



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
**“Desarrollo del teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores de una empresa estatal de Perú, 2024”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Villalobos Campos, Nathaly Johanna - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO

Chupillón Barreto, Rosemary

Huertas Valladares, Eduardo José

Chávez Soriano, Silvia Nicolasa

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Nathaly Johanna Villalobos Campos
Identificado (a) con DNI N° 73239624 perteneciente al Programa de Escuela ISIL para el grado de Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas, siendo mi asesor el Sr(a) Albarracín Aparicio, Roxana Alejandra,
Identificado (a) con DNI N°: 419 81490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-4718.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado " Desarrollo del teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa estatal del Perú, 2024 "
- b) La tesis es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente la tesis, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) La tesis cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 14% de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal, el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y los artículos 14º y 15º de la RVM 049-2022-MINEDU.

Fecha: 16, febrero, 2026

Firma del autor

Firma del asesor

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a mi adoración, mi hija Renata Antonella y a mi esposo César, son mi mayor motivo y me impulsan día a día a lograr mis objetivos y crecer profesionalmente.

A mis padres Juan Carlos y Dalia, que apostaron por mi educación y se esforzaron al máximo para que pueda seguir avanzando, sus incansables palabras de aliento para no rendirme y a mis hermanos Jean Pierre y Cinthya por todo el apoyo incondicional.

A Natalia Chumpitaz, mi guía en todo este camino, mi abuelita.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	13
2.1.2 Formulación del problema	15
2.1.2.1 Problema general	15
2.1.2.2 Problemas específicos	15
2.1.3 Objetivos de investigación.....	16
2.1.3.1 Objetivo general	16
2.1.3.2 Objetivos específicos.....	16
2.1.4 Justificación de la investigación	16
2.1.4.1 Justificación teórica	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4.2 Justificación metodológica.....	18
2.1.4.3 Justificación práctica	18
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	20
3.1. Antecedentes de la investigación	20
3.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
3.1.2. Antecedentes internacionales	22
3.2. Marco teórico	24
3.2.1. Variable 1.....	24
3.2.2. Variable 2.....	28
3.3. Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	35
4.1. Formulación de hipótesis	35
4.1.1. Hipótesis general	35
4.1.2. Hipótesis específicas	35
4.2. Operacionalización de variables	35
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
5.1. Diseño metodológico	36
5.2. Población	38
5.3. Muestra.....	38
5.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	38
5.5. Técnica de procesamiento de la información.....	39
5.5.1. Análisis descriptivo	40
5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis	49
DISCUSIONES.....	53

CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencias de Desarrollo del teletrabajo	43
Tabla 2 Frecuencias de Manejo de herramientas tecnológicas.	44
Tabla 3 Frecuencias de Manejo de emociones.	45
Tabla 4 Frecuencias de Condiciones del entorno del trabajo.	46
Tabla 5 Frecuencias de Desempeño laboral.	47
Tabla 6 Frecuencias de Calidad de trabajo.	48
Tabla 7 Frecuencias de Eficiencia.	49
Tabla 8 Frecuencias de Efectividad.	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Desarrollo del Teletrabajo.	43
Figura 2 Manejo de Herramientas tecnológicas.	44
Figura 3 Manejo de emociones.	45
Figura 4 Condiciones del entorno del trabajo.	46
Figura 5 Desempeño laboral.	47
Figura 6 Calidad de trabajo.	48
Figura 7 Eficiencia.	49
Figura 8 Efectividad.	50

RESUMEN

Esta tesis aborda el contexto general del tema, identificando si existe relación entre el desarrollo del teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa estatal en Lima Metropolitana, 2024, a través de un nivel de investigación correlacional. Esta investigación se enfoca en los trabajadores del área de tesorería que realizan teletrabajo diario, debido a la pandemia de COVID 19, se convirtió en una tendencia creciente en las empresas del país, por este motivo se examina la relevancia actual del teletrabajo y se establece como objetivo principal analizar su impacto en la productividad de los empleados en empresas públicas. Además, se presentan las preguntas de investigación y objetivos específicos que guiarán el estudio. Esta tesis cuenta con viabilidad, dependiendo de las políticas de las empresas estatales. En cuanto al enfoque metodológico, la tesis detalla que la investigación es de tipo no experimental, dado que no se manipulan las variables, y que es de tipo correlacional, ya que evalúa las variables cuantitativamente, analizando los datos obtenidos para validar la hipótesis. Se utilizarán encuestas y entrevistas para recolectar la información, abordando además aspectos de validez, confiabilidad y ética en los instrumentos de medición. En los resultados se presentarán los hallazgos obtenidos se obtuvo que ambas variables tuvieron un 99% de correlación lo cual indica que existe un alto nivel de correspondencia.

Palabras claves: Teletrabajo, productividad, empresa estatal, beneficios del teletrabajo, fiscalización del teletrabajo

ABSTRACT

This thesis addresses the general context of the topic, identifying whether there is a relationship between the development of teleworking and the job performance of employees at a state-owned company in Metropolitan Lima, 2024, through a correlational research level. This research focuses on treasury area workers who perform daily teleworking. Due to the COVID-19 pandemic, it became a growing trend in companies in the country. For this reason, the current relevance of teleworking is examined and the main objective is to analyze its impact on employee productivity in public companies. In addition, the research questions and specific objectives that will guide the study are presented. This thesis is feasible depending on the policies of state-owned companies. Regarding the methodological approach, the thesis details that the research is non-experimental, since the variables are not manipulated, and that it is correlational, since it evaluates the variables quantitatively, analyzing the data obtained to validate the hypothesis. Surveys and interviews will be used to collect information, also addressing aspects of validity, reliability, and ethics in the measurement instruments. The results will present the findings obtained throughout the research, analyzing the data collected based on the variables studied. It was concluded that continued teleworking should be considered, as well as improving certain policies to boost worker productivity, as there is a positive and direct relationship between the study variables.

Keywords: Telework, productivity, state-owned enterprise, benefits of teleworking, telework oversight

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Huevo, C. M., Jumba Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral* [Trabajo de investigación de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2394>
- Alfaro Nuñovero, C. H., & Vicente Flores, G. C. (2024). *Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública en Lima, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/14358>
- Andrade Carpio, R. A., et al. (2023). *Relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa minera Chinalco, 2021* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/26462>
- Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones: Estudio de un caso en un área de una organización financiera en Bogotá* [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio UMNG. <https://repository.umng.edu.co/items/b6cce0df-23a7-4ca0-9312-95b4eee15f31>
- Aguilar Huevo, C. M., Jumba Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2394>
- Azabache, P. (2018). *Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo* [Trabajo académico de segunda especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/a8eee209-06b0-411b-9646-930d2777e4a6>
- Becker Abogados. (2024). *Origen del teletrabajo*. <https://www.beckerabogados.cl/blog/origen-del-teletrabajo/>
- Chávez Salas, P. (2022). *Teletrabajo y el impacto en la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía en el Perú, Arequipa 2021* [Tesis de maestría,

- Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV-Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88621>
- Chávez Villacís, A. P. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de la Selva Peruana]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3579>
- Contreras, F., Baykal, E., & Abid, G. (2020). E-leadership and teleworking in times of COVID-19 and beyond: What we know and where do we go. *Frontiers in Psychology*, 11, 590271. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.590271>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10.^a ed.). McGraw-Hill/Interamericana.
- Culqui Fernández, Á., & González Torres, A. (2016). *El teletrabajo: una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. Derecho & Sociedad*, (46), 95–109. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/18823/1904>
- Del Rosario Reyes, S. D., & Flores Córdova, M. B. (2021). *El trabajador y el desempeño laboral en la empresa Atento sede Ate* [Tesis de Licenciatura]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/2993616>
- Fauzi El Kadri Filho, L., & de Lucca, S. R. (2022). Telework conditions, ergonomic and psychosocial risks, and musculoskeletal problems in the COVID-19 pandemic. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 64(12), e811–e817. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002704>
- Fernández, J. (2019). *La fiscalización en el teletrabajo* [Trabajo académico de segunda especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15990>
- Figuroa Huamán, A., & Huatuco Jaimes, R. B. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de*

- ingeniería, en Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667290>
- Figuroa, M. K. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en la Gerencia de Despliegue Planta Externa de Telefónica del Perú, en el año 2020* [Tesis, Universidad Señor de Sipán]. <https://alicia.concytec.gob.pe/>
- Gálvez, A., Tirado, F., & Martínez, M. J. (2020). Work–life balance and telework: A survey on Spanish households during COVID-19 lockdown. *Social Sciences*, 9(6), 102.
<https://doi.org/10.3390/socsci9060102>
- 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>
- González, M. L., & Rodríguez, M. P. (2020). *El teletrabajo y su impacto en la productividad laboral en tiempos de COVID-19*. *Entrelíneas*, 3(5), 25-30.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education
- Huatuco Jaimes, R. B., & Figuroa Huamán, A. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <https://doi.org/10.19083/tesis/667290>
[Alicia](#)
- Kossek, E. E., & Lautsch, B. A. (2018, mayo 7). Hourly workers need flexibility the most, but are often the least likely to get it. *Harvard Business Review*.
<https://hbr.org/2018/05/hourly-workers-need-flexibility-the-most-but-are-often-the-least-likely-to-get-it>

- Ojeda Rodríguez, C., Ramírez Solano, M., Rojas Camacho, P., Román López, S., & Padilla, J. S. (2023). *Repercusiones del teletrabajo en la motivación y satisfacción laboral durante la pandemia en un grupo de personas entre 18 a 65 años en Costa Rica*. Revista Wimb Lu, 18(1). <https://doi.org/10.15517/wl.v18i1.55065>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_757793.pdf
- Mori López, N. E. (2024). *Teletrabajo y productividad laboral en una unidad virtual de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. RENATI. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1779530>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_791858/lang-es/index.htm
- Oviedo-Gil, D., Martínez, D., & Camacho, J. (2023). Teleworking and job quality in Latin American countries. *Societies*, 13(4), 94. MDPI. <https://doi.org/10.3390/soc13040094>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Rodríguez-Modroño, P., & López-Igual, P. (2021). *Job Quality and Work—Life Balance of Teleworkers*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3239. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063239>
- Villalobos, C. E. (2017). *Los desafíos de la implementación del teletrabajo en el Perú* [Tesis de Licenciatura en Derecho, Universidad de Piura]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP_335ed15712b42529c24a7f446c515802

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023).

Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista*

Científica

Multidisciplinar,

7(4),

9723–9762.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.765

ANEXOS

ANEXO 1

INFORME DE TURNITIN



Página 2 de 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trn:old::30163:550226805

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

FIRMA DEL ASESOR

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490	