



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Propuesta de implementación de la metodología “WFH” para
mejorar el desempeño laboral de la empresa Mego Networks en
Perú”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Collado García, Victor Hugo - Comunicación Estratégica

Mancheno Arriaga, Alfredo Alejandro - Comunicación Estratégica

Tucto Bendezu, Lady Vanessa - Marketing e Innovación

ASESOR:

Celes Alonso Espinoza Rúa

LIMA – PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Espinoza Rúa, Celes Alonso

MIEMBROS DEL JURADO:

Haro Yanqui, Eduardo Enrique

Rodriguez Cornejo, Guido Dionicio

Villacorta Calderon, Mario Edwin

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Alfredo Alejandro Mancheno Arriaga identificado (a) con CE: N°000613382 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Lady Vanessa Tucto Bendezu, identificado (a) con DNI: 75678116 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Victor Hugo Collado Garcia, identificado (a) con DNI: 72525399 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado:

“Propuesta de implementación de la metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral de la empresa Mego Networks en Perú “

b) El trabajo de investigación 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 trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 20% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.



d) Declaramos 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 y 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.

Fecha: 08 de Marzo del 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Alfredo Alejandro	Mancheno Arriaga	000613382		
Victor Hugo	Collado Garcia	72525399		
Lady Vanessa	Tucto Bendezu	75678116		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Celes Alonso	Espinoza Rúa	42750231		

DEDICATORIA

Alfredo Mancheno:

El destino es algo que no se puede controlar. Es similar a querer controlar las olas del mar: no puedes y no deberías ir en contra de ellas. El tiempo se encarga eventualmente de poner las cosas en su lugar. El destino hizo que me encuentre a 2 desconocidos: Lady y Víctor. El tiempo se encargó de ponernos el momento y lugar correcto para realizar esta investigación. Gracias por todo el aguante y todas las hermosas reuniones que hemos compartido.

Mi sincero agradecimiento a mis compañeros, asesor de tesis, familia y mejor amiga. Hicieron que esta investigación sea más llevadera.

Lady Tucto:

Le dedico este trabajo principalmente a mi hermana Cely, que siempre estuvo apoyándome en las amanecidas para avanzar el proyecto, fue una de las personas fundamentales para poder terminar y lograr esto.

También a mis padres y mi hermana menor Luhana, que han sabido entenderme estos meses y han sido soporte para estos avances.

Por último, quiero dedicar este proyecto a mis abuelitos, a Martín que sé que está orgulloso de donde estoy y a donde he llegado y a mi abuelita Celestina que está en el cielo que fue un gran impulso desde mis primeros ciclos y sé que ella estaba esperando ansiosa porque culminará ya mi carrera, así que solo me queda decirle, Abuelita si se pudo, lo logré.

Víctor Hugo Collado:

Le dedico este trabajo a mi mamá y papá, gracias por apoyarme en cada paso,
por sus sabios consejos y por ser mi inspiración.

AGRADECIMIENTO

Alfredo Mancheno:

A Dios por todas las fortalezas y bendiciones que me ha brindado. Gracias por siempre darme las fuerzas necesarias para seguir y porque siempre estuviste presente a lo largo de esta investigación.

A mi mejor amiga. Nunca lo hubiera logrado sin tu apoyo incondicional Dude. Gracias por siempre creer en mí. Siempre estaré agradecido con la vida porque Dios te puso en mi camino.

A mi familia. Gracias por todo el apoyo, paciencia y amor verdadero. Gracias por todo el aguante. Dios los premie siempre con buena salud.

A nuestro asesor Celes Alonso Espinoza Rúa por todos sus consejos y enorme dedicación durante toda la investigación.

Lady Tucto:

Agradecer principalmente a Dios por brindarme el apoyo en toda esta etapa de investigación.

A mis compañeros de tesis Alfredo y Víctor, por el compromiso y esfuerzo que le dedicaron a este proyecto.

A mi familia por soportar mis cambios de ánimos durante este proceso.

A mis mejores amigas Paola y Maricielo, porque estuvieron apoyándome y dándome ánimos en los buenos y malos momentos.

También agradecer a mi asesor de investigación Celes Alonso Espinoza Rúa por guiarnos en todo el proceso de este proyecto.

Víctor Hugo Collado:

A Lady y Alfredo, mis compañeros de tesis. Agradezco su inclusión y por hacer del trabajo un lugar donde siempre me siento bienvenido.

A mi perro por acompañarme todas las noches haciendo esta investigación.

INDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
AGRADECIMIENTO	7
INDICE.....	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INFORMACIÓN GENERAL	13
1.1. Título del Proyecto.....	13
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	13
1.3. Actividad económica	13
1.4. Localización o alcance de la solución	14
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	15
2.1. Problema de investigación.....	15
2.2. Marco Referencial:.....	19
2.3. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	29
2.4. Componente del proyecto	29
2.5. Resultados generales: componente del proyecto	44

2.6. Plan de actividades del proyecto	61
2.7. Metodología del Proyecto	73
III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	76
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación	76
IV. SUSTENTO DEL MERCADO	78
4.1. Alcance Esperado del Mercado	78
4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio do formo de comercialización innovadora.....	79
4.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado	80
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1. Conclusiones	86
5.2 Recomendaciones	87
VI. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	89
VII. ANEXOS.....	93
7.1 Reporte De Similitud De Turnitin.....	93
7.3 Matriz de operacionalización de variables	95
7.4 Instrumentos de recolección de datos.....	100
7.5 Validación de expertos si aplica.....	104

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es proponer e implementar la metodología 'WFH' como complemento al trabajo presencial para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Mego Networks - Interpretia en Perú. Se aborda la necesidad de evaluar y mejorar el rendimiento laboral bajo un contexto de trabajo híbrido, considerando los desafíos y beneficios del trabajo remoto. A través de herramientas tecnológicas y capacitaciones, se busca optimizar la eficiencia laboral y la satisfacción de los colaboradores. La investigación plantea la interrogante de si la introducción de la metodología 'WFH' puede realmente generar mejoras significativas en el desempeño laboral de los empleados de Mego Networks en Perú. Se espera que este estudio no solo contribuya a la optimización del rendimiento laboral en Mego Networks - Interpretia, sino que también genere nuevo conocimiento en el campo de la gestión del trabajo remoto y la mejora de procesos organizativos.

Palabras claves: Metodología 'WFH', eficiencia, calidad del trabajo y condiciones del trabajo.

ABSTRACT

The main goal of this research is to propose and implement the 'WFH' methodology as a complement to in-person work to enhance the performance of Mego Networks - Interpretia employees in Peru. It addresses the need to assess and improve work performance in a hybrid-work environment, considering the challenges and benefits of remote work. Through technological tools and training, the goal is to optimize employee efficiency and satisfaction with remote work. The research raises the question if the introduction of the 'WFH' methodology can indeed lead to significant improvements in the work performance of Mego Networks - Interpretia employees in Peru. This study is expected not only to contribute to optimizing work performance at Mego Networks but also to generate new knowledge in the field of remote work management and organizational process improvement.

Keywords: WFH methodology, efficiency, work quality and working conditions.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

"Propuesta de Implementación de la Metodología 'WFH' como Complemento al Trabajo Presencial para Mejorar el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Mego Networks - Interpretia en el Perú"

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

En el siguiente estudio, se optó una línea de mejora de procesos y operaciones, dado que el objetivo es mejorar de alguna manera el desempeño laboral dentro de la empresa Mego Networks en Perú a través del diseño de una nueva metodología “WFH”. Esta metodología utiliza herramientas y recursos que permiten al colaborador de la empresa desempeñarse de una manera más eficiente y de forma remota.

1.3. Actividad económica

(En la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada)

Este análisis se llevará a cabo en una actividad de naturaleza social, debido a que se buscará que el desempeño laboral mejore entre los colegas de la empresa Mego Networks en Perú.

En el 2019, según un artículo del Diario Gestión, solo existían 1040 empresas (0,3% del total) que tenían al menos un trabajador bajo modalidad remota. Según las últimas cifras publicadas, hasta noviembre del 2022 existen un total de 12 766 empresas que han optado por la modalidad remota.

Desde el comienzo de la pandemia de COVID-19 en marzo de 2020 en Perú, la empresa Mego Networks ha brindado opciones tanto de trabajo remoto como presencial

La nueva metodología “WFH” tiene como objetivo el aspecto social para mejorar el estilo de vida laboral de los colaboradores para así lograr una mayor satisfacción laboral. El poder contar con flexibilidad, conlleva a que los colaboradores tengan un mejor estado de ánimo y esto los mantiene motivados en cumplir las labores del puesto de trabajo. Así se puede evitar al mismo tiempo la fuga de mano de obra.

1.4. Localización o alcance de la solución

Nuestra propuesta de implementación de la metodología “WFH” busca mejorar el desempeño laboral de los colaboradores gracias a las herramientas tecnológicas, como monitoreo o encuestas para poder comparar el performance de los colaboradores según la modalidad de trabajo por la que han optado en la empresa Mego Networks - Interpretia en Perú. La empresa Mego Networks maneja una campaña llamada “Interpretia”. Esta consiste en la interpretación telefónica y mediante video tanto presencial como remoto. La empresa pertenece al rubro de servicios de interpretación y traducción. Nuestra población donde vamos a proponer nuestra metodología “WFH” será dentro de la campaña “Interpretia”

Se recomendará una revisión de los actuales recursos y herramientas de dicha empresa para adquirir nuevos recursos que permitirán una mayor eficiencia laboral y de monitoreo.

A medida que se implementa la nueva metodología “WFH”, se irán brindando capacitaciones a las diferentes áreas y personal de la empresa sobre las nuevas herramientas o software.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1. Problema de investigación

El desempeño laboral es la medida y evaluación de la efectividad, eficiencia y calidad del trabajo realizado por un individuo dentro de una organización en relación con las metas, objetivos y estándares establecidos.

De acuerdo con Chiavenato (2000), el desempeño laboral se refiere a las conductas o acciones de los trabajadores que son significativas para alcanzar los objetivos de una organización. Además, Chiavenato destaca que un rendimiento laboral efectivo es el activo más crucial que una organización puede poseer.

Asimismo, Chiavenato añade que el desempeño individual consiste en el comportamiento de la persona evaluada orientado hacia la consecución exitosa de los objetivos. Este punto se considera fundamental dentro del sistema, ya que el desempeño representa la estrategia personal para lograr los objetivos previstos.

A nivel global, la implementación del trabajo remoto ha sido gradual, donde sabemos que el 16% de las empresas en todo el mundo son 100% remotas.

Es un número muy prometedor, pero todavía el 44% de las empresas a nivel mundial no permiten que los colaboradores realicen trabajo remoto. Se sabe que una modalidad remota también incrementa la productividad y satisfacción laboral. Ante esta nueva realidad también se presentan nuevos problemas como

la desconexión durante la jornada laboral o los aspectos personales (soledad o problemas de comunicación).

A nivel de países Hispanos, el modelo de trabajo híbrido representa otro desafío. Según Hugo Ledesma, surge la discrepancia al preguntar al personal sobre la preferencia en la fijación de horarios. Un 40% prefiere tener la autonomía para elegir los días de trabajo presencial, otro 40% prefiere que la empresa establezca estos horarios, mientras que el restante 20% considera que sería mejor que los líderes del equipo determinen estos horarios.

Desde el inicio de la pandemia por el Covid 19 en Perú en marzo del 2020, no se ha logrado evaluar de manera óptima el desempeño laboral en los diferentes puestos de trabajo. Algunas empresas tuvieron que tomar la drástica decisión de despedir a sus trabajadores por la terrible coyuntura que se vivió y la incertidumbre que manifestaba.

A lo largo de los primeros meses de cuarentena, las empresas intentaron adaptarse al nuevo estilo de vida, volvieron los trabajos a ritmo lento, las vacunas llegaron y algunos se recuperaron de la enfermedad. Ahora, el trabajo remoto es pieza fundamental en la mayoría de las empresas, ya que logra proteger a sus colaboradores de la terrible pandemia y así, también compensar los gastos y costos que se elevaron por el mismo.

Según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE) en el 2019, la cantidad de empresas del sector privado que contaban con algún colaborador bajo la modalidad remota, eran 1040 empresas (solo el 0,3% del total de empresas). Esta cifra se incrementó en noviembre del 2022 a 12 766 empresas. En el Perú, la proporción que mayor ha desempeñado el trabajo remoto es el sector de servicios con un 80,7% conformados por sectores que realizan

diferentes actividades relacionadas con aspectos tecnológicos, traductores actividades y labores que se llevan a cabo de manera eficiente utilizando tecnología y colaboración en línea, tales como los asistentes virtuales, servicios de traducción, asesoramiento financiero y otros recursos similares.

La empresa Mego Networks ubicada en Lima Perú, antes de la pandemia sólo tenía la modalidad de trabajo presencial en sus diferentes sedes. Existía un acuerdo de confidencialidad y de manejo de los equipos electrónicos. Estos no se podían mover de las sedes físicas ya que corrían el riesgo de ser manipuladas o grabar información que violaba los acuerdos de confidencialidad.

Al inicio de la pandemia, debido al toque de queda, no se podía ir a laborar a los centros de trabajo ni tampoco retirar las laptops de los puestos de trabajo. Una semana después, la empresa optó por empezar la modalidad remota ante las dificultades impuestas por la cuarentena obligatoria. Cada colaborador empezó a trabajar desde su teléfono gracias a la creación de una aplicación móvil. Al cabo de 1 mes, la empresa pudo actualizar los acuerdos de confidencialidad para que todos los colaboradores puedan llevarse las laptops a sus hogares y empezar de manera oficial la modalidad remota.

El estudio plantea la siguiente interrogante en respuesta a los desafíos presentados: ¿Puede la introducción de la metodología "WFH" realmente mejorar el desempeño laboral de los empleados de Mego Networks en Perú?

Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar

Justificación Práctica

Actualmente la empresa Mego Networks en Perú, cuenta con ambas modalidades de trabajo: remoto y presencial. Esta modalidad, la ofrecen en sus oficinas físicas en Lima, Arequipa y a nivel nacional si se trata de remoto. Nuestra nueva metodología “WFH” es una propuesta para la empresa con la que podrán medir el desempeño laboral de sus colaboradores y así considerar si la actual modalidad laboral se ajusta a sus capacidades: ofrecer más la modalidad remota que la presencial.

Justificación Teórica

La presente propuesta de implementación de la metodología "WFH" en la empresa Mego Networks en Perú surge en respuesta a la necesidad de explorar nuevas formas de potenciar el rendimiento laboral y la eficiencia organizativa. La justificación teórica de esta propuesta tiene como objetivo generar un nuevo conocimiento en este ámbito en específico.

Justificación Metodológica

La metodología “WFH” servirá para medir el desempeño laboral de los colaboradores en Mego Networks - Interpretia en Perú refleja un enfoque práctico, cuantitativo y científico para la toma de decisiones basada en datos. El diseño metodológico se inspira en modelos de evaluación del desempeño conocidos y adaptados específicamente para abordar la dualidad de modalidades de trabajo presentes en la empresa. Para cumplir con los objetivos planteados, se analizará mediante la herramienta encuesta el impacto que tiene

la metodología propuesta en 2 etapas. Se utilizarán las herramientas Google Formularios, Excel y IBM SPSS Statistics 25 para la recolección de datos, agrupación y su respectivo análisis.

La retroalimentación por parte de los colaboradores será vital para una integración óptima de todos los recursos y herramientas que tienen como objetivo mejorar el desempeño laboral. Esta integración permitirá identificar las áreas de mejora y a optimizar en la implementación de la metodología “WFH”.

2.2. Marco Referencial:

Antecedentes y marco teórico de la innovación o investigación aplicada a desarrollar.

Antecedentes nacionales

Arteaga, M. Marquina, K. (2021). En su investigación titulada “Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo-exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana”.

Arteaga y Marquina presentaron su tesis en 2021 para obtener el título de licenciada en Gestión con énfasis en Gestión Pública, mientras que Kiara Marquina Ramos hizo lo propio en la misma universidad y año, pero enfocándose en la Gestión Empresarial para obtener su título de licenciada en Gestión. Ambas realizaron sus investigaciones en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú.

Con el enfoque de esta metodología (Lima 2021), el objetivo principal de la investigación es identificar y detallar las condiciones laborales que tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral de los teletrabajadores en la banca múltiple de Lima Metropolitana durante una situación de emergencia sanitaria nacional. Para lograrlo, se emplearon tres tipos de análisis en el enfoque cuantitativo: análisis descriptivo, análisis de clúster jerárquico y la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis. Estos métodos permitieron describir la muestra de acuerdo con sus características personales, familiares y laborales.

La metodología usada en esta investigación fue un estudio no probabilístico por el tamaño de la muestra con un enfoque cuantitativo en su mayoría.

Esta investigación llega a la conclusión de que las condiciones que más influyen en la satisfacción de los trabajadores son el "Horario Laboral", el "Nivel de ruido en el lugar de teletrabajo", la "Flexibilidad laboral", las "Facilidades y condiciones adicionales para llevar a cabo el teletrabajo" y el "Espacio disponible para trabajar de forma remota".

Herrera, J. (2021). En su investigación titulada “Impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria en una institución educativa. Chota - Cajamarca 2020”.

En la tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Terapia Ocupacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El objetivo de dicha tesis es analizar cómo el trabajo desde casa afectó a los profesores en su labor durante la crisis de salud en una escuela de Chota, Cajamarca, en el año 2020. Este trabajo emplea el método Cualitativo donde en una encuesta a 28 profesores, se descubrió que el 75% de los aspectos mental, social y ambientales evaluados respaldaron en gran medida la adopción del trabajo remoto. El disfrute en el trabajo fue respaldado por el 100% de los profesores. El 86% de las dificultades experimentadas durante la transición al trabajo remoto se debieron principalmente a la identificación de las expectativas laborales, dentro de un total del 25% de factores que presentaron obstáculos. Además, el 71% experimentó un impacto laboral más positivo que negativo debido al trabajo remoto durante la emergencia sanitaria.

La estrategia metodológica empleada es de carácter no experimental, ya que en el proyecto se analizó la variable de interés dentro de su entorno natural sin realizar ninguna manipulación o intervención sobre la misma.

El enfoque de investigación utilizado en esta tesis es de naturaleza descriptiva, dado que se analizó el comportamiento de la variable en estudio sin llevar a cabo intervenciones directas sobre la misma. Asimismo, se clasifica como un estudio de diseño transversal, dado que la recopilación de datos tuvo lugar en un único periodo temporal, y se destaca por ser de conveniencia, ya que la selección de la población estudiada no se llevó a cabo mediante un método aleatorio.

La investigación de esta tesis determina que, en su mayoría, el efecto laboral del trabajo remoto en los profesores durante la emergencia sanitaria en una Institución Educativa en Chota, Cajamarca en 2020 fue positivo en lugar de negativo.

Sandoval, J. (2021). En su investigación titulada “Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel oficina Alcanfores”.

Con esta metodología (Lima, 2021), la presente investigación enfocará la permanencia o no de los agentes debido a la inmovilización social y el estado de emergencia decretado por el gobierno peruano. Este trabajo emplea el método Cualitativo, se trabajó con una población inicial de 18 agentes de ventas y reservas, de los cuales se seleccionó una muestra de 9 agentes por conveniencia. La herramienta utilizada para llevar a cabo esta investigación fue una entrevista semi estructurada.

La metodología corresponde a la cuantitativa y la investigación es tipo fenomenológico.

La investigación concluye con resultados que señalan un vínculo laboral estrecho con la Agencia, aunque se observa una comunicación limitada entre los departamentos de ventas y operaciones. Por esta razón, se propone la creación de un plan llamado "Desarrollo de habilidades", dirigido a los Agentes de Ventas y Operaciones. El objetivo es mejorar el entorno laboral, ofrecer capacitaciones y oportunidades para el avance y crecimiento interno dentro de la Agencia.

Edquen (2020) en su investigación titulada “Trabajo Remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19”. Con esta metodología (Cutervo Perú, 2020) propuso como objetivo determinar cómo el trabajo remoto afecta el desempeño laboral en los colaboradores de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19. Se empleó una metodología de investigación cuantitativa con un diseño descriptivo sencillo. La encuesta se aplicó a una muestra de 10 profesionales para obtener datos sobre el trabajo remoto, mientras que el desempeño laboral se evaluó mediante una ficha de recolección de datos. Los hallazgos de la tesis indican que el trabajo remoto no ha impactado positivamente en el rendimiento laboral debido a las limitaciones que enfrenta el personal de la fiscalía para avanzar en los casos de los usuarios. Las deficiencias del trabajo remoto se atribuyen a la falta de equipos tecnológicos y a la calidad insuficiente de los servicios de internet, lo que ha obstaculizado el desarrollo de las actividades diarias.

Antecedentes Internacionales

Galanti, T. Guidetti, G. Mazzei, E. Zappalà, S. Toscano, F. (2021) En su artículo titulado “Work From Home During the COVID-19 Outbreak” – Estados Unidos.

El objetivo general ilustrado en el artículo de investigación es investigar el impacto del trabajo desde casa (WFH) durante la pandemia de COVID-19 en la productividad, el compromiso laboral y el estrés de los empleados. Se centra en examinar cómo factores los conflictos que tienen los colaboradores en familia-trabajo, el aislamiento social, el entorno distractor, la autonomía laboral y el auto

liderazgo. Utilizando el modelo de Demandas-Recursos Laborales (JD-R), el estudio analiza datos de 209 empleados que trabajan desde casa durante la pandemia para comprender mejor los desafíos y beneficios del trabajo remoto (WFH), considerando tanto las demandas de los recursos necesarios para cumplir las actividades laborales.

Los hallazgos de esta investigación revelan que tanto aspectos individuales como relacionados con el trabajo desempeñan un papel dual al obstaculizar y facilitar el trabajo desde casa durante el brote de COVID-19. Estos resultados subrayan la complejidad de adaptarse al WFH en medio de la pandemia, destacando la importancia de abordar tanto los desafíos como los recursos tanto a nivel personal como laboral.

López-Igual, P., & Rodríguez-Modroño, P. (2021). En su Artículo Factores de desigualdad entre teletrabajadores en Europa en la Revista De Economía Crítica, 1(31), 62–79.

El propósito fundamental del artículo es evidenciar la disparidad engendrada por el teletrabajo luego de la pandemia del COVID-19. Este estudio utilizó el resultado de las encuestas a más de veinte mil trabajadores de la UE-15 de la 6ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Esta investigación subraya la importancia de comprender las diferencias significativas entre los diversos tipos de teletrabajadores, señalando la necesidad de abordar y mitigar las desigualdades emergentes en este ámbito laboral.

Los resultados del análisis revelan una tendencia al incremento de la heterogeneidad en los perfiles de teletrabajadores, así como un aumento en las desigualdades entre ellos

Muttaquin, G. Taqui, M. & Arifin, B. (2020). En su investigación titulada “Job Performance During COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies”.

Este estudio se centra en mejorar el rendimiento laboral durante la pandemia de COVID-19 en empresas emergentes en Indonesia. Se examinan variables clave como la satisfacción laboral, la innovación laboral, el control cultural indonesio y el rendimiento laboral. La investigación se realizó con gerentes de startups en Jakarta, Banten y Java Occidental, utilizando datos cuantitativos y la técnica de muestreo intencional. Los resultados señalan cambios en los patrones de trabajo, con una transición hacia el trabajo desde casa después de la pandemia. Se destaca la importancia de mejorar el rendimiento laboral mediante la innovación, la satisfacción laboral y el control cultural, considerándolos fundamentales para abordar la crisis económica desencadenada por la pandemia.

Nemteanu, M.-S., Dinu, V., Dabija, D.-C. (2021) En su investigación titulada Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic

Esta investigación proporciona un análisis detallado sobre la interrelación entre la inseguridad laboral, la inestabilidad laboral y la satisfacción laboral de los

empleados durante la pandemia de COVID-19 , utilizando teorías como base argumental.

Se llevó a cabo un estudio en Rumanía, con la participación de 568 empleados, revelando una conexión directa y positiva entre la inestabilidad y la inseguridad laboral y el aumento de la competitividad de los empleados

Antecedentes América Latina

Sandoval, J. (2021). En su investigación titulada “El trabajo en casa y el teletrabajo. Sus implicaciones en la productividad laboral, estilo de vida y procesos comunicativos en empresas y trabajadores”.

El propósito de este estudio es identificar las ventajas y desventajas primordiales que surgen al implementar el teletrabajo y trabajar desde casa en compañías colombianas. Se busca comprender cómo estos cambios afectan el desempeño laboral, el estilo de vida de los individuos y los procesos de comunicación dentro de las organizaciones.

La estrategia metodológica empleada combina enfoques diversos. Se llevó a cabo una entrevista virtual a líderes de cuatro empresas que han adoptado este método laboral, además se encuestó a 267 individuos con experiencia en trabajo desde casa. Estas consultas abordaron aspectos vinculados a su vida laboral remota, la adopción de esta modalidad, su salud, la productividad en el trabajo, su experiencia general y los procesos de comunicación.

La investigación concluye que ha habido un aumento en el desempeño laboral y los clientes de las compañías han manifestado su contento con el trabajo realizado en la modalidad remota. Este hecho se considera un elemento

fundamental de la productividad y uno de los principales beneficios del trabajo a distancia.

Cortés, G., Henao, N. & Osorio, V. (2020). En su investigación titulada “Trabajo remoto en tiempos de Covid - 19 y su impacto en el trabajador”.

Con esta metodología (Bogotá, Colombia, 2020) tiene como objetivo comprender cómo un grupo de trabajadores enfrentan el trabajo remoto y la vida familiar en tiempo de COVID-19, se desarrolló mediante una entrevista de 6 trabajadores que tienen la modalidad de trabajo remoto.

La metodología empleada en esta investigación fue de enfoque cualitativo que toma un papel exploratorio para así establecer los conceptos que se van a estudiar y la información en ser analizada

La tesis concluye que los temas personales podrían incurrir en el horario laboral, ya que pueden presentar un déficit en el desempeño, como demoras en entregas de los requerimientos e interrupciones en reuniones laborales por parte de la familia. También se busca una solución para poder balancear la relación entre ellas.

Vargas, F. & Riascos, B. (2021). En su investigación titulada “Teletrabajo: Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile”.

Con esta metodología tiene como objetivo presentar las ventajas y desventajas que posee la implementación del teletrabajo, en las cuales se llevó a cabo un estudio cualitativo, los resultados plantearon la facilidad para llevar una vida laboral - personal.

La investigación se desarrolla de manera cualitativa con un alcance descriptivo.

Utiliza la muestra no probabilística.

La tesis concluye que uno de las ventajas que tuvieron las personas encuestadas, fue la flexibilidad con la que contaban, ya que pueden realizar otras actividades en su hogar y pasar mucho más tiempo familiar y una de las desventajas que tuvieron fue que no tenían mucha relación personal con sus compañeros de trabajo, ya que su nivel de desempeño puede reducirse ya que no conoce o crea una relación con grupo laboral.

Vargas y Riascos (2021) en su investigación titulada “Teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas Retail en el marco de la pandemia Covid-19 en Santiago de Cali-Colombia”.

Con esta metodología tiene como objetivo poder analizar la relación que hay entre el teletrabajo y la calidad del servicio causados por la pandemia Covid- 19, se han realizado la técnica de encuesta, la cual consta de dos fases, donde los resultados obtenidos son para determinar los orígenes, percepciones y perspectivas.

La tesis concluye que el teletrabajo trae resultados positivos tanto como para la empresa y el empleado, una de las cuales es la reducción en los costos operacionales de la compañía, ya que al maximizar la productividad de los empleados y mejorar el clima laboral, conducen a un mejor uso del tiempo y ser más productivos.

2.3. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

Objetivo general

-Proponer la implementación de la metodología “WFH” (Work From Home) para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks -Interpretia.

Objetivos específicos

-Elaborar un diagnóstico situacional del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks.

-Proponer la implementación de la metodología “WFH” (Work From Home) para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mego Networks en su primera etapa.

-Proponer la implementación de la metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en su segunda etapa.

-Elaborar la relación costo-beneficio de la propuesta de implementación de la metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks.

2.4. Componente del proyecto

Bases teóricas

Primera Variable:

Nuestra propuesta de metodología “WFH”, son conceptos, tácticas y teorías que respaldan la efectividad y aplicación del trabajo remoto. Para entender cómo funciona esta nueva modalidad de trabajo, es necesario ir al origen y descubrir los antecedentes que marcaron el inicio de esta revolución laboral llamada “Home Office”.

En el contexto laboral, la modalidad de trabajo remoto se estableció como la piedra angular del empleo durante el período afectado por la pandemia. Esta transición repentina hacia un entorno laboral remoto se convirtió en una respuesta crucial para mantener la continuidad operativa en muchas empresas. Sin embargo, conforme se vislumbra un retorno gradual hacia una normalidad adaptada a las circunstancias actuales, surge la necesidad de evaluar nuevas tendencias que están moldeando el panorama laboral. (Chuco, V., Álvarez, J.A., Chávez, M. & Cuba. L. 2021. p.1)

Una de estas tendencias prominentes es el concepto del trabajo remoto o a distancia. Con la irrupción del COVID-19, numerosas organizaciones se vieron obligadas a ajustar sus estrategias y adoptar este enfoque como una medida para adaptarse a las circunstancias cambiantes. El objetivo era no solo mantener la actividad empresarial, sino también buscar una recuperación sostenida y retomar el crecimiento que se vio estancado debido a la crisis sanitaria. (Fernández, I. 2023)

La transición hacia la nueva normalidad ha planteado desafíos y oportunidades únicas para las empresas. La adaptación al trabajo remoto no sólo implicó cambios en las dinámicas laborales, sino que también llevó a una reconsideración de las estrategias empresariales y de recursos humanos. Esta

transición ha generado la necesidad de evaluar cuidadosamente cómo las empresas pueden equilibrar la flexibilidad y eficiencia del trabajo remoto con las demandas de un entorno laboral cambiante. (UPTURNco 2023)

El análisis de estas tendencias emergentes, como el trabajo remoto, se convierte en un aspecto esencial para las empresas que buscan no solo sobrevivir sino también prosperar en este nuevo paradigma laboral. La capacidad de adaptarse y evaluar de manera integral estas tendencias será fundamental para las organizaciones que aspiran a recuperar su crecimiento y mantener su competitividad en un entorno laboral en constante evolución. (Irazabal, A. 2023)

El trabajo en casa se impuso y tomó mayor crecimiento estos últimos años, aunque actualmente la mayoría de empresas ya han optado por el retorno a los centros laborales, obviamente considerando todas las medidas sanitarias del caso, pero muchos trabajadores prefieren la modalidad remota. (Lozano, V. 2021. Diario El Peruano)

La comunicación tecnológica puede ser efectiva tal como la comunicación cara a cara, esta teoría es fundamental en el trabajo desde casa, ya que las herramientas brindadas pueden colaborar y comunicarse de manera efectiva a pesar de estar a distancia. Cruz (Pérez, M. A., Pozo Vinueza, M. A., Aushay Yupangui, H. R., & Arias Parra, A. D. 2019).

El año pasado presenciamos una acelerada transformación en la forma en que llevamos a cabo nuestras labores, siendo esta evolución más notable que en cualquier otra área. Según las palabras de Satya Nadella, CEO de Microsoft, el panorama laboral ha experimentado cambios vertiginosos. En consecuencia, las

expectativas de los empleados están en constante cambio, lo que nos obliga a ampliar nuestra definición de productividad. Esta nueva visión debe abarcar aspectos como la colaboración, el aprendizaje y el bienestar, siendo fundamentales para impulsar el progreso profesional de cada empleado. Además, se enfatiza la importancia de la flexibilidad en términos de cuándo, dónde y de qué manera las personas desempeñan sus labores. (Microsoft Prensa 2020)

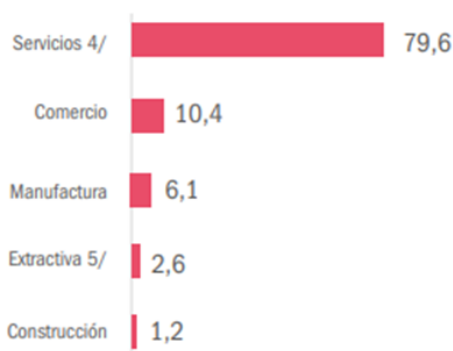
Equilibrio del trabajo - vida personal, referimos a la capacidad que tienen los empleados para satisfacer sus responsabilidades laborales y personales. (Andrés, M. 2023)

De acuerdo con las palabras de Rosa María Fuchs, una investigadora del CIUP, el concepto de equilibrio entre el trabajo y la vida personal se centra en la capacidad del individuo para percibir que puede gestionar sus asuntos laborales y personales de manera equilibrada y armoniosa. Este concepto no se limita únicamente a la conciliación entre el trabajo y la familia, ya que también se extiende a aquellas personas que carecen de hijos, pareja o responsabilidades familiares, pero que aún necesitan encontrar un equilibrio entre sus compromisos laborales y personales. (Centro de Investigación CIUP, 2021)

Antes del inicio de la pandemia de la COVID-19, el teletrabajo se implementa en algunas empresas como un beneficio que brinda flexibilidad, en línea con políticas que promueven el equilibrio entre la vida laboral y personal. El teletrabajo se define como la realización de tareas laborales desde el hogar, alejado de las instalaciones físicas de la empresa, utilizando dispositivos tecnológicos. Con la llegada de la pandemia, que alteró profundamente nuestras

vidas, el panorama laboral experimentó una transformación tan significativa que el teletrabajo dejó de ser una excepción para convertirse en una parte fundamental de nuestra nueva realidad. Ya fuese que estuviéramos preparados o no, vimos cómo día a día tareas que ni habíamos imaginado comenzaron a llevarse a cabo desde casa con la ayuda de la tecnología. (Centro de Investigación CIUP, 2021)

Puestos de trabajo en el sector privado formal bajo modalidad de teletrabajo-trabajo remoto según actividad económica, 2020 (porcentaje)



Infografía n°9 -2021 Estadísticas laborales de la modalidad de teletrabajo-trabajo remoto en el sector privado formal (MTPE)

Como se puede apreciar en la anterior infografía, el sector de servicios es el que más se ha visto beneficiado con la modalidad de trabajo remoto. La empresa en la que nos vamos a basar la investigación, brinda principalmente el servicio de interpretación. Es un buen escenario para analizar los beneficios del trabajo remoto y que tanto puede aportar a la metodología “WFH” (Work from home)

Evolución de los puestos de trabajo registrados en el sector privado formal mediante modalidad de teletrabajo-trabajo remoto, 2020 (absoluto)



Infografía n°9 -2021 Estadísticas laborales de la modalidad de teletrabajo-trabajo remoto en el sector privado formal (MTPE)

En la gráfica anterior, se aprecia la evolución de los puestos de trabajo que están registrados como remotos

Varios documentos relacionados con la salud laboral resaltan que uno de los principales riesgos asociados al teletrabajo es la complicada separación entre la vida familiar y las responsabilidades laborales. Según un estudio realizado por McKinsey en julio de 2021, se observó que los empleados ya enfrentaban desafíos para mantener límites claros entre su trabajo y vida personal, y que esta dificultad se ha incrementado aún más. Cada vez más trabajadores se encuentran conectados hasta altas horas de la noche, participan en reuniones en momentos inapropiados, responden a correos electrónicos o reciben mensajes durante las primeras horas de la madrugada. (Weller, J. 2020)

A pesar de las ventajas que ofrece el teletrabajo, como el ahorro de tiempo en desplazamientos y la reducción de las interrupciones comunes en el entorno laboral, también conlleva la consecuencia de que los asuntos familiares se

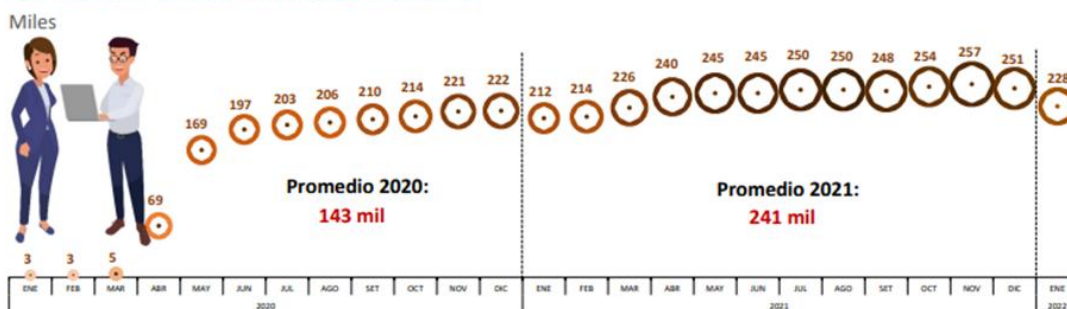
vuelvan más próximos a los temas personales. En cierta medida, esta situación permite a los trabajadores conciliar ambos aspectos. No obstante, existe la posibilidad de que los asuntos personales comienzan a interferir en el ámbito laboral, dificultando la atención de las necesidades personales. Esto plantea cuestionamientos sobre cómo una persona puede gestionar responsabilidades domésticas y laborales simultáneamente, y cómo se puede cuidar de los hijos o adultos mayores mientras se participa en reuniones laborales. (Investigadora del CIUP, Rosa María Fuchs)

Esta nueva metodología también nos indica las decisiones a futuro que se tomarán, según Matías Fernández Illarde, CEO de Acute Talent and President of the Iberoamerican Federation of Young Entrepreneurs (FIJE), “El futuro laboral se está perfilando hacia un cambio radical, donde el trabajo remoto se convertirá en la norma. Según Upwork, se estima que para 2028, el 73% de todos los departamentos contarán con empleados a domicilio o contratistas independientes. Esta proyección nos revela una perspectiva emocionante y prometedora: la oportunidad de disfrutar de oportunidades laborales más flexibles y adaptadas a nuestras necesidades individuales”. (Fernández, M. 2023)

Desempeño Laboral

El rendimiento laboral en entornos remotos ofrece amplios beneficios; sin embargo, es fundamental comprender que la cantidad de horas trabajadas no necesariamente se traduce en resultados exitosos. Por ello, es crucial gestionar el tiempo de manera eficaz para alcanzar logros positivos y significativos.

PERÚ: TRABAJADORES EN EL SECTOR FORMAL PRIVADO MEDIANTE MODALIDAD DE TELETRABAJO-TRABAJO REMOTO



Informe mensual de empleo formal 2022 (MTPE)

Segunda Variable:

Desempeño

El rendimiento laboral es un concepto fundamental en el ámbito empresarial y se refiere a la manera en que los empleados ejecutan sus responsabilidades y tareas asignadas en el contexto de su trabajo. Implica no solo la ejecución de las actividades, sino también la calidad, eficiencia y efectividad con la que se llevan a cabo. (¿Qué es el desempeño laboral? (2024) Recuperado de <https://wikio.es/que-es-el-desempeno-laboral/>)

Este rendimiento se evalúa en función de los estándares preestablecidos, las metas de desempeño y las expectativas de la empresa. A menudo, implica el cumplimiento de objetivos individuales y organizacionales, así como la contribución al logro de los resultados deseados por la compañía. (Escobar, J. 2022. Excel para todos)

La evaluación del rendimiento laboral puede basarse en diversos criterios, que pueden incluir la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo, la capacidad de liderazgo, entre otros aspectos relevantes para el éxito en el puesto laboral.

Las empresas suelen implementar sistemas de evaluación periódica del rendimiento laboral para medir, analizar y mejorar el desempeño de los empleados. Estos procesos pueden implicar revisiones regulares, retroalimentación, establecimiento de objetivos claros y desarrollo profesional para optimizar el rendimiento de los colaboradores y contribuir al éxito general de la organización.

Mediciones del desempeño laboral

Métricas de salida

Cuando hablamos de indicadores de rendimiento, nos estamos refiriendo a métricas que evalúan los éxitos concretos y su influencia en la organización. Como ilustración, podríamos examinar la proporción de ventas de productos recién introducidos o la cantidad de solicitudes de asistencia resueltas como ejemplos de estos indicadores. (Workbeat, Junio 2022)

Cumplimiento de metas

En el contexto del trabajo remoto, resulta fundamental establecer metas y supervisar su consecución en un periodo determinado. Para llevar a cabo este proceso de manera eficiente, se aconseja realizar un seguimiento del progreso

en cada tarea laboral mediante indicadores de avance que estén vinculados con las responsabilidades asignadas.

Checklists de actividades

El teletrabajo ofrece a los colaboradores la ventaja de gestionar su tiempo de manera más flexible. Por lo tanto, una estrategia eficaz consiste en elaborar una lista de tareas organizadas por prioridad, asignando un plazo para su ejecución. Luego, al concluir el período designado, se puede llevar a cabo una breve reunión para verificar que todas las tareas hayan sido completadas, o al menos la mayoría de ellas. (Pérez, M. 2023 Kawak.)

Sesiones de feedback

La retroalimentación es también una forma de evaluar el desempeño, que además permite a los líderes conocer sobre el rendimiento, desafíos y necesidades de cada colaborador, y al mismo tiempo reforzar los lazos y generar confianza. (Workbeat, Junio 2022.)

Según el informe Reinventando los Beneficios 2022 de Mercer Marsh Beneficios, se evidencian resultados positivos. El 74 % de las empresas en Perú considera que la estrategia de trabajo remoto ha sido altamente eficaz. Esto ha llevado al 45 % de las empresas a comenzar a implementar políticas de desconexión digital. Redacción Diario Gestión. (2023)

El informe del Future Forum Pulse publicado en octubre de 2022 señala que los empleados que disfrutaban de total flexibilidad en sus horarios experimentan un

aumento del 29% en su productividad y una mejora del 53% en su capacidad de concentración en comparación con aquellos que carecen de estos beneficios. Según la organización Catalyst, basándose en entrevistas a 7,487 trabajadores, se encontró que la implementación de opciones de trabajo a distancia reduce los niveles de agotamiento (burnout) en aproximadamente un 26%. La evidencia de los efectos positivos del trabajo remoto en la productividad ya existía antes del inicio de la pandemia. (Fernández, J. (2023) Xataka.)

Mora (2017), en su artículo titulado 'La Utilización de Horarios Flexibles como Estrategia para Aumentar la Eficiencia y Disminuir la Rotación', se propuso examinar la flexibilidad del trabajo a distancia como una estrategia valiosa en el nuevo entorno laboral digital. Este estudio se basó en la aplicación de un método empírico para su medición. Las conclusiones destacaron los beneficios de la flexibilidad horaria, especialmente dado que, en los próximos 3 años, se espera que el 50% de la fuerza laboral esté compuesta por jóvenes.

“Todo cambio implica un proceso de adaptación, por lo que las empresas deben centrarse en reconectar a los líderes y a los trabajadores, escuchar sus demandas y juntos construir una estrategia que se adecue a ellos”, puntualiza Gustavo Martínez, gerente de Training & Consulting de Adecco Perú. (octubre-2021)

La metodología que impulsa la efectividad del trabajo remoto debería constituir el fundamento de un entorno de trabajo híbrido sin complicaciones. Utiliza aplicaciones de productividad en la nube y soluciones de videoconferencia para

establecer un equilibrio entre quienes trabajan desde ubicaciones remotas y aquellos presentes en la oficina.

La compañía debe garantizar que todos cuenten con el equipo necesario para llevar a cabo sus labores de manera remota. Es importante identificar las tareas diarias que requieren presencia en la oficina y explorar alternativas para entender por qué esto es necesario. En un entorno de trabajo híbrido óptimo, un empleado debería tener la capacidad de realizar sus tareas en un lugar diferente al de la oficina, incluso si esta última desapareciera de un momento a otro.

Además, es esencial proporcionar a los empleados acceso sencillo y práctico a todos los recursos y la información necesarios para que sean eficientes.

La verdadera prueba de eficiencia de un espacio de trabajo híbrido radica en cómo se lleva a cabo la contratación de nuevos empleados. En la medida de lo posible, es importante que las ofertas de trabajo no estén ligadas a una ubicación específica. Debe desarrollarse un nuevo proceso de entrevista y contratación que sea flexible y se adapte a los candidatos, sin importar su proximidad a la oficina, y que les brinde los recursos y oportunidades necesarios para asistir a reuniones y eventos sociales, ya sea de forma presencial o remota.

De acuerdo al estudio de investigación titulado "El trabajo remoto: una forma de laborar a distancia" realizado en Lima en 2022 por Roxana Fidela Traverso Cardalda, trabajar de forma remota brinda una mayor flexibilidad en la administración del tiempo, la creación de rutinas, la organización de tareas y responsabilidades a tu propio ritmo, así como la elección del entorno físico más cómodo para ti. Esta autonomía contribuye positivamente a incrementar la

productividad y a mantener un enfoque más efectivo en intervalos de tiempo. Se sostiene que, al contrario, estar físicamente en la oficina generalmente conlleva distracciones que utilizan parte del tiempo de trabajo y complican la concentración en las tareas de mayor importancia. (Traverso C. 2022)

Definición de términos básicos

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional es un elemento esencial en el funcionamiento y el éxito de cualquier empresa o entidad. Esta disciplina abarca el flujo de información, tanto interna como externa, dentro de una organización y su impacto en la cultura, la productividad y la eficacia general de la empresa. Según Robbins y Judge (2019), la comunicación organizacional se refiere a "la transferencia y el entendimiento de significados" dentro de una empresa, destacando su importancia en la creación de un entorno laboral eficiente y cohesionado.

Covid - 19: La enfermedad conocida como COVID-19 es ocasionada por un tipo de coronavirus llamado SARS-CoV-2. Fue el 31 de diciembre de 2019 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió los primeros informes sobre este virus emergente, a raíz de la detección de varios casos agrupados de una forma de neumonía viral en la localidad de Wuhan, ubicada en la República Popular China.

Desempeño laboral: El desempeño laboral es un aspecto fundamental en el ámbito profesional que involucra la ejecución de tareas y responsabilidades por parte de los empleados en una organización. Se define como "el conjunto de

acciones realizadas por un individuo en un contexto laboral determinado, que pueden ser evaluadas en términos de resultados esperados y competencias demostradas" (Pérez y Rodríguez, 2015). Este concepto abarca la productividad, calidad, eficiencia y efectividad con la que se llevan a cabo las actividades laborales.

Evaluación del desempeño laboral: La evaluación del desempeño laboral es un proceso fundamental en las organizaciones para medir y analizar el rendimiento de los empleados en relación con los objetivos y expectativas establecidos. Según Armstrong y Baron (2004), la evaluación del desempeño es "el proceso mediante el cual se evalúa el rendimiento laboral de un individuo o un grupo y se establecen objetivos para el desarrollo futuro". Esta evaluación permite identificar fortalezas, áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva para impulsar el crecimiento profesional.

Metodología: La metodología en el ámbito académico y de investigación se refiere al conjunto de técnicas, herramientas y procesos sistemáticos utilizados para llevar a cabo un estudio o investigación de manera ordenada y estructurada. Según Creswell (2014), la metodología es "el enfoque general para abordar las preguntas de investigación". Es decir, establece el marco conceptual y las estrategias que guían la recopilación, el análisis y la interpretación de los datos para responder a las preguntas planteadas en la investigación.

Pandemia: Se define como la propagación global de una enfermedad infecciosa, que afecta a una gran cantidad de personas en múltiples países o regiones en todo el mundo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una pandemia se caracteriza por la "diseminación mundial de una nueva enfermedad" que

afecta a una gran cantidad de personas y se extiende a múltiples áreas geográficas (OMS, 2010).

Productividad laboral: La productividad laboral es un factor fundamental para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Una mayor productividad puede llevar a una mejora en la eficiencia operativa, reducción de costos y aumento de la rentabilidad. Además, contribuye al crecimiento económico y al desarrollo de una empresa al aumentar la capacidad de producción y satisfacer las demandas del mercado (Pérez, 2012).

Software: El término "software" se refiere a los programas, instrucciones y datos informáticos que permiten el funcionamiento de aparatos electrónicos como ordenadores, smartphones, tablets y otros dispositivos tecnológicos. Según Stallings y Case (2012), el software se define como "los programas informáticos, es decir, secuencias de instrucciones que dirigen el funcionamiento de un sistema informático y proporcionan las herramientas necesarias para realizar ciertas tareas".

Supervisión remota: La supervisión remota se refiere al proceso de monitoreo y control de actividades, procesos o personal a distancia, utilizando tecnologías y herramientas de comunicación para supervisar operaciones o trabajadores que se encuentran en ubicaciones geográficas distintas. Según Gupta y George (2016), la supervisión remota es "el uso de tecnologías de información y comunicación para supervisar y controlar actividades y procesos a distancia, permitiendo la monitorización en tiempo real y la toma de decisiones a distancia".

Trabajo remoto: También conocido como teletrabajo, hace referencia a la modalidad laboral en la que los empleados realizan sus tareas y responsabilidades desde ubicaciones diferentes a las oficinas centrales de la empresa, generalmente desde sus hogares u otros lugares fuera del entorno tradicional de trabajo. Según Allen et al. (2015), el trabajo remoto se define como "el desempeño de actividades laborales que normalmente se realizan en la oficina, desde un lugar diferente utilizando tecnologías de la información y la comunicación".

2.5. Resultados generales: componente del proyecto

Análisis descriptivo

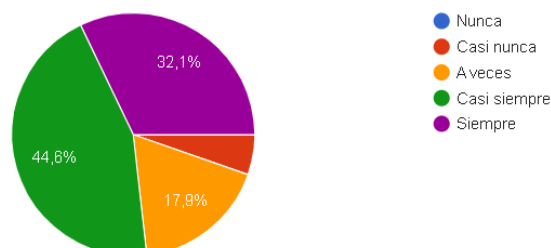
La recolección de datos se realizó mediante una encuesta de 15 preguntas elaboradas con “Formularios de Google” para analizar las 4 dimensiones dentro de la empresa Mego Networks Perú.

Gráfico 1

DIMENSIÓN 1: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1. ¿Sueles contestar rápido a las comunicaciones laborales (correos electrónicos, mensajes, etc.) durante las horas de trabajo remoto?

56 respuestas

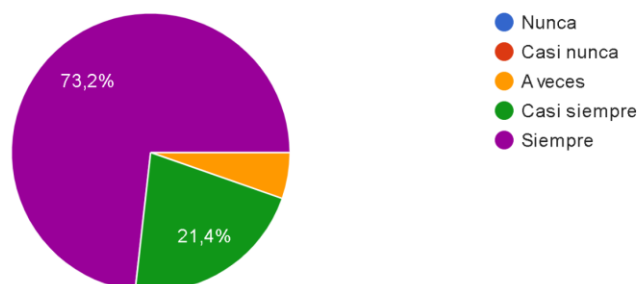


Según el gráfico 1, el 32.1% suele contestar rápido a las comunicaciones laborales durante las horas del trabajo remoto, mientras que el 44.6% casi

siempre. Podemos observar que el 17.9% responde solo a veces, indicando que hay un segmento que no prioriza la respuesta inmediata, por último, tenemos el 5.4% casi nunca responde, lo cual sugiere que la mayoría de participantes mantienen una comunicación eficiente durante las horas de trabajo.

Gráfico 2

2. ¿Estás generalmente conectado/a y disponible para el trabajo remoto durante el día laboral?
56 respuestas

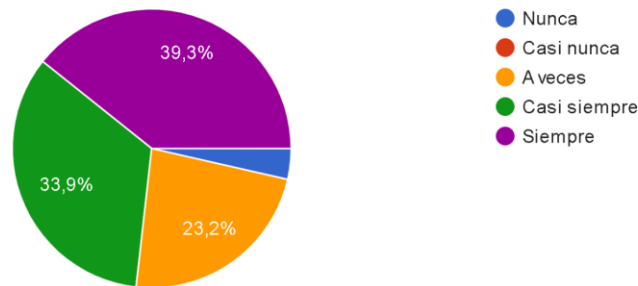


Según el gráfico 2, el 73.2% de los participantes indican que siempre están conectados y disponibles para el trabajo remoto durante el día laboral, lo que sugiere un compromiso significativo con la continuidad de las responsabilidades laborales, mientras que el 21.4% casi siempre está disponible, lo que refleja una alta disposición del personal para participar activamente del horario laboral. Es positivo observar que no hay respuestas que indiquen nunca estar disponible, lo que sugiere una predisposición general hacia la adaptación de este modelo de trabajo.

Gráfico 3

3. ¿Tienes disposición y participación en las reuniones virtuales?

56 respuestas

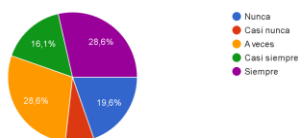


Según el gráfico 3, el 39.3% siempre cuenta con disposición y participación para las reuniones virtuales esto indica un compromiso significativo con las interacciones y la colaboración en el entorno virtual. El 23.2% indica que participa a veces, es esencial entender las razones detrás de la participación intermitente y considerar cómo mejorar la consistencia. Se puede observar que la mayoría participa activamente y señalando oportunidades para mejorar la consistencia en la participación.

Gráfico 4

4. ¿Tienes la libertad de elegir tu horario laboral durante el trabajo remoto?

56 respuestas



Según el gráfico 4, el 28.6% indica que siempre tiene la libertad de elegir su horario laboral. Además, el 16.1% casi siempre y el 28.6% a veces sugieren una proporción significativa que experimenta cierto grado de flexibilidad. Mientras que el porcentaje del casi nunca o nunca tienen libertad horaria, se podrían

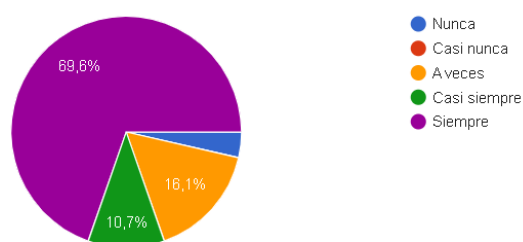
explorar oportunidades para mejorar la flexibilidad laboral y, posiblemente, adaptar políticas para satisfacer las necesidades del personal.

Gráfico 5

DIMENSIÓN 2: PROPUESTA DE LA METODOLOGÍA “WFH” (PRIMERA ETAPA)

1. Considerando la calidad de tu trabajo, durante la primera etapa de implementación del trabajo remoto. ¿Estarías dispuesto a que se implemente la nueva modalidad remota?

56 respuestas

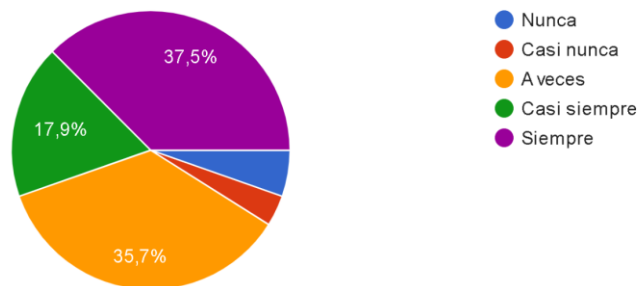


Según el gráfico 5, se puede observar que el 69.6% de los participantes expresan una disposición constante a que se implemente la nueva modalidad de trabajo remoto. Dada la diversidad de respuestas, podría ser beneficioso llevar a cabo sesiones de comunicación para comprender mejor las expectativas y preocupaciones de los empleados, brindando así una base sólida para la implementación exitosa.

Gráfico 6

2. ¿Sientes que tu desempeño laboral está siendo adecuadamente monitoreado durante esta etapa?

56 respuestas

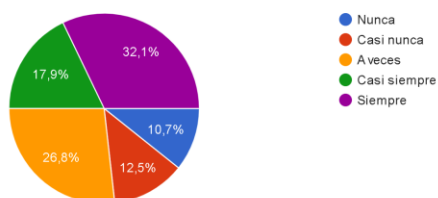


Según el gráfico 6, se puede observar que el 37.5% se siente monitoreado durante esta etapa, la combinación del 37.5% que siempre se siente monitoreado y el 17.9% que casi siempre se siente monitoreado suma un total del 55.4%, lo que sugiere que más de la mitad de los empleados tienen una percepción positiva del monitoreo de su desempeño.

Gráfico 7

3. ¿Has podido tomar días libres o descansos según lo necesites durante esta primera etapa de modalidad remota?

56 respuestas

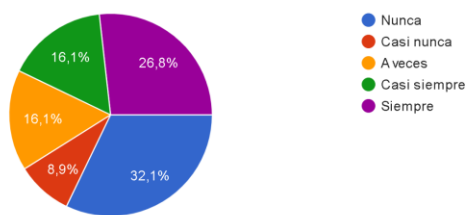


Según el gráfico, si combinamos las respuestas de "siempre" (32.1%) y "casi siempre" (17.9%), obtenemos un total del 50% de los encuestados que eligen tener la posibilidad de tomar días libres de manera regular o casi regular.

Además, el 28.8% que seleccionó "a veces" sugiere que una parte significativa también valora la opción de tomar días libres, aunque no de forma tan consistente como el primer grupo. Esto indica una tendencia general hacia la flexibilidad en el trabajo remoto, lo que puede tener implicaciones positivas para el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados.

Gráfico 8

4. ¿La empresa brinda los recursos (equipos) necesarios para poder ejercer tu trabajo de manera remota?
56 respuestas



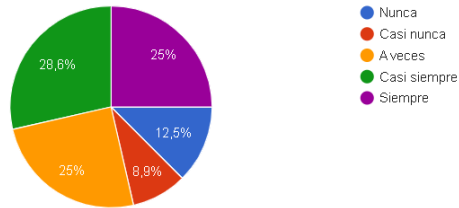
Basándonos en las respuestas proporcionadas por las personas en cuanto a si la empresa brinda los recursos necesarios para poder ejercer el trabajo de manera remota, podemos concluir que hay un cierto descontento entre los encuestados en relación con el soporte que reciben. El hecho de que el 32.1% haya seleccionado "nunca" sugiere que una parte significativa de los encuestados siente que la empresa no proporciona los recursos necesarios para el trabajo remoto. Por otro lado, el 26.8% seleccionó "siempre" y el 16.1% seleccionó "casi siempre", esto significa que aún hay una cantidad considerable de personas que sienten que la empresa no está cumpliendo completamente con sus necesidades en términos de recursos para el trabajo remoto.

Gráfico 9

DIMENSIÓN 3: PROPUESTA DE METODOLOGÍA "WFH" (SEGUNDA ETAPA)

1. ¿Ha notado algún cambio significativo en el tiempo que pasas conectado/a durante esta segunda etapa comparado con la primera etapa?

56 respuestas

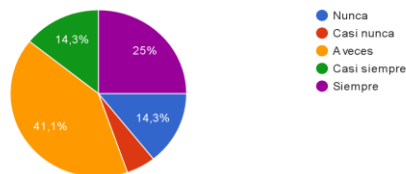


Según el gráfico, podemos concluir que la mayoría de los encuestados experimentan un aumento en el tiempo de conexión. La combinación de los porcentajes de "siempre" (25%) y "casi siempre" (28.6%) muestra que alrededor del 53.6% de los encuestados percibe un cambio significativo hacia una mayor conexión en esta segunda etapa. Además, el hecho de que solo el 12.5% seleccionara "nunca" indica que una minoría percibe que su tiempo de conexión no ha cambiado.

Gráfico 10

2. ¿Ha observado un cambio en la duración o frecuencia de tus descansos durante esta segunda etapa?

56 respuestas

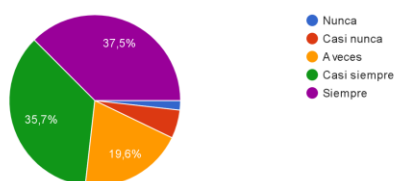


Según el gráfico, podemos concluir que la mayoría de los encuestados experimentan algún grado de variación en la duración de sus descansos. La combinación de los porcentajes de "siempre" (25%) y "casi siempre" (14.3%)

muestra que alrededor del 39.3% de los encuestados percibe un cambio consistente hacia una duración diferente de los descansos en esta segunda etapa. Además, el hecho de que el 41.1% seleccionará "a veces" indica que una parte significativa de los encuestados percibe variaciones ocasionales en la duración de sus descansos.

Gráfico 11

3. ¿Siente que ha mantenido la misma puntualidad cumpliendo el horario laboral y reuniones en esta segunda etapa?
56 respuestas



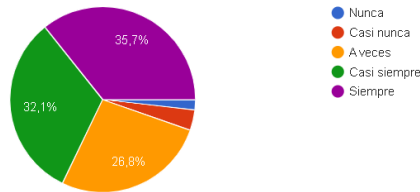
Según el gráfico, podemos concluir que la mayoría de los encuestados están manteniendo altos niveles de puntualidad. La combinación de los porcentajes de "siempre" (37.5%) y "casi siempre" (35.7%) muestra que aproximadamente el 73.2% de los encuestados percibe que han mantenido la misma puntualidad en su trabajo y reuniones durante esta etapa.

Gráfico 12

DIMENSIÓN 4: RELACIÓN COSTO/BENEFICIO DE LA PROPUESTA

1. ¿Con qué frecuencia consideras que tu productividad ha aumentado al trabajar remotamente en comparación con el entorno de oficina?

56 respuestas

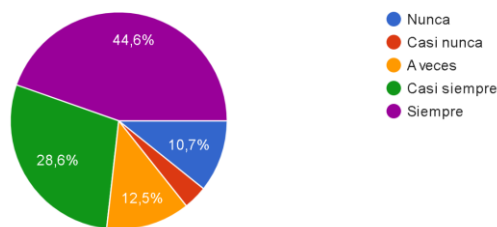


Según el gráfico, podemos concluir que una mayoría significativa de los encuestados experimenta un aumento en la productividad mientras trabaja de forma remota. La combinación de los porcentajes de "siempre" (35.6%) y "casi siempre" (32.1%) muestra que aproximadamente el 67.7% de los encuestados percibe un aumento constante o casi constante en su productividad al trabajar remotamente en comparación con el entorno de oficina presencial.

Gráfico 13

2. ¿Has logrado completar la misma cantidad de horas o participar en la misma cantidad de reuniones que cuando estabas trabajando en la oficina?

56 respuestas



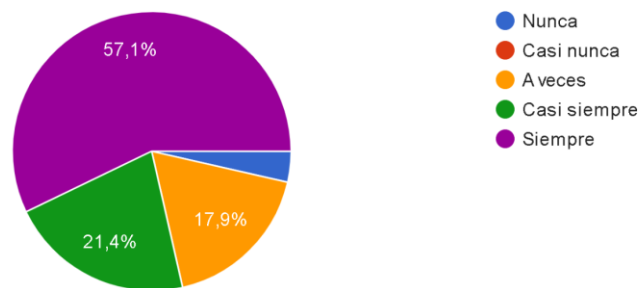
Según el gráfico, podemos concluir que la mayoría de los encuestados están logrando mantener una consistencia en cuanto a la cantidad de horas trabajadas y reuniones realizadas. La combinación de los porcentajes de "siempre" (44.6%)

y "casi siempre" (28.8%) muestra que aproximadamente el 73.4% de los encuestados percibe que ha logrado mantener la misma cantidad de horas y reuniones.

Gráfico 14

3. Te sientes satisfecho/a con la nueva metodología "WFH" (Work From Home) implementada hasta ahora?

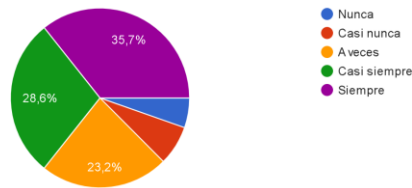
56 respuestas



Según el gráfico, la gran mayoría de los encuestados se sienten positivos respecto a la metodología de trabajo desde casa (WFH, por sus siglas en inglés) implementada hasta ahora. Con un 57.1% respondiendo "siempre" y un 21.4% respondiendo "casi siempre", parece haber un alto nivel de satisfacción general con esta forma de trabajo. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados encuentran valor y comodidad en el modelo de trabajo remoto que están experimentando.

Gráfico 15

4. ¿Con qué frecuencia el trabajo remoto te permite atender responsabilidades personales o familiares?
56 respuestas



Según el gráfico 15, podemos observar que los porcentajes más altos, que son el siempre y casi siempre que suman el 64.3%, esto indica que el trabajo remoto les permite atender responsabilidades personales o familiares con frecuencia. Esto sugiere una proporción significativa de empleados que experimentan flexibilidad en su entorno laboral. Podemos concluir que la mayoría de los empleados parece experimentar beneficios positivos en términos de flexibilidad para atender responsabilidades personales o familiares, lo cual es un aspecto clave del trabajo remoto que puede contribuir a la satisfacción laboral y al equilibrio entre trabajo y vida personal.

Resultados de la encuesta: Análisis de cada dimensión

Tabla 1

Resultados de la dimensión 1: diagnóstico situacional

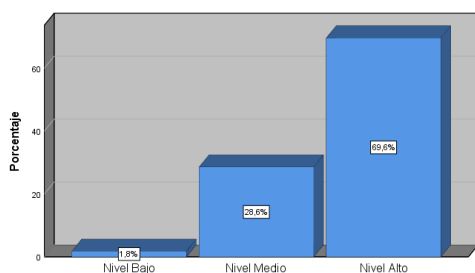
	Frecuenci	Porcentaj
	a	e
Nivel Bajo	1	1.8
Nivel Medio	16	28.6

Nivel Alto	39	69.6
Total	56	100.0

Nota: Elaboración propia.

Figura 1

Gráfico de la dimensión 1: diagnóstico situacional.



Nota: Elaboración propia.

Según los datos presentados en la figura 1 y tabla 1, se refleja que la dimensión diagnóstico situacional revelan una distribución significativa, destacando un nivel alto de cumplimiento, representando un sólido 69.7%. Este indicador positivo refleja una comprensión profunda y una buena adaptación a la situación actual. Sin embargo, es importante reconocer la casi ausencia del nivel bajo, lo que puede sugerir un enfoque equilibrado y efectivo en el análisis situacional. El nivel medio tiene un porcentaje del 29.6%. En resumen, estos resultados subrayan un nivel alto predominante, indicando una sólida comprensión y manejo de la situación, lo que podría ser una base sólida para futuras estrategias y decisiones.

Tabla 2

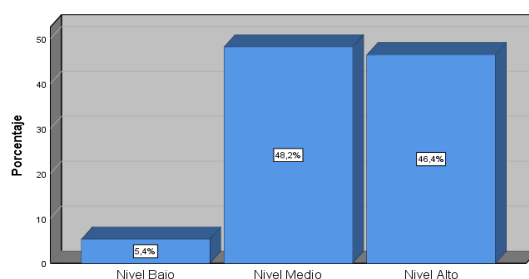
Resultados de la dimensión 2: propuesta de la metodología “WFH” (primera etapa)

	Frecuencia	Porcentaje
	a	e
Nivel Bajo	3	5.4
Nivel Medio	27	48.2
Nivel Alto	26	46.4
Total	56	100.0

Nota: Elaboración propia.

Figura 2

Gráfico de la dimensión 2: propuesta de la metodología “WFH” (primera etapa).



Nota: Elaboración propia.

En la tabla y figura 2 nos muestran los resultados de la primera etapa de la dimensión propuesta de la metodología "WFH" revelan una diversidad de percepciones: un 5.4% muestra un nivel bajo, mientras que el 48.2% se sitúa en un nivel medio y un 46.4% en un nivel alto. Estos datos reflejan una mixtura de opiniones y actitudes hacia este enfoque de trabajo remoto. Aunque la mayoría se encuentra en el nivel medio y alto, la presencia significativa del nivel bajo subraya la importancia de abordar las posibles preocupaciones o resistencias. Es esencial considerar estrategias para comprender y atender las inquietudes planteadas por aquellos menos receptivos para garantizar una transición exitosa hacia la metodología "WFH".

Tabla 3

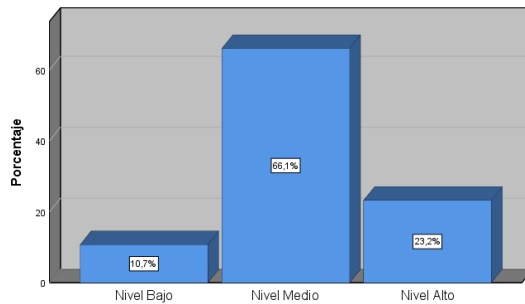
Resultados de la dimensión 3: propuesta de la metodología "WFH" (segunda etapa)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	6	10.7
Nivel Medio	37	66.1
Nivel Alto	13	23.2
Total	56	100.0

Nota: Elaboración propia.

Figura 3

Gráfico de la dimensión 3: propuesta de la metodología "WFH" (segunda etapa)



Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la segunda etapa de la dimensión propuesta de la metodología "WFH" reflejan un cambio notable en la percepción y aceptación de este enfoque de trabajo remoto. Con un 10.7% en el nivel bajo, un 66.1% en el nivel medio y un 23.2% en el nivel alto, se observa una mejora significativa en la adopción y comprensión de la metodología "WFH". Estos datos indican una mayor aceptación en comparación con la etapa anterior, lo que sugiere una evolución positiva en la disposición hacia este modelo de trabajo. El resultado del nivel bajo es un indicador alentador y señala un progreso significativo en la superación de posibles resistencias previas. Esta tendencia hacia una mayor aceptación en niveles medio y alto es prometedora para la implementación exitosa de la metodología "WFH" en el entorno laboral.

Tabla 4

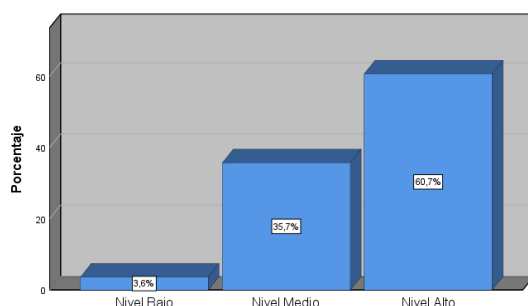
Resultados de la dimensión 4: relación costo/beneficio de la propuesta.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	3.6
Nivel Medio	20	35.7
Nivel Alto	34	60.7
Total	56	100.0

Nota: Elaboración propia.

Figura 4

Gráfico de la dimensión 4: relación costo/beneficio de la propuesta.



Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la dimensión de relación costo/beneficio de la propuesta revelan una perspectiva mayoritariamente favorable hacia esta iniciativa. Con un 60.7% en el nivel alto y un 35.7% en el nivel medio, se evidencia una marcada percepción positiva sobre los beneficios que esta propuesta puede ofrecer en comparación con los costos asociados. La ausencia de un nivel bajo indica una sólida confianza en los resultados positivos que podría traer consigo la implementación de esta propuesta. Estos datos destacan una clara disposición

hacia la viabilidad y efectividad de la iniciativa, lo que sugiere un respaldo sólido para avanzar con confianza en su implementación.

Tabla 5

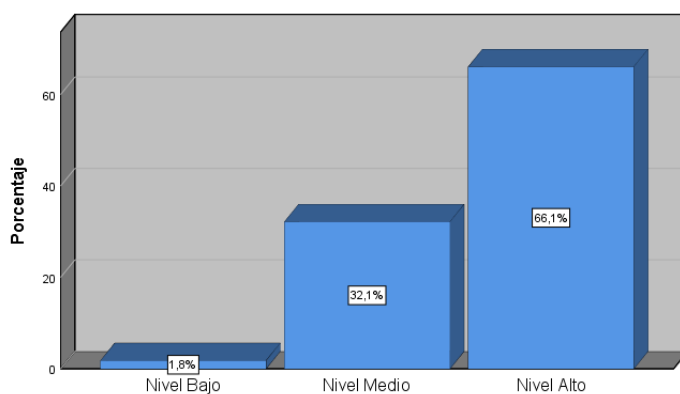
Resultado total de la variable desempeño laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	1	1.8
Nivel Medio	18	32.1
Nivel Alto	37	66.1
Total	56	100.0

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Gráfico de la variable desempeño laboral.



Nota: Elaboración propia.

Los resultados globales de la variable de desempeño laboral muestran una tendencia mayoritariamente positiva, con un 66.1% de individuos alcanzando un nivel alto y un 32.1% ubicados en el nivel medio, y un 1.8% de nivel bajo. Esta distribución refleja un panorama alentador, evidenciando que la mayoría de los evaluados mantienen un rendimiento laboral sólido o superior al promedio. Estos datos sugieren la eficacia de las estrategias implementadas hasta el momento, contribuyendo significativamente a un alto nivel de productividad. Aunque estos resultados son prometedores, es fundamental continuar con el seguimiento y la mejora continua para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento del desempeño laboral, incluso en ausencia de un nivel bajo, promoviendo así un entorno laboral de alto rendimiento y constante desarrollo.

2.6. Plan de actividades del proyecto

Plan de acción

Actualmente la empresa ofrece a sus colaboradores las modalidades de trabajo remoto y presencial en sus sedes de trabajo. Nuestra propuesta de metodología “WFH” busca maximizar la productividad de los colaboradores ofreciéndoles la modalidad de trabajo remoto para mejorar su estilo de vida, tener una mayor flexibilidad en sus horarios y mejorar su desempeño laboral gracias a los beneficios de la metodología “WFH”. Si la gran mayoría opta por el trabajo remoto, se logrará reducir los gastos de la empresa significativamente y logrando una mayor eficiencia en el desempeño laboral. La modalidad remota será complementaria a la modalidad presencial. Con la propuesta de la metodología “WFH”, se buscará que el 60% de los colaboradores de la empresa Mego

Networks en Perú opte por trabajar de manera remota. A todos los colaboradores de la empresa se les ofrecerá escoger entre ambas modalidades de trabajo. La empresa recomendará a los nuevos colaboradores que se realicen un periodo de prueba de 1 mes de trabajo presencial en la sede principal, con la opción de más adelante hacer una transición a la modalidad remota. Se recordará que los colaboradores no están sujetos a mantener la misma modalidad de trabajo: pueden cambiar por la otra modalidad cuando lo deseen o sientan que es necesario.

Objetivos

1. Mejorar la comunicación interna de la empresa Mego Networks Perú entre las diferentes áreas de grupos de trabajo.
2. Implementar una cultura organizacional que promueva un mejor uso de los recesos con el fin de mejorar el desempeño laboral.
3. Educar y sensibilizar al público objetivo acerca de los beneficios tangibles e intangibles asociados con la metodología "WFH".

Estrategias

- Implementar mejores herramientas y más prácticas para la comunicación entre los colaboradores, supervisores y demás personal correspondiente según la necesidad de comunicación.

Una crisis que suele suceder dentro de la empresa, es la desconexión de los servidores de Estados Unidos de donde provienen las llamadas con los clientes. También es correcto afirmar que se trata de una crisis que sucede a lo mucho una sola vez al mes. Sin embargo, es una situación

que satura los softwares de la empresa donde se realiza la principal comunicación entre los colaboradores y sus respectivos supervisores y personal de control de calidad. Es una situación donde los principales afectados son los colaboradores que trabajan de forma remota. Es de vital importancia mejorar las herramientas que tiene la empresa actualmente y reemplazarlas por otras que sean de un uso más práctico y realizar una comunicación más sencilla durante las crisis: Hacer anuncios y que los colaboradores no tengan que estar mandando muchos mensajes al mismo tiempo. Cabe destacar que cuando esta crisis sucede, los colaboradores de la modalidad presencial no tienen el mismo inconveniente ya que pueden acercarse directamente a conversar con sus respectivos supervisores de las sedes.

- Desarrollar e inculcar una cultura interna que fomente prácticas de gestión de recesos alineadas con las preferencias y necesidades de los colaboradores, según los datos obtenidos en encuestas internas, con el objetivo de mejorar su bienestar y desempeño laboral.

Una manera de mejorar la productividad de los colaboradores es mejorando el estado de ánimo, el estado de salud físico y mental. Los colaboradores se dedican a la interpretación de llamadas en inglés a español y viceversa. Esto demanda mucha concentración y en ocasiones situaciones de alto estrés por la índole de la llamada. Nuestra propuesta de metodología “WFH”, fomentará una cultura interna para aprovechar mejor los tiempos de recesos. Queremos demostrar, mediante charlas y

eventos como día cultural, que los recesos pueden ser aprovechados no solo para descansar o comer. Estas prácticas se pueden implementar para ambas modalidades (remoto y presencial).

- -Implementar iniciativas que fomenten la conexión y el compromiso cultural entre los empleados, a pesar de la distancia física que implica la metodología “WFH”

Una alternativa para fomentar una mayor conexión entre colaboradores y empresa, será crear un espacio para brindar opiniones y comentarios. Para los colaboradores de modalidad remota, tendrán la oportunidad de expresarse mediante los nuevos softwares que se utilizarán para una comunicación más efectiva. En presencial, no solo será mediante charlas, sino también brindando espacios para conversar, descansar y espacios recreativos.

- Utilizar las redes sociales de la empresa para promocionar los beneficios que brinda la metodología “WFH” y así llegar al público objetivo.

Usando las redes sociales de la empresa para divulgar los beneficios que ofrece Mego Networks con la modalidad de trabajo remoto, estaremos atrayendo nuevos colaboradores que se unirán a la empresa. La idea es comunicar palabras claves claras y cortas para tener una propuesta más atractiva que la competencia y así poder diferenciarnos.

- Destacar la flexibilidad que ofrece la metodología “WFH”. Los colaboradores no están obligados a mantener una sola modalidad de trabajo. La metodología se adapta a las necesidades que tenga cada uno de los colaboradores.

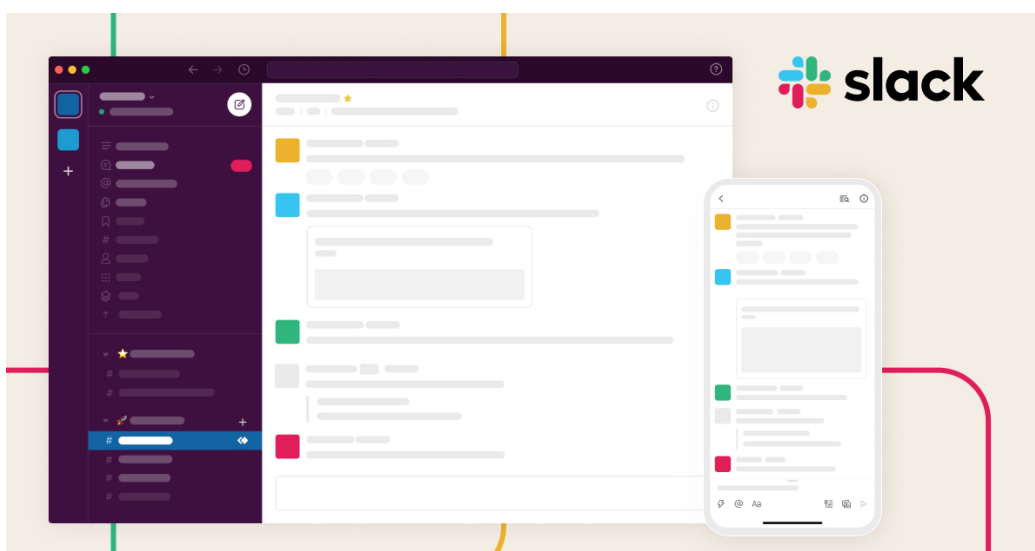
Somos conscientes que cada colaborador tiene necesidades diferentes en el aspecto de cómo administra su tiempo libre y dónde puede cumplir con su horario laboral. La ventaja que brinda nuestra propuesta de metodología “WFH” es que se adapta a las necesidades de cada individuo de la empresa. Toma en cuenta sus ventajas y desventajas sobre si es más conveniente una modalidad de trabajo remoto o presencial. Aquellos que se encuentran en modalidad remota, se verán inmensamente beneficiados con las mejoras tecnológicas, las charlas y eventos propuestos. La idea principal de la metodología propuesta es potenciar el capital humano tanto en los aspectos de productividad como calidad de vida. Importante destacar que la empresa siempre estará teniendo un seguimiento sobre los colaboradores para confirmar que se sienten a gusto en la modalidad de trabajo que han escogido. Al mismo tiempo, recordar a todos los colaboradores que no están sujetos a mantenerse en una sola modalidad de trabajo: pueden optar por presencial o remoto en cualquier época del año que la necesiten.

Táctica

- Se propone el uso de la plataforma “Slack” para reemplazar en su totalidad el programa que utiliza la empresa actualmente que es “Discord”. Incorporar la interfaz “Slack” permitirá una comunicación más fluida y

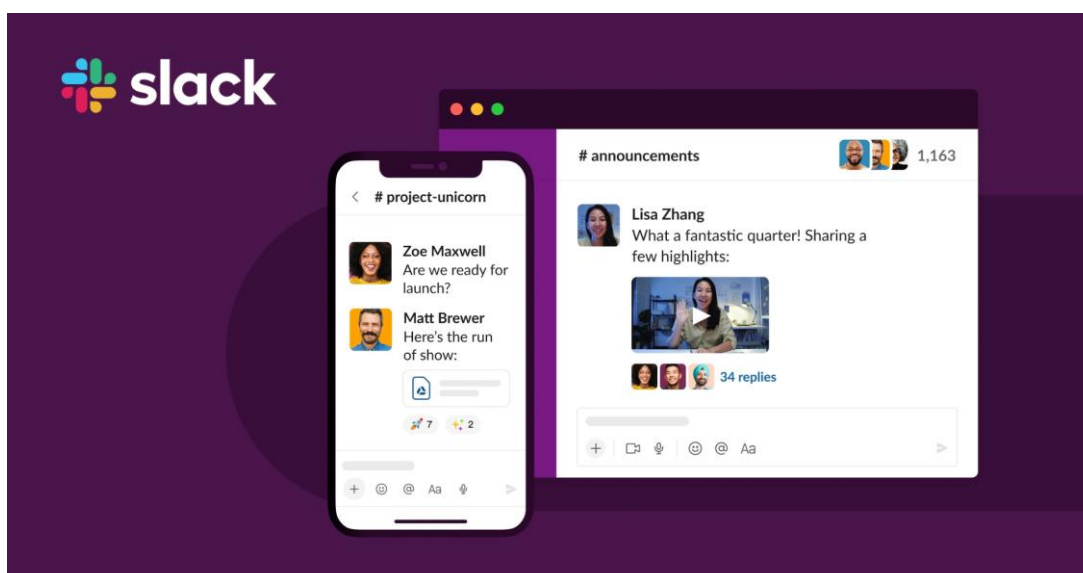
directa entre los colaboradores y demás áreas de trabajo. La flexibilidad de esta herramienta tecnológica cumple con los objetivos de lograr una comunicación más rápida para situaciones de crisis y hasta mensajes simples a comunicar.

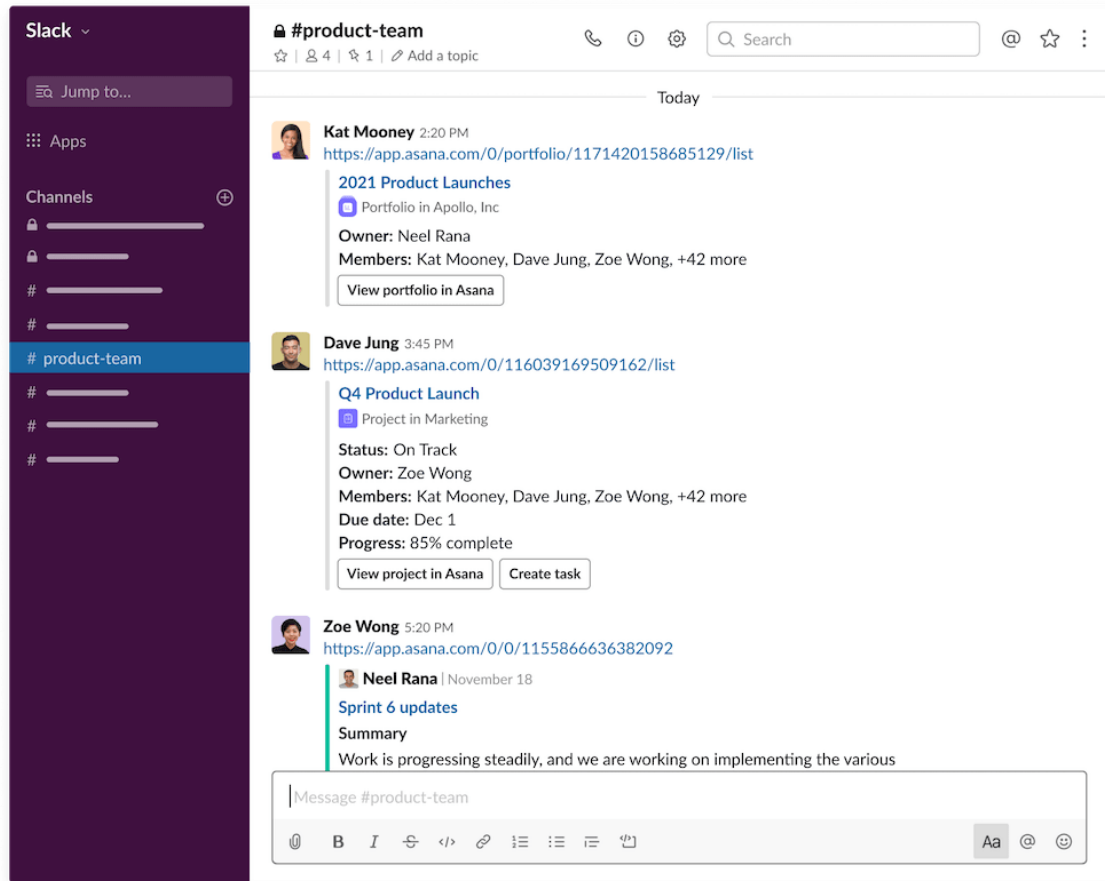
Imagen 1



Referencial de cómo se vería el programa “Slack”

Imagen 2





Referencial de cómo se vería la comunicación a través de “Slack”

- Invitar a los colaboradores de Mego Networks que trabajan presencial en las sedes de Lima a una charla en persona donde se va a exponer los beneficios de la metodología “WFH”. En esta exposición, aparte de enseñar los beneficios tangibles como ahorro de tiempo, descansos etc., se incluirán testimonios de los colaboradores que ya han optado por la modalidad de trabajo remoto. Estos testimonios de darán de manera virtual mediante una llamada de Zoom o a través de “Slack”

Imagen 3

¡Queridos colaboradores de Mego Networks en Lima! 🇵🇪
Únete a nosotros para una charla informativa en persona, donde exploraremos los beneficios de la metodología "WFH". Desde el ahorro de tiempo hasta descansos más eficientes, descubrirás cómo esta modalidad puede transformar tu vida laboral.
¡Te esperamos! 🙌
Equipo de Mego Networks



Referencial de cómo se vería la invitación al personal a la charla por RRSS.

- Incentivar algunos días de la semana para que los colaboradores se conecten a una charla virtual durante su horario de receso con un coach para conversar sobre diferentes opciones que tienen los colaboradores a su alcance a la hora de usar su tiempo de receso. Especificar en el comunicado que este tiempo que pasan conectados con el coach será totalmente remunerado. En esta charla se darán ejemplos como meditación, respiración, paseos o incluso dormir. (Encuesta de los participantes)

Imagen 4 y 5



Referencial de cómo se vería el aviso sobre la charla “¡Bienestar en el receso!”

- 1 vez al mes se realizará el evento “Pausa Activa” que consistirá en una sesión virtual con un coach del gimnasio “SmartFit” donde se enseñarán ejercicios de estiramientos para cuidar la postura y liberar estrés (foto) (Encuesta de los participantes)

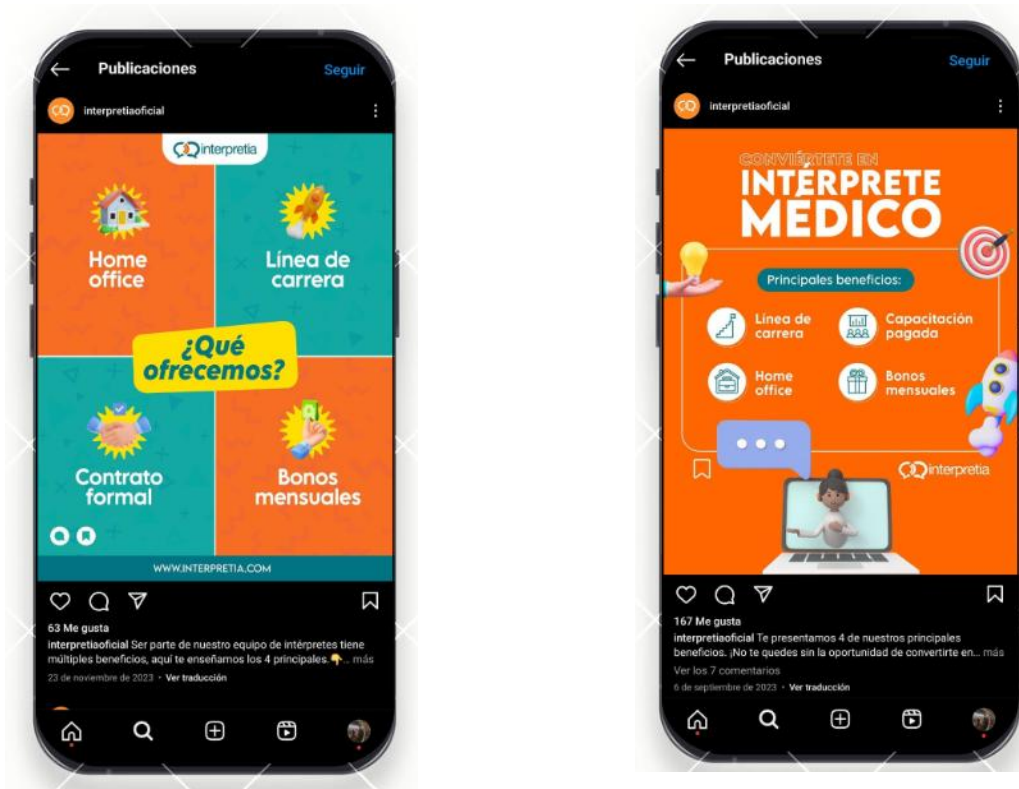
Imagen 6



Referencial de cómo se vería el comunicado sobre evento “Pausa Activa”

- Realizar una serie de publicaciones en las redes sociales de la empresa tomando los mensajes claves como “Home Office”, “Línea de carrera”, “Incentivos”, etc. Dichas publicaciones vendrán acompañadas de los colores de la empresa con su respectivo logo. La publicación será corta e incluirá su hipervínculo para obtener mayor información detallada.

Imagen 7 y 8



Referencial de cómo se vería la publicación en la página de Instagram.

- Llamadas o reuniones al azar con los colaboradores para conversar sobre su nivel de satisfacción con la modalidad de trabajo que han escogido. Los trabajadores suelen cumplir su horario laboral dentro de sus cubículos (presencial) o de manera remota en su respectiva área laboral. La jornada

laboral se cumple manteniendo un espacio de trabajo sin mucho ruido externo cumpliendo los acuerdos de confidencialidad que debe mantener con los clientes. Lo ideal sería llamarlos al azar apenas terminan con una llamada algo extensa. Esta táctica funciona no solo como modo de supervisión, sino también para comprobar el nivel de satisfacción que tienen con la actual modalidad de trabajo. Al no ser una conversación programada, no están condicionados a responder de cierta manera.

- Se utilizará un software en las laptops de los colaboradores que permitirá realizar un monitoreo más preciso y en simultáneo para medir qué tan efectivo está siendo a la hora de cumplir su horario laboral. Dicho software será TeamViewer Remote y nos permitirá monitorear los dispositivos y comprobar que los colaboradores están iniciando sus sesiones de trabajo de forma puntual y que no excedan en sus tiempos de descanso. Se podrá hacer un comparativo entre los que están en modo presencial y en remoto para comprobar que nuestra propuesta de metodología “WFH” va a mejorar el desempeño laboral.

Configuración de Software: Se instalará el software en todas las laptops de los empleados, tanto en oficina como en casa. Se establecerán las configuraciones necesarias para permitir el acceso remoto y el monitoreo del tiempo de actividad de los dispositivos.

Monitoreo del horario laboral: Los gerentes o supervisores pueden utilizar el software para ver cuándo los empleados inician sesión en sus

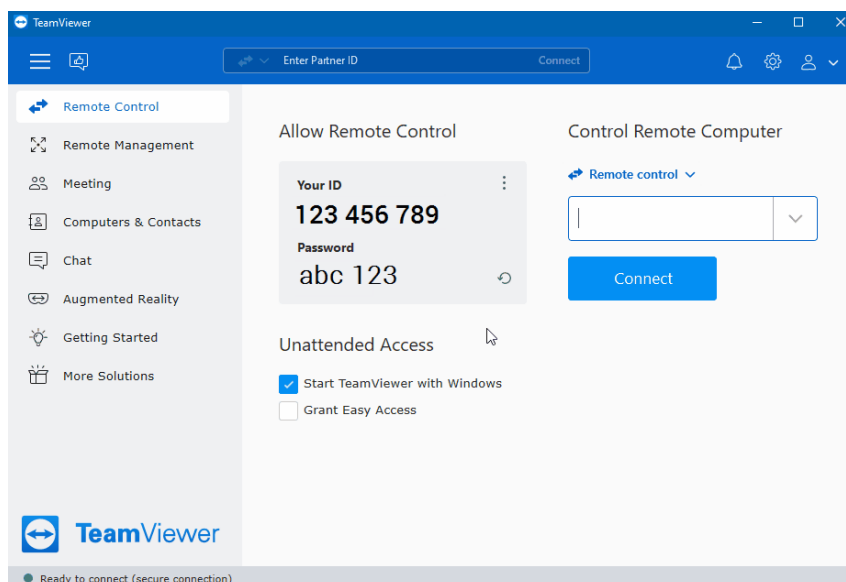
laptops y durante cuánto tiempo están activas estas sesiones. Pueden establecer horarios laborales específicos y recibir notificaciones si un empleado no está cumpliendo con estos horarios.

Comparación entre presencial y remoto: Utilizando los datos recopilados por el software, la empresa puede realizar análisis comparativos entre los empleados que trabajan de forma presencial en la oficina y los que trabajan de forma remota desde casa. Pueden evaluar métricas como la puntualidad, la productividad y el tiempo dedicado a tareas laborales en ambos grupos para determinar si trabajar desde casa está afectando el desempeño laboral de alguna manera.

Optimización de la política WFH: Basándose en los resultados del monitoreo y la comparación, la empresa puede ajustar su política de trabajo desde casa según sea necesario. Por ejemplo, si encuentran que los empleados remotos tienden a trabajar más horas o son más productivos que los empleados presenciales, podrían optar por ampliar la opción de trabajo remoto para más empleados o implementar políticas de flexibilidad laboral adicionales.

Privacidad y ética: Es importante que la empresa establezca políticas claras y transparentes sobre el uso del software de monitoreo y garantice que se utilice de manera ética y responsable. Se debe respetar la privacidad de los empleados y asegurarse de que el monitoreo se utilice únicamente con el propósito de mejorar la productividad y el rendimiento laboral, sin infringir en la intimidad de los trabajadores.

Imagen 9



Referencial de cómo se vería el monitoreo mediante TeamViewer Remote

2.7. Metodología del Proyecto

Diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar.

Diseño de investigación: no experimental transversal. Se realizará el estudio en el presente la empresa Mego Networks en Perú para analizar el desempeño laboral.

Tipo de investigación: Aplicada. Se busca implementar la nueva metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral. Las nuevas herramientas y software buscan complementar al trabajo remoto y presentarlo como una buena modalidad para los colaboradores de la empresa de Mego Networks en Perú.

Nivel de investigación: Será de tipo descriptivo, ya que busca describir las 2 variables (metodología “WFH” y desempeño laboral) para sustentar nuestras hipótesis.

Enfoque de investigación: Será cuantitativo ya que se estarán midiendo las dos variables mediante encuestas y análisis estadístico para relacionar la nueva metodología “WFH” con el desempeño laboral de los colaboradores de Mego Networks en Perú.

2.7.1 Diseño Muestral

Población: 1500 Colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú. Estos son los intérpretes

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple de una población finita.

Muestra: Está conformada por 50 colaboradores. Utilizaremos esta fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N-1}{N} \times \frac{Z^2}{E^2}}$$

n: tamaño de la muestra a calcular

- N: total de la población (en nuestro caso, 1500 colaboradores).
- Z: valor crítico de la distribución normal estándar del nivel de confianza.
- E: error máximo a tolerar

Se buscará ampliar a 100 casos de ser posible. Será por el tipo muestreo por conglomerados, ya se va escoger a los colaboradores que serán parte del análisis, según su modalidad de trabajo, sea remoto o presencial.

2.7.2 Técnica de recolección de datos

La técnica a emplear para la primera variable será la técnica de la encuesta como instrumento del cuestionario. Esta buscará una correlación entre las variables.

Variable 1: Desempeño laboral - Técnica de encuesta - Cuestionario

La técnica para poder complementar ambas variables será la técnica de entrevista para poder dar mayor soporte a los resultados brindados por la encuesta.

2.7.3 Técnicas de análisis de datos

Estadística descriptiva. Se elaboraron encuestas con la herramienta Google Form para luego ser procesado en el software IBM SPSS STADISTICS 25 donde se elaboraron las tablas y gráficos.

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Cuadro de costos de las tácticas del plan de acción

Táctica	Descripción	Costo (S/.)
Plataforma “Slack”	- Costo de suscripción mensual por el uso de la plataforma Slack para la comunicación de todos los colaboradores	48 soles
Charla de Sensibilización	- Gasto mensual asociados con la organización de la charla presencial y la sesión virtual para exponer los beneficios de "WFH"	450 soles
Charla de Receso con Coach	- Pago honorario mensual del coach por sesión y gastos relacionados con la organización de las charlas	450 soles
Evento "Pausa Activa"	- Pago Mensual Honorarios del coach de SmartFit por sesión y gastos asociados con la organización del evento	500 soles
Publicaciones en Redes Sociales	- Pago único por diseño de publicación para redes sociales	120 soles
	- Gasto de publicaciones mensuales en redes como Facebook o Instagram	600 soles
	- Pago mensual a Community Manager a cargo de las redes sociales de Interpretia	1400 soles
Software de Monitoreo TeamViewer Remote	- Costo de licencia mensual del software de monitoreo para cada Team Leader (supervisores)	144 soles x 14 Team Leaders= 2016 soles
Total		5,584 soles

Cuadro de costos de los implementos para la estación de trabajo remoto

Ítem	Costo (S/.)
Laptop Dell Latitude 3510	1650 soles
Cámara Logitech C920S Pro HD	359 soles
Auriculares Jabra Evolve 20 UC Wired	429 soles
Total	2438 soles

IV. SUSTENTO DEL MERCADO

4.1. Alcance Esperado del Mercado

Debido a la pandemia del Covid-19, la cantidad de empresas que implementaron alguna modalidad de trabajo remoto se incrementó considerablemente a nivel mundial. Desde los pequeños startups hasta las grandes corporaciones, tuvieron que implementar una nueva realidad de trabajo y buscar maneras de mejorar la productividad. Algunos grupos de trabajo lo lograban adquiriendo equipos o softwares nuevos, mientras otros optaron por ofrecer una modalidad de trabajo remota que intentaba adaptarse a las necesidades del mercado laboral.

Nuestra propuesta de metodología “WFH” no solo busca mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa Mego Networks en Perú. El caso de estudio de esta organización servirá como un buen ejemplo para demostrar que nuestra propuesta de metodología “WFH” puede ser implementada por las demás empresas del mismo rubro: telecomunicaciones e interpretación telefónica. Cabe destacar que otros rubros o empresas también pueden adaptar nuestra metodología “WFH” de manera complementaria. La idea de mejorar la productividad y optar mayormente por trabajar de manera remota va a significar un ahorro significativo para la organización. Implementar un cambio en la modalidad de trabajo significa una inversión inicial considerable, aunque también dicha inversión se va a recuperar en un plazo razonable.

4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio do formo de comercialización innovadora

La empresa Mego Networks, se centra en satisfacer las necesidades de empresas y organizaciones que requieren servicios de interpretación en tiempo real de manera ágil, eficiente y accesible. Esta modalidad de interpretación telefónica se adapta especialmente a empresas que operan en entornos internacionales, multiculturales o con una alta demanda de comunicación multilingüe.

Nuestro mercado objetivo incluye, pero no se limita a:

Empresas Multinacionales: Grandes corporaciones con operaciones internacionales que necesitan servicios de interpretación telefónica para facilitar la comunicación entre empleados, clientes y socios comerciales de diferentes partes del mundo.

Sector de Servicios de Salud: Hospitales, clínicas y centros de salud que requieren servicios de interpretación telefónica para comunicarse con pacientes de diversas nacionalidades y culturas, garantizando una atención médica de calidad y accesible.

Empresas de Tecnología: Empresas de tecnología que brindan servicios globales y requieren interpretación telefónica para soporte técnico, ventas y asistencia al cliente en múltiples idiomas.

4.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado

La empresa Mego Networks ofrece servicios integrales de consultoría, capacitación y desarrollo tecnológico de la mano con una red global de intérpretes altamente calificados y capacitados en diversos idiomas. Respecto al modelo de negocio innovador, nosotros estamos proponiendo una metodología la cual nos ayuda a la reducción de costos operativos para las empresas al eliminar la necesidad de desplazamientos y gastos asociados con la interpretación presencial. También nos centraremos en incrementar la eficiencia de los empleados al brindarles la opción de trabajar desde casa, lo que les permite mejorar su calidad de vida, tener horarios más flexibles y aumentar su rendimiento laboral aprovechando los beneficios que ofrece esta modalidad.

4.3.1. Propuesta de valor

El análisis previo realizado posibilitará una solución integral para la empresa Mego Networks-Interpretia que buscan optimizar sus operaciones y reducir costos asociados con la interpretación presencial para mejorar su competitividad en el mercado global. Con nuestra metodología innovadora, proporcionamos servicios de consultoría e interpretación respaldados por una red global de intérpretes altamente calificados en diversos idiomas. Nos enfocamos en aumentar la eficiencia de los empleados al ofrecerles la posibilidad de trabajar desde casa, lo que les permite mejorar su calidad de vida, disfrutar de horarios flexibles y aumentar su rendimiento laboral.

4.3.2. Fuentes de ingresos

La investigación actual no conduce directamente a la generación de ingresos.

Es importante reconocer que puede traer beneficios financieros indirectos, como fuentes de ahorro. Estos ahorros potenciales se pueden manifestar de diversas maneras:

Reducción de Costos Operativos: Cerca de un 40% de los intérpretes cumplen su horario laboral mediante la modalidad remota. Luego de implementar por un periodo de prueba nuestra metodología “WFH” se busca como mínimo que un 70% de los colaboradores opten por la modalidad de trabajo remoto. Esto traería una reducción significativa de costos operativos, gastos energéticos y podría llegar hasta incluso hasta acciones como cerrar una o varias oficinas de la empresa.

Optimización de Recursos Humanos:

El área de Recursos Humanos concentrará sus esfuerzos en comprobar que la modalidad de trabajo que el colaborador ha escogido es la más adecuada, tomando en cuenta sus necesidades y cualidades. Definir lo más pronto posible, sobre si es la modalidad correcta para el colaborador, va a significar un ahorro para la empresa y a su vez una mayor eficacia a la hora de manejar el talento humano.

Mejora de Procesos: Al estudiar los procesos internos de la empresa, podemos identificar áreas de mejora que conduzcan a una mayor productividad y eficiencia. El punto principal a mejorar es el manejo del tiempo: la producción de horas trabajadas. Esto puede traducirse en ahorros significativos para la

empresa a través de un mejor manejo del tiempo de receso y de los recursos dedicados a las tareas laborales.

Minimización de Riesgos y Pérdidas: Al identificar y abordar posibles vulnerabilidades en las operaciones de Interpretia, podemos mitigar riesgos que podrían resultar en pérdidas financieras. Por ejemplo, al mejorar la ciberseguridad o implementar mejoras en los servidores de conexión para evitar el tiempo muerto, donde no es posible la producción de horas trabajadas, podemos evitar costosos incidentes que podrían afectar negativamente nuestras finanzas.

4.3.3. Canales de distribución:

Para poder llegar a nuestro público objetivo, lo haremos mediante la página web y redes sociales, donde informaremos los servicios que ofrecemos, si queremos información detallada lo haremos mediante correos electrónicos, donde indicaremos desde tarifas, planes y paquetes que se acomoden a sus necesidades.

4.3.4. Estrategia de penetración en el mercado

Corto Plazo:

1. Desarrollo de paquetes de servicios:

Para poder tener mayor alcance de clientes vamos a realizar un análisis de las necesidades y preferencias de cada segmento de mercado para diseñar paquetes de servicios que se ajusten a sus requerimientos específicos.

2. Paquete Corporativo para Empresas Multinacionales:

Este paquete está diseñado para empresas multinacionales que requieren servicios de interpretación telefónica para facilitar la comunicación entre empleados, clientes y socios comerciales de diferentes partes del mundo.

3. Paquete de Salud Global para Instituciones de Salud:

Este paquete está diseñado para hospitales, clínicas y centros de salud que requieren servicios de interpretación telefónica para comunicarse con pacientes de diversas nacionalidades y culturas.

4. Paquete de Soporte Global para Empresas de Tecnología:

Este paquete está diseñado para empresas de tecnología que brindan servicios globales y requieren interpretación telefónica para soporte técnico, ventas y asistencia al cliente en múltiples idiomas.

Mediano Plazo:

- 1. Estrategia de precios competitivos:** Se realiza un exhaustivo análisis de precios en el mercado de servicios de interpretación telefónica para comprender la estructura de precios, las tarifas promedio y las tendencias del sector. Este análisis incluye la evaluación de los precios ofrecidos por competidores directos e indirectos, así como la percepción de valor de los clientes.

Largo Plazo:

- 1. Estrategia de expansión geográfica:**

Se llevará a cabo un análisis exhaustivo del mercado para identificar nuevas regiones geográficas que presenten oportunidades significativas para la expansión de sus servicios de interpretación telefónica. Esto implica estudiar las tendencias del mercado, la demanda de servicios lingüísticos y la presencia de empresas multinacionales, así como el crecimiento del sector de servicios de salud en diferentes regiones del mundo.

4.3.5. Actividades productivas propias y externas

Nuestra metodología tiene periodos de prueba de 3 meses y el pago para poder implementarlo dentro de la empresa será según el número de colaboradores que optan por trabajar de manera remota. En este sentido, el gasto de implementación es un solo gasto por cada colaborador y los recursos que se utilizan como laptops, cámara, uniforme, etc. serán reutilizables a futuro en otros colaboradores que elijan también por trabajar remotamente.

De ser exitosa nuestra propuesta de metodología de trabajo luego del periodo de prueba, podremos vender la idea de nuestra metodología “WFH” a las demás empresas que están en el mismo rubro para que también la puedan implementar. Nuestra experiencia, teniendo el caso de éxito en Interpretia, será de vital importancia a la hora de querer vender nuestra propuesta a las demás empresas en el mercado para que puedan tener una mayor productividad y una utilización más eficiente de los recursos que tienen a su disposición.

4.3.6. Alianzas

Aliados Internos

Serán nuestros colaboradores, empezando por el equipo de ventas que se encargará de identificar oportunidades de negocio, comprender las necesidades y preferencias de los clientes, y desarrollar estrategias de venta efectivas para los servicios de interpretación telefónica. También tendremos el apoyo del equipo de marketing para desarrollar campañas dirigidas, crear contenido relevante y atractivo para la audiencia objetivo, y maximizar la visibilidad de los servicios de interpretación telefónica en los canales de marketing digital y tradicional. Por último, trabajaremos de la mano con los intérpretes los cuales se encargarán de brindar un servicio de calidad la cual nos ayudará a fortalecer nuestros valores e imagen de la empresa.

Aliados Externos

La empresa busca establecer alianzas estratégicas como agencias de traducción para la gestión de proyectos multilingües. Ya que permitirán a Mego Networks ampliar su oferta de servicios para incluir traducción escrita y localización, proporcionando así una solución integral de comunicación multilingüe a sus clientes.

También nos asociaremos a empresas de tecnología, proveedores de servicios de salud u otras organizaciones para una mejor comprensión profunda y capacitación para ofrecer un mejor servicio al conocer más del tema dependiendo del rubro para el cual solicita el servicio.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante nuestra investigación, podemos concluir que nuestra propuesta de Implementación de la Metodología 'WFH' como Complemento al Trabajo Presencial para Mejorar el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Mego Networks - Interpretia en el Perú fue exitosa durante su periodo de prueba. La gran mayoría se mostró satisfecha con las nuevas herramientas tecnológicas, las diferentes actividades, activaciones y los nuevos beneficios que trae el trabajo remoto. La mejoría en el desempeño laboral fue notoria gracias al seguimiento de los colaboradores y la elaboración de la encuesta correspondiente.

- A través de la investigación, se comprueba que la preferencia para trabajar entre las modalidades remoto y presencial, los colaboradores de la empresa prefieren mayormente cumplir su jornada laboral de manera remota. La modalidad escogida es meramente complementaria y no están obligados a mantenerse bajo una sola modalidad de trabajo: pueden optar por la otra modalidad o ambas.
- Del mismo modo, luego de un periodo de prueba de 3 meses, la metodología “WFH” ha demostrado ser una buena alternativa de trabajo dentro del rubro de servicios de Interpretación y traducción tomando como caso de estudio la empresa que hemos escogido. De una población de cerca de 1500 colaboradores, tomando una muestra de 50 personas, logramos encuestar a 56 trabajadores y más del 70% expresó su

satisfacción con la modalidad del trabajo remoto. Esto sugiere que existe una adaptación positiva a la metodología “WFH” y cuenta con una buena viabilidad y mejora en el bienestar laboral.

- Al evaluar la relación entre costos y beneficios de la metodología propuesta, queda claro que la inversión en la implementación de la metodología "WFH" se justifica por los resultados positivos obtenidos, lo que sugiere que esta estrategia puede generar beneficios significativos a largo plazo para Mego Networks-Interpretia.
- Finalmente, los resultados de nuestra investigación obtenidos durante el periodo de prueba, respaldan la continuación de implementar la metodología propuesta como una estrategia integral para lograr un mejor monitoreo de los trabajadores y promover un equilibrio entre la jornada laboral y la vida personal de los colaboradores. Continuar con esta implementación contribuirá de manera significativa al éxito y mayor productividad de la empresa Mego Networks - Interpretia.

5.2 Recomendaciones

- Se sugiere que otras empresas dentro del sector de servicios de Interpretación y traducción consideren adoptar la metodología "WFH" como parte de su estrategia laboral, aprovechando los beneficios observados en Mego Networks-Interpretia.
- Además, se alienta a empresas de diversos sectores a explorar la posibilidad de implementar nuestra metodología "WFH" de manera escalonada, comenzando por áreas específicas o más pequeñas como

marketing o contabilidad, para evaluar su efectividad y posterior expansión a otros departamentos.

- Se recomienda a las instituciones interesadas en implementar nuestra propuesta que analicen detalladamente la relación costo-beneficio de la implementación de la metodología "WFH", considerando tanto sus recursos, objetivos, así como los beneficios potenciales en términos de productividad y satisfacción laboral.
- Finalmente, se aconseja brindar capacitación adecuada y apoyo tecnológico a los colaboradores para garantizar una transición exitosa hacia el trabajo remoto, asegurando así su competencia y comodidad en el uso de herramientas y plataformas virtuales.

VI. FUENTES DE INFORMACIÓN

Allen, T., Golden, T., & Shockley, K. (2015, 24 de setiembre). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16.(2), 40-68.

<https://psycnet.apa.org/record/2015-44612-003>

Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Managing performance: Performance management in action*. CIPD Publishing.

https://books.google.com.pe/books/about/Managing_Performance.html?id=qWR_SZPmQh8C&redir_esc=y

Baker, S., Bloom, N., Davis, S., Kost, K., Sammon, M., & Viratyosin, T. (2020, 16 de junio). The Unprecedented Stock Market Impact of COVID-19. *Review of Asset Pricing Studies*, 11.(4), 742-778.

https://bfi.uchicago.edu/wp-content/uploads/BFI_White-Paper_Davis_3.2020.pdf

Baldeon, K. (2020). *Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56966/Baldeon_AKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benítez, C. (2023). La lista definitiva de estadísticas de trabajo remoto para 2025. <https://findstack.es/resources/remote-work-statistics/#:~:text=Estad%C3%ADsticas%20clave%20de%20traba>

[io%20remoto%20en%202023,eligen%20trabajar%20de%20forma%20remota](#)

Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3a ed.). Sage publications, Inc.
https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajl_ovi/Creswell.pdf

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/deming-w-edwards-calidad-productividad-y-competitividad-L02000221901.html?articulo=02000221401>

Diaz, C. (2021). *Teletrabajo: ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile].
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3310294>

Edquen, J. (2020). *Trabajo Remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen%20Siesquen%20Jannette%20del%20Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mariluz, O. (2023, 03 de marzo). Cerca de 12,000 empresas en Perú declararán al menos un teletrabajador en 2022. *Gestión*.

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-cerca-de-12000-empresas-en-peru-declararon-al-menos-un-teletrabajador-en-2022-trabajo-remoto-ley-de-teletrabajo-noticia/?ref=gesr>

Herrera, J. (2021). *Impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria en una institución educativa. Chota - Cajamarca 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/9762c339-7219-4b21-a60d-24b1cd345ce2>

Marquina, K., & Arteaga, M. (2021). *Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Pontificie Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5be9d452-df56-487d-a9fe-00e2a28cddd0/content>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). Perú, ¿Y cómo vamos?. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3065786/MEFP%20N%C2%B0%2043.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2010). Pandemic (H1N1) 2009 - update 112. <https://www.who.int/csr/disease/swineflu/en/>

Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad*

de Quito. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075->

[MBA-Rojas-Analisis.pdf](#)

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*

(13a ed.). Pearson Educación.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-

[_nodrm.pdf](#)

Sandoval, J. (2021). *El Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de*

los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores. [Tesis de

pregrado, Universidad de San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/81>

[83/SANDOVAL_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Stallings, W. (2015, 12 de enero). *Computer Organization and*

Architecture: Designing for Performance (10a ed.). Editorial

Pearson. <https://www.amazon.com/Computer-Organization->

[Architecture-William-Stallings/dp/0134101618](#)

VII. ANEXOS



7.1 Reporte De Similitud De Turnitin

Similarity Report	
PAPER NAME	AUTHOR
GRUPO 2 -FORMATO FINAL DEL PROYECTO DE SUSTENTACION.docx	ALFREDO ALEJANDRO MANCHENO ARRIAGA
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
16810 Words	95596 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
99 Pages	4.2MB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Feb 25, 2024 2:30 PM GMT-5	Feb 25, 2024 2:32 PM GMT-5
<p>● 20% Overall Similarity</p> <p>The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17% Internet database • 3% Publications database • Crossref database • Crossref Posted Content database • 15% Submitted Works database 	
<p>● Excluded from Similarity Report</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliographic material • Quoted material 	

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Alfredo Alejandro	Mancheno Arriaga	000613382		
Victor Hugo	Collado Garcia	72525399		
Lady Vanessa	Tucto Bendezu	75678116		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Celes Alonso	Espinoza Rúa	42750231		

7.2 Matriz de consistencia

PLANTILLA: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA PROPUESTA DE MEJORA CON DOS VARIABLES.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente
¿La propuesta de implementación de la nueva metodología “WFH” mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú?	Proponer la implementación de la metodología “WFH” (Work From Home) para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mega Networks.	Según el tipo de matriz que escogimos, propuesta de mejora con dos variables, no hay una hipótesis principal	-Metodología “WFH”
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente

<p>1) ¿Cuál es el diagnóstico situacional del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú?</p> <p>2) ¿La propuesta de implementación de la nueva metodología “WFH” mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú en su primera etapa?</p> <p>3) ¿La propuesta de implementación de la nueva metodología “WFH” mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú en su segunda etapa?</p> <p>4) ¿La relación costo-beneficio de la propuesta de implementación de la nueva metodología “WFH” mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú?</p>	<p>1) Elaborar un diagnóstico situacional del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks.</p> <p>2) Proponer la implementación de la metodología “WFH” (Work From Home) para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mego Networks en su primera etapa.</p> <p>3) Proponer la implementación de la metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks en su segunda etapa.</p> <p>4) Elaborar la relación costo-beneficio de la propuesta de implementación de la metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Mego Networks.</p>	<p>Según el tipo de matriz que escogimos, propuesta de mejora con dos variables, no hay una hipótesis principal</p>	<p>-Desempeño laboral</p>
--	---	---	---------------------------

7.3 Matriz de operacionalización de variables

Herramienta Encuesta

Variable 1	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Ítems	Escalas	Niveles
Metodología “WFH”	1.Diagnóstico situacional. (Cómo es ahora el desempeño laboral)	Nivel de respuesta del colaborador	¿Sueles contestar rápido a las comunicaciones laborales (correos electrónicos, mensajes, etc.) durante las horas de trabajo remoto?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
		Disposición para las reuniones	¿Tienes disposición y participación en las reuniones virtuales?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
		Elección del horario laboral	¿Tienes la libertad de elegir tu horario laboral durante el trabajo remoto?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
				1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
	2.Propuesta de la Metodología “WFH” (primera etapa)	Control de desempeño	Considerando la calidad de tu trabajo, durante la primera etapa de implementación del trabajo remoto. ¿Estarías dispuesto a que se implemente la nueva modalidad remota?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
		QA (control de calidad del desempeño laboral)	¿Sientes que tu desempeño laboral está siendo adecuadamente monitoreado durante esta etapa? (1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
		Nivel de respuesta de la empresa	¿La empresa brinda los recursos (equipos) necesarios para poder ejercer tu trabajo de manera remota?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
	4.Relación costo-	Control de desempeño de los colaboradores	¿Con qué frecuencia consideras que tu productividad ha aumentado al trabajar remotamente en	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)

Propuesta de implementación de la metodología “WFH” para mejorar el desempeño laboral de la empresa Mego Networks en Perú



	beneficio de la propuesta.		comparación con el entorno de oficina?			
		Horas conectadas al sistema de trabajo	¿Has logrado completar la misma cantidad de horas o participar en la misma cantidad de reuniones que cuando estabas trabajando en la oficina?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)
		Disposición de reuniones	¿Con qué frecuencia el trabajo remoto te permite atender responsabilidades personales o familiares?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -a veces (3) -casi siempre (4) -siempre (5)

Variable 2	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Ítems	Escalas	Niveles
Desempeño Laboral	D1: Diagnóstico situacional. (Cómo es ahora el desempeño laboral)	Cumplimiento del horario Establecido	¿Estás generalmente conectado/a y disponible para el trabajo remoto durante el día laboral?	1-5	Ordinal	-Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)
	D2: Propuesta de la Metodología “WFH” (primera etapa)	Días Libres	¿Has podido tomar días libres o descansos según lo necesites durante esta primera etapa de modalidad remota?	1-5		

	<p>D3: Propuesta de la Metodología “WFH” (segunda etapa)</p>	<p>Patrones de conectividad.</p>	<p>¿Ha notado algún cambio significativo en el tiempo que pasas conectado/a durante esta segunda etapa comparado con la primera etapa?</p>	<p>1-5</p>		
		<p>Duración de los descansos</p>	<p>¿Ha observado un cambio en la duración o frecuencia de tus descansos durante esta segunda etapa?</p>	<p>1-5</p>		
		<p>Puntualidad</p>	<p>¿Siente que ha mantenido la misma puntualidad cumpliendo el horario laboral y reuniones en esta segunda etapa?</p>	<p>1-5</p>		
	<p>D4: Relación costo-beneficio de la propuesta.</p>	<p>Encuesta de satisfacción.</p>	<p>¿Te sientes satisfecho/a con la nueva metodología “WFH” implementada hasta ahora?</p>	<p>1-5</p>		

7.4 Instrumentos de recolección de datos

Encuesta sobre la modalidad remota

La siguiente encuesta tiene como objetivo, analizar qué tan beneficioso es la modalidad remota para los colaboradores de la empresa Mego Networks en Perú. Este cuestionario es de carácter anónimo y sus resultados se usarán para la investigación académica. A continuación, valore las siguientes preguntas, marcando la respuesta que le parezca más adecuada.

Esta encuesta es anónima.

1	2	3	4	5
Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre

Preguntas demográficas:

-Edad

selecciona tu rango de edad:

- Menos de 18 años
- 25-34 años
- 45-54 años
- 55-64 años
- más de 65 años

-Género

Elige una opción

- Hombre

- Mujer
- Otro

-Experiencia laboral

¿Cuántos años llevas trabajando en tu campo profesional?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-7 años
- 8-10 años
- Más de 10 años.

-Industria o sector

¿En qué sector trabajas principalmente?

- Tecnología
- Finanzas
- Salud
- Educación
- Otro

	Ítems	1	2	3	4	5
N°	DIMENSIÓN 1: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL					
1	¿Sueles contestar rápido a las comunicaciones laborales (correos electrónicos, mensajes, etc.) durante las horas de trabajo remoto?					
2	¿Estás generalmente conectado/a y disponible para el trabajo remoto durante el día laboral?					

3	¿Tienes disposición y participación en las reuniones virtuales?					
4	¿Tienes la libertad de elegir tu horario laboral durante el trabajo remoto?					
DIMENSIÓN 2: PROPUESTA DE LA METODOLOGÍA “WFH” (PRIMERA ETAPA)						
1	Considerando la calidad de tu trabajo, durante la primera etapa de implementación del trabajo remoto. ¿Estarías dispuesto a que se implemente la nueva modalidad remota?					
2	¿Sientes que tu desempeño laboral está siendo adecuadamente monitoreado durante esta etapa?					
3	¿Has podido tomar días libres o descansos según lo necesites durante esta primera etapa de modalidad remota?					
4	¿La empresa brinda los recursos (equipos) necesarios para poder ejercer tu trabajo de manera remota?					
DIMENSIÓN 3: PROPUESTA DE METODOLOGÍA “WFH” (SEGUNDA ETAPA)						
1	¿Ha notado algún cambio significativo en el tiempo que pasas conectado/a durante esta segunda etapa comparado con la primera etapa?					
2	¿Ha observado un cambio en la duración o frecuencia de tus descansos durante esta segunda etapa?					

3	¿Siente que ha mantenido la misma puntualidad cumpliendo el horario laboral y reuniones en esta segunda etapa?					
	DIMENSIÓN 4: RELACIÓN COSTO/BENEFICIO DE LA PROPUESTA					
1	¿Con qué frecuencia consideras que tu productividad ha aumentado al trabajar remotamente en comparación con el entorno de oficina?					
2	¿Has logrado completar la misma cantidad de horas o participar en la misma cantidad de reuniones que cuando estabas trabajando en la oficina?					
3	¿Te sientes satisfecho/a con la nueva metodología “WFH” (Work From Home) implementada hasta ahora?					
4	¿Con qué frecuencia el trabajo remoto te permite atender responsabilidades personales o familiares?					

7.5 Validación de expertos si aplica

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Juan Manuel Ricra Mayorca

- 1.2 Grado académico: Doctor en Educación

- 1.2 Cargo e institución del experto: Docente de investigación USMP-UPC

- 1.3. Nombre del instrumento: ENCUESTA

- 1.4. Autor del instrumento: Alfredo Mancheno – Lady Tucto – Víctor Collado

- 1.5. Título de la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA “WFH” PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA MEGO NETWORKS EN PERÚ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x

7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el					x

	propósito de la investigación.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						x

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. _____95_____%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Lugar y fecha: Lima, 08/07/2023

Firma del experto

DNI N°41266866