

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL TELETRABAJO  
EN EL SECTOR SALUD**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER  
LEDA PILAR LA NOIRE ROMAN**

**ASESOR: ADAN ESTELA ESTELA**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis dedico a Dios por haberme permitido avanzar profesionalmente y terminar esta etapa de mi carrera con mucha fe y perseverancia.

A mi familia por haberme apoyado en estos meses de preparación, a mis dos hijos hermosos Alejandra y Nicolás, por haber compartido su tiempo con mi investigación.

Agradezco a mi madre por tanta confianza y apoyo para seguir avanzando con sus palabras de aliento y a todas las personas que han contribuido de alguna manera en el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Muy agradecida a mi familia por toda la paciencia y confianza que depositaron a mi persona, por ser mi motivo de seguir superándome profesionalmente.

A mi asesor Adan Estela por todo el gran apoyo, paciencia, dedicación y compromiso en este proceso.

A la Universidad Ricardo Palma por su labor en hacernos mejores profesionales.

## INTRODUCCIÓN

Al inicio del año 2020 durante la emergencia sanitaria por la COVID -19, muchas empresas evitaron trabajos presenciales debido al aumento de muertes por contagio del virus; algunas se adaptaron al cambio y otras quebraron causando un gran impacto en todo el mundo. El estado tomo como estrategia el trabajo remoto evitando el contacto físico entre ellos, causando un gran cambio laboral en los empleados.

En el Perú tomaron las mismas medidas que otros países, arriesgando la economía del país para salvaguardar a los trabajadores y sus familiares frente a la COVID-19. en el sector público y privado se ha prolongado el trabajo remoto hasta fin de año y se ha extendido la emergencia sanitaria hasta marzo 2022.

Los trabajadores del sector salud de la ciudad de Lima, también tuvieron un cambio en el trabajo convencional y presencial, a trabajar de manera remota en sus casas utilizando dispositivos tecnológicos que permitieron trabajar desde sus casas.

Esto hizo que los trabajadores no se desarrollen de manera eficiente con sus actividades, por la falta de conocimientos de las tecnologías de información, causando mayores horas de trabajo y demanda de tiempo durante el día.

La presente investigación pretende demostrar que la capacitación del manejo tecnológico en el teletrabajo permite mejorar y desarrollar las habilidades del trabajador, su productividad, el desempeño laboral y conocer las tecnologías de información y comunicación, causando un gran impacto en el desarrollo de sus actividades.

El estudio realizado se distribuye en cinco capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I comprende el planteamiento del problema, los objetivos y las razones en la que se justifica la investigación.

Capítulo II denominado marco teórico, se muestra los antecedentes como estudios previos a nivel nacional como internacional, las bases de la teoría científica que comprende los conceptos relacionados con la capacitación y el teletrabajo.

Capítulo III el desarrollo de las hipótesis, variables y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV comprende el marco metodológico, tipo, nivel, diseño y muestra de la investigación, además de los instrumentos para el recojo de datos, así como las técnicas empleadas durante la investigación.

Capítulo V se manifiesta los resultados de la investigación y el contraste de la hipótesis, la discusión de los resultados, las conclusiones y sus debidas recomendaciones.

## ÍNDICE GENERAL

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| DEDICATORIA                                  | 2  |
| AGRADECIMIENTOS                              | 3  |
| ÍNDICE GENERAL                               | 6  |
| ÍNDICE DE FIGURAS                            | 9  |
| ÍNDICE DE TABLAS                             | 10 |
| RESUMEN                                      | 11 |
| ABSTRACT                                     | 12 |
| INTRODUCCIÓN                                 | 4  |
| CAPÍTULO I                                   | 13 |
| 1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO                  | 13 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática  | 13 |
| 1.2 Formulación del Problema                 | 15 |
| 1.1.1 Problema General                       | 15 |
| 1.2.1 Problemas Específicos                  | 15 |
| 1.3 Objetivos Generales y Específicos        | 15 |
| 1.3.1 Objetivo General                       | 15 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos                  | 15 |
| 1.4 Justificación e importancia del estudio. | 16 |
| 1.4.1 Justificación Práctica                 | 16 |
| 1.4.2 Justificación Social                   | 17 |
| 1.4.3 Justificación Teórica                  | 17 |
| 1.4.4 Justificación Metodológica             | 17 |
| 1.5 Alcances y limitaciones                  | 18 |
| 1.5.1 Delimitación temporal                  | 18 |
| 1.5.2 Delimitación Espacial                  | 18 |
| 1.5.3 Delimitación Conceptual                | 18 |

|             |                                                    |    |
|-------------|----------------------------------------------------|----|
| 1.5.4       | Delimitación Social                                | 18 |
| CAPÍTULO II |                                                    | 19 |
| 2           | MARCO TEÓRICO                                      | 19 |
| 2.1         | Antecedentes de la Investigación                   | 19 |
| 2.1.1       | Antecedentes Nacionales                            | 19 |
| 2.1.2       | Antecedentes Internacionales                       | 22 |
| 2.2         | Bases teórico-científicas                          | 26 |
| 2.2.1       | La Capacitación                                    | 26 |
| 2.2.1.1     | La competencia de los trabajadores                 | 29 |
| 2.2.1.2     | Planificación de la capacitación                   | 30 |
| 2.2.2       | Teletrabajo                                        | 33 |
| 2.2.2.1     | Trabajo flexible                                   | 38 |
| 2.2.2.2     | Desempeño laboral                                  | 39 |
| 2.2.3       | Tecnologías de la información y comunicación (TIC) | 42 |
| 2.3         | Definición de Términos Básicos                     | 45 |
| 3           | HIPÓTESIS Y VARIABLES                              | 49 |
| 3.1         | Hipótesis y /o supuestos básicos                   | 49 |
| 3.1.1       | Hipótesis General (HG).                            | 50 |
| 3.1.2       | Hipótesis específicas (HE).                        | 50 |
| 3.2         | Identificación de variables y unidad de análisis   | 50 |
| 3.2.1       | Variables                                          | 50 |
| 3.2.2       | Unidad de análisis                                 | 50 |
| 3.3         | Matriz Operacionalización de variable              | 51 |
| 3.4         | Matriz lógica de consistencia                      | 53 |
| CAPÍTULO IV |                                                    | 54 |
| 4           | MÉTODO                                             | 54 |
| 4.1         | Tipo y método de investigación                     | 54 |
| 4.2         | Diseño específico de investigación                 | 54 |

|                                             |                                               |    |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|
| 4.3                                         | Población, Muestra o Participantes            | 56 |
| 4.3.1                                       | Muestra                                       | 56 |
| 4.4                                         | Instrumentos de recolección de datos          | 57 |
| 4.5                                         | Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 57 |
| 4.5.1                                       | Validez                                       | 57 |
| 4.5.2                                       | Confiabilidad                                 | 58 |
| 4.6                                         | Procedimiento de ejecución del estudio        | 59 |
| 4.6.1                                       | Aspectos Éticos                               | 59 |
| CAPITULO V                                  |                                               | 61 |
| 5                                           | RESULTADOS Y DISCUSIÓN                        | 61 |
| 5.1                                         | Datos cuantitativos                           | 61 |
| 5.2                                         | Análisis de Resultados                        | 77 |
| 5.3                                         | Prueba de hipótesis específicas               | 78 |
| 5.3.1                                       | Hipótesis específica 1:                       | 78 |
| 5.3.2                                       | Hipótesis específica 2:                       | 79 |
| 5.3.3                                       | Hipótesis específica 3:                       | 80 |
| 5.4                                         | Discusión de resultados                       | 81 |
| REFERENCIAS                                 |                                               | 89 |
| APÉNDICES                                   |                                               | 91 |
| Anexo 1 Instrumento de Recolección de Datos |                                               | 91 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Ilustración 1: Pasos en una estrategia de capacitación</b> ..... | 29 |
| Ilustración 2: Ciclos de Capacitación .....                         | 32 |
| Ilustración 3: Necesidad, Diseño, Conducción de Evaluación .....    | 33 |
| <b>Ilustración 4: Procedimiento de ejecución del estudio</b> .....  | 59 |
| Ilustración 5: Evaluación del Aprendizaje.....                      | 61 |
| Ilustración 6: Entramiento como Herramienta .....                   | 62 |
| Ilustración 7: Plan de Capacitación .....                           | 63 |
| Ilustración 8: Conocimiento de Herramientas Tecnológicas.....       | 64 |
| Ilustración 9: Habilidades en el Manejo Tecnológico .....           | 65 |
| Ilustración 10: Actitudes Respecto al Manejo Tecnológico .....      | 66 |
| Ilustración 11: Flexibilidad Laboral .....                          | 67 |
| Ilustración 12: Rendimiento del Personal.....                       | 68 |
| Ilustración 13: Flexibilidad de los Horarios .....                  | 69 |
| Ilustración 14: Procesos Realizados .....                           | 70 |
| Ilustración 15: Productividad.....                                  | 71 |
| Ilustración 16: Desempeño Laboral.....                              | 72 |
| Ilustración 17: Implementar Programa de Teletrabajo .....           | 73 |
| Ilustración 18: Contribución de las TIC's .....                     | 74 |
| Ilustración 19: Digitalización de la Información .....              | 75 |
| <b>Ilustración 20: Soporte en las TIC's</b> .....                   | 76 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Validez del Instrumento .....                       | 57 |
| Tabla 2: Rango de confiabilidad del Alfa de Cronbach .....   | 58 |
| Tabla 3: Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento..... | 58 |
| Tabla 4: Evaluación del Aprendizaje.....                     | 61 |
| Tabla 5: Entramiento como Herramienta .....                  | 62 |
| Tabla 6: Plan de Capacitación .....                          | 63 |
| Tabla 7: Conocimiento de Herramientas Tecnológicas.....      | 64 |
| Tabla 8: Habilidades en el Manejo Tecnológico .....          | 65 |
| Tabla 9: Actitudes Respecto al Manejo Tecnológico .....      | 66 |
| Tabla 10: Flexibilidad Laboral .....                         | 67 |
| Tabla 11: Rendimiento del Personal.....                      | 68 |
| Tabla 12: Flexibilidad de los Horarios .....                 | 69 |
| Tabla 13: Procesos Realizados .....                          | 70 |
| Tabla 14: Productividad .....                                | 71 |
| Tabla 15: Desempeño Laboral.....                             | 72 |
| Tabla 16: Implementar Programa de Teletrabajo .....          | 73 |
| Tabla 17: Contribución de las TIC's .....                    | 74 |
| Tabla 18: Digitalización de la Información.....              | 75 |
| Tabla 19: Soporte en las TIC's .....                         | 76 |
| Tabla 20: Correlación - hipótesis específica 2.....          | 78 |
| Tabla 21: Correlación - hipótesis específica 2.....          | 79 |
| Tabla 22: Correlación - hipótesis específica 3.....          | 80 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende determinar en qué medida la capacitación del manejo tecnológico es relacionado con el teletrabajo en el sector salud, a través del estudio realizado con el personal de salud del sector Salud en la ciudad de Lima en el año 2021, mediante el análisis de comparativo entre el trabajo convencional y el teletrabajo a partir de un programa de capacitación en el manejo tecnológico; con el uso de las variables como la capacitación en el manejo tecnológico y el teletrabajo. Esta investigación presenta un método mixto de técnicas cualitativas y cuantitativas con un diseño de investigación no experimental transversal, de subtipo descriptivo y correlacional, usando como instrumento de recolección la encuesta con preguntas cerradas según Likert.

El análisis comparativo demuestra que la capacitación en el manejo tecnológico para ejecutar el teletrabajo tiene relación significativa con los teletrabajadores como trabajo flexible, desempeño laboral y las tecnologías de información y comunicación (TIC's), presentando una mayor competitividad y calidad de vida de los trabajadores, esto se corrobora en los resultados de las pruebas de las hipótesis con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significación del 1% a través de la prueba estadística del Coeficiente de correlación de Spearman con un resultado de 0.803, 0.811 y 0.823 respectivamente para las tres hipótesis específicas y con una significancia de 0.000, lo que demuestra que la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el teletrabajo en el sector salud.

**Palabras claves:** Teletrabajo, TIC's, capacitación, trabajo flexible, trabajo a distancia, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present research work aims to determine to what extent the training of technological management is related to telework in the health sector, through the study carried out with the health personnel of the Health sector in the city of Lima in the year 2021, through the comparative analysis between conventional work and telework from a training program in technology management; with the use of variables such as training in technological management and teleworking.

This research presents a mixed method of qualitative and quantitative techniques with a non-experimental cross-sectional research design, descriptive and correlational subtype, using the survey with closed questions according to Likert as a collection instrument.

The comparative analysis shows that training in technological management to execute telework is significantly related to teleworkers such as flexible work, job performance and information and communication technologies (ICTs), presenting greater competitiveness and quality of life of workers, This is corroborated in the results of the hypothesis tests with a confidence level of 99% and a significance level of 1% through the statistical test of the Spearman correlation coefficient with a result of 0.803, 0.811 and 0.823 respectively. for the three specific hypotheses and with a significance of 0.000, which shows that the training of technological management is related to telework in the health sector.

**Key words:** Telework, TICs, training, flexible work, remote work, job performance.

## **CAPÍTULO I**

### **1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Actualmente en el Perú la norma de acuerdo con el Decreto de Urgencia N° 026-2020, precisa que el trabajo remoto se caracteriza por la prestación de servicios supeditada a la presencia física del trabajador en su domicilio, realizándolo mediante cualquier medio o mecanismo que permita la ejecución de las labores fuera del centro laboral, siempre que las condiciones laborales lo permita, la misma faculta a los empleadores en modificar la ubicación donde se prestan los servicios para implementar el trabajo remoto, considerando la coyuntura generada por la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19. El aislamiento social que asumió el país para frenar el avance del virus evidenció nuevas realidades. En lo que respecta a las competencias digitales incluso aquellos que creían tener un buen nivel de conocimiento encuentran problemas en el uso de la tecnología. Esta situación afecta especialmente a los grupos vulnerables, personas adultas mayores y personas con bajo nivel de educación que se encuentran en un grupo ocupacional que presentan niveles básicos o inexistentes de este tipo de habilidades.

Se observa que el desconocimiento para realizar el trabajo remoto en los empleados del sector salud, hace que los trabajadores tengan dificultades para poder desempeñarse en sus laborales, Considerando que los empleados conocían sus laborales de manera presencial, tenían trabajos manuales y reuniones, Por la emergencia sanitaria de la COVID-19 tienen que laborar desde sus casas con equipos que tengan disponibles como laptop o celulares, internet, espacios físicos adaptados, lo cual dificulta en la mayoría de los casos trabajar de una manera eficiente. Podemos observar también. que las reuniones de manera virtual se realizan en diferentes horarios y la falta de capacitación del manejo de equipos tecnológicos causa deficiencia de conectividad en las entregas de informes y en la participación de reuniones virtuales.

La comunicación entre los empleados antes de la pandemia era por teléfono y correo electrónico generando inmediatez en la gestión, ahora las coordinaciones se hacen por los medios mencionados agregando otros medios tecnológicos generando en muchos empleados demanda de tiempo y menos respuesta inmediata. Por otro lado, la relación actual ente los jefes a los subordinados no es una comunicación empática, debido a interactuar y hacerlo frente a una pantalla, el manejo de aplicativo para las reuniones virtuales no permite los acuerdos de manera precisa. Asimismo, la comunicación más directa es por grupos WhatsApp, adaptándose las personas en edades que tienen años laborando y que no manejan bien los dispositivos. Es importante considerar entonces de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona en el desempeño del trabajo remoto en el sector salud, determinando mejorar la efectividad y productividad en los roles de trabajo y el desempeño del trabajo remoto en el sector salud.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.1.1 Problema General**

¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el teletrabajo en el sector salud?

### **1.2.1 Problemas Específicos**

PE<sub>1</sub>. ¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud?

PE<sub>2</sub>. ¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud?

PE<sub>3</sub>. ¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud?

## **1.3 Objetivos Generales y Específicos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar en qué medida la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el teletrabajo en el sector salud.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

OE<sub>1</sub>. Determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud.

OE<sub>2</sub>. Determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud.

OE<sub>3</sub>. Determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud.

#### **1.4 Justificación e importancia del estudio.**

El presente trabajo de investigación se realiza como consecuencia de la emergencia sanitaria que está atravesando el país por la COVID-19, donde los trabajadores del sector salud se han visto forzados a trabajar desde sus domicilios adaptándose con equipos tecnológicos y aplicativos para su uso laboral, teniendo dificultades con el manejo de la tecnología y desconocimiento del trabajo remoto, se trata de mejorar el trabajo en las organizaciones que conforma el sector salud. Si bien las comunicaciones antes de pandemia contemplaban el uso de tecnologías de información para capacitarse, ahora, obliga a la gran mayoría de trabajadores a realizar el trabajo remoto. Es por ello, que se justifica analizar el conocimiento de las tecnologías, la competencia de los trabajadores y el rendimiento laboral para mejorar su desempeño de funciones a larga distancia.

##### **1.4.1 Justificación Práctica**

El beneficio de la presente investigación ayudara a ser más eficiente a los trabajadores contribuyendo al sector salud a mejorar sus políticas públicas, además mejorar en los trabajadores el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación.

### **1.4.2 Justificación Social**

Es importante que los trabajadores del sector salud sean eficientes en su trabajo, porque va a permitir mejorar las actividades y la salud en el país, beneficiando al Estado y a la comunidad.

Con los resultados obtenidos mejoraremos la eficiencia laboral del sector salud y disminuirémos los recursos de gastos económicos que implica la capacitación presencial de las regiones.

El beneficio ayudará a la población que la salud sea más oportuna, construyan hospitales a tiempo, atenciones oportunas, entrega de equipos médicos y medicamentos a tiempo, importación y alianzas con organismos internacionales.

### **1.4.3 Justificación Teórica**

Este trabajo ayudará a recopilar información del trabajo remoto durante la tercera ola de pandemia y los conocimientos que tienen los trabajadores del manejo de las tecnologías.

Se espera saber el grado de manejo que tienen los adultos mayores respecto a los equipos tecnológicos que se utilizan en casa.

### **1.4.4 Justificación Metodológica**

Por otro lado, desarrollaremos las competencias laborales de los trabajadores del sector salud, contribuyendo a dar mejores resultados en beneficio de la comunidad y del país.

## **1.5 Alcances y limitaciones**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

La investigación será en un periodo de 7 meses. De enero a julio del año 2021, considerando que el teletrabajo inicio en el sector en marzo del 2020.

### **1.5.2 Delimitación Espacial**

La investigación se realizará en el sector salud en la Ciudad de Lima, dedicada a las prestaciones que brindan asistencia sanitaria. A la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

La investigación se observa en un campo muy amplio con respecto a la teoría y por tanto entrecruzada por diversas dimensiones por lo que hace una acotación de los términos teóricos que se tienen que emplear y servirán de ayuda para las referencias claras en el estudio como la capacitación y por otro lado el teletrabajo y dentro de ello estarán el trabajo flexible, el desempeño laboral y las tecnologías de información y comunicación

### **1.5.4 Delimitación Social**

Los interesados en la presente investigación son: ejecutivos, colaboradores y a los profesionales del sector salud que hacen trabajo remoto.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

Carlos Rojas Lazaro en la tesis titulada: “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020”, para optar el grado de Maestro en la universidad Cesar Vallejo, El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú, en el 2020. El estudio se realizó con un método científico hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño transeccional y transversal, y con un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios. La población estuvo conformada por 195 colaboradores que realizan trabajo remoto a tiempo completo, y la muestra para el estudio se vio por conveniencia a 60 sujetos. La validez de los instrumentos para la variable de gestión del trabajo remoto fue de  $\alpha = 0,896$  y desempeño laboral  $\alpha = 0,915$ . La correlación mediante Rho de Spearman fue  $r = 0,649$ , es decir, la gestión del trabajo remoto se correlaciona

positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %, con los resultados obtenidos se concluyó que hay relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú (Rojas, 2021).

Arianne Quaglia Peña y Cinthya Gutiérrez Marchán en su trabajo de investigación titulado: “Teletrabajo direccionado al desempeño laboral”, presentado para su titulación en la universidad de Piura, el objetivo de la investigación realizada es determinar la influencia del teletrabajo enfocado en el desempeño laboral de las empresas en el Perú, el estudio aplicó una metodología cualitativa, teórica deductiva y no experimental; entre los principales resultados obtenidos se identificó una relación directa entre el desempeño laboral y el teletrabajo, considerando que las nuevas tendencias de trabajo está determinada por las modalidades que proporciona el teletrabajo, dado que aporta una mejora en la flexibilidad de los horarios, procesos laborales y estableciendo los espacios adecuados para el desarrollo de las funciones (**Quaglia & Gutiérrez, 2020**).

Carlos Menacho Aguirre y Luis Menacho Aguirre en su tesis titulada “Implementación de la plataforma MOODLE, para optimizar el proceso de gestión de la capacitación del personal, en la empresa MBG Perú S.A.C, Lima 2018”, para optar el título de ingeniero de sistemas computacionales en la Universidad Privada del Norte, el objetivo principal del trabajo fue optimizar el proceso de gestión de la capacitación del personal, mismo que se evidencia específicamente en cuanto a minimización de tiempos, reducción de costos y la gestión del conocimiento, la investigación se desarrolló con la metodología SCRUM. Finalmente, el resultado de la implementación permitió la optimización con relación al tiempo y costo de inversión, siendo lo estimado en 52 hrs s (Tiempo utilizado en el proceso

antes de la implementación de Moodle) y se utilizó 21 hrs, reduciendo así al 60% el tiempo de ejecución (Menacho & Menacho, 2018).

Mauricio Álvarez Hinostraza, Rocio Araujo Neyra, Jesus Híjar Calderón y Carlos

Pacheco Raguz en su tesis titulada “Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarrollo profesional” para optar el grado de licenciado en administración de empresas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, el objetivo general del estudio fue estudiar, identificar la situación actual de las estrategias de capacitación que desarrollan las empresas y evaluar la influencia en la gestión comercial y desarrollo profesional de los colaboradores a fin de identificar si se están desarrollando y potenciando en las competencias, para ello se utilizó la recopilación de información mediante la realización de entrevistas y observación, finalmente el trabajo concluye que las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas se enfocan fundamentalmente en el desarrollo de competencias duras, sin cubrir las competencias blandas sin desarrollar integralmente a los promotores de ventas (Álvarez, Araujo, Híjar & Pacheco, 2017).

Daniela Acevedo Muro; Carol Alegría Del Pozo; Maria de los Angeles Cortegana Saavedra, en su tesis titulada: “Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016”, para optar por título de licenciado en administración en la universidad UPC, el objetivo principal del trabajo intenta demostrar la

influencia del teletrabajo respecto a la productividad en una organización; mismo que estuvo amparado por un plan de capacitación en una empresa del sector de educación, resultando una propuesta eficaz, la propuesta fue implementado mediante una modalidad de aprendizaje Blended Learning, se realizó un comparativo entre las clases tradicionales (presenciales) y las semipresenciales (blended), el trabajo de investigación del tipo descriptivo dado el uso de herramientas cualitativas (entrevistas) y cuantitativas (encuestas), además del uso de un comparativo de costeo entre ambas modalidades, la misma que permitió demostrar que las clases en modalidad blended presentan mayor productividad, considerando que el gasto es menor, generando ahorros para la universidad al brindar los mismos servicios con la utilización de menos recursos. La investigación fue de orden transversal. Finalmente concluye que las clases realizadas bajo la modalidad blended en la UPC, son un tipo de teletrabajo que se ha ido desarrollando a partir de la necesidad de estar a la vanguardia tecnológica (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2016).

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

José Botello Jaramillo en su tesis titulada “Diseño de programa de capacitación virtual para el desarrollo de habilidades blandas mediante el método de autoaprendizaje para empresas colombianas” para optar el grado de Administrador de Empresas en la Pontificia Universidad Javeriana, este trabajo de investigación tuvo como objetivo general demostrar que un programa de capacitación virtual detallado permite el desarrollo de habilidades blandas, este a través, de la aplicación del autoaprendizaje en empresas del sector de bebidas alcohólicas y no alcohólicas de Colombia, el estudio es carácter descriptivo, se utilizó instrumentos tales como Bases de datos de LinkedIn Learning, finalmente el estudio concluye con que el método de aprendizaje ideal en la actualidad es una plataforma cuyo

contenido se puede cargar en cualquier momento o contar con el previamente y que el colaborador, al que sea asignada dicha currícula de aprendizaje, tenga un tiempo delimitado para realizarlo (Botello Jaramillo, 2020).

Claudia Restrepo Restrepo, Carlos Montoya Ospina, Jhon Giraldo Jiménez, Daniela Álvarez Posada y Daniela García Serna en su tesis titulada: “Propuesta acciones de mejora al Plan de capacitación para la Seguridad y Salud en el Trabajo para el personal administrativo de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín”, para optar el grado licenciado en administración de empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD de Colombia, el trabajo de investigación tuvo como objetivo general mejorar el plan de capacitaciones desde el proceso de SST de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, mediante el diagnóstico de la situación actual de la misma, tomando en consideración los riesgos en cada área de trabajo, considerando la emergencia sanitaria actual por la pandemia del COVID-19. Para los autores la investigación es de suma importancia para la mejora en la administración del talento humano, sobre todo en relación con el área de bienestar y SST del personal administrativo de la UNC. El trabajo utilizó la metodología cualitativa, se utilizó instrumentos como: entrevistas, observación directa, encuesta y el análisis de los datos recopilados, así mismo la revisión documental. Finalmente se pudo evidenciar que la UNC viene realizando una correcta adaptación respecto a su plan de capacitación dada la coyuntura que se está viviendo por el COVID 19 (Restrepo Restrepo, Montoya Ospina, Giraldo Jiménez, Álvarez Posada, & García Serna, 2020).

Tomás Soto Jara en su tesis titulada: “Evaluación y Análisis Cuantitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)”, para optar el grado Magister en gestión y políticas públicas de la Universidad de Chile, el trabajo

de investigación tuvo como objetivo general analizar el impacto que pudiera tener el implementar un sistema de teletrabajo en el INAPI, respecto a la conciliación entre la vida laboral y familiar, así como la el uso eficiente del tiempo, entre otros efectos de cara a la percepción de los colaboradores de la institución. El estudio se realiza con la participación de 17 teletrabajadores y 31 no teletrabajadores de una población total de 185 personas. El trabajo de investigación utiliza metodología cualitativa y cuantitativa con carácter exploratorio y descriptivo, la recolección de datos fue a través de entrevistas semiestructuradas (32) y focus groups (2). Finalmente, el trabajo de investigación permite obtener los principales resultados en términos de productividad entre los años 2016 y 2017, donde se reflejó con el incremento en 4 de las 7 unidades en las que se implementó el teletrabajo en INAPI (Soto Jara, 2019).

Denis Corrales Mora y Eduardo Molina Morales en su tesis titulada: “Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral en la Universidad Técnica Nacional, Sede Regional de San Carlos, para el año 2019”, realizado para optar el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de RRHH en la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica con sede regional en San Carlos; el estudio tuvo como objetivo principal fue diseñar una propuesta de plan piloto para el uso del teletrabajo en la UTN, promoviendo la viabilidad para incorporar el teletrabajo como una herramienta de gestión del personal, con el fin de impulsar la modernización, aprovechando la apertura de las TIC’s, impactando positivamente en la calidad de vida de sus colaboradores. La investigación fue del tipo mixta, se utilizó como instrumentos: un cuestionario y una entrevista, la población fueron 57 colaboradores de la UTN. Los resultados de esta investigación, determinó que:

“1.- El plan piloto de teletrabajo es viable, existiendo 14 puestos de trabajo que pueden iniciar la ejecución de forma inmediata. 2.- Existen condiciones a nivel organizacional sujetas a mejoras, pero no impiden que el plan piloto de lleve a cabo. 3.- El uso más eficiente de recursos institucionales y recursos económicos, mejoraría en la calidad de vida de los funcionarios y aumento en la motivación laboral”. Finalmente, el trabajo de investigación permitió la elaboración de una propuesta para la implementación de un plan piloto de teletrabajo (Corrales Mora & Molina Morales, 2019).

Miguel Santibáñez Ibarrola y Valeria Reyes Bermeo en su tesis titulada: “Uso de la ergonomía cognitiva para mejorar el proceso de Capacitación”, para optar al grado de magíster en administración de la Universidad Nacional de Chile, el trabajo de investigación tuvo como objetivo general fue el de aplicar estrategias basadas en la ergonomía cognitiva a fin de mejorar el proceso de aprendizaje en la capacitación, el trabajo de investigación planteó las siguientes preguntas: “¿Cuáles son las herramientas de la ergonomía cognitiva que se adecuan más al proceso de capacitación?, ¿Qué técnicas de enseñanza se deben incorporar como herramientas en un programa de capacitación?”, el diseño del trabajo es no experimental, es de temporalidad transversal. La población de la investigación estuvo conformada por 25 personas directamente involucradas con la capacitación, el instrumento fue una evaluación con escala tipo Likert. Finalmente concluye que el uso de las herramientas ergonómicas facilita el desarrollo de la capacitación (Santibáñez Ibarrola & Reyes Bermeo, 2017).

Carlos Orlando Ardilas En su tesis titulada: “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de Gestión de las organizaciones: Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”, para optar el grado de Magister en la Universidad Militar Nueva

Granada (Colombia); en el trabajo de investigación realizado se tomó como población a los trabajadores y teletrabajadores del área de crédito (PIC), para el muestreo y análisis de resultados se seleccionaron 21 colaboradores de un total de 70, lo que representa el 30% requerido. La investigación de tipo mixta tuvo como objetivo determinar la influencia que tendría la implementación del teletrabajo respecto a los resultados en la gestión de la organización. El estudio concluye con que el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la gestión de la organización fue positivo considerando que cumplió con las expectativas de la institución, permitiendo la optimización de los recursos, por ende, el incremento en la productividad, la eficiencia y disminución del ausentismo, a partir de una buena gestión administrativa (Orlando Ardila, 2015).

## **2.2 Bases teórico-científicas**

### **2.2.1 La Capacitación**

“La capacitación es un proceso educativo en el corto plazo, que permite la adquisición de conocimientos, desarrollar habilidades y competencias, que debe ser aplicado de manera sistemática y organizada. Deben estar relacionados con las funciones que desempeñan dentro de su organización, mediante la cual las personas puedan hacer frente a las demandas de sus organizaciones desarrollando competencias. Asimismo, a través de la capacitación se despliegan conocimientos vinculados al trabajo, con actitud frente a la exigencia laboral en el desempeño de la tarea y al ambiente”. (Chiavenato, 2011, pág. 322).

La capacitación es considerada una actividad pedagógica que permite el desarrollo de las capacidades humanas, es un medio para proveer conocimientos, es posible siempre que la misma este respaldado por una metodología específica, que permita medir el impacto de los programas de capacitación y desarrollo en los indicadores de la empresa (Orozco Francia, 2017).

La capacitación del personal constituye un factor fundamental para la organización, esta tiene que estar acompañada de estrategias, medidas de capacitación.

Palladino refiere que “La capacitación debe ser coherente con la filosofía de la organización y administración institucional. Los integrantes de la institución tienen que estar motivados por mejorar la información, actualizar los conocimientos, mejorar las prácticas profesionales y laborales en función de la calidad. Así como la gestión se realiza de modo participativo, la capacitación debiera manejarse con la misma filosofía, para lograr reforzar el compromiso con la institución”. (Palladino, 1998)

Actualmente, las organizaciones requieren que sus colaboradores estén calificados en su trabajo. “Los empleados deben tener conocimientos técnicos, de negocios, sobre administración, aptitudes para resolver problemas, capacidad de buen trato con los otros además de su capacitación específica para el puesto que ocupan” (Palladino, 1998).

Finalmente, Hernández et al (2018) definen **que:**

La capacitación: Implica todo un proceso, en el que se llevan a cabo actividades de manera sistemática, ordenada y estratégicamente planificadas que al ser continuas y permanentes en los individuos tienen como objetivo principal proporcionar el

conocimiento necesario para desempeñar una labor, permitiéndole al capacitado desarrollar y enfocar sus habilidades al puesto que ostenta. De este modo la capacitación es una herramienta que ayuda al individuo a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna.

**Desarrollo:** Se enfoca a todo el cúmulo de conocimientos que se dan al individuo con el objeto de que éste pueda cumplir con responsabilidades futuras. Una vez que se tiene al individuo y se detecta su potencial, es necesario aprovecharlo y prepararlo para futuras promociones.

**Entrenamiento:** Se refiere a la puesta en práctica de todos los conocimientos adquiridos durante la capacitación. Una vez que se le ha enseñado el cómo hacerlo, hay que poner en práctica lo aprendido en la teoría, ahora en el campo de batalla.

Según Chiavenato por otro lado, refiere que “se deben de incluir nuevos aspectos en referencia a las competencias en un contexto más amplio y completo para la evaluación de desempeño, es decir competencias individuales, referidas a la capacidad personal para aprender nuevas habilidades y conocimientos. Las competencias tecnológicas, que es la capacidad de incorporar conocimientos de distintas técnicas para el desempeño y lograr multifuncionalidad. Además, se encuentran la competencia metodológica, que se refiere a la capacidad de emprender e iniciativa para la resolución de problemas y la competencia social, capacidad para generar relaciones eficaces con distintas personas y grupos. De igual forma desarrollar trabajo en equipo”. (Chiavenato 2011).

El desarrollo de una estrategia implica analizar previamente la situación, que permita la detección y el diagnóstico de las necesidades sobre el tipo de capacitación que es requerido. Luego planear y ejecutar los programas de capacitación y/o desarrollo profesional que permita potenciar las competencias técnicas y/o genéricas que los trabajadores requieren. Finalmente evaluar por medio de la medición de los resultados del tipo de programa que se ha realizado. (Chiavenato 2011). Como se aprecia en la **ilustración 1**.



*Ilustración 1: Pasos en una estrategia de capacitación*

Fuente: Elaboración propia (2021) adecuado de Chiavenato 2011

### 2.2.1.1 La competencia de los trabajadores

El concepto de competencias está relacionado con la gestión de recursos humanos de las empresas, siendo aquellas características individuales tales como: motivación, rasgos, valores rasgos, etc., que le permiten a los colaboradores desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.

La gestión por competencias es necesaria en **las organizaciones** de los equipos de trabajo “es una moda del management, pero es una moda que «sirve» para apoyar e instrumentar la nueva organización de la empresa y la nueva realidad de la gestión de las personas en la organización laboral” (Jiménez, 2013).

Para la gestión de competencias es vital identificar los perfiles psicológicos de las personas con los que se formaran los equipos de trabajo, acompañado de un estudio de un conjunto de competencias claves como: comunicación asertiva, la creatividad en las labores cotidianas, impulsar la motivación, poner en práctica cierto tipo de liderazgo, el resultado de adoptar estos elementos bajo una adecuada composición de políticas de recursos humanos, con especial énfasis en los aspectos formativos, es posible estimular el desarrollo del trabajo en equipo. (Olaz Capitán, 2016)

### **2.2.1.2 Planificación de la capacitación**

Idalberto Chiavenato, autor de reconocido prestigio en el área de recursos humanos, define el Plan de capacitación como “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”

Según lo publicado por ConexiónEsan (2016) podemos enumerar cinco pasos para la elaboración de un plan de capacitación:

El primer paso es la detección de las necesidades en función de los objetivos del negocio, es preciso establecer qué habilidades o

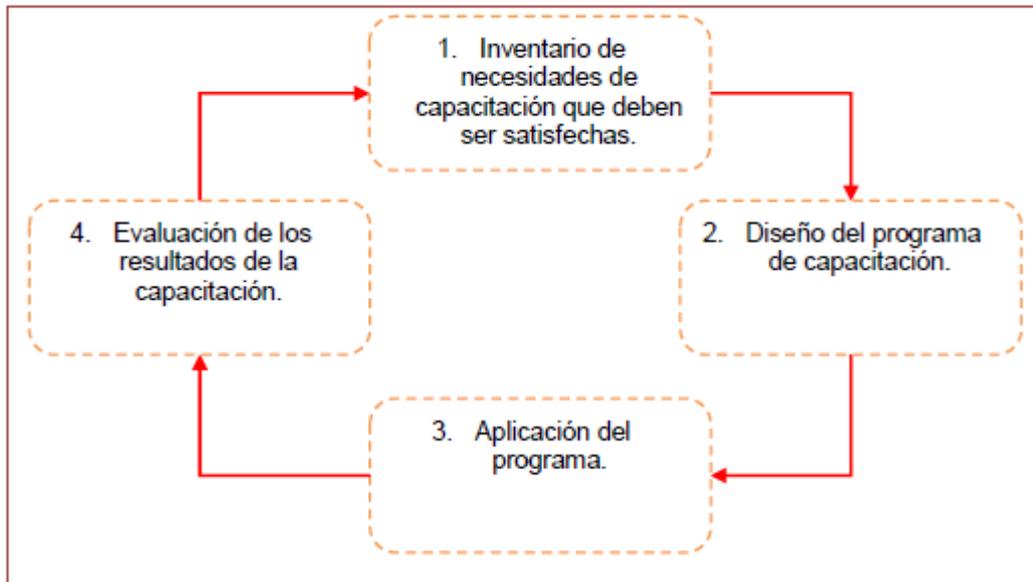
capacidades son las que requiere la empresa, a continuación, el segundo paso es la clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación. Estas a su vez se deben clasificar, así como ordenar en un horizonte temporal para definir por su grado de importancia o cuáles son prioritarias para una atención inmediata y cuáles se deben programar en el mediano y largo plazo.

El tercer paso es la definición de los objetivos. Es importante mostrar la relación entre la formación y la aplicación de lo que se aprenderá antes de iniciar el proceso. Igualmente, se debe precisar los motivos de llevar adelante el programa con determinadas características y contenidos. Estos objetivos deben ser formulados de manera clara, precisa y medible, de tal manera que luego de la aplicación del programa sea posible evaluar los resultados del mismo.

El cuarto paso es la elaboración del programa de la capacitación. Aquí es cuando se determina el contenido a desarrollar, las técnicas y ayudas a emplear, la programación de las fechas y horarios, el grupo de personas a quienes se capacitará, los instructores que desarrollarán en programa, y el presupuesto. Luego viene el quinto paso, que es la ejecución del programa de capacitación.

Finalmente, el quinto paso es la evaluación de los resultados. Aquí hay varios ámbitos. Por ejemplo, es importante establecer si realmente hay un retorno de la inversión, pero ciertamente, esto no es algo que se verá de inmediato. Lo que sí se puede notar en el muy corto plazo es si al personal participante en la capacitación le satisfizo

lo aprendido y si lo considera útil para sus labores, lo cual se puede averiguar mediante encuestas. (ConexiónEsan, 2016)



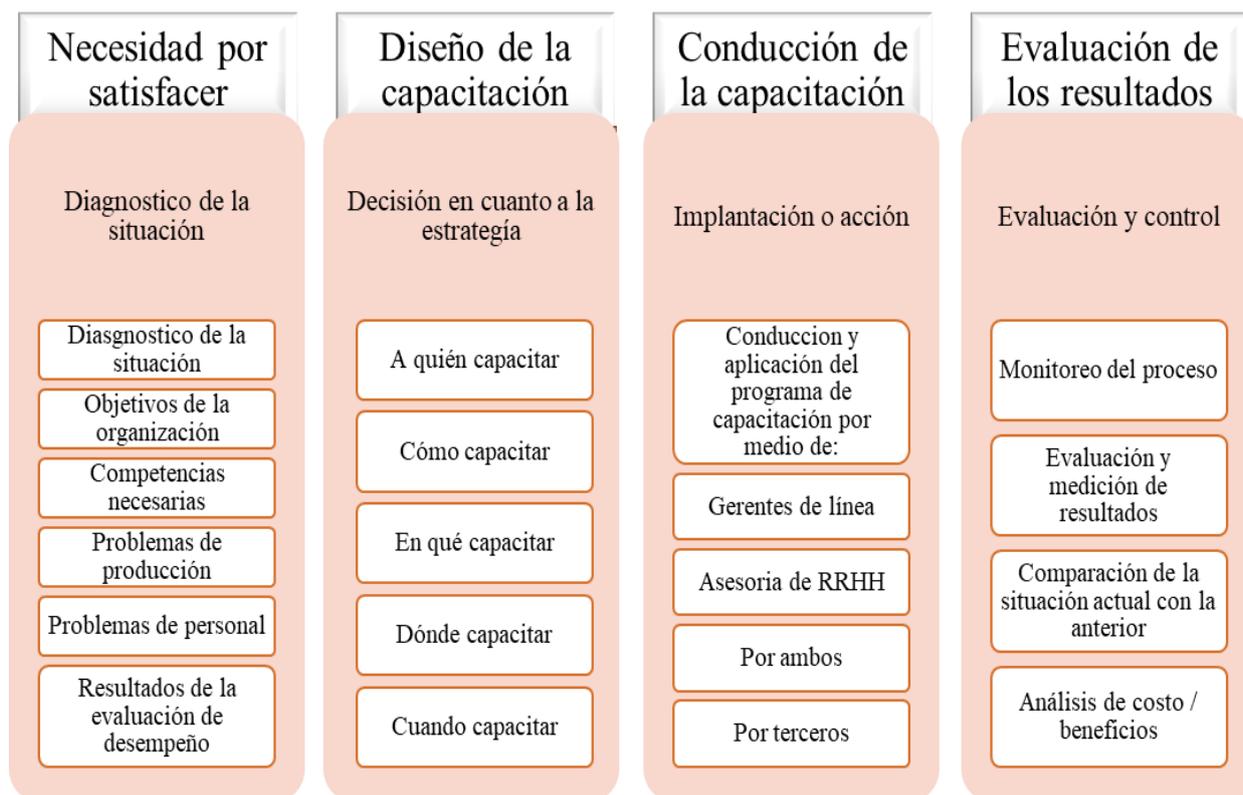
*Ilustración 2: Ciclos de Capacitación*

*Fuente: (Chiavenato, 2011, pág. 190)*

Existen funciones tales como:

- **Planificación:** se define los objetivos que se pretenden alcanzar a través de la ejecución del programa
- **Organización:** plantea el cómo se realizará la capacitación, los elementos y condiciones necesarias para que se cumpla con el objetivo
- **Dirección:** Es la acción de lograr que los miembros del equipo participen de la capacitación
- **Control:** Proceso que determina como se está realizando el plan de capacitación, así mismo permite identificar la efectividad por parte de las unidades que participan

- **Evaluación:** Permite evaluar los éxitos y fracasos del plan de capacitación, permitiendo una retroalimentación de este. (Fuentes, 2014)



*Ilustración 3: Necesidad, Diseño, Conducción de Evaluación*

Fuente: Chiavenato, Idalberto – Gestión del talento humano pág. 377

### 2.2.2 Teletrabajo

Teletrabajo procede de la composición de tele “lejos” y el vocablo “trabajo”, por lo que se puede deducir que se trata de trabajo a distancia que no se desarrolla en el lugar normal de ejecución, como lo son el centro laboral o la empresa.

El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del

trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC. Sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. (Martín, 2018, pág. 14)

Di Martino (como se citó en Acevedo , Alegría y Cortegana 2016) La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define al teletrabajo como “Una forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del Centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”. Asimismo (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2016) refieren a la Ley N° 30036, 2013 “El teletrabajo caracterizado por el desempeño subordinado de labores sin presencia física del trabajador, denominado teletrabajador, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores”.

Martines y Vocos (como se citó en Colombo 2008) para la definición del teletrabajo menciona tres parámetros: “El primer elemento que permite definir al teletrabajo es la locación donde se lo lleva a cabo, siendo esta siempre deslocalizada con respecto a la sede de la empresa. El segundo condicionante es la tecnología utilizada, que se compone de software y hardware específicos para realizar este trabajo deslocalizado. En tercer lugar, podemos mencionar el tipo de comunicación que se establece entre el empleado y el empleador, y relacionado directamente con ello el tipo de relación contractual, y el tiempo de trabajo” (Colombo, 2008).

Según Martin (2018) los implicados en el teletrabajo son:

“Trabajador: Teletrabajar supone un gran cambio en la vida cotidiana del trabajador, se genera ahorro de tiempo y dinero en traslado, así como mayor confort en el hogar. Estos precedentes conllevan a reducir el cansancio, estrés y fatiga lo que permite aumentar la calidad de vida.

Empresa: La empresa asume gran responsabilidad en la correcta implementación de este modelo de trabajo, los retos giran en torno a la adaptación y flexibilidad necesaria para establecer indicadores que permitan medir el rendimiento de los trabajadores.

Sociedad: El teletrabajo es considerado una forma de combatir el desempleo, impulsando la inclusión laboral para personas con discapacidad y poblaciones vulnerables”. (Martin, 2018, pág. 16)

### **Ubicación**

Por la ubicación desde donde se realiza el teletrabajo podemos clasificarlas de la siguiente forma:

“**Teletrabajo en casa:** Esta modalidad permite al empleado desarrollar su trabajo desde casa a través de las TIC’s, siendo la modalidad más popular. Puede tener dos tipos de relación contractual, dependencia (relación contractual con una empresa o entidad) o como autónomo (freelance, diseñadores gráficos)

**Trabajo móvil:** El trabajador desarrolla sus actividades en diferentes lugares, el desplazamiento es constante e itinerante. La comunicación, trabajador – empresa es constante mediante las TIC’s (teléfono móvil, laptops, etc.)

**Trabajo en telecentros:** Son lugares equipados adecuadamente para desarrollar las actividades de trabajo; también conocido como oficina remota,

pueden ser proveídos por la empresa o por el estado, así como exclusivos para el uso de la empresa o compartidos por distintas entidades” (Martin, 2018, pág. 22)

Cifuentes y Londoño (2020) clasifica al teletrabajo según la cantidad de tiempo dedicado a la realización del teletrabajo de la siguiente clasificación:

“**Teletrabajadores marginales:** la frecuencia o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar.

**Teletrabajadores sustanciales:** teletrabajo es regular y frecuente, por lo cual se ha convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero también se ha creado una rutina de trabajo en casa.

**Teletrabajadores primarios:** Son teletrabajadores full-time para quienes el teletrabajo se ha convertido en su única forma laboral” (Cifuentes-leiton y Londoño-cardozo 2020)

Así mismo, por el tipo conexión lo clasifican según el tipo de comunicación que se utiliza para el desarrollo del teletrabajo: “**On line:** hace uso de las telecomunicaciones para recoger las descripciones de la actividad productiva al tiempo que la empresa monitorea su conexión, mientras que el **Off line:** desarrolla su actividad sin enlace informático directo con el dispositivo tecnológico de la empresa, en un momento acordado hará llegar el producto o los

datos de la actividad productiva a la empresa. (Cifuentes-leiton y Londoño-cardozo 2020)

### **Tipo contrato**

Según el tipo de contrato entre el colaborador y la empresa se clasificarían en:

- Teletrabajo en relación de dependencia (tipo empleo): Prestación personal del servicio, remuneración y subordinación
- Teletrabajo independiente: el trabajo es realizado por cuenta propia, las herramientas de trabajo son del trabajador, el producto del trabajo es directamente para el público, el horario de trabajo es establecido por el trabajador. (Cifuentes-leiton y Londoño-cardozo 2020)

Determinar en qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño del trabajo remoto en el sector salud.

### **Eficacia**

Se determina a la realización de una tarea o el cumplimiento de un objetivo, sin importar cómo dicha meta es alcanzada, así mismo los medios, el tiempo invertido o los recursos involucrados para su ejecución. Es decir, refiere al cumplimiento de un propósito, a nivel Institucional, podemos indicar que es la capacidad para lograr las metas o logros. (Martínez, 2020).

### **Eficiencia**

La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, comprende un proceso sistemático de instrucciones con los que se puede garantizar la calidad del producto final, depende de la

calidad de los agentes ejecutantes de la labor, es importante el entendimiento desde todas las perspectivas, a fin de satisfacer las necesidades de los stakeholders del servicio o producto que se brindan; se puede decir que es la destreza de situar algo en con el objetivo de conseguir un propósito aun cuando se disponga de pocos recursos, por ende hace referencia a los medios utilizados para la obtención de los resultados (Yirda, 2020).

### **2.2.2.1 Trabajo flexible**

La flexibilidad laboral o trabajo flexible es un concepto conforme han pasado los años y en especial durante la pandemia se han adecuado muchas de las empresas, debido a su enorme cantidad de beneficios. Sin embargo, aún hay mucho camino por recorrer. La flexibilidad laboral está compuesta por un conjunto de medidas que favorecen los derechos de los trabajadores en materia de contratos laborales y libertad de contratación, así mismo mejorar la capacidad de adaptar el modelo de contratación laboral a las necesidades reales del momento de cada organización y fomentar la contratación disminuyendo el riesgo para las empresas, porque es evidente que la reforma da más ventajas para las ellas que para las personas, con ello se busca mejorar la calidad de vida para las personas y un equilibrio entre la vida personal y profesional.

“La transformación digital ha permitido que la flexibilidad laboral genere impactos positivos para el entorno emocional y laboral del empleado, que ha permitido el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores, permitiendo la reducción de los niveles de estrés, mayor flexibilidad de los horarios, reducción de gastos y mayor productividad. En las empresas, se puede identificar ventajas tales como: establecer colaboraciones de trabajo

a distancia, reducción del absentismo laboral, procesos de retención del talento y se priorizan los objetivos”. (Valenzuela, 2018)

Santoyo (2019) indica que “el trabajo flexible permite conciliar la vida laboral y personal, algo de vital importancia para las personas que tienen hijos o personas dependientes a su cargo o que, simplemente, desean disfrutar más de la familia”.

Así mismo, permite el incremento de la productividad como resultado del trabajo flexible. Además, evita los desplazamientos, reduciendo las probabilidades de sufrir un accidente de coche.

Sosa (2021) refiere entre las ventajas para ejecutar el trabajo remoto favorece también a las empresas dado que no requiere tener a los empleados en un solo lugar reduciendo los gastos por inmuebles. Además, el autor menciona entre las ventajas del trabajo flexible para los empleados: Tener la libertad de movimiento y horarios flexibles. El típico trabajo de 9 a 5 ya no existe, compartir en familia entre los beneficios de estar con tu familia, así mismo, ser nómadas digitales por no tener que estar atado a una oficina, de igual manera no perder tiempo relacionado al desplazamiento, inclusive el de no tener jefes.

#### **2.2.2.2 Desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Es la medición de competencias así como de sus habilidades interpersonales las mismas que influyen directamente en los resultados de la institución, se pretende medir el comportamiento y la forma en que se ejecuta el trabajo por parte del empleado, a su vez de como impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva

como negativa, resulta fundamental medirlo, dado que un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, así como, uno empleado que realiza un excelente desempeño permite el incremento de la motivación para el logro del objetivo final.

Según Bizneo refiere que cuando se trata de realizar una evaluación del desempeño laboral de un empleado, se tienen que considerar diferentes aspectos a fin de asegurar una adecuada medición:

**“Productividad y calidad:** Un empleado se debe guiar por unos objetivos concretos y cumplirlos en el plazo establecido. Es lo que se llama productividad. Una base que siempre podemos controlar mediante una plantilla productiva y facilitando las herramientas ideales para que el desempeño del trabajador sea lo más eficaz posible. Porque además de la productividad, también debe existir calidad.

**Eficiencia:** Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo. De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.

**Actitud:** la actitud también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral.

**Esfuerzo:** el desempeño laboral también puede medirse en estos términos.

**Trabajo en equipo:** coordinarse adecuadamente con el resto de los miembros del equipo es clave para los resultados de negocio”.

Según señala Padilla (2016), la evaluación del comportamiento humano no es reciente sino tan antiguo como la propia historia del hombre. Los antecedentes se remontan a la

religión ya que por tradición cualquiera de ellas ha evaluado el comportamiento de los fieles con castigos y recompensas.

Por otro lado, Chiavenato manifiesta que en 1918 General Motors diseña y pone en práctica un sistema de evaluación con el objetivo de comprobar el rendimiento de sus directivos. Esta decisión se tomó ya que hasta entonces el concepto era destinado casi siempre a constatar la eficacia de las máquinas en las fábricas y no el desempeño y rendimiento del personal.

De acuerdo con Bizneo (2020), cuando se habla de desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Esto incluye sus competencias profesionales, así como sus habilidades interpersonales. En consecuencia, esto incide directamente en los resultados de la organización.

La planificación es un punto importante en el cual se implementa un programa de teletrabajo que permita evaluar el desempeño, jerarquice las tareas y cuente con un respaldo tecnológico en el que se pueda monitorear el desarrollo de las actividades. Este tipo de herramientas permiten comprender la distribución de cargas de trabajo y la evolución de sus actividades con el fin de evaluar el desempeño de los colaboradores, evolución de las labores y visualización de los objetivos.

Sanín (2020) “retoma algunas etapas del Modelo de Mejoramiento del Desempeño de la Asociación Americana para el Entrenamiento y el Desarrollo ASTD que podríamos sintetizar de la siguiente forma: 1- Definir la expectativa de desempeño: es importante describir el mejor desempeño disponible en el equipo para después identificar la competencia asociada a esos

comportamientos exitosos que se volverán el estándar de desempeño. 2- Medir y analizar el desempeño: es el proceso de comparación entre la conducta real y la conducta esperada de cada miembro del equipo, que para efectos de la modalidad remota se recomienda que sea evaluado a través de la recopilación escrita de eventos significativamente positivos o negativos del desempeño particular de cada miembro del equipo, en vez de la utilización de escalas numéricas que implican la observación del comportamiento. 3- Análisis de causas: Una vez evaluado cada miembro del equipo es importante que el líder genere un espacio de conversación con cada evaluado que permita analizar las causas (diseño del puesto de trabajo, conocimientos, habilidades, actitud, motivación, entre otros) de las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas. 4- Diseño de intervención: El anterior análisis de causas debió permitir identificar los determinantes que explican las brechas de desempeño y será la intervención sobre las causas lo que podrá transformar de forma positiva el desempeño de cada miembro del equipo”.

Espinal, recomienda “establecer mecanismos que permitan evaluar si las intervenciones propuestas tuvieron el efecto esperado y si las mejoras fueron llevadas al contexto del trabajo”. (Espinal, 2019)

### **2.2.3 Tecnologías de la información y comunicación (TIC)**

Las TIC son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas. TIC es la abreviatura de Tecnologías

de la Información y la Comunicación, son todas aquellas herramientas y programas que tratan, administran y comparten la información mediante soportes tecnológicos.

Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, etc). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet, también es válido señalar que las TIC no son tan sólo herramientas creadas tras la evolución tecnológica, las cuales modifican de una manera u otra los nuevos ambientes de aprendizaje, sino que ellas en sí aportan nuevo conocimiento a los usuarios de dichas herramientas.

Las TICS, según Gil (2002), “constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un “conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

Thompson y Strickland, (2004) definen las TIC's, como: “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas”.

Para Graells (2000), las TICS son “un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación. El elemento más poderoso que integra las TICS es la Internet, que ha llevado a la configuración de la llamada Sociedad de la Información, el autor indica que ésta posibilita la existencia de un tercer mundo, donde se puede hacer casi todo lo que se hace en el mundo “físico”, un segundo mundo sería el de la imaginación”.

Juan Cristóbal Cobo: "Las TIC se definen colectivamente como innovaciones en microelectrónica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica microprocesadores, semiconductores, fibra óptica que permiten el procesamiento y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de redes de comunicación. La vinculación de estos dispositivos electrónicos, permitiendo que se comuniquen entre sí, crea sistemas de información en red basados en un protocolo en común. Son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información".

Para Vasconcelos (2016), las TIC's “Son un conjunto de dispositivos, servicios y actividades apoyadas por equipo de cómputo, y que se basan en la transformación de información numérica, también llamada digital”.

UNESCO (2013) (como se citó en Rodríguez 2014) considera que “las TIC podían contribuir al acceso universal a la educación y la equidad para mejorar la calidad del

aprendizaje y de la enseñanza, para el desarrollo profesional de los profesores y para una mayor eficacia en la gestión, gobierno y administración en educación”. (Rodríguez, 2014)

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

#### **Evaluación de aprendizaje:**

La evaluación de los aprendizajes es un parte importante del proceso educativo, mediante el cual se realiza observación, recopilación y análisis de la información significativa, en relación con las posibilidades, necesidades y logros de los alumnos, con la finalidad de recapacitar, expresar juicios de valor y realizar una correcta toma de decisiones acertadas y pertinentes.

#### **Entrenamiento**

Se puede definir el entrenamiento como un conjunto de instrucciones y acciones realizadas para incrementar la capacidad física o mental para el desarrollo de las cualidades de un individuo de la forma más conveniente y en función de las circunstancias.

#### **Conocimiento del manejo tecnológico**

La gestión del conocimiento, así como la gestión de la tecnología se encuentran a disposición de las personas, las empresas buscan mediante la obtención y administración del conocimiento o la tecnología las mejoras para ser competitiva. La tecnología se enfoca en conocimiento aplicado, por lo tanto, ambas comparten actividades y principios.

**Habilidades del manejo de tecnologías**

Son las aptitudes y los conocimientos necesarios para realizar tareas específicas, es la capacidad de resolver problemas que se relacionan con tareas relacionadas a tecnología de la información.

**Actitudes del manejo de tecnologías**

Las personas debemos conocer los avances tecnológicos, estos permiten innovar en nuestras vidas, ante esta situación debemos buscar los aspectos positivos que le pueden añadir los aparatos tecnológicos a la vida cotidiana.

**Actividad laboral**

Se refiere a todas aquellas actividades propias de las personas que realizan un trabajo específico, se puede identificar al trabajo como toda actividad ejercida mediante la cual se genera una remuneración a cambio del ejercicio de este, se genera una relación empleador-empleado o todo trabajo independiente.

**Rendimiento**

El rendimiento se le puede denominar la ganancia o utilidad que se obtiene después de realizar una inversión, proceso o trabajo u operación, al ver que se obtiene ingresos por encima del capital invertido para la compra de un bien por tanto generando un beneficio para el inversor.

### **Procesos realizados**

Un proceso es un conjunto de actividades dispuestas que se realizan bajo una lógica que se orienta en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

### **Productividad**

La productividad se define como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción de una unidad de producto o servicio, la misma que se realiza en una unidad de tiempo. Mide la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado.

### **Calidad**

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, es aquel grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste, este debe ajustarse a las necesidades del mercado.

### **Oportunidad**

Oportunidad, del latín *opportunitas*, hace referencia a lo conveniente de un contexto así mismo se podría indicar que es la conjugación de la posibilidad que se presenta o existe de que una persona realice una acción

para conseguir o alcanzar algún tipo de mejora. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.

### **Confiabilidad**

Es la probabilidad de que un sistema o equipo realice las operaciones previamente establecidas sin presentar fallas, este a su vez se ejecuta por un determinado período de tiempo, así mismo se puede referir en el caso de investigaciones cualitativas como el grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

## CAPÍTULO III

### 3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis y /o supuestos básicos

Dada la pandemia por el COVID 19 ha provocado un cambio en la forma de trabajo, pasando del trabajo presencial, donde uno realizaba sus actividades con las facilidades propias de una oficina, pasando a realizar el trabajo remoto, con las propias limitaciones de la particularidad de las casas de cada uno de los trabajadores.

El trabajo remoto permite a los colaboradores mantener un horario flexible, así como la posibilidad de trabajar en otras instalaciones diferentes a una sede de la organización, así mismo puede conllevar riesgos los mismos que deben de ser considerados, tales como el aislamiento o la pérdida de contacto humano con los compañeros de labores.

Para ello, se debe considerar la capacitación respecto a las nuevas tecnologías como un pilar vital para el correcto performance del personal de salud, siendo muy importante e incluso determinante en el éxito del desempeño.

En tal sentido, se debe capacitar al personal en nuevas herramientas tecnológicas que permitan generar eficiencia en la gestión de pacientes del sector salud, ofreciendo de esta manera una mayor calidad a los pacientes.

Por esta razón, se plantea en esta investigación, si la capacitación específicamente en TIC's efectivamente se relaciona con la mejora en el desempeño laboral en el sector salud 2021.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación

### **3.1.1 Hipótesis General (HG).**

La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el teletrabajo en el sector salud.

### **3.1.2 Hipótesis específicas (HE).**

HE<sub>1</sub>. La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud.

HE<sub>2</sub>. La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud.

HE<sub>3</sub>. La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud.

## **3.2 Identificación de variables y unidad de análisis**

### **3.2.1 Variables**

V (X) Capacitación del manejo tecnológico. (variable independiente)

V (Y) Teletrabajo. (variable dependiente)

### **3.2.2 Unidad de análisis**

Encuesta al personal en el Sector Salud

### 3.3 Matriz Operacionalización de variable

A continuación, se definen las dimensiones y los indicadores:

| Variable independiente | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dimensión                        | Indicadores                         |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Capacitación           | Idalberto Chiavenato (2011), define a la capacitación como un proceso, en el que se llevan a cabo actividades de manera sistemática, ordenada y estratégicamente planificadas que al ser continuas y permanentes en los individuos tienen como objetivo principal proporcionar el conocimiento necesario para desempeñar una función. | La capacitación es aquella actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar el recurso humano para el proceso productivo mediante conocimientos, el desarrollo de habilidades y actitudes, necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores | Planificación de la capacitación | Evaluación de aprendizaje           |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  | Entrenamiento                       |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Competencias de los trabajadores | Conocimiento del manejo tecnológico |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  | Habilidades del manejo tecnológico  |
|                        | Actitudes en el manejo tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                                     |

| Variable    | Definición Teórica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Definición Operacional                                                                                                                                                                                                                                    | Dimensiones                               | Indicadores         |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|
| Teletrabajo | Martín (2018), define al Teletrabajo como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC (tecnología de información y comunicación). | El Teletrabajo es una condición laboral que tiene como fundamento principal, el uso de las tecnologías de la información, para el trabajo desarrollado sin la presencialidad al centro laboral. Se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales. | Desempeño laboral                         | Procesos realizados |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Evaluación          |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Productividad       |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           | Trabajo Flexible                          | Actividad laboral   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Rendimiento         |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           | Tecnologías de Información y Comunicación | Calidad             |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Oportunidad         |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Confiabilidad       |

### 3.4 Matriz lógica de consistencia

| Problema general                                                                                                                                           | Objetivo general                                                                                                                                                     | Hipótesis general                                                                                                                           |                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿De qué manera la capacitación se relaciona con el teletrabajo en el sector salud?                                                                         | Determinar en qué medida la capacitación se relaciona con el teletrabajo en el sector salud.                                                                         | La capacitación se relaciona con el teletrabajo en el sector salud.                                                                         | Variable Independiente<br>CAPACITACIÓN<br>Dimensiones<br>Planificación de la capacitación<br>Competencias de los trabajadores            |
| <b>Problema específico</b>                                                                                                                                 | <b>Objetivo específico</b>                                                                                                                                           | <b>Hipótesis específica</b>                                                                                                                 |                                                                                                                                          |
| PE <sub>1</sub> . ¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud?                           | OE <sub>1</sub> . Determinar de qué manera capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud.                              | HE <sub>1</sub> . La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud.                           | Variable dependiente<br>TELETRABAJO<br>Dimensiones<br>Desempeño laboral<br>Trabajo flexible<br>Tecnologías de Información y Comunicación |
| PE <sub>2</sub> . ¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud?                          | OE <sub>2</sub> . Determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud.                          | HE <sub>2</sub> . La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud.                          |                                                                                                                                          |
| PE <sub>3</sub> . ¿De qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud? | OE <sub>3</sub> . Determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud. | HE <sub>3</sub> . La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud. |                                                                                                                                          |

## CAPÍTULO IV

### 4 MÉTODO

#### 4.1 Tipo y método de investigación

El de tipo de la investigación de acuerdo a su propósito es aplicada de carácter cuantitativo, se evaluarán los resultados del cuestionario y se tabularán y procesarán los resultados, a través de un análisis descriptivo e inferencial.

Con nivel descriptivo Correlacional (Sampieri, collado, & Lucio, 2010), define que los estudios correlacionales, miden la relación entre dos o más variables, dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Como variable independiente se toma la capacitación del manejo tecnológico y como variable dependiente el teletrabajo, con la definición antes mencionada, nuestra investigación cumple las características para ser una investigación correlacional, porque se busca medir la relación entre una variable y la otra.

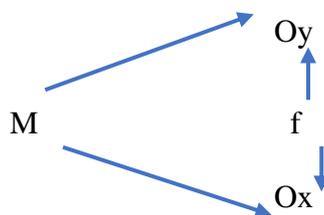
#### 4.2 Diseño específico de investigación

Hernández, Fernández baptista (2010) señala que acerca del diseño no experimental indica que “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos de su ambiente natural para después analizarlos”. Además, ex post facto en el cual se ha tomado la muestra de una

capacitación sobre el manejo tecnológico que se realizó a los trabajadores de la Dirección general de intervenciones estratégicas de salud pública.

(Hernández, 2013) refiere que, el diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos. El Diseño de investigación es explicativa, es un método científico que se basa en explicar los fenómenos de la naturaleza, lo cual favorece en explicar la relación causal entre las variables (Estela, 2016).

Se tomó una muestra en la cual



$$M = O_y (f) O_{x_1}$$

Donde:

- M = Muestra.
- O = Observación.
- F = En función de.
- X<sub>1</sub> = Capacitación.
- Y = Teletrabajo.

### 4.3 Población, Muestra o Participantes

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, 2013).

El número de trabajadores de la Dirección general de intervenciones estratégicas de salud pública, asciende a 85 personas.

#### 4.3.1 Muestra

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), “Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población” (p.176). En vista a lo anterior, se ha determinado el tamaño de muestra a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

P: Proporción de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume  $p = 50\%$ ).

Q: Proporción de fracaso (Se asume  $1 - p = 50\%$ ).

e: Margen de error 5% seleccionado por el investigador.

N: Población (85).

n: Tamaño de la muestra.

Z: Valor de la distribución normal, para un valor de confianza de  $(1 - \alpha)$ .

Reemplazando tenemos:

$$n = 70 \text{ personas}$$

Por lo tanto, la muestra calculada fue igual a 70 trabajadores que laboran en el sector salud de Lima.

#### 4.4 Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicará un cuestionario de 16 preguntas a 70 personas que son parte del personal trabajadores de la Dirección general de intervenciones estratégicas de salud pública. En este caso para determinar la muestra, se ha utilizado el método Probabilístico para poblaciones menores a 100,000 personas, donde a través del muestreo Aleatorio Simple se aplicó la fórmula para poder determinar el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población.

#### 4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El proceso de recolección de datos se realizará utilizando la herramienta Excel. Por otro lado, se procederá a tabular los datos, elaborar tablas y gráficos y para el análisis descriptivo e inferencial se procesarán los datos en el software estadístico SPSS versión 27.

##### 4.5.1 Validez

El instrumento de recolección de datos para la investigación será un cuestionario, el mismo que va a ser validado por el experto, utilizando la tabla adjunta para determinar el grado de validez.

*Tabla 1: Validez del Instrumento*

| <b>Intervalos</b> | <b>Resultado</b>  |
|-------------------|-------------------|
| 0,00 - 0,49       | Validez nula      |
| 0,50 - 0,59       | Validez muy baja  |
| 0,60 - 0,69       | Validez baja      |
| 0,70 - 0,79       | Validez aceptable |
| 0,80 - 0,89       | Validez buena     |
| 0,90 - 1,00       | Validez muy buena |

#### 4.5.2 Confiabilidad

Se realizará el análisis de los datos mediante el SPSS v27 para calcular la confiabilidad a través del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 2: Rango de confiabilidad del Alfa de Cronbach

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| [0 ; 0,5[                                                  | Inaceptable                                         |
| [0,5 ; 0,6[                                                | Pobre                                               |
| [0,6 ; 0,7[                                                | Débil                                               |
| [0,7 ; 0,8[                                                | Aceptable                                           |
| [0,8 ; 0,9[                                                | Bueno                                               |
| [0,9 ; 1]                                                  | Excelente                                           |

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 70 trabajadores de la Dirección general de intervenciones estratégicas de salud pública, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ( $\alpha=0,839$ ) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado con relación a los 16 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Tabla 3: Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

| Resumen del proceso |              |           |              |
|---------------------|--------------|-----------|--------------|
|                     |              | N         | %            |
| Casos               | Validados    | 70        | 100,0        |
|                     | Excluidos    | 0         | 0            |
|                     | <b>Total</b> | <b>70</b> | <b>100,0</b> |

**Resultado Estadístico**

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0,839            | 16              |

#### 4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

El procedimiento que se realizó para el presente estudio de investigación fue el siguiente:



*Ilustración 4: Procedimiento de ejecución del estudio*

##### 4.6.1 Aspectos Éticos

En todo el desarrollo de este trabajo de investigación se ha dado el cumplimiento de la ética profesional con todos los principios primordiales de la moral individual y social, por otro lado, en el aspecto teórico-práctico se ha cumplido con las normativas según el tipo de investigación. Podemos identificar los siguientes valores como:

- a) Objetividad
- b) Confidencialidad
- c) Responsabilidad
- d) Veracidad

Se trabajará de acuerdo con la norma APA 7ma edición y a los lineamientos de la Universidad Ricardo Palma. Los resultados de la empresa serán tratados de manera confidencial y estrictamente serán utilizados sólo para fines académicos.

## CAPITULO V

### 5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Datos cuantitativos

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores del sector salud de Lima periodo Julio - 2021. Tiene por finalidad determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el teletrabajo en el sector salud.

**Pregunta 1.-** ¿Considera usted que la **evaluación del aprendizaje** permite conocer el desarrollo de habilidades y competencias respecto a la **capacitación** brindada por la organización?

Tabla 4: Evaluación del Aprendizaje

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 21        | 30.00%         |
| De Acuerdo              | 15        | 21.43%         |
| Indeciso                | 14        | 20.00%         |
| En desacuerdo           | 15        | 21.43%         |
| Muy en desacuerdo       | 5         | 7.14%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

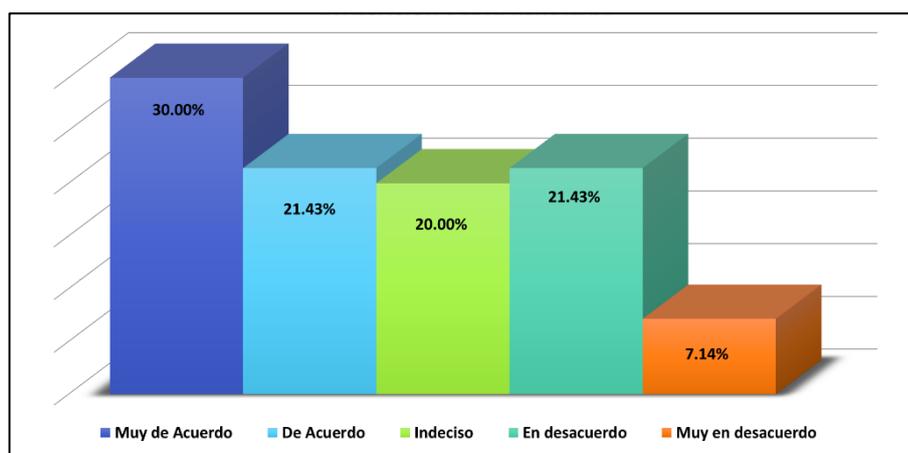


Ilustración 5: Evaluación del Aprendizaje

Del resultado los trabajadores encuestados manifiestan respecto a la capacitación brindada por la organización; 21 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 30.00%, 15 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 21.43%, 15 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 21.43%, 14 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 20.00% y 5 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.14%.

Es decir, el 51.43% está de acuerdo respecto a si considera que la evaluación del aprendizaje permite conocer el desarrollo de habilidades y competencias respecto a la capacitación brindada por la organización.

**Pregunta 2** ¿Considera usted que el **entrenamiento** es una herramienta que ayuda al empleado a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna?

Tabla 5: Entrenamiento como herramienta

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 19        | 27.14%         |
| De Acuerdo              | 16        | 22.86%         |
| Indeciso                | 16        | 22.86%         |
| En desacuerdo           | 12        | 17.14%         |
| Muy en desacuerdo       | 7         | 10.00%         |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

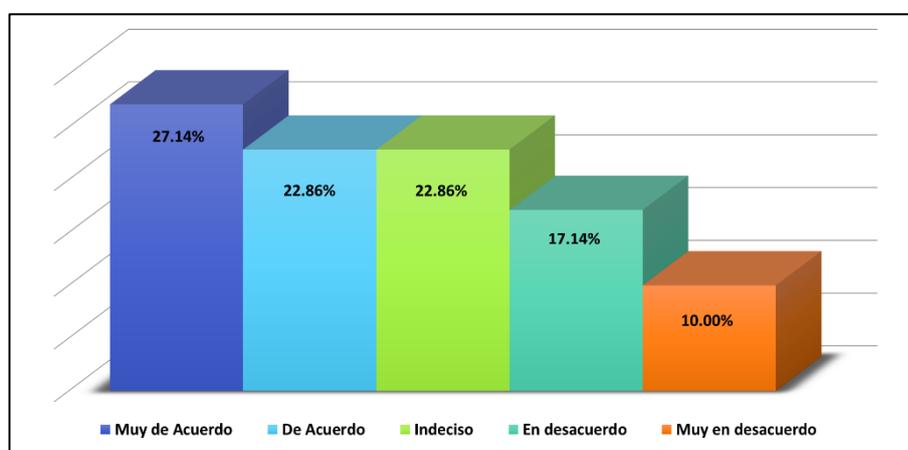


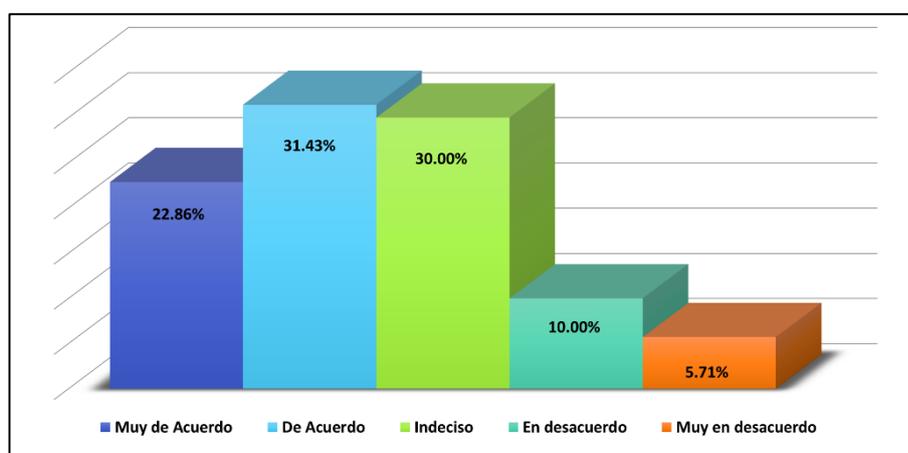
Ilustración 6: Entrenamiento como Herramienta

Del resultado de la respuesta a la interrogante los trabajadores encuestados manifestaron a la presente interrogante de la siguiente manera: 19 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 27.14%, 16 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 22.86%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 12 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 17.14% y 7 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 50.00% está de acuerdo a considerar que el entrenamiento es una herramienta que ayuda al empleado a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna.

**Pregunta 3** ¿Considera usted que el **plan de capacitación** de la organización brinda sus funciones laborales de manera ordenada, clara y sistemática?,

*Tabla 6: Plan de Capacitación*

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 16        | 22.86%         |
| De Acuerdo              | 22        | 31.43%         |
| Indeciso                | 21        | 30.00%         |
| En desacuerdo           | 7         | 10.00%         |
| Muy en desacuerdo       | 4         | 5.71%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |



*Ilustración 7: Plan de Capacitación*

Respecto a los resultados de la encuesta se evidencia que los trabajadores encuestados manifestaron sobre el plan de capacitación de la organización del siguiente modo: 22 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 31.43%, 21 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 30.00%, 16 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 22.86%, 7 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 10.00% y 4 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 5.71%.

Es decir, el 54.29% está de acuerdo respecto a si considera que el plan de capacitación de la organización brinda sus funciones laborales de manera ordenada, clara y sistemática.

**Pregunta 4** ¿Considera usted que el **conocimiento de las herramientas tecnológicas**, brindada por la organización, permite desarrollar habilidades y competencias adecuadas?

Tabla 7: Conocimiento de Herramientas Tecnológicas

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 24        | 34.29%         |
| De Acuerdo              | 19        | 27.14%         |
| Indeciso                | 19        | 27.14%         |
| En desacuerdo           | 6         | 8.57%          |
| Muy en desacuerdo       | 2         | 2.86%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

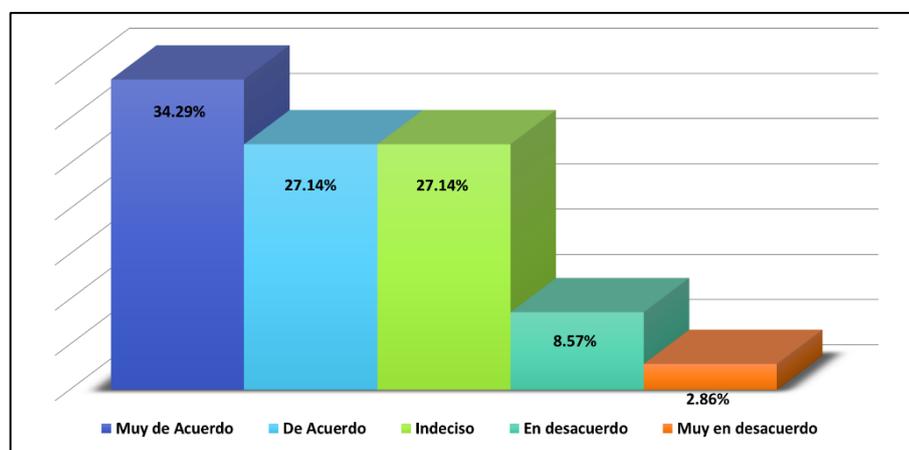


Ilustración 8: Conocimiento de Herramientas Tecnológicas

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta que los trabajadores encuestados manifestaron respecto que, 24 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 34.29%, 19 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 27.14%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.14%, 6 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 8.57% y 2 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 2.86%.

Es decir, el 61.43% está de acuerdo respecto a si considera que el conocimiento de las herramientas tecnológicas, brindada por la organización, permite desarrollar habilidades y competencias adecuadas.

**Pregunta 5** ¿Considera usted que las **habilidades en el manejo tecnológico** es una herramienta que ayuda al empleado a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna?

Tabla 8: Habilidades en el manejo tecnológico

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 14        | 20.00%         |
| De Acuerdo              | 22        | 31.43%         |
| Indeciso                | 17        | 24.28%         |
| En desacuerdo           | 14        | 20.00%         |
| Muy en desacuerdo       | 3         | 4.29%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

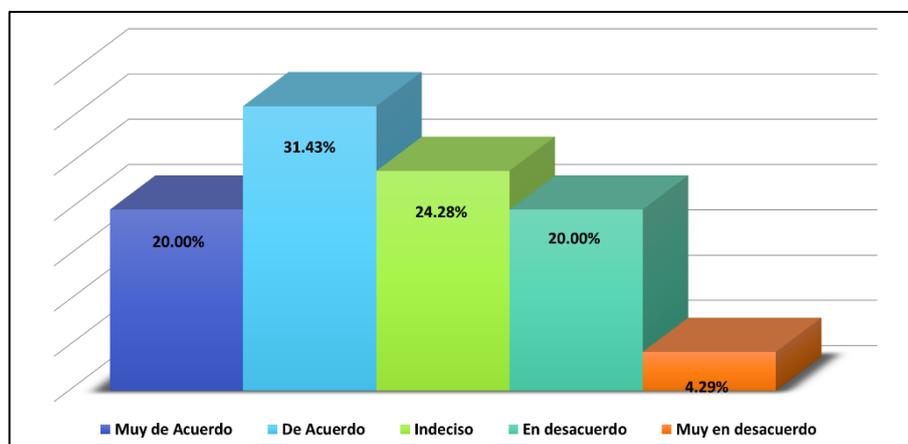


Ilustración 9: Habilidades en el manejo tecnológico

Respecto a la tabla se evidencia que los trabajadores encuestados declararon: 22 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 31.43%, 17 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 24.28%, 14 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 14 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 20.00% y 3 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 4.29%.

Es decir, el 51.43% está de acuerdo respecto a si considera que las habilidades en el manejo tecnológico es una herramienta que ayuda al empleado a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna.

**Pregunta 6** ¿Considera usted que las **actitudes respecto al manejo tecnológico** influyen en la ejecución de sus tareas diarias en la organización?

Tabla 9: Actitudes respecto al manejo tecnológico

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 17        | 24.29%         |
| De Acuerdo              | 21        | 30.00%         |
| Indeciso                | 21        | 29.99%         |
| En desacuerdo           | 9         | 12.86%         |
| Muy en desacuerdo       | 2         | 2.86%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

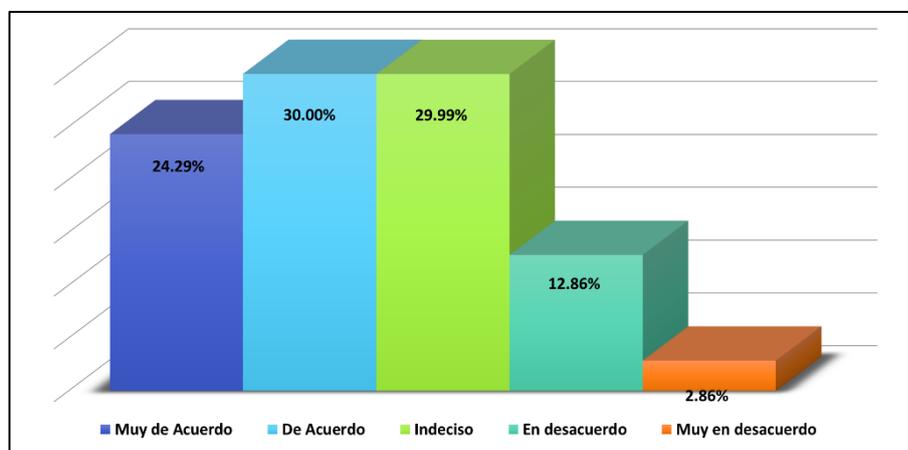


Ilustración 10: Actitudes Respecto al Manejo Tecnológico

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada los trabajadores encuestados manifestaron; 21 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 30.00%, 21 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 29.99%, 17 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 24.29%, 9 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 12.86% y 2 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 2.86%.

Es decir, el 54.29% está de acuerdo respecto a si considera que las actitudes respecto al manejo tecnológico influyen en la ejecución de sus tareas diarias en la organización.

**Pregunta 7** ¿Considera usted que la **flexibilidad laboral** genera impacto positivo en el entorno emocional y laboral del empleado en teletrabajo?

Tabla 10: Flexibilidad Laboral

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 21        | 30.00%         |
| De Acuerdo              | 20        | 28.57%         |
| Indeciso                | 12        | 17.15%         |
| En desacuerdo           | 12        | 17.14%         |
| Muy en desacuerdo       | 5         | 7.14%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

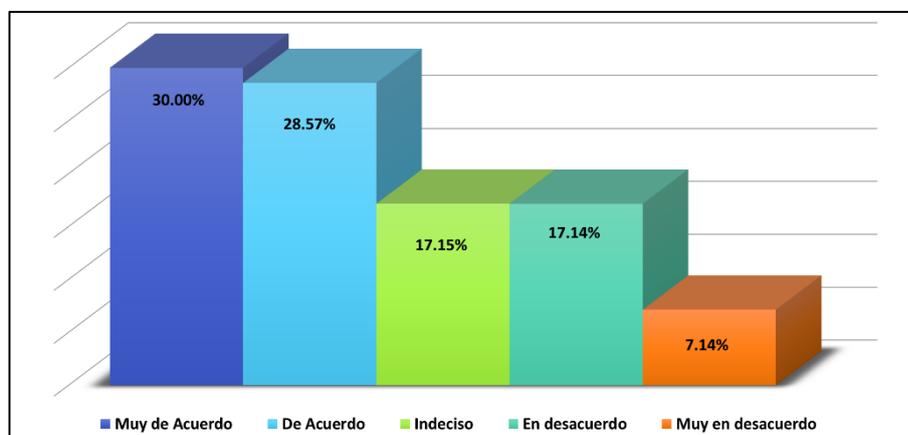


Ilustración 11: Flexibilidad Laboral

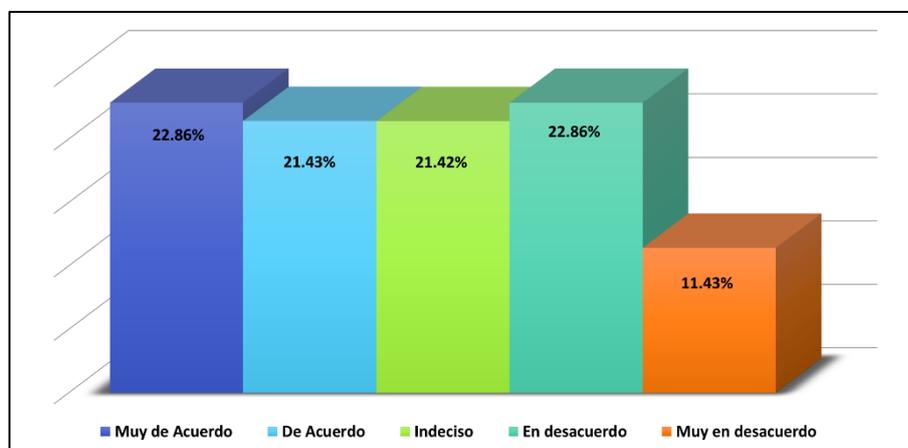
Respecto a los resultados de la encuesta los trabajadores divulgaron; 21 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 30.00%, 20 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 28.57%, 12 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 17.15%, 12 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 17.14% y 5 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.14%.

Es decir, el 58.57% está de acuerdo respecto a si considera que la flexibilidad laboral genera impacto positivo en el entorno emocional y laboral del empleado en teletrabajo.

**Pregunta 8** ¿Considera usted que el **rendimiento del personal** en el teletrabajo permite el equilibrio entre la vida laboral y la personal de los colaboradores?

*Tabla 11: Rendimiento del Personal*

| <b>Respuestas</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Muy de Acuerdo          | 16              | 22.86%            |
| De Acuerdo              | 15              | 21.43%            |
| Indeciso                | 15              | 21.42%            |
| En desacuerdo           | 16              | 22.86%            |
| Muy en desacuerdo       | 8               | 11.43%            |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b>       | <b>100.00%</b>    |



*Ilustración 12: Rendimiento del personal*

Se puede apreciar los resultados de la encuesta que los trabajadores encuestados revelaron; 16 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 22.86%, 16 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.86%, 15 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 21.43%, 15 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.42% y 8 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.43%. Es decir, el 44.29% está de acuerdo respecto a si considera que el rendimiento del personal en el teletrabajo permite el equilibrio entre la vida laboral y la personal de los colaboradores.

**Pregunta 9** ¿Considera usted que la **flexibilidad de los horarios** de trabajo ha mejorado la reducción de los niveles de estrés del personal de la organización?

Tabla 12: Flexibilidad de los horarios

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 17        | 24.29%         |
| De Acuerdo              | 21        | 30.00%         |
| Indeciso                | 18        | 25.71%         |
| En desacuerdo           | 9         | 12.86%         |
| Muy en desacuerdo       | 5         | 7.14%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

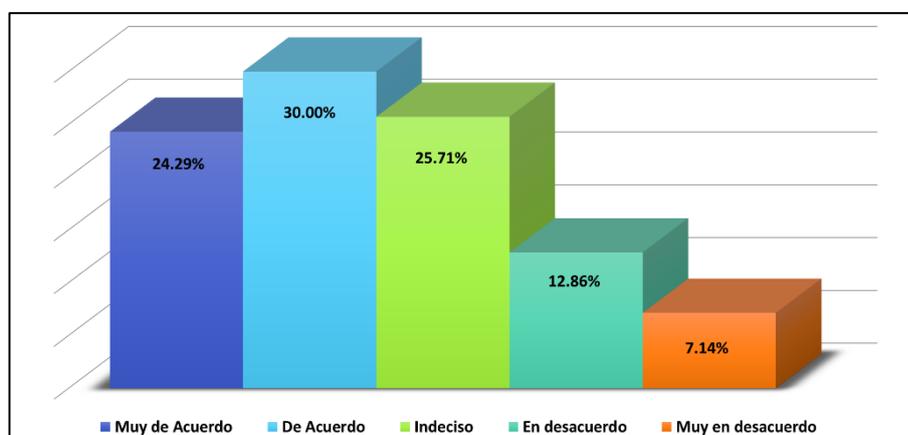


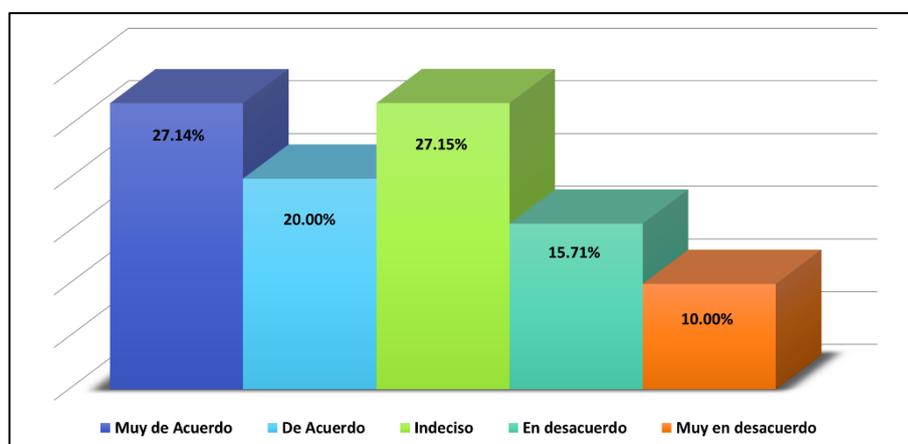
Ilustración 13: Flexibilidad de los Horarios

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados los trabajadores encuestados exteriorizaron; 21 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 30.00%, 18 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 25.71%, 17 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 24.29%, 9 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 12.86% y 5 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.14%. Es decir, el 54.29% está de acuerdo respecto a si considera que la flexibilidad de los horarios de trabajo ha mejorado la reducción de los niveles de estrés del personal de la organización.

**Pregunta 10** ¿Considera usted que los **procesos realizados** por el trabajador durante el teletrabajo han influido positivamente en el **desempeño laboral**?

*Tabla 13: Procesos realizados*

| <b>Respuestas</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Muy de Acuerdo          | 19              | 27.14%            |
| De Acuerdo              | 14              | 20.00%            |
| Indeciso                | 19              | 27.15%            |
| En desacuerdo           | 11              | 15.71%            |
| Muy en desacuerdo       | 7               | 10.00%            |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b>       | <b>100.00%</b>    |



*Ilustración 14: Procesos Realizados*

En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta que los trabajadores encuestados informaron; 19 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 27.14%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.15%, 14 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 11 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 15.71% y 7 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 47.14% está de acuerdo respecto a si considera que los procesos realizados por el trabajador durante el teletrabajo han influido positivamente en el desempeño laboral.

**Pregunta 11** ¿Considera usted que la **productividad** del trabajador durante el teletrabajo cumple con los objetivos de la organización en los plazos establecidos?

Tabla 14: Productividad

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 15        | 21.43%         |
| De Acuerdo              | 18        | 25.71%         |
| Indeciso                | 15        | 21.43%         |
| En desacuerdo           | 15        | 21.43%         |
| Muy en desacuerdo       | 7         | 10.00%         |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

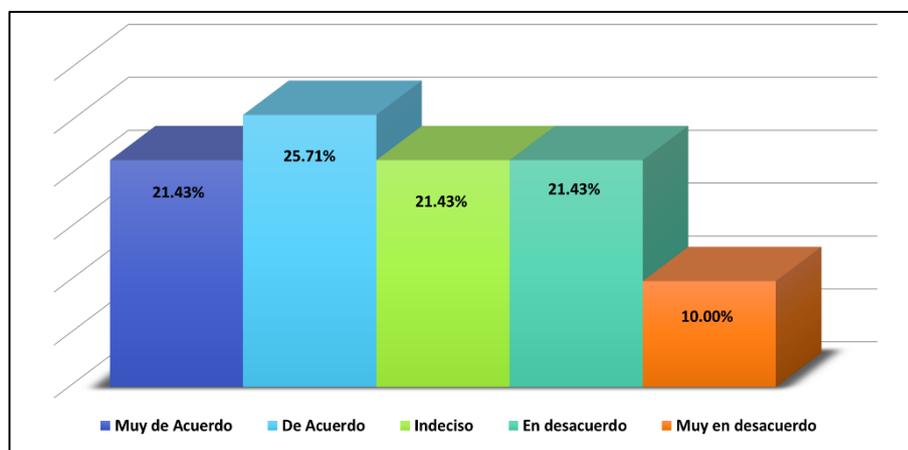


Ilustración 15: Productividad

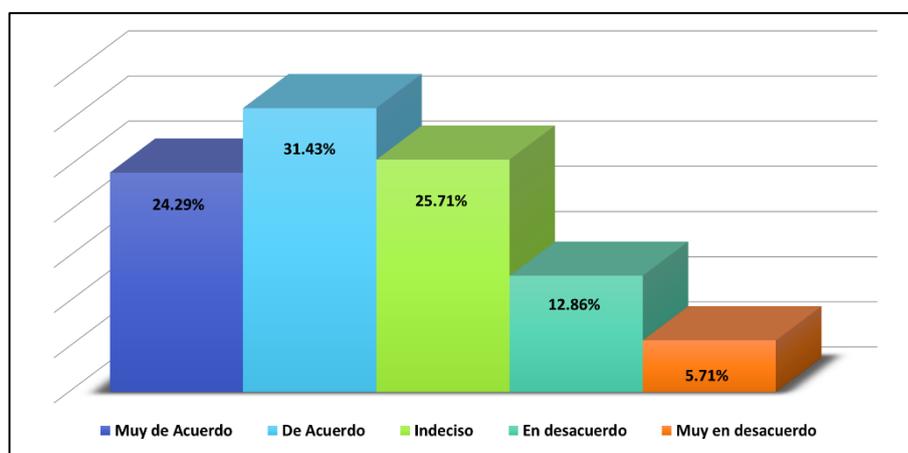
Los resultados de la encuesta realizada los trabajadores encuestados expresaron; 18 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 25.71%, 15 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 21.43%, 15 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.43%, 15 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 21.43% y 7 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 47.14% está de acuerdo respecto a si considera que la productividad del trabajador durante el teletrabajo cumple con los objetivos de la organización en los plazos establecidos.

**Pregunta 12** ¿Considera usted que el **desempeño laboral** del trabajador se relaciona en la calidad del servicio que realiza dentro de la organización?

*Tabla 15: Desempeño Laboral*

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 17        | 24.29%         |
| De Acuerdo              | 22        | 31.43%         |
| Indeciso                | 18        | 25.71%         |
| En desacuerdo           | 9         | 12.86%         |
| Muy en desacuerdo       | 4         | 5.71%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |



*Ilustración 16: Desempeño Laboral*

Los resultados de la encuesta realizada indican que 22 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 31.43%, 18 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 25.71%, 17 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 24.29%, 9 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 12.86% y 4 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 5.71%.

Es decir, el 55.72% está de acuerdo respecto a si considera que el desempeño laboral del trabajador se relaciona en la calidad del servicio que realiza dentro de la organización.

**Pregunta 13** ¿Considera usted que implementar un programa de teletrabajo en la organización permitirá la evaluación del **desempeño** mediante un respaldo tecnológico que pueda monitorear el desarrollo de sus actividades?

Tabla 16: Implementar Programa de Teletrabajo

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 16        | 22.86%         |
| De Acuerdo              | 19        | 27.14%         |
| Indeciso                | 18        | 25.72%         |
| En desacuerdo           | 12        | 17.14%         |
| Muy en desacuerdo       | 5         | 7.14%          |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

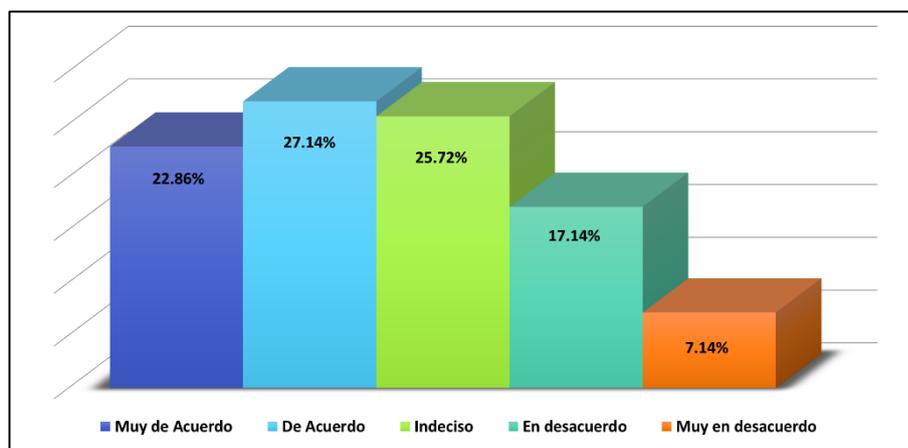


Ilustración 17: Implementar Programa de Teletrabajo

Del resultado de la encuesta encuestados manifiestan; 19 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 27.14%, 18 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 25.72%, 16 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 22.86%, 12 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 17.14% y 5 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.14%.

Es decir, el 50.00% está de acuerdo respecto a si considera que implementar un programa de teletrabajo en la organización permitirá la evaluación del desempeño mediante un respaldo tecnológico que pueda monitorear el desarrollo de sus actividades.

**Pregunta 14** ¿Considera usted que las TIC contribuyen al acceso universal a la educación tecnológica en la organización para mejorar la calidad del aprendizaje y de la enseñanza en el teletrabajo?

Tabla 17: Contribución de las TIC's

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 14        | 20.00%         |
| De Acuerdo              | 18        | 25.71%         |
| Indeciso                | 19        | 27.15%         |
| En desacuerdo           | 12        | 17.14%         |
| Muy en desacuerdo       | 7         | 10.00%         |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

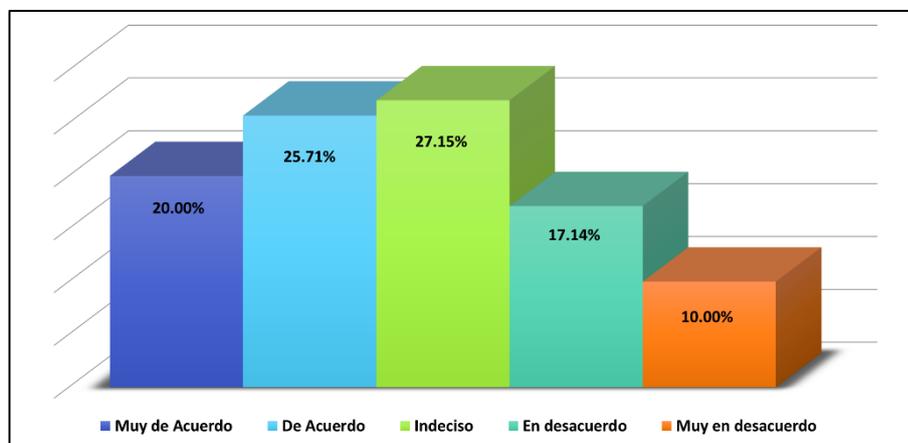


Ilustración 18: Contribución de las TIC's

Los resultados de la encuesta realizada los trabajadores encuestados manifiestan que representa el 27.15%, 18 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 25.71%, 14 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 12 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 17.14% y 7 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 45.71% está de acuerdo respecto a si considera que las TIC contribuyen al acceso universal a la educación tecnológica en la organización para mejorar la calidad del aprendizaje y de la enseñanza en el teletrabajo.

**Pregunta 15** ¿Considera usted que el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información es una oportunidad para el uso de las tecnologías de información y comunicación en el teletrabajo?

Tabla 18: Digitalización de la Información

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 13        | 18.57%         |
| De Acuerdo              | 19        | 27.14%         |
| Indeciso                | 22        | 31.43%         |
| En desacuerdo           | 9         | 12.86%         |
| Muy en desacuerdo       | 7         | 10.00%         |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |

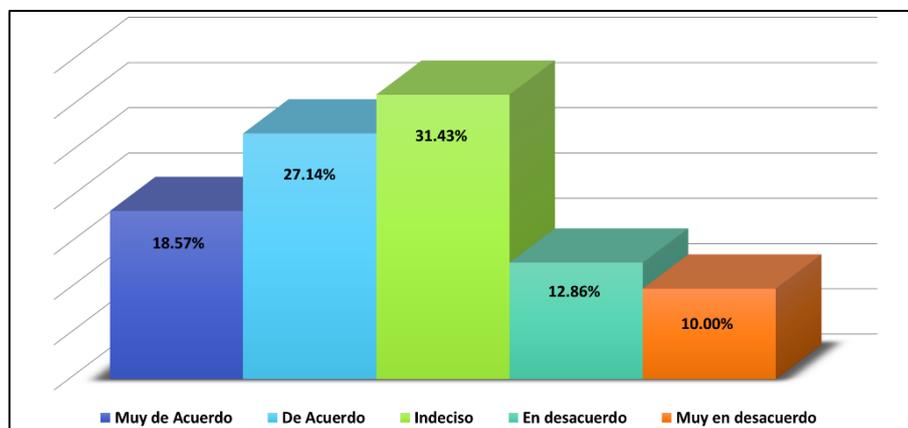


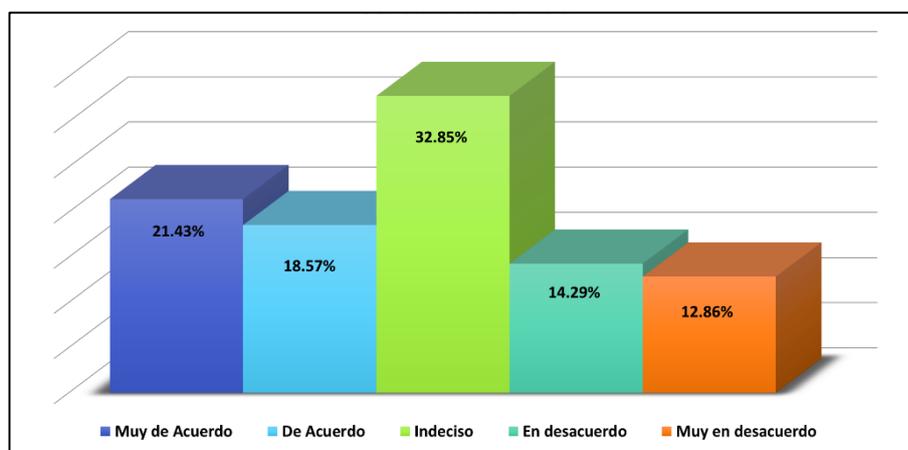
Ilustración 19: Digitalización de la Información

Los trabajadores encuestados manifiestan de la siguiente forma: 22 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.43%, 19 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 27.14%, 13 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 9 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 12.86% y 7 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 45.71% está de acuerdo respecto a si considera que el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información es una oportunidad para el uso de las tecnologías de información y comunicación en el teletrabajo.

**Pregunta 16** ¿Considera usted que las tecnologías de información y comunicación de la organización son soportes y canales de comunicación confiables en el teletrabajo?

*Tabla 19: Soporte en las TIC's*

| Respuestas              | Cantidad  | Porcentaje     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Muy de Acuerdo          | 15        | 21.43%         |
| De Acuerdo              | 13        | 18.57%         |
| Indeciso                | 23        | 32.85%         |
| En desacuerdo           | 10        | 14.29%         |
| Muy en desacuerdo       | 9         | 12.86%         |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>70</b> | <b>100.00%</b> |



*Ilustración 20: Soporte en las TIC's*

Los trabajadores encuestados manifiestan al respecto: 23 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 32.85%, 15 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 21.43%, 13 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 10 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 14.29% y 9 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.86%.

Es decir, el 40.00% está de acuerdo respecto a si considera que las tecnologías de información y comunicación de la organización son soportes y canales de comunicación confiables en el teletrabajo.

## 5.2 Análisis de Resultados

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

### 5.3 Prueba de hipótesis específicas

#### 5.3.1 Hipótesis específica 1:

**H<sub>1</sub>:** La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud de Lima, año 2021.

**H<sub>0</sub>:** La capacitación del manejo tecnológico **NO** se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud de Lima, año 2021.

1. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
2. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 20: Correlación - hipótesis específica 2

|                |                                     | Capacitación del manejo tecnológico - Trabajo flexible |       |
|----------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------|
| Spearman's rho | Capacitación del manejo tecnológico | Correlation Coefficient                                | 1,000 |
|                |                                     | Sig. (2-tailed)                                        | 0,000 |
|                |                                     | N                                                      | 70    |
|                | Trabajo flexible                    | Correlation Coefficient                                | 0,803 |
|                |                                     | Sig. (2-tailed)                                        | 0,000 |
|                |                                     | N                                                      | 70    |

3. **Decisión:** Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la  $H_0$
4. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el trabajo flexible en el sector salud, año 2021.

### 5.3.2 Hipótesis específica 2:

**H<sub>2</sub>:** La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud, año 2021.

**H<sub>0</sub>:** La capacitación del manejo tecnológico **NO** se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud, año 2021.

1. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
2. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 21: Correlación - hipótesis específica 2

|                |                                     | Capacitación del manejo tecnológico - Desempeño laboral |       |       |
|----------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Spearman's rho | Capacitación del manejo tecnológico | Correlation                                             | 1,000 | 0,811 |
|                |                                     | Coefficient                                             |       |       |
|                |                                     | Sig. (2-tailed)                                         |       | 0,000 |
|                |                                     | N                                                       | 70    | 70    |
|                | Desempeño laboral                   | Correlation                                             | 0,811 | 1,000 |
|                |                                     | Coefficient                                             |       |       |
|                |                                     | Sig. (2-tailed)                                         | 0,000 |       |
|                |                                     | N                                                       | 70    | 70    |

3. **Decisión:** Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la  $H_0$
4. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en el sector salud, año 2021.

### 5.3.3 Hipótesis específica 3:

**H<sub>3</sub>:** La capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud, año 2021.

**H<sub>0</sub>:** La capacitación del manejo tecnológico **NO** se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud, año 2021.

**1. Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

**2. Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 22: Correlación - hipótesis específica 3

|                   |                                                 | Capacitación del<br>manejo<br>tecnológico          | Tecnologías de<br>información y<br>comunicación |
|-------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Spearman's<br>rho | Capacitación<br>del manejo<br>tecnológico       | Correlation<br>Coefficient<br>Sig. (2-tailed)<br>N | 1,000<br><br>0,823<br>70                        |
|                   | Tecnologías de<br>información y<br>comunicación | Correlation<br>Coefficient<br>Sig. (2-tailed)<br>N | 0,823<br>1,000<br>0,000<br>70                   |
|                   |                                                 |                                                    |                                                 |

**3. Decisión:** Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la  $H_0$

**4. Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la capacitación del manejo tecnológico se relaciona con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud, año 2021.

Luego de haber comprobado las tres hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general: La capacitación del manejo tecnológico se relaciona significativamente con el teletrabajo en el sector salud, año 2021.

#### 5.4 Discusión de resultados

De acuerdo con el objetivo específico número 1 determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico influye con el trabajo flexible en el sector salud, se observó en la prueba de hipótesis específica 1 como resultado para el coeficiente de correlación de Spearman (Correlation Coefficient 0,803) evidencia que si existe asociación o interdependencia, con un grado de significancia de 0.000, como este es un valor inferior a 0.05 podemos afirmar que existen evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto afirmamos que la capacitación del manejo tecnológico influye con el trabajo flexible en el sector salud, de acuerdo al trabajo presentado por Carlos Menacho Aguirre y Luis Menacho Aguirre en su tesis titulada “Implementación de la plataforma MOODLE, para optimizar el proceso de gestión de la capacitación del personal, en la empresa MBG Perú S.A.C, Lima 2018”, para optar el título de ingeniero de sistemas computacionales en la Universidad Privada del Norte, el objetivo principal del trabajo fue optimizar el proceso de gestión de la capacitación del personal, mismo que se evidencia específicamente en cuanto a minimización de tiempos, reducción de costos y la gestión del conocimiento, la investigación se desarrolló con la metodología SCRUM. Finalmente, el resultado de la implementación permitió la optimización con relación al tiempo y costo de inversión, siendo lo estimado en 52 hrs s (Tiempo utilizado en el proceso antes de la implementación de Moodle) y se utilizó 21 hrs, reduciendo así al 60% el tiempo de ejecución (Menacho & Menacho, 2018), así mismo Mauricio Álvarez Hinostroza, Rocio Araujo Neyra, Jesus Hajar Calderón y Carlos Pacheco Raguz en su tesis titulada “Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarrollo profesional” para optar el grado de

licenciado en administración de empresas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, el objetivo general del estudio fue estudiar, identificar la situación actual de las estrategias de capacitación que desarrollan las empresas y evaluar la influencia en la gestión comercial y desarrollo profesional de los colaboradores a fin de identificar si se están desarrollando y potenciando en las competencias, para ello se utilizó la recopilación de información mediante la realización de entrevistas y observación, finalmente el trabajo concluye que las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas se enfocan fundamentalmente en el desarrollo de competencias duras, sin cubrir las competencias blandas sin desarrollar integralmente a los promotores de ventas (Álvarez, Araujo, Híjar & Pacheco, 2017). Por otro lado, Daniela Acevedo Muro; Carol Alegría Del Pozo; Maria de los Angeles Cortegana Saavedra, en su tesis titulada: “Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016” y José Botello Jaramillo en su tesis titulada “Diseño de programa de capacitación virtual para el desarrollo de habilidades blandas mediante el método de autoaprendizaje para empresas colombianas” para optar el grado de Administrador de Empresas en la Pontificia Universidad Javeriana, demostraron la influencia del teletrabajo respecto a la productividad en una organización; mismo que estuvo amparado por un plan de capacitación en una empresa del sector de educación, resultando una propuesta eficaz, la propuesta fue implementado mediante una modalidad de aprendizaje Blended Learning, se realizó un comparativo entre las clases tradicionales (presenciales) y las semipresenciales (blended), el trabajo de investigación del tipo descriptivo dado el uso de herramientas cualitativas (entrevistas) y cuantitativas (encuestas), además del uso de un comparativo de costeo entre ambas modalidades, la misma que permitió demostrar que las clases en

modalidad blended presentan mayor productividad, considerando que el gasto es menor, generando ahorros para la universidad al brindar los mismos servicios con la utilización de menos recursos. Finalmente concluyen que las clases realizadas bajo la modalidad blended, son un tipo de teletrabajo que se ha ido desarrollando a partir de la necesidad de estar a la vanguardia tecnológica (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2016) para el trabajo de Botello la aplicación del autoaprendizaje, el estudio es carácter descriptivo, se utilizó instrumentos tales como Bases de datos de LinkedIn Learning, finalmente el estudio concluye con que el método de aprendizaje ideal en la actualidad es una plataforma cuyo contenido se puede cargar en cualquier momento o contar con el previamente y que el colaborador, al que sea asignada dicha currícula de aprendizaje, tenga un tiempo delimitado para realizarlo (Botello Jaramillo, 2020).

De acuerdo con el objetivo específico número 2 determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico influye con el desempeño laboral en el sector salud, se observó en la prueba de hipótesis específica 2 como resultado para el coeficiente de correlación de Spearman (Correlation Coefficient 0,811) evidencia que si existe asociación o interdependencia, con un grado de significancia de 0.000, como este es un valor inferior a 0.05 podemos afirmar que existen evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto afirmamos que la capacitación del manejo tecnológico influye con el desempeño laboral en el sector salud, semejante a los resultados de la tesis titulada: “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020”, presentada en la universidad Cesar Vallejo, por Carlos Rojas Lazaro, realizó con un método científico hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño transeccional y transversal, y con un enfoque cuantitativo, cuya validez de los instrumentos para la variable de gestión del trabajo remoto fue de  $\alpha = 0,896$  y desempeño laboral  $\alpha = 0,915$ . La correlación

mediante Rho de Spearman fue  $r = 0,649$ , es decir, la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %, con los resultados obtenidos se concluyó que hay relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú (Rojas, 2021). Así mismo Arianne Quaglia Peña y Cinthya Gutiérrez Marchán en su trabajo de investigación titulado: “Teletrabajo direccionado al desempeño laboral”, presentado para su titulación en la universidad de Piura, el estudio aplicó una metodología cualitativa, teórica deductiva y no experimental; entre los principales resultados obtenidos se identificó una relación directa entre el desempeño laboral y el teletrabajo, considerando que las nuevas tendencias de trabajo está determinada por las modalidades que proporciona el teletrabajo, dado que aporta una mejora en la flexibilidad de los horarios, procesos laborales y estableciendo los espacios adecuados para el desarrollo de las funciones (Quaglia & Gutiérrez, 2020).

Finalmente para el objetivo específico número 3 para determinar de qué manera la capacitación del manejo tecnológico influye con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud, se observó en la prueba de hipótesis específica 3 como resultado para el coeficiente de correlación de Spearman (Correlation Coefficient 0,823) evidencia que si existe asociación o interdependencia, con un grado de significancia de 0.000, como este es un valor inferior a 0.05 podemos afirmar que la capacitación del manejo tecnológico influye con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud esto se corrobora en el trabajo de investigación de Carlos Orlando Ardilas titulado: “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de Gestión de las organizaciones: Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”, para optar el grado de Magister en la Universidad Militar Nueva Granada (Colombia); en el trabajo de investigación

realizado se tomó como población a los trabajadores y teletrabajadores del área de crédito (PIC), para el muestreo y análisis de resultados se seleccionaron 21 colaboradores de un total de 70, lo que representa el 30% requerido. Con las siguientes conclusiones respecto a las TIC's: "El teletrabajo presenta ventajas tanto para la organización como para los trabajadores: maximización del uso de las TIC's, aumento en la productividad de los trabajadores, disminución en costos de infraestructura, disminución de gastos en servicios públicos, incremento en los estándares de la gestión, entre otros (para la empresa), mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores, disminución en tiempos de traslado, flexibilización en los horarios, autogestión, confianza, y oportunidades de crecimiento laboral, entre otros (para los trabajadores). Las dos modalidades de trabajo, teletrabajo y convencional se complementan fortaleciendo procesos y abriéndose a oportunidades de romper las barreras físicas, así mismo que los avances tecnológicos y el apoyo de las TIC's, han favorecido el desarrollo del teletrabajo en Colombia, proyectando un crecimiento en todos los sectores. La implantación de este modelo laboral ha generado impactos positivos en la empresa tales como disminución en costos de infraestructura pues el tener teletrabajadores les permite a las empresas reutilizar sus puestos de trabajo o prescindir de ellos." (Orlando Ardila, 2015).

De esta manera se demuestra a través de la confirmación de las tres hipótesis específicas basadas en trabajos anteriores que confirman la hipótesis general respecto a que la capacitación del manejo tecnológico influye con el teletrabajo en el sector salud.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la encuesta realizada a 70 personas mediante la prueba de Rho de Spearman se determinó 0,803 de ponderación determinando que el manejo tecnológico influye con el trabajo flexible en el sector salud.
2. Es decir, el 51.43% está de acuerdo respecto a si considera que la evaluación del aprendizaje permite conocer el desarrollo de habilidades y competencias respecto a la capacitación brindada por la organización.
3. Se observa correlación en la prueba de hipótesis específica 2 de 0,811 de ponderación, en la prueba Rho de Spearman, evidenciando que si existe asociación entre la capacitación del manejo tecnológico y el desempeño laboral del sector salud.
4. Se evidenció, mediante la prueba de hipótesis específica 3 de 0,823 de ponderación, en la prueba Rho de Spearman que si existe correlación entre la capacitación del manejo tecnológico y las tecnologías de información y comunicación.
5. De acuerdo al estudio realizado se evidencia que el teletrabajo presenta ventaja tanto para la organización como para los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

1. Considerando que en la presente investigación existe una incidencia significativa entre la capacitación del manejo tecnológico y el teletrabajo, por tanto, se puede mejorar la adaptabilidad al teletrabajo a partir de la estructuración de un plan de capacitación en herramientas tecnológicas, se recomienda que durante la planificación y ejecución del teletrabajo en el sector salud para el presente año 2021 se implemente previamente un plan de capacitación en herramientas tecnológicas.
2. A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación respecto a la evidencia significativa de que la capacitación del manejo tecnológico influye con el trabajo flexible en el sector salud, se recomienda que durante el proceso de implementación del teletrabajo, este cuente con la flexibilidad respecto a horarios, ubicaciones y equilibrio entre lo laboral y familiar.
3. Considerando la evidencia significativa que tiene la capacitación del manejo tecnológico respecto al desempeño laboral en el sector salud durante la ejecución del teletrabajo se recomienda que existan indicadores que permitan la medición de la calidad del servicio o del trabajo que realice el personal a fin de que este sea eficiente, así mismo, considerar un programa relativo a la promoción de incentivos salariales según los resultados obtenidos.

4. Según los resultados obtenidos sobre la significancia que la capacitación del manejo tecnológico influye con las tecnologías de información y comunicación en el sector salud, se recomienda un plan anual de capacitación respecto a nuevas herramientas tecnológicas que permitan a los trabajadores durante la implementación del teletrabajo sacar el máximo provecho de las mismas, permitiendo la mejora en las metas propuestas.

## REFERENCIAS

- Acevedo Muro, Daniela Alejandra; Alegría Del Pozo, Carol Ariane; Cortegana Saavedra, Maria de los Angeles Carolina. 2016. Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016.
- Alvarez Hinojosa, Mauricio; Araujo Neyra, Rocio Milagros; Hajar Calderón, Jesus Aníbal; Pacheco Raguz, Carlos Hugo. 2017. Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarrollo.
- André, Jackson. 2014. «Flexibilidad y teletrabajo : un estudio bibliométrico sobre la producción científica Flexibility and telework : a study about scientific production analysis .» 159-73.
- Barona Betancourt, Ricardo. 2012. «El teletrabajo como un modelo de organización laboral.PDF». Laboral 16(2):16.
- Castro Mattei, Luis Alonso. 2009. «Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica».
- Cifuentes-leiton, Diana Milec, y José Londoño-cardozo. 2020. «Teletrabajo : el problema de la institucionalización . Telecommuting : the problem of institutionalization .» Aibi revista de investigación administración e ingeniería 8(1):12-20.
- Colombo, Diego. 2008. Impacto del teletrabajo en la cultura organizacional.
- Méndez Mérida, Nadia Fabiola. 2011. «Definición del Perfil Idóneo para el Teletrabajador en Guatemala Orientado al Área de TI». Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Milec, Diana. 2019. «Caracterización del teletrabajo desde versiones de integrantes del gobierno , empleadores y teletrabajadores : una aproximación psicosocial». ResearchGate (October 2017):27.
- Minolli, Cristina. s. f. «Teletrabajo y diversidad generacional una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad.PDF».
- Patricia, Alba, Guzmán Duque, A. Carlos Alberto, y Abreo Villamizar. 2017. «Las habilidades del teletrabajador para la competitividad».
- Quaglia Peña, Arianne, y Cinthya Fiorella Gutiérrez Marchán. 2020. «El teletrabajo

- direccionado al desempeño laboral». Universidad Nacional de Piura.
- Ramos, Valentina, y Carlos Ramos-galarza. 2020. «Teletrabajo en tiempos de COVID-19». (3).
- Rojas Lazaro, Carlos Javier. 2021. «Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020». Universidad César Vallejo.
- Rojas Santos, Francisco Javier. 2018. «Capacitación y Desempeño Laboral». Universidad Rafael Landívar.
- Rojo, Eduardo Caamaño. 2010. «El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares». 79-106.
- Soto Jara, Tomás Andrés Maximiliano. 2019. «Evaluación y Análisis Cuantitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)». Universidad de Chile.
- Tapasco-alzate, Omar A., y Jaime A. Giraldo-garcía. 2020. «Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo Association between administrative positions of managers and their disposition to adopt teleworking». 31(1):149-60.
- Torres, Paula Ruiz. 2021. «Covid-19 : Teletrabajo en tiempos de pandemia». 26:11-18.
- Verano, Domingo, Heriberto Suárez, y Sosa Cabrera. 2014. «El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades». Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa 20(1):41-46. doi: 10.1016/j.iedee.2013.03.002.

## APÉNDICES

### Anexo 1 Instrumento de Recolección de Datos

#### I. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la influencia de la aplicación del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores del sector salud durante la pandemia del covid-19.

El cuestionario está dirigido al personal de salud que labora actualmente en formato de trabajo remoto como consecuencia de la pandemia.

Toda la información proporcionada es totalmente anónima y confidencial, por lo que se le invita a responder cada una de las preguntas con total objetividad y veracidad dependiendo de su experiencia, desempeño y funciones realizadas bajo esta modalidad.

Se presentan 16 preguntas a continuación.

#### II. INDICACIONES:

A continuación, se muestran las preguntas, en la que deberá responder marcando con una (X) la alternativa que considera la más apropiada para usted:

La escala de calificación es la siguiente:

1. En completo desacuerdo (CD)
2. En Desacuerdo (D)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/D)
4. De acuerdo (A)
5. Muy de acuerdo (TA)

| 1                      | 2          | 3                              | 4          | 5                     |
|------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| En completo desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| CD                     | D          | NA/D                           | A          | TA                    |

| CAPACITACIÓN - PLANIFICACION DE LA CAPACITACIÓN |                                                                                                                                                                                            |    |   |      |   |    |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|------|---|----|
|                                                 |                                                                                                                                                                                            | CD | D | NA/D | A | TA |
| 1.                                              | ¿Considera usted que la <b>evaluación del aprendizaje</b> permite conocer el desarrollo de habilidades y competencias respecto a la <b>capacitación</b> brindada por la organización?      |    |   |      |   |    |
| 2.                                              | ¿Considera usted que el <b>entrenamiento</b> es una herramienta que ayuda al empleado a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna?                         |    |   |      |   |    |
| 3.                                              | ¿Considera usted que el <b>plan de capacitación</b> de la organización brinda sus funciones laborales de manera ordenada, clara y sistemática?                                             |    |   |      |   |    |
| CAPACITACIÓN - COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES  |                                                                                                                                                                                            |    |   |      |   |    |
| 4.                                              | ¿Considera usted que el <b>conocimiento de las herramientas tecnológicas</b> , brindada por la organización, permite desarrollar habilidades y competencias adecuadas?                     |    |   |      |   |    |
| 5.                                              | ¿Considera usted que las <b>habilidades en el manejo tecnológico</b> es una herramienta que ayuda al empleado a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y oportuna? |    |   |      |   |    |
| 6.                                              | ¿Considera usted que las <b>actitudes respecto al manejo tecnológico</b> influyen en la ejecución de sus tareas diarias en la organización?                                                |    |   |      |   |    |
| TELETRABAJO - TRABAJO FLEXIBLE                  |                                                                                                                                                                                            |    |   |      |   |    |
| 7.                                              | ¿Considera usted que la <b>flexibilidad laboral</b> genera impacto positivo en el entorno emocional y laboral del empleado en teletrabajo?                                                 |    |   |      |   |    |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8.                                                                | ¿Considera usted que el <b>rendimiento del personal</b> en el teletrabajo permite el equilibrio entre la vida laboral y la personal de los colaboradores?                                                              |  |  |  |  |  |
| 9.                                                                | ¿Considera usted que la <b>flexibilidad de los horarios</b> de trabajo ha mejorado la reducción de los niveles de estrés del personal de la organización?                                                              |  |  |  |  |  |
| <b>TELETRABAJO - DESEMPEÑO LABORAL</b>                            |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 10.                                                               | ¿Considera usted que los <b>procesos realizados</b> por el trabajador durante el teletrabajo han influido positivamente en el <b>desempeño laboral</b> ?                                                               |  |  |  |  |  |
| 11.                                                               | ¿Considera usted que la <b>productividad</b> del trabajador durante el teletrabajo cumple con los objetivos de la organización en los plazos establecidos?                                                             |  |  |  |  |  |
| 12.                                                               | ¿Considera usted que el <b>desempeño laboral</b> del trabajador se relaciona en la calidad del servicio que realiza dentro de la organización?                                                                         |  |  |  |  |  |
| 13.                                                               | ¿Considera usted que implementar un programa de teletrabajo en la organización permitirá la evaluación del <b>desempeño</b> mediante un respaldo tecnológico que pueda monitorear el desarrollo de sus actividades?    |  |  |  |  |  |
| <b>TELETRABAJO - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 14.                                                               | ¿Considera usted que las TIC contribuyen al acceso universal a la educación tecnológica en la organización para mejorar la <b>calidad</b> del aprendizaje y de la enseñanza en el teletrabajo?                         |  |  |  |  |  |
| 15.                                                               | ¿Considera usted que el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información es una <b>oportunidad</b> para el uso de las <b>tecnologías de información y comunicación</b> en el teletrabajo? |  |  |  |  |  |
| 16.                                                               | ¿Considera usted que las <b>tecnologías de información y comunicación</b> de la organización son soportes y canales de comunicación <b>confiables</b> en el teletrabajo?                                               |  |  |  |  |  |

Muchas gracias por su colaboración