño de su residencia, etc.

Existe una diferencia importante en el agotamiento laboral de los teletrabajadores dependiendo de su género siendo las mujeres las más afectadas. Es recomendable continuar investigaciones que puedan definir con mayor claridad el motivo de esta tendencia.

Se recomienda investigar la relación del desempeño y el agotamiento laboral con una muestra más grande, considerando el sector empresarial, ubicación, nivel socioeconómico, grado de educación y tipo de trabajo que desempeña para poder tener data más concluyente.

BIBLIOGRAFÍA

- AEM corporación. (2020). Calculadora de Muestras. Recuperado el 8 de enero de 2021, de https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- ALICIA-CONCYTEC. (2014). Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_d61526baa11a34b574bb87a31b99f348
- ALICIA-CONCYTEC. (2016). Nivel socioeconómico en el teletrabajo, en estudiantes de la Universidad Nacional del Callao. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_cceab5192224c0c4ba84689d509b8236
- ALICIA-CONCYTEC. (2017). Consecuencias Jurídicas de la Ley N° 30036 - Ley que regula el teletrabajo. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_1417a693551bbaa42feca5905da0a1fd
- ALICIA-CONCYTEC. (2019a). Efectos jurídicos de la implementación obligatoria del teletrabajo como modalidad contractual en la inserción laboral de personas en situación de discapacidad. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_5e3e9075ff5ca8dfe53fd8da6515d70e/Description#tabnav
- ALICIA-CONCYTEC. (2019b). El teletrabajo en el sector público como alternativa de desplazamiento. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_27de3b6d24797db9ae2bcb77675a048f
- ALICIA-CONCYTEC. (2019c). Teletrabajo : análisis y propuestas jurídicas para su implementación masiva. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_79976d139196ebda5bded5092d0b016c
- Apgar, M. (1998). The alternative workplace: changing where and how people work. *Harvard business review*, 76(3), 121–136.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología Científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Asensio, R., Aldana, Ú., Amaya, L., & Aragón, J. (2020). *Crónica del gran Encierro. Pensando el Perú en tiempo de pandemia*.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002, junio). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 383–400. <https://doi.org/10.1002/job.144>

- Baruch, Y. (2000). Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34–49. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Benites, D., Villanueva, C., Gutierrez, R., & Santisteban, R. (2019). *INFLUENCIA DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL SOBRE EL TRABAJO SIGNIFICATIVO DE LOS EMPLEADOS*.
- Benjumea-Arias, M. L., Villa-Enciso, E. M., & Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59–73. <https://doi.org/10.22430/24223182.172>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera Ed). Bogotá: Pearson Educación.
- BID. (2019). *El Futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0002088>
- BID. (2020). *ALC Post COVID-19: Retos y oportunidades para países de la Región Andina*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0002373>
- Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística: Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Córdoba: Brujas.
- Butler, E. S., Aasheim, C., & Williams, S. (2007). Does telecommuting improve productivity? *Communications of the ACM*, 50(4), 101–103. <https://doi.org/10.1145/1232743.1232773>
- Cascio, W. F. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14(3), 81–90. <https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468068>
- Castillo, S. (2001). El Síndrome de “Burn Out” o Síndrome de Agotamiento Profesional. Recuperado el 12 de septiembre de 2020, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152001000100004&script=sci_arttext#Buendía
- CEPAL/OIT. (2020). El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, N° 22 (LC/TS.2020/46).
- Clark, A. E. (1996). Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189–217. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.1996.tb00648.x>
- Cooper, C. D., & Kurland, N. B. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23(SPEC. ISS.), 511–532. <https://doi.org/10.1002/job.145>
- Cortés-Pérez, H. D., Escobar-Sierra, M., & Galindo-Monsalve, R. (2020). Influence of Lifestyle and Cultural Traits on the Willingness to Telework: A Case Study in

- the Aburrá Valley, Medellín, Colombia. *Global Business Review*, (30).
<https://doi.org/10.1177/0972150920916072>
- Daniels, K., Lamond, D., & Standen, P. (2001). Teleworking: Frameworks for organizational research. *Journal of Management Studies*, 38(8), 1151–1185.
<https://doi.org/10.1111/1467-6486.00276>
- El Congreso de la República del Perú. *LEY N° 30036 - LEY QUE REGULA EL TELETRABAJO.* , (2013).
- El Peruano. (2020). DECRETO SUPREMO - N° 008-2020-SA - PODER EJECUTIVO - SALUD: Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 -. Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de El Peruano - Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 - DECRETO SUPREMO - N° 008-2020-SA - PODER EJECUTIVO - SALUD. (s/f). Recupe website:
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6(2), 27–36.
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195–212. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12097>
- FMI. (2020). Seis cosas sobre la economía de Perú en 2020. Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de <https://www.imf.org/es/News/Articles/2020/01/14/NA011420-Six-Things-to-Know-About-Peru-Economy-in-2020>
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Glenn Dutcher, E. (2012). The effects of telecommuting on productivity: An experimental examination. The role of dull and creative tasks. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 84(1), 355–363.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2012.04.009>
- Gobierno del Perú. (2020). Presidente Vizcarra anunció ampliación de medidas restrictivas para garantizar capacidad de respuesta del Estado frente al coronavirus. Recuperado el 30 de mayo de 2020, de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/noticias/111782-presidente-vizcarra-anuncio-ampliacion-de-medidas-restrictivas-para-garantizar-capacidad-de-respuesta-del-estado-frente-al-coronavirus>
- Golden, T. D. (2006a). Avoiding depletion in virtual work: Telework and the

- intervening impact of work exhaustion on commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 69(1), 176–187.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.02.003>
- Golden, T. D. (2006b). The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 319–340.
<https://doi.org/10.1002/job.369>
- Golden, T. D. (2011). Altering the Effects of Work and Family Conflict on Exhaustion: Telework During Traditional and Nontraditional Work Hours. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 255–269.
<https://doi.org/10.1007/s10869-011-9247-0>
- Golden, T. D., & Veiga, J. F. (2005). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 31(2), 301–318. <https://doi.org/10.1177/0149206304271768>
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Simsek, Z. (2006). Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home? *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1340–1350. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1340>
- Gómez-Restrepo, C., Rodríguez, V., Padilla M, A. C., & Avella-García, C. B. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38(núm. 2), 279–293. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80615421005.pdf>
- Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1–15.
- Horwitz, F. M., Bravington, D., & Silvis, U. (2006). The promise of virtual teams: Identifying key factors in effectiveness and failure. *Journal of European Industrial Training*, 30(6), 472–494.
<https://doi.org/10.1108/03090590610688843>
- Ilozor, D. B., Ilozor, B. D., & Carr, J. (2001). Management communication strategies determine job satisfaction in telecommuting. *Journal of Management Development*, 20(6), 495–507. <https://doi.org/10.1108/02621710110399783>
- INEGI. (2011). Diseño de la muestra en proyectos de encuesta. *Catálogo INEGI*, 7, 23. Recuperado de http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/doctos_genbasica/muestra_encuesta.pdf
- INEI. (2020). Negocios de restaurantes disminuyeron 93,78% en abril de 2020. Recuperado el 28 de junio de 2020, de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-disminuyeron-9378-en-abril-de-2020-12271/>
- IPSOS. (2019). *Hogar Peruano*.

- Javier Álvarez. (2019). *X-HOMES: hogares peruanos en mutación*.
- John Hopkins University and Medicine. (2020). COVID-19 Map - Johns Hopkins Coronavirus Resource Center. *John Hopkins Coronavirus Resource Center*, p. 1. Recuperado de <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work–life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of Management & Organization*, *14*(3), 323–327. <https://doi.org/10.1017/s1833367200003308>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2014). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. *Journal of applied measurement*, *15*(2), 160–175. <https://doi.org/10.1136/oemed-2013-101717.51>
- Lee, S. Y., & Hong, J. H. (2011). Does Family-Friendly Policy Matter? Testing Its Impact on Turnover and Performance. *Public Administration Review*, *71*(6), 870–879. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02416.x>
- MacroConsult. (2020). *Reunión Virtual Crisis Covid-19*. 29.
- Monroy-Gómez-Franco, L. (2020). *Centro auspiciado por la Fundación ESRU: ¿Quién puede trabajar desde casa? Evidencia desde México*.
- Moore, J. E. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review*, *25*(2), 335–349. <https://doi.org/10.5465/AMR.2000.3312920>
- Morganson, V. J., Major, D. A., Oborn, K. L., Verive, J. M., & Heelan, M. P. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*, *25*(6), 578–595. <https://doi.org/10.1108/02683941011056941>
- OIT. (2011). *Manual de buenas prácticas en el teletrabajo* (Vol. 3). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- OIT. (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Ginebra.
- OIT. (2020a). *Conferencia Internacional del Trabajo 109.a reunión, 2020: Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante* (Primera ed). Recuperado de https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/reports-to-the-conference/WCMS_738283/lang--es/index.htm
- OIT. (2020b). *Teletrabajo: ¿modalidad de relación de trabajo o paradigma de “la nueva normalidad”?* Recuperado de http://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_744411/lang--es/index.htm

- Ojo Público. (2020). Trabajar en pandemia: mujeres lidian con la informalidad y tareas no remuneradas. Recuperado el 16 de septiembre de 2020, de <https://ojo-publico.com/especiales/impacto-economico-de-la-pandemia-en-las-mujeres/peru-reportaje.html>
- Olivera, J., & Iparraguirre, Y. (2019). *Las Cuentas Nacionales de Transferencias del Perú y los desafíos para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de www.cepal.org/apps
- Potter, E. E. (2003). Telecommuting: The future of work, corporate culture, and American society. *Journal of Labor Research*, 24(1), 73–84. <https://doi.org/10.1007/s12122-003-1030-1>
- Presidencia de la República del Perú. (2020). Decreto de Urgencia N° 026-2020-Poder Ejecutivo. *Diario Oficial El Peruano. Normas Legales. Edición extraordinaria.*, 1–10. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Prieger, J. E. (2020). *AN ECONOMIC ANALYSIS OF 5G WIRELESS DEPLOYMENT: IMPACT ON THE U. S. AND LOCAL ECONOMIES* James E . Prieger School of Public Policy Pepperdine University Malibu , California. (February).
- Pyöriä, P. (2011, marzo). Managing telework: Risks, fears and rules. *Management Research Review*, Vol. 34, pp. 386–399. <https://doi.org/10.1108/01409171111117843>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- RPP. (2020, octubre 8). Trabajo Remoto: ¿Cuántas personas trabajan bajo esta modalidad? Recuperado el 8 de enero de 2021, de <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-trabajo-remoto-cuantas-personas-trabajan-bajo-esta-modalidad-mtpe-trabajadores-empresas-home-office-teletrabajo-noticia-1297299>
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. de. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE*, 12(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Watad, M. M., & Will, P. C. (2003). Telecommuting and organizational change: A middle-managers' perspective. *Business Process Management Journal*, 9(4), 459–472. <https://doi.org/10.1108/14637150310484517>
- Yap, C. S., & Tng, H. (1990). Factors associated with attitudes towards telecommuting. *Information and Management*, 19(4), 227–235.

[https://doi.org/10.1016/0378-7206\(90\)90032-D](https://doi.org/10.1016/0378-7206(90)90032-D)

Zuin, D. R., Peñalver, F., & Zuin, M. P. (2019). Syndrome of burnout in the Argentinás Neurology. Results of a national survey. *Neurologia Argentina*, 12(1), 4–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.neuarg.2019.09.005>