
El *home office* y el desempeño laboral de una empresa peruana de servicios digitales

Home office and the work performance of a Peruvian digital services company

**Miguel Artemio
Argandoña Arratea**

*Universidad Nacional
Mayor de San Marcos,
Perú*

Recibido: 10 de octubre de 2023.
Aprobado: 30 de noviembre de 2023.

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el home office y el desempeño laboral, tomando como caso de estudio una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, durante 2023. El estudio fue de tipo aplicado y usó un enfoque cuantitativo. La metodología usada correspondió al diseño no experimental y de alcance descriptivo-correlacional. La población de estudio la constituyeron 115 trabajadores de la empresa. Se empleó como instrumento el cuestionario, que contuvo 16 preguntas de respuesta única en una escala Likert del 1 al 5. El resultado general sobre este caso específico fue que la variable home office tiene una relación de 0.340 en el desempeño laboral, lo que significa que su grado de correlación positiva es baja, lo que valida nuestra hipótesis alterna. A modo de conclusión general, esta correlación positiva baja confirmó que el home office, como sistema de trabajo aplicado en esta empresa que ofrece servicios digitales, incrementa levemente el desempeño laboral. Asimismo, se toma una postura conservadora y se recomienda implementar la modalidad híbrida de teletrabajo.

Palabras clave: home office; desempeño laboral; flexibilidad laboral; beneficio económico; estrés laboral.

Clasificación JEL: J41, J28, J08, D60, I12.

Abstract

The main objective of this research work was to determine the relationship between home office and work performance, taking as a case study a company that provides digital services in Lima, Peru, during 2023. The study was applied using a quantitative approach. The methodology used was the non-experimental design and descriptive-correlational scope. The study population consisted of 115 workers of the company. The instrument used was the questionnaire, which contained 16 single response questions on a Likert scale from 1 to 5. The general result of this specific case was that the home office variable has a relationship of 0.340 on work performance, which means that its degree of positive correlation is low, validating our alternative hypothesis. As a general conclusion, this low positive correlation confirmed that home office, as a work system applied by this company that offers digital services, slightly increases job performance. Likewise, a conservative position is taken and the recommendation is to implement the hybrid modality of teleworking.

Keywords: home office; job performance; job flexibility; economic benefit; job stress.

JEL Classification: J41, J28, J08, D60, I12.

1. Introducción

Algunos autores aseveran que el *home office*, una de las modalidades de trabajo remoto, permite incrementar el compromiso de los trabajadores con la organización, aumentando la competitividad de las empresas (Aquiye *et al.*, 2021). Con un resultado positivo, el estudio de Refulio y Rojas (2022) llevó a cabo un análisis acerca del trabajo remoto y el desempeño de las personas que trabajan en la Universidad de Roosevelt, demostrando que existe relación entre ambas variables. Por su parte, Díaz (2021) nos refiere que la implementación del teletrabajo para los *millennials* (jóvenes de 24 a 35 años), en Chile no muestra resultados significativos respecto a otros grupos etarios, pero sí mejora la calidad de vida. En el caso del desempeño laboral, Veliz (2020) menciona que los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación tienen relación con éste. No obstante, Aguilar *et al.* (2021) nos indica en su tesis que la relación del teletrabajo obligado con la misma variable es negativa.

En la actualidad, muchas empresas a nivel mundial están adoptando el *home office*, una de las modalidades del trabajo remoto, para poder mejorar la eficiencia y el desempeño laboral de sus trabajadores (Aquiye, 2018). Por ejemplo, muchas empresas estadounidenses se ven beneficiadas por el *home office* y consideran que la jornada semanal de trabajo remoto equivale a tener un día extra por trabajador («Making telework work», 2020, citado en Castro, 2021). En Colombia se reportó que varias empresas adoptaron el *home office* durante la pandemia (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020, citado en Ávila y Sánchez, 2021). En Perú se mostraron datos alentadores de productividad reportados por el Instituto Peruano de Economía (2020).

A pesar de la información proporcionada en estos trabajos de investigación, no encontramos detalles relevantes y variados respecto a cómo las experiencias en el teletrabajo afectan la vida personal del empleado, reflejándose en su desempeño laboral, tal y como lo plantean Greenhaus y Powell (2006) en su teoría del enriquecimiento trabajo-familia. Además, necesitamos saber cómo influye la motivación en el desempeño laboral, escenario expuesto por Vroom (1964) en su teoría de las necesidades. Por tanto, el presente artículo tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el *home office* y el desempeño laboral en una empresa que brinda servicios digitales en la ciudad de Lima, Perú, con una población de encuestados significativa.

2. Marco teórico

En el estudio se consideraron dos variables: *home office* y desempeño laboral. La elección de la variable *home office* como una de las modalidades de teletrabajo se basó en el modelo teórico del enriquecimiento trabajo-familia propuesto por Greenhaus y Powell (2006), donde se resaltan los atributos positivos que pueden mejorar la calidad de vida en el trabajo y reflejarlo en el hogar, mostrando una relación recíproca entre trabajo y familia. Esta teoría nace debido a la necesidad de encontrar un enfoque equilibrado que remarque el lado positivo de combinar los roles laborales y familiares, ya que varias teorías sostienen que todo trabajador que desempeñe diversos roles, tanto en el trabajo como en la familia, va a obtener un efecto caracterizado por el conflicto (Barnett, 1998, y Haas, 1999, citados en Bosch y Paz, 2014). Por lo anteriormente expuesto, el estudio de una variable como ésta resulta interesante, ya que puede observarse la interacción de elementos del trabajo y del hogar.

2.1 Home Office

De acuerdo con Davis *et al.* (2020), el *home office* es la modalidad de trabajo en que la entidad empleadora decide que su personal labore desde casa con los implementos necesarios para desarrollar sus funciones, acondicionando un ambiente dentro del mismo hogar a modo de oficina. En este tipo de modalidad laboral, los ambientes del hogar adquieren una naturaleza compartida o dual que pueden usar varias personas. Posiblemente estas oficinas improvisadas no encajen ergonómicamente con lo establecido debido a la norma de bienestar del trabajador, lo cual podría causar problemas diversos a futuro. Por otro lado, el *home office* puede definirse como una modalidad de flexibilidad, enfocada en el trabajo fuera de la oficina o desde casa. En esta concepción, lo que interesa es resaltar los beneficios de esta modalidad de trabajo que busca incrementar el bienestar y la calidad de vida del empleado, de tal manera que el *home office* no es solo una modalidad de teletrabajo, sino una facilidad que otorgan las empresas con la finalidad de mantener satisfechos a sus trabajadores (Great Place to Work, 2017, citado en Aquije, 2018).

El *home office* como modalidad de teletrabajo fue contemplada por primera vez a raíz de la crisis del petróleo de 1973 (Martín, 2015), cuando su precio aumentó 300 % en un lapso de cinco meses y era menester reducir los costos de movilización desde

el hogar de los trabajadores hacia la oficina. Durante toda esa década, y parte de los años ochenta, el teletrabajo se redujo a ser solo una alternativa laboral para disminuir los efectos contaminantes de la utilización de los vehículos de transporte. En los años ochenta, el *home office* llegó a una segunda etapa en su evolución, cuando Estados Unidos lo propuso para incluir a las personas discapacitadas y mujeres con gran responsabilidad familiar (Jaramillo, 2014). La globalización, junto con la masificación de internet, permitió que llegara a su actual tercera etapa, en la cual las empresas enfrentan escenarios de gran competencia, por lo que deben implementar esta modalidad para aminorar la rotación de los empleados, quienes buscan mejores condiciones laborales para reducir sus costos personales. Esta tendencia fue disparada por la crisis y confinamiento debido a la pandemia de COVID-19.

2.2 Ventajas y desventajas del *home office*

La modalidad de trabajo *home office* ha alcanzado una gran presencia en los últimos años y, aunque no sea adecuada para todos los empleos o empleados, no deja de ser una opción interesante que puede originar una serie de beneficios que se traducen en varias ventajas para el trabajador. Entre las principales, pueden mencionarse flexibilidad, autogestión del tiempo, disminución de gastos de transporte y alimentación, disminución del estrés laboral, incremento de la productividad y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Trabajar en la modalidad *home office* es una alternativa que puede generar una serie de beneficios para los teletrabajadores pero, a la vez, acarrea algunas desventajas. Incluso, hay empresas que prefieren la presencia física de sus empleados y optan por la modalidad híbrida, debido a que su desempeño presenta varios aspectos adversos. Entre las principales desventajas, están las siguientes: falta de interés del teletrabajador por el horario de trabajo; percepción de que la carga horaria aumenta cuando se realizan labores en esta modalidad; incremento de casos reportados por los trabajadores que tienen incidencias con la conexión de internet; sensación de soledad; pérdida de vínculo con el equipo de trabajo y sobrecarga mental, que exige un mayor esfuerzo para el trabajo realizado, dificultando además la toma de decisiones.

Para reducir algunas de las desventajas de trabajar en la modalidad *home office*, en especial en lo referente a los problemas de comunicación, se ha estudiado acerca de las mejores alternativas para la gestión diaria y que los jefes puedan mantener un mejor contacto con sus empleados. Por ejemplo, se ha observado que

las reuniones virtuales permiten una mayor integración de los equipos de trabajo (DocuSign Group, 2022).

En lo referente al estrés experimentado por los teletrabajadores en la modalidad de *home office*, con su trabajo de investigación, Aparecida (2021) resalta la importancia de las pausas laborales para disminuir el estrés durante la jornada diaria. Estas pausas refuerzan la salud física, mental e incluyen actividades sencillas como la hidratación adecuada, la meditación, el automasaje, el yoga, entre otros. También hace hincapié en las funciones que el departamento de bienestar y salud laboral de cada entidad debe cumplir, fomentando estas actividades durante las pausas, haciendo especial énfasis en la desconexión digital.

Estudios recientes, como el de Jones *et al.* (2023) sobre trabajadores del sector salud, revelaron que 99 % de estos prefería seguir laborando desde casa o aceptar, hasta cierto punto, una modalidad híbrida. Es interesante observar que 52 % prefería continuar en la modalidad de trabajo remoto en la totalidad de sus horas laborales. Esta investigación también resalta que, además de optimizar los recursos empresariales, el teletrabajo también busca propiciar el equilibrio entre la vida personal y laboral, sin dejar de crear consciencia sobre la modalidad híbrida como esencial para los trabajadores de este sector.

2.3 Desempeño laboral

La elección de la variable desempeño laboral se vio influida por lo planteado en la teoría de Vroom (1964), una de las principales teorías de las necesidades, la cual señala que la motivación del trabajador está determinada por las expectativas que tiene sobre su trabajo y lo que espera conseguir con el fruto de su actividad (Vroom, 1964, citado en Marulanda *et al.*, 2014). Indubitablemente, este proceso influye en el desempeño laboral y, por ende, en la productividad de la empresa.

Jaime (2021) asevera que el desempeño laboral es uno de los pilares más importantes en la gestión de una empresa o entidad, ya que implica medir las funciones que ejecutan los colaboradores durante su jornada laboral. En esta medición deben tenerse en cuenta diversos aspectos que influyen en la realización de estas actividades, como las competencias personales y la manera en que el individuo interactúa dentro de la empresa junto a sus colegas. Desde una perspectiva basada en el logro de objetivos, se manifiesta que el desempeño laboral es «un proceso capaz de determinar qué tan exitosa ha sido una organización, individuo o proceso en el logro de actividades

y objetivos profesionales» (Robbins *et al.* y Stephen y Coulter, 2013, citados en Vizcarra, 2020, p. 4). Luego de esta medición, puede conseguirse información cierta sobre las metas logradas por cada empleado.

2.4 Métodos de evaluación del desempeño laboral

Contamos con varios métodos para evaluar el desempeño laboral. A continuación, mencionaremos los más usados:

- *El método de la escala gráfica de calificaciones*, considerado como uno de los más simples y populares. Pérez (2001) señala que en este se enumeran características, tales como la calidad, confiabilidad y valores para el desempeño de cada una de ellas. Los valores escogidos pueden ir desde deficiente hasta sobresaliente. El jefe inmediato se encarga de marcar cada característica, sumar los valores asignados y obtener un resultado total. También contempla un espacio para que el jefe inmediato pueda dejar sus comentarios por escrito.
- *El método de clasificación alterna*, según el cual se escoge una característica específica, luego se examina a los trabajadores con base en ella y se les clasifica desde el mejor puntaje obtenido hasta el peor (Pérez, 2009, citado en García, 2016).
- *El método de la comparación por pares*, en palabras de López (2013, p. 25): «Es un método que compara a los empleados en turnos de a dos, y se los califica en cuanto al mejor desempeño». En este método, el encargado de la evaluación debe comparar a cada trabajador con todos los demás de acuerdo con el desempeño, repitiendo este proceso con todos los pares disponibles. Cada vez que el evaluado supera a la persona con la que se le está comparando, se le asigna un más (+) y, en caso contrario, se le asigna un menos (-). Si consideramos el método de la distribución forzada, la gráfica resultante está muy relacionada con la Curva de Gauss, en la cual se compara a los empleados con base en un índice de desempeño global. En esta comparación, un pequeño porcentaje mostrará desempeño excelente y otro porcentaje similar tendrá uno muy bajo. En sintonía, el desempeño de otros trabajadores estará por encima de lo esperado y algunos, por debajo. Mientras tanto, la mayoría de los evaluados estarán ubicados en la media de desempeño laboral. Con estos datos puede incentivarse a aquellos que hayan obtenido los resultados de «muy bajo» y «por debajo de lo esperado» a mejorar. El inconveniente de este

método es que los trabajadores con resultados negativos pueden considerar que la evaluación no ha sido justa (Jiménez, 2017).

- *El método de los incidentes críticos*, explicado por Yáñez *et al.* (2011) como aquel que se basa en la aceptación de que el comportamiento de las personas puede llevar a resultados positivos o negativos, los cuales forman el éxito o el fracaso respectivamente. También busca identificar los factores que producen estos dos posibles resultados. Este método es aplicado por el jefe directo, quien realizará una serie de actividades que se dividen en la observación, el registro de hechos importantes, la investigación de la aptitud y el comportamiento.

2.5 Factores que influyen en el desempeño laboral

Estos son diversos. Las distintas organizaciones o entidades tienen como objetivo principal brindar un servicio de excelencia a los diferentes usuarios y clientes. Para lograrlo, debe reconocerse que existen factores que inciden directamente en sus empleados e impactan en su desempeño laboral, tanto de manera individual como grupal (Bohórquez, 2007, citado en Gonzales, 2020). Estos factores son: la orientación a resultados, que mide el nivel de compromiso del empleado. Está determinada por tres componentes clave: la planeación, en la que se establecen los objetivos a alcanzar en un corto, mediano o largo plazo, y si se cuenta con los recursos necesarios para lograrlos; la fase de la ejecución, que materializa lo que se propone hacer, así como detectar las falencias de los procesos, ajustar los recursos y determinar los plazos con mayor exactitud; por último, la evaluación de los resultados nos orientará hacia qué debemos mejorar (Vecino, 2014).

El segundo factor se dimensiona por las relaciones interpersonales, que son el conjunto de habilidades de cada persona para establecer comunicación con otras. El ser humano es un ente gregario que necesita comunicarse y, para lograrlo, modifica sus actitudes y conductas. Hay elementos como la asertividad y la inteligencia emocional, junto a las creencias y valores, que contribuyen a tener relaciones interpersonales saludables (Barceló, 2008, citado en Juanτά, 2018).

Como tercer factor, la iniciativa, enfocada en el desempeño laboral. Es una cualidad individual que lleva a los empleados a buscar la mejora de su desenvolvimiento en el puesto de trabajo al que fueron asignados (Frese y Fay, 2001, citados en Gamboa *et al.*, 2017). Estos individuos no solo buscan cumplir con los objetivos trazados, sino

que tratan de superar los obstáculos del puesto y realizan funciones, necesarias en un momento determinado, sin que se las pidan.

El último factor que hemos considerado es el trabajo en equipo y se produce cuando los talentos individuales se integran en un equipo para poder cumplir con objetivos concretos. A modo de brindar más información, distinguiremos entre grupo y equipo. «Un grupo es un número de personas que interactúan unas con otras donde son psicológicamente conscientes unas con otras, y que se perciben a sí mismas como grupo» (Schein, 1982, citado en Mut *et al.*, 2020). Mientras tanto, «el término equipo implica relaciones, es decir, vínculos humanos en los cuales el todo emerge como algo mayor que es la suma de sus partes, cuyo secreto es el carácter colectivo que genera un efecto sinérgico» (Chiavenato, 2009, citado en Mut *et al.*, 2020, p. 44). Existen elementos que condicionan un buen trabajo en equipo, como son un buen clima laboral, adecuado liderazgo, objetivos claros y cuantificables, delegación de responsabilidades bien definidas para cada miembro del equipo y comunicación eficaz.

3. Metodología

La investigación fue de tipo aplicada, usando un enfoque cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental y de alcance descriptivo, correlacional de corte transversal. Se empleó el método hipotético deductivo. La variable *home office* se estructuró en cuatro dimensiones: flexibilidad laboral, beneficio económico, estrés laboral y equipo tecnológico; mientras que la variable de desempeño laboral se formó de cuatro dimensiones: orientación a resultados, relaciones interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa.

El proceso de acercamiento con los participantes se inició por medio de la coordinación con los encargados de recursos humanos. Debido a que algunas áreas manejaban un horario de trabajo rotativo, se aplicó el instrumento en horarios pertinentes durante un mismo día y de forma presencial. Los encuestados fueron informados al respecto previamente, haciendo énfasis en el anonimato de sus respuestas. Se recalcó la importancia del estudio y que los resultados servirían para aportar conocimiento a la problemática. La población estuvo integrada por 115 trabajadores, procedentes de todas las áreas de la empresa. La muestra total corresponde al 100 % de la población. En cuanto a los criterios de inclusión de los participantes, se consideró a los trabajadores que laboren en la empresa en donde se lleva a cabo el estudio sin importar edad, género o cargo, que hayan firmado el consentimiento informado y

se encuentren presentes el día de la aplicación del cuestionario. La muestra fue no probabilística y de tipo censal. Se utilizó el muestreo por conveniencia.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, integrado por 16 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones pertenecientes a la variable *home office*: flexibilidad laboral (dos ítems), beneficio económico (dos ítems), estrés laboral (dos ítems) y equipo tecnológico (dos ítems). Los ocho ítems restantes corresponden a la variable desempeño laboral distribuidos en cuatro dimensiones: orientación a resultados (dos ítems), relaciones interpersonales (dos ítems), trabajo en equipo (dos ítems) e iniciativa (dos ítems). La escala de valor cuantitativa utilizada fue: alto, medio y bajo. Se determinó que los datos no son paramétricos gracias a la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Por cuestiones de viabilidad, aplicamos el cuestionario de manera presencial, el 17 de abril de 2023, en la sede principal de esta empresa que brinda servicios digitales, ubicada en avenida Juan de Aliaga 360, Magdalena del Mar, Lima, Perú. Esta reunión fue convocada y programada por el área de recursos humanos, mientras que la dirección estuvo a cargo de mi persona. Se dividió a los participantes en grupos de tres, acorde con los rangos de horarios de la empresa.

El instrumento fue validado mediante la prueba piloto. Su confiabilidad se realizó mediante la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo (0.943) para la variable *home office* y (0.932) para la de desempeño laboral, que son valores que demuestran excelencia. Después, la prueba piloto fue sometida al juicio de tres expertos para calcular la validez de contenido de cada ítem, considerando los criterios de claridad, pertenencia y relevancia. Los expertos concluyeron que la prueba era válida. Por lo tanto, recomendaron no eliminar ningún elemento y aplicarlo.

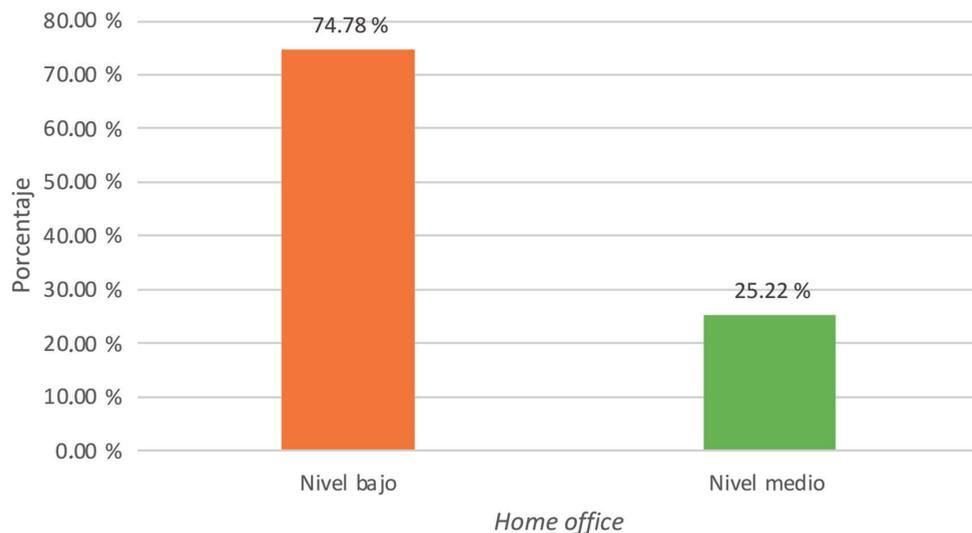
Todos los datos se procesaron utilizando el *software* estadístico SPSS V.26. La confiabilidad del instrumento alcanzó el puntaje de (0.922) para la variable *home office* y (0.913) para la variable desempeño laboral, demostrando excelencia. Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado fue que los datos no son paramétricos; por ende, se empleó la correlación de Spearman para realizar la prueba de hipótesis general, obteniendo un resultado $p < 0.05$. Ante esto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, que tuvo un resultado de (0.340), demostrando una correlación positiva baja entre las variables de estudio. Luego de realizar las pruebas con las hipótesis específicas, se aceptaron las hipótesis específicas alternas y se rechazaron las hipótesis específicas nulas.

La investigación aplicó dos principios éticos fundamentales. El primero fue el consentimiento informado, entregado a cada uno de los participantes, y el segundo fue la confidencialidad y el anonimato. En este aspecto, se les informó que los resultados del estudio se utilizaron estrictamente para esta investigación y que servirían para aportar conocimiento a la problemática de estudio.

4. Resultados

Durante la encuesta a los trabajadores de la empresa que ofrece servicios digitales en la ciudad de Lima-Perú, obtuvimos los siguientes resultados. La figura 1 nos muestra los niveles de distribución de la variable *home office*, donde puede observarse que el mayor valor es el de nivel bajo, con 74.78 %, mientras que el nivel medio ostenta 25.22 %. No se aprecian resultados de nivel alto (ver figura 1).

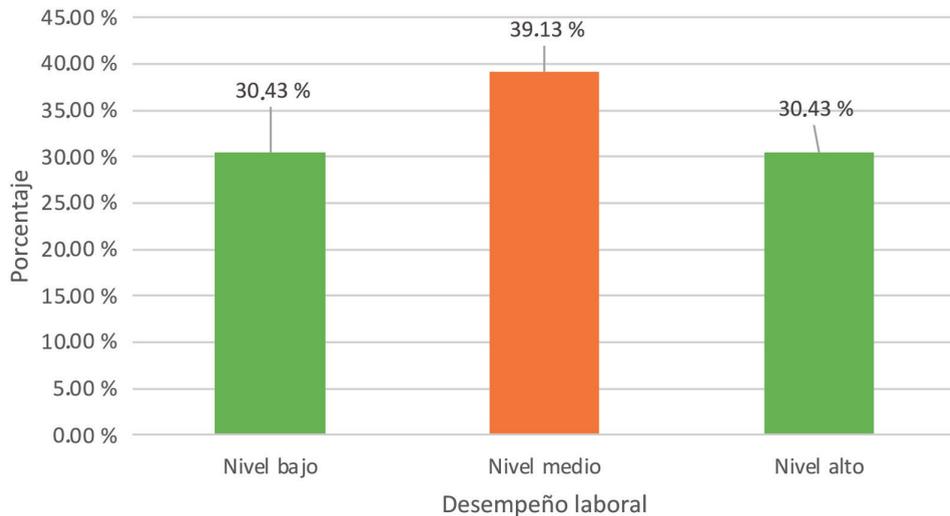
Figura 1. Niveles de distribución de la variable 1, *home office*



Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

En cuanto a la variable desempeño laboral, la figura 2 nos señala que, de acuerdo con sus niveles de distribución, el mayor valor es el de nivel medio, con 39.13 %. Los niveles bajo y alto muestran resultados similares (ver figura 2).

Figura 2. Niveles de distribución de la variable 2, desempeño laboral



Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

La hipótesis general de este trabajo de investigación se definió de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre el *home office* y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, en 2023.

Ho: No existe relación entre el *home office* y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, en 2023.

En los resultados obtenidos en la prueba de la hipótesis general, se acepta la hipótesis alterna, como se muestra en la tabla 1, con un $0.000 < 0.05$ de valor de significancia, es decir, se relaciona significativamente el *home office* y el desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa que ofrece servicios digitales en Lima, Perú, en 2023. El grado de correlación entre las variables es 0.340 y, según el valor del coeficiente de Spearman, es una relación positiva baja (ver tabla 1).

Tabla 1. Prueba de hipótesis general, correlación de Spearman

		<i>Home office</i>	Desempeño laboral
<i>Home office</i>	Coeficiente de correlación	1.000	.340**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	115	115
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.340**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	115	115

Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

Cuando aplicamos la prueba de hipótesis a la hipótesis específica 1 se acepta la hipótesis alterna como se muestra en la tabla 2, con un $0.000 < 0.05$ de valor de significancia, es decir, se relaciona significativamente la flexibilidad laboral y el desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa que ofrece servicios digitales en Lima, Perú, en 2023. El grado de correlación entre las variables es 0.380 y, según el valor del coeficiente de Spearman, es una relación positiva baja (ver tabla 2).

Tabla 2. Prueba de hipótesis específica 1, correlación de Spearman

		Flexibilidad laboral	Desempeño laboral
Flexibilidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.380**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	115	115
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.380**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	115	115

Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

En cuanto a la prueba de hipótesis aplicada a la hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis alterna, como se muestra en la tabla 3, con un $0.000 < 0.05$ de valor de significancia, es decir, se relaciona significativamente el beneficio económico y el desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa que ofrece servicios digitales en Lima, Perú, 2023. El grado de correlación entre las variables es 0.256 y, según el valor del coeficiente de Spearman, es una relación positiva baja (ver tabla 3).

Tabla 3. Prueba de hipótesis específica 2, correlación de Spearman

		Beneficio económico	Desempeño laboral
Beneficio económico	Coeficiente de correlación	1.000	.256**
	Sig. (bilateral)	.	.006
	N	115	115
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.256**	1.000
	Sig. (bilateral)	.006	.
	N	115	115

Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

En la prueba de hipótesis que se aplicó sobre la hipótesis específica 3 se acepta la hipótesis alterna como se muestra en la tabla 4, con un $0.000 < 0.05$ de valor de significancia, es decir, se relaciona significativamente el estrés laboral y el desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa que ofrece servicios digitales en Lima, Perú, 2023. El grado de correlación entre las variables es 0.258 y, según el valor del coeficiente de Spearman, es una relación positiva baja (ver tabla 4).

Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 3, correlación de Spearman

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.258**
	Sig. (bilateral)	.	.005
	N	115	115
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.258**	1.000
	Sig. (bilateral)	.005	.
	N	115	115

Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

Por último, durante la prueba de hipótesis aplicada a la hipótesis específica 4 se acepta la hipótesis alterna como se muestra en la tabla 5, con un $0.000 < 0.05$ de valor de significancia, es decir, se relaciona significativamente el equipo tecnológico y el desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa que ofrece servicios digitales en Lima, Perú, 2023. El grado de correlación entre las variables es 0.298 y, según el valor del coeficiente de Spearman, es una relación positiva baja (ver tabla 5).

Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 4 - correlación de Spearman

		Equipo tecnológico	Desempeño laboral
Equipo tecnológico	Coeficiente de correlación	1.000	.298**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	115	115
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.298**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	115	115

Fuente: elaboración propia con información del SPSS.

Retomando los resultados obtenidos (0.340) en la prueba de la hipótesis general, en donde se aceptó la hipótesis alterna, se demostró que el sistema de trabajo *home office* aplicado al caso de estudio —la empresa que brinda servicios digitales—, tiene una correlación positiva baja en el desempeño laboral de esta entidad. Este resultado coincide con lo manifestado por Aquije (2018), quien mencionó que el *home office* y otras modalidades de trabajo remoto pueden mejorar el desempeño laboral de sus empleados. Por otro lado, el resultado difiere a lo planteado por Amado *et al.* (2020), quien indica que el *home office* predispone la sobrecarga mental en los teletrabajadores, dificultando la toma de decisiones. Los resultados indican una relación directamente proporcional positiva, que se apoya en la teoría del enriquecimiento trabajo-familia de Greenhaus y Powell (2006), la cual resalta qué atributos positivos pueden mejorar la calidad de vida en el trabajo y reflejarlo en el hogar, mostrando una relación recíproca entre el trabajo y la familia. Con base en los resultados, los estudios a favor, los estudios en contra y la teoría base, se tomó una postura moderada y se sugiere que la empresa sobre la que se realizó el estudio debe implementar la modalidad híbrida, es decir que algunos días sean laborados de forma presencial en la oficina y el resto, desde el hogar. Se llegó a esta postura debido a que se observaron aspectos, como la flexibilidad y el estrés laboral, que no fueron bien manejados por esta empresa, desvirtuando los beneficios del *home office*, lo que a su vez realzaría las ventajas de una modalidad híbrida.

Durante la prueba de la hipótesis 01 se aceptó la hipótesis alterna, ya que la dimensión 1, flexibilidad laboral, tiene una correlación positiva baja de 0.380 sobre la variable 2, desempeño laboral. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Arancibia (2011), en donde se menciona que la flexibilidad dentro de la gestión de funciones tiene que adaptarse a tecnologías actuales como el *home office* para mejorar procesos internos. Por otro lado, el exceso de flexibilidad del *home office* respecto a factores como el horario de trabajo puede ocasionar desinterés en el teletrabajador, especialmente para iniciar labores (Chap *et al.*, 2022). Los resultados indican una relación directamente proporcional positiva que apoyan la teoría enriquecimiento trabajo-familia de Greenhaus y Powell. Al respecto, se tomó una postura moderada, y se recomienda la puesta en marcha de mecanismos de control para poder evitar la desvirtuación de los beneficios de la flexibilidad laboral.

Cuando se aplicó la prueba correspondiente a la hipótesis específica 02, se aceptó la hipótesis alterna, ya que la dimensión 2, beneficio económico, tiene una correlación positiva baja de 0.256 sobre la variable 2, desempeño laboral. Este resultado guarda coherencia con el estudio de Making telework work (2020, citado por Castro, 2021)

en el que se aduce que el beneficio económico no solo es para los teletrabajadores, sino también para las empresas que observan que sus costos de producción se reducen. En dicho estudio, empresas estadounidenses aseveran que una semana de trabajo remoto equivale a un día extra por trabajador. Asimismo, el resultado también está acorde al estudio de Baard y Thomas (2010, citados en Sánchez-Toledo, 2021) donde resaltan que el beneficio económico se traduce en disminución de los gastos de transporte y alimentación debido a las características innatas del teletrabajo. Por lo anteriormente expuesto, se ha podido comprobar en este caso de estudio que, en sistemas de trabajo donde existe beneficio económico producto del trabajo *home office*, el desempeño laboral de esta compañía se incrementa levemente. Por ende, se toma una postura a favor y se recomienda mantener la modalidad de trabajo remota o implementar la modalidad híbrida, ya que el beneficio económico, al reducirse los gastos de transporte, se percibe como positivo.

En la prueba de la hipótesis específica 03 se aceptó la hipótesis alterna, ya que la dimensión 3, estrés laboral, tiene una relación de 0.258 sobre la variable 2, desempeño laboral, que es una correlación positiva baja. Este resultado no es respaldado por Ortiz (2020), quien menciona que el estrés surgirá producto del desequilibrio entre las responsabilidades laborales del trabajador y la capacidad de este, afectando indefectiblemente su desempeño. Uno de los síntomas de estrés creará la percepción de que la carga horaria se incrementa en la modalidad *home office* (Barreneche, 2021, citado en Chap *et al.*, 2022), el cual constituye otro de los argumentos en contra del resultado que hemos obtenido. También va en contra de lo planteado por Vroom (1964) en su teoría de las necesidades, en donde destaca que la motivación del trabajador influye en el desempeño laboral. Tomando como sustento los dos estudios en contra del resultado, no es lógico pensar que, ante episodios de estrés, vaya a aumentar el desempeño laboral de los trabajadores de esta organización que ofrece servicios digitales. Los resultados señalan una correlación positiva baja entre el estrés laboral en la modalidad *home office* y el desempeño laboral, por lo que la postura que se tomó es en contra. Se sugirió que esta empresa debe desarrollar programas para manejar el estrés en un entorno remoto.

Finalmente, al realizar la prueba de la hipótesis específica 04, se aceptó la hipótesis alterna, ya que la dimensión 4, el equipo tecnológico proporcionado por la empresa, tiene una relación de 0.298 sobre el desempeño laboral. Este resultado coincide con lo expuesto por Bensusán y Florez (2020), quienes señalan que la introducción de equipo tecnológico crea un sesgo que beneficia al desarrollo de las actividades de los empleados y mejora su desempeño laboral. No obstante, sin la capacitación

adecuada, los beneficios de un entorno tecnológico pueden verse disminuidos (Chap *et al.*, 2022). Los resultados encontrados evidencian una correlación positiva baja que va a la par con la teoría de enriquecimiento trabajo-familia de Greenhaus y Powell (2006), en la cual un entorno de teletrabajo, con el equipo tecnológico idóneo, beneficiará el desempeño laboral, mejorando la calidad de vida en el trabajo y, por ende, en el hogar. La postura que se tomó es a favor y se recomienda que esta empresa que ofrece servicios digitales capacite adecuadamente a sus empleados para alinear el conocimiento tecnológico, ya que la influencia de las tecnologías digitales sobre el desempeño laboral no es lineal ni automática.

5. Conclusiones

En el estudio, se determinó que sí existe relación baja y positiva (coeficiente de correlación de Spearman $r=0.340$) entre el *home office* y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, en 2023. Se ha podido comprobar que la aplicación de la modalidad de trabajo *home office* en esta organización incrementó levemente el desempeño laboral. De tal modo, al enfocarnos más en la investigación de las variables y la revisión de la literatura, se toma la postura moderada, lo que sugiere la implementación de la modalidad híbrida en esta entidad, dado que mostraría ventajas frente al sistema de trabajo en *home office*, esto debido a qué se observó que, en aspectos como flexibilidad y estrés laboral, la empresa no tenía mecanismos de control de las actividades ni recursos para el manejo del estrés.

Durante la investigación se verificó que existe relación baja y positiva (coeficiente de correlación de Spearman $r=0.380$) entre la flexibilidad laboral y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, en 2023. Se ha podido comprobar que la flexibilidad laboral que esta organización brinda, incrementa levemente el desempeño laboral. Por consiguiente, al hacer un mayor énfasis en el estudio de las variables y la revisión de la información disponible se tomó una postura moderada. Se recomendó que la empresa implemente mecanismos de control para poder evitar la desvirtuación de los beneficios de la flexibilidad laboral. Entre los vicios podemos señalar el desinterés de algunos trabajadores por no marcar su hora de entrada y la falta de control en sus actividades, los cuales repercutirían en el desempeño laboral. También se sugiere indagar si existe una correlación entre los sistemas de control aplicado a los teletrabajadores y su nivel de permanencia en la empresa.

Asimismo, se observó que existe una relación baja y positiva (coeficiente de correlación de Spearman $r=0.256$) entre el beneficio económico y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, 2023. Se pudo comprobar que, en el caso de estudio, esta organización implementó el sistema de trabajo *home office*, en donde el trabajador percibió la reducción de gastos y su desempeño laboral se incrementó levemente. Cuando ahondamos en el estudio de las variables y la revisión de la información obtenida, se tomó una postura a favor. Se recomendó continuar con la modalidad de trabajo remota o al menos mantenerla parcialmente a través de la modalidad híbrida.

Por otro lado, se constató que existe una relación baja y positiva (coeficiente de correlación de Spearman $r=0.258$) entre el estrés laboral y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, en 2023. Al profundizar en las variables y la revisión de la información pertinente, se toma una postura en contra. Se recomienda que la empresa que ofrece servicios digitales, foco de este caso de estudio, implemente recursos para manejar el estrés en un entorno remoto, como la creación e implementación de políticas laborales que ayuden a prevenirlo y manejarlo. Esta recomendación está respaldada por lo observado en el análisis descriptivo de esta dimensión, en la cual los trabajadores adoptan posturas no concluyentes (54.78 %) respecto a lo que la empresa les ofrece para manejar el estrés, con una leve tendencia hacia la inconformidad.

Por último, se evidenció que existe una relación baja y positiva (coeficiente de correlación de Spearman $r=0.298$) entre el equipo tecnológico y el desempeño laboral de una empresa que brinda servicios digitales en Lima, Perú, en 2023. En este caso de estudio, la compañía contó con el equipo tecnológico idóneo para desarrollarse en la modalidad *home office*, resultando que el desempeño laboral se incrementara levemente. Con fundamento en lo señalado, se tomó una postura a favor. Se recomendó que esta empresa capacite de forma adecuada a sus trabajadores para alinear el conocimiento tecnológico. Por último, cabe señalar que sería interesante observar un estudio enfocado en cuánto de lo aprendido en los cursos de capacitación realmente se aplica en las labores rutinarias de los teletrabajadores.



Esta obra se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Referencias

- Aguilar, C., Jumpa, S. y Martínez, Lady. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral (Trabajo de Investigación, Universidad ESAN Graduate School of Business). https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Amado, B., Gómez, K. y Linares, M. (2020). «Estimación de carga mental de trabajo generada por *home office* durante la cuarentena». *Academia Journals*, 77-82. <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/16114/Estimaci%C3%B3n%20de%20carga%20mental%20de%20trabajo%20generada%20por%20home%20office%20durante%20la%20cuarentena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aparecida, C. (2021). «Home × office or home and office: importance of breaks at work». *Revista brasileira de medicina do trabalho*, 21(1), 1-6. DOI: 10.47626/1679-4435-2023-857
- Aquije, C. (2018). «Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional». *Palermo Business Review*, 18, 337-351. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Aquije Ortiz, F. Y., Cabo Cappillo, V., Millones Lapoint, A. Jr. y Moreno Prado, A. J. (2021). El *home office* como herramienta para mejorar el *engagement*: caso de una empresa privada del sector asegurador en Perú (tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18736>
- Arancibia, F. (2011). «Flexibilidad laboral. Elementos teórico conceptuales para su análisis». *Revista de Ciencias Sociales (CI)*, núm. 26, 39-55. <https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>
- Ávila, D. y Sánchez, A. (2021). *Teletrabajo y Trabajo Remoto en Colombia. Derechos laborales y género durante la pandemia por covid-19*. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/uruguay/18748.pdf>
- Bensusán, G. y Florez, N. (2020). *Cambio tecnológico, mercado de trabajo y ocupaciones emergentes en México*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/119), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46181/1/S2000633_es.pdf
- Bosch, M. J. y Paz Riumalló, M. (30 de mayo de 2014). «Políticas, beneficios y servicios de conciliación trabajo, familia y vida personal» (nota técnica). Escuela de negocios-ESE de la Universidad de los Andes. https://www.ese.cl/ese/site/artic/20180710/asocfile/20180710103416/ctf_nt_es_14_149.pdf
- Castro, A. (2021). Impacto del teletrabajo en los trabajadores de entidades e instituciones de cooperación técnica internacional constituidas en el extranjero (ENIEX)

- que operan en Perú al 2020 (tesis de pregrado, Universidad del Pacífico). https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3354/Castro%2C%20Andrea_Tesis_Administraci%C3%B3n_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chap, K., Vázquez, S., Acuña, I., Ramírez, V. y Duarte, D. (2022). «Elección de modalidades de trabajo, presencial u *home office*, en trabajadores residentes en Paraguay durante la pandemia del covid-19, 2022». *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1873-1892. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2335
- Davis, K., Kotowski, S., Daniel, D., Gerding, T., Naylor, J. y Syck, M. (2020). «The Home Office-ergonomic lessons from the new normal». *Ergonomics in Design*. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1064804620937907%0D%0A>
- Díaz Montiel, C. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile (tesis de maestría, Universidad de Chile). <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178910>
- DocuSign Group. (7 de julio de 2022). «Re: Reuniones virtuales: herramientas que ayudan a optimizar el proceso» (Blog). <https://www.docusign.com/es-mx/blog/reuniones-virtuales>
- Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P. y Peiró, J. (2017). «La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral». *Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas*. <https://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpa-sec-2007-01.pdf>
- García, J. (2016). Evaluación de Desempeño en una Empresa Comercializadora de Material Eléctrico en Media y Alta Tensión (tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León). <http://eprints.uanl.mx/16490/>
- Gonzales, M. (2020). Nivel de Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa de Taxi Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019 (tesis de grado, Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Greenhaus, J. y Powell, G. (2006). «When work and family are allies: A Theory of Work-Family Enrichment». *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92. <https://www.jstor.org/stable/20159186>
- Instituto Peruano de Economía. (2020). «Trabajo a distancia» (boletín de discusión). <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/08/Boletin-TELETRABAJO-2.pdf>
- Jaime, H. (1 de enero de 2021). «Re: Evaluación de desempeño laboral: ¿qué implica y por qué debería realizarla?». *PandaPé* (blog). <https://www.holmeshr.com/blog/evaluacion-de-desempeno-laboral/>
- Jaramillo, H. (2014). «El teletrabajo: Los beneficios de una forma de organización laboral moderna» (ensayo para el Diplomado en Alta Gerencia, Universidad

- Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11993/EL%20TELETRABAJO.pdf?sequence=1>
- Jiménez, K. (2017). Evaluación del Rendimiento por competencias (trabajo final de máster individual, ICADE Business School). <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/23979/TFM000741.pdf?sequence=1>
- Jones, A. M., Fan, J., Thomas-Olson, L., Zhang, W. y McLeod, C. B. (2023). «Continuation of telework in the post-pandemic era: Healthcare employees' preference and determinants». *Healthcare Management Forum*, 36(4), 256-262. <https://doi.org/10.1177/0840470423117>
- Juantá, R. (2018). Relaciones interpersonales y atención al usuario (tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Juanta-Rosaura.pdf>
- López, J. (2013). Análisis comparativo de la evaluación del desempeño según Martha Alles y Idalberto Chiavenato; estudio de caso Corporación Holdingdine (tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3726/1/T1280-MDTH-Lopez-Analisis.pdf>
- Martín, A. (2015). «La crisis petrolera de 1973: repercusiones económicas, institucionales y de pensamiento económico» (trabajo de Investigación de fin de grado, Universidad Zaragoza). <https://zaguan.unizar.es/record/48198/files/TAZ-TFG-2016-255.pdf>
- Marulanda, F., Montoya, I. y Vélez, J. (2014). «Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento». *Revista Pensamiento & Gestión*, 36, 206-238. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64631418008>
- Mut, G., Robles, M. y Unrein, N. (2020). Eficiencia en equipos de trabajo (trabajo de investigación de fin de grado, Universidad Nacional de San Martín). <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1254/1/TFPP%20EEYN%202020%20MGARMA-UNP.pdf>
- Ortiz, A. (2020). «El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo». *International Journal of Good Conscience*, 15(3), A8, 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pérez, A. (2001). «Evaluación del desempeño laboral». *Revista UPIICSA*, 17(7), 1-6. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Refulio de la Cruz, D. D. y Rojas Aguilar, V. G. (2022). El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt (tesis de maestría, Universidad Continental). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12074/2/IV_PG_MRHGO_TE_Refulio_Rojas_2022.pdf
- Sánchez-Toledo, A. (2021). «Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores». *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30 (2), 234-254. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>

- Vecino, J. (25 de noviembre de 2014). «Re: La orientación al logro como desafío para el éxito gerencial». *Gestiópolis*. <https://www.gestiopolis.com/la-orientacion-al-logro-como-desafio-para-el-exito-gerencial/>
- Veliz, F. (2020). Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud «COSSMIL» de la Ciudad de la Paz (tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25090?show=full>
- Vizcarra, V. (2020). Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima (tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). <https://doi.org/10.19083/tesis/652940>
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Yáñez, R., López-Mena, L. y Reyes, F. (2011). «La técnica de incidentes críticos: una herramienta clásica y vigente en enfermería». *Ciencia y Enfermería*, 17 (2), 27-36. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000200004>

■ Sobre el autor

Miguel Artemio Argandoña Arratea es administrador especializado en Finanzas y Negocios Globales, así como titulado técnico en Administración Bancaria y maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial. Su investigación actual se centra en cómo las tecnologías de la información y las diversas modalidades de trabajo remoto influyen en el desempeño de los trabajadores. Está especialmente interesado en el impacto de la motivación, el reconocimiento y la correcta capacitación de los empleados en un contexto de trabajo variable.

miguel.argandona@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3538-836X>