

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“El home office y su impacto en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de  
Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020”**

---

**Línea de Investigación:**

Relaciones Humanas Laborales

**Autores:**

Br. Falla Amaya, María Valeria

Br. Farfán Vargas, Valeria Francheska

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Castañeda Nassi, José Alfredo

**Secretario:** Mg. Alpaca Salvador, Hugo Antoni

**Vocal:** Ms. Cieza Mostacero, Segundo Edwin

**Asesor:**

Dr. Sánchez Pacheco Luis Alberto

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

**PIURA, PERÚ**

**2021**

**Fecha de sustentación:** 2021/11/09

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: "HOME OFFICE Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, TRUJILLO 2020", resultado de la aplicación de los conocimientos brindados en nuestra casa de estudios.

La tesis se ha realizado con el objetivo de lograr el título profesional de Licenciado en Administración, la cual se ha elaborado con esfuerzo y constancia con el propósito de saber cuál es el impacto del home office en el desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración de nuestra institución, la cual servirá para brindar un aporte a la toma de decisiones y también mejorar la gestión de los procesos en la entidad.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y posterior calificación, de antemano agradecemos vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente



---

FALLA AMAYA, María Valeria



---

FARFÁN VARGAS, Valeria Francheska

## DEDICATORIA

Dedico estas líneas de agradecimiento en primer lugar a mi Dios, por permitir acabar satisfactoriamente mis estudios y por regalarme lo más valioso que es la vida.

A mi familia, en especial a mi madre Irina por ser ejemplo de fortaleza y siempre estar conmigo en estas circunstancias difíciles ayudándome a ser una mejor persona todos los días.

A mi padre, Humberto por guiarme desde un principio académicamente en esta etapa universitaria

Valeria Falla Amaya

Esta investigación está dedicada a Dios por darme la vida, salud y e infinitas posibilidades.

A Corina y Alexander, mis padres, que me han apoyado en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mis familiares, amigos y cada persona que ha tendido su mano para hacerme más claro el camino.

Valeria Farfán Vargas

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro asesor el Dr. Luis Sánchez Pacheco, por apoyarnos, guiarnos y tenernos confianza en todo el proceso de elaboración de nuestra tesis.

A todos los docentes de nuestra Universidad Privada Antenor Orrego que nos han enseñado en todo este trayecto universitario y se hicieron partícipes con los cuestionarios para que la investigación de esta tesis se lleve a cabo.

Los autores

## RESUMEN

Nuestra investigación fue realizada con el propósito de conocer el impacto que ha generado el Home office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo 2020, el problema que se formuló para esta investigación fue ¿De qué manera impactó el desarrollo del Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020?, como hipótesis sostuvimos : El Home Office tuvo un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020. El objetivo general fue determinar el impacto que generó el Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

La población estuvo conformada por 140 docentes de la escuela de Administración, con una muestra de 103 docentes, el diseño de investigación fue no experimental, correlacional, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizamos la encuesta a través de su instrumento el cuestionario.

En conclusión, se demostró que el Home Office ha generado un impacto positivo en el desempeño de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, esto gracias a que se ha implementado de manera óptima, además de que se ha manifestado el apoyo de los directivos de la universidad en la gestión de la implementación de la nueva modalidad de trabajo, lo cual se ha visto reflejado en la productividad de los docentes y en la adaptación al nuevo modelo de trabajo remoto.

Palabras clave: Trabajo en casa, desempeño laboral, docentes, impacto.

## ABSTRACT

Our research was carried out with the purpose of knowing the impact that the Home office has generated on the work performance of the teachers of the School of Administration of the Private University Antenor Orrego Trujillo 2020, the problem that was formulated for this research was What How does the development of the Home Office impacted on the work performance of the teachers of the School of Administration of the Antenor Orrego Private University, Trujillo 2020? As a hypothesis: The Home Office has a positive impact on the work performance of the teachers of the school of Administration of the Antenor Orrego Private University, Trujillo 2020. The general objective was to determine the impact that the Home Office generated in the work performance of the teachers of the Administration school of the Antenor Orrego Private University, Trujillo 2020.

The population was made up by 140 teachers from the School of Administration, with a sample of 103 teachers, the research design ion is non-experimental, correlational, in terms of data collection techniques and instruments, the survey was used with its instrument the questionnaire.

In conclusion, it was shown that the Home Office has generated a positive impact on the performance of the teachers of the School of Administration of the Antenor Orrego Private University, thanks to the fact that it has been optimally implemented, in addition to the fact that the support from university managers in managing the implementation of the new work modality, which has been reflected in the productivity of teachers and in the adaptation to the new remote work model.

Keywords: Home office, job performance, teachers, impact.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Formulación del problema.....</b>	<b>13</b>
1.1.1 <i>Realidad problemática</i> .....	13
1.1.2 <i>Enunciado del problema</i> .....	15
<b>1.2. Justificación .....</b>	<b>15</b>
1.2.1 <i>Teórica</i> .....	15
1.2.2 <i>Práctica</i> .....	16
1.2.3 <i>Metodológica</i> .....	16
1.2.4 <i>Social</i> .....	16
<b>1.3 Objetivos.....</b>	<b>16</b>
1.3.1 <i>Objetivo general</i> .....	16
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	17
<b>II. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Antecedentes del estudio.....</b>	<b>18</b>
2.1.1 <i>A nivel internacional</i> .....	18
2.1.2 <i>A nivel nacional</i> .....	19
2.1.3 <i>A nivel local</i> .....	21
<b>2.2. Marco teórico.....</b>	<b>22</b>
2.2.1 <i>Home Office</i> .....	22
2.2.2 <i>Desempeño laboral</i> .....	28
2.2.3 <i>Relación entre Home Office y Desempeño Laboral</i> .....	32
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>34</b>
2.3.1 <i>Home Office</i> .....	34
2.3.2 <i>Teletrabajo</i> .....	35
2.3.3 <i>Calidad de servicio</i> .....	35
2.3.4 <i>Desempeño laboral</i> .....	35

2.3.5 Plataformas virtuales.....	35
2.3.6 Smart Working .....	36
2.3.7 Adaptabilidad.....	36
<b>2.4. Hipótesis.....</b>	<b>36</b>
2.4.1 Hipótesis General .....	36
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	36
<b>2.5. Variables (Cuadro de Operacionalización de variables).....</b>	<b>38</b>
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>40</b>
<b>3.1. Material.....</b>	<b>40</b>
3.1.1 Población .....	40
3.1.2 Marco muestral .....	40
3.1.3 Unidad de análisis .....	40
3.1.4 Muestra .....	40
<b>a. ....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Métodos.....</b>	<b>41</b>
3.2.1 Diseño de contrastación .....	41
3.2.2 Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	42
3.2.3 Procesamiento y análisis de datos .....	43
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1 Presentación de resultados .....</b>	<b>44</b>
4.1.1 Análisis de los resultados en relación a los objetivos.....	45
<b>4.2 Discusión de resultados .....</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Operacionalización de variables.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 2. Desarrollo del Home Office en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego. ....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3. Nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración en la Universidad Privada Antenor Orrego .....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 3. Relación que existe entre el Home Office y el Desempeño Laboral de los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego según la dimensión Productividad y la dimensión Clima Organizacional. ....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 4. Prueba de chi-cuadrado.....</i>	<i>52</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Gráfico 1. Distribución de los encuestados según la dimensión: Flexibilidad en la jornada laboral.....</i>	45
<i>Gráfico 2. Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo en equipo .....</i>	46
<i>Gráfico 3. Distribución de los encuestados según la dimensión: Productividad.....</i>	46
<i>Gráfico 4. Distribución de los encuestados según el indicador Reconocimiento laboral....</i>	48
<i>Gráfico 5. Distribución de encuestados según la dimensión: Satisfacción Laboral.....</i>	48
<i>Gráfico 6. Distribución de los encuestados según la dimensión: Eficacia.....</i>	49
<i>Gráfico 7. Distribución de encuestados según la dimensión: Clima Organizacional.....</i>	51
<i>Gráfico 8. Distribución de encuestados según la dimensión: Productividad con el uso del Smart Working .....</i>	51
<i>Gráfico 9. Distribución de los encuestados según la dimensión: Eficacia .....</i>	72
<i>Gráfico 10. Distribución de los encuestados según la dimensión: Productividad. ....</i>	72
<i>Gráfico 11. Distribución de los encuestados según el indicador: Grado de Satisfacción del estudiante. ....</i>	73

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Formulación del problema

#### 1.1.1 *Realidad problemática*

A nivel internacional, el trabajo en casa o fuera de oficina conocido como home office, es una modalidad de trabajo que se viene desarrollando desde hace varias décadas en todo el mundo. El origen del home office fue para darle una solución a la inmovilización que se dio en Estados Unidos durante los 70's a causa de la crisis que se originó por el Petróleo, actualmente se ve para darle una ruta más óptima de desarrollo a las empresas. La manera en cómo las organizaciones se están desarrollando en la actualidad, con constantes actualizaciones, con altas expectativas de adaptabilidad, hace que se empiecen a buscar soluciones que le faciliten y motiven a desarrollar las actividades a sus colaboradores de la mejor manera posible, es por ello que muchos proponen como esta solución al "Home Office", el cual según Saco Barrios(2007) citado por Aquije de Guzmán(2018) nos dice que "el trabajo desde casa o home office es la forma más pura de teletrabajo, puesto que le permite al colaborador trabajar desde casa parcialmente o totalmente, sin embargo recomienda que no lo sea totalmente puesto que se tiende a perder el sentido de pertenencia"(pg.338).

La idea de que el trabajador adquiriera mayor independencia, tenga más tiempo reservado para él y se reduzcan gastos de oficina han sido unos de los motivos por los que empresas estadounidenses como IBM y más empresas transnacionales opten por llevar a cabo sus actividades bajo esta modalidad, sin embargo muchos se han cuestionado si esta iniciativa refleja sus resultados en los colaboradores y su desempeño, teniendo en cuenta que según Franklin, E., & Krieger, M., (2012) nos dicen que "Es el conjunto de comportamientos del trabajador en su camino a lograr los objetivos fijados, lo que hacen y el resto percibe como la estrategia individual para la realización óptima de los objetivos de la organización".

En diferentes empresas internacionales se ha percibido que el desarrollo del home office al parecer ha sido positivo según Forbes (2016) que mencionó que vendría a ser la productividad de la organización y la calidad de vida del trabajador la base para generar un modelo de éxito del home office.

A nivel nacional, en el Perú universidades como la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad de Lima, etc. Han desarrollado clases semi presenciales en el post grado, las cuales se dictaban haciendo uso del home office. Además de ello empresas como Entel o Claro también brindaban servicios ejerciendo el home office de manera no continua. Inclusive si hablamos del nivel local empresas financieras como CrediScotia realiza home office con grupos encargados de ofrecer créditos y gestionar la relación con el cliente.

A nivel local, La Universidad Privada Antenor Orrego, licenciada por SUNEDU, es reconocida como una de las mejores universidades sin fines de lucro del norte del país, la cual se distingue por su más alto nivel tecnológico, humanístico y científico, contando con una estructura de más alto nivel para brindar lo mejor a sus estudiantes y a la vez ofrecerles 18 carreras profesionales.

Como estrategia utilizada por los directivos frente a la interrupción de las actividades laborales, protección al personal de la universidad y contagios masivos, se pasó a todo el personal a laborar de forma remota ya sea el área administrativa, plana docente y las diversas oficinas existentes. Por lo cual el área de la plana docente es materia de estudio ya que el personal no estaba familiarizado con el trabajo remoto y las diversas plataformas que se empezaron a utilizar por el hecho de que todos sus trabajadores laboraban de manera presencial, trayendo como consecuencia ciertas incertidumbres por parte de los empleados y el cómo impactara esta actividad en su desempeño laboral.

Actualmente como efecto secundario de la pandemia han instaurado de manera inesperada y de índole provisional el desarrollarse por medio del home office por fuerza mayor buscando que los resultados puedan ser positivos, sin embargo, dada la falta de preparación, la falta de adaptabilidad, el poco conocimiento de plataformas tecnológicas, incluso por el desconocimiento de los

usuarios y los cuadros de tensión e incertidumbre que ha generado la situación global sanitaria, hace que muchos pensaron que no se podría dar como se espera. Mediante la observación se ha podido reconocer algunas de las falencias que trae consigo el home office en el desempeño laboral.

Se observaron problemas con el uso de la plataforma por la cual se estaban dictando las clases con algunos maestros, esto sea por la falta de familiaridad con la misma, equipos que no están en las condiciones óptimas, alumnos que no contaban con las herramientas principales para poder llevar de la mejor manera su clase y una serie de imprevistos que afectan en el desempeño del docente y trae consigo el desarrollo inadecuado de las sesiones de aprendizajes.

Por tanto, la investigación se orientó a determinar la influencia del home office en el desempeño laboral de los docentes específicamente de la escuela de administración de la Universidad privada Antenor Orrego.

### ***1.1.2 Enunciado del problema***

¿De qué manera impactó el desarrollo del home office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020?

## **1.2. Justificación**

### ***1.2.1 Teórica***

La presente investigación se justifica en diversas teorías relacionadas con las variables home office y desempeño laboral, siendo la primera variable la que va a ocasionar un impacto en la segunda y como consecuencia puede generar diversas incertidumbres en los docentes que laboran en la escuela Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

Se tomó como referencia a la teoría de Aquije (2018) para el análisis del home office de la cual se infirieron las dimensiones de trabajo en equipo, flexibilidad y productividad. Para analizar el nivel de desempeño laboral se basó en la teoría de

Campbell (1999) en la cual se infirieron las dimensiones, clima organizacional, satisfacción laboral y eficacia.

### **1.2.2 Práctica**

Esta investigación desde el punto de vista práctico se considera importante porque existe la necesidad de poder conocer cuál es el efecto que va a generar el home office en el desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020. La investigación servirá a los directivos o interesados sobre el tema para que puedan tomar decisiones acertadas.

### **1.2.3 Metodológica**

Se empleará una metodología de investigación que permita construir los instrumentos, mediante el instrumento encuesta, conocer como el home office va a influir e impactar en el desempeño de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### **1.2.4 Social**

Esta investigación será de importancia para la Universidad Privada Antenor Orrego porque se permitirá detectar el cambio de comportamiento de las personas a causa de esta nueva modalidad de trabajo, permitirá que se tomen en cuenta ciertas medidas para que el desempeño de los docentes sea más eficiente en base al home office que realizan y a la vez plantar posibles soluciones para mejorar el nivel de desempeño laboral.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el impacto que genera el home office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar de qué manera desarrolla el home office los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.
- Conocer la relación que existe entre el home office y el desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1 A nivel internacional

Aquije (2018). En su investigación denominada: *Home office como estrategia para la motivación y la eficiencia organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad de Palermo, Argentina. Propuso como objetivo principal demostrar que con que el home office, correctamente establecido y teniendo en consideración algunos elementos clave, se motiva a los trabajadores, generando como resultado mayor eficiencia en el desarrollo de sus actividades y su bienestar. Tomó como caso de estudio a Empresa de Tecnología de Lima-Perú, Antenitas tec S.A. Se llegó a la siguiente conclusión: En general, el home office es aquel que va a permitir representar un gran factor de cambio social y humano en la empresa en donde se está generando el estudio, situándose en Lima- Perú.

Ribera (2014). En su tesis denominada *Percepción de la experiencia en colaboradores que trabajan desde casa (Home office)*. (Tesis de titulación). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Planteó como objetivo principal determinar cuál fue la percepción de la experiencia de vida de los empleados que laboran desde casa. En dicho trabajo se hizo un muestreo de investigación cualitativa en donde participaron 10 personas de diferentes edades, sexos y empleados de diferentes empresas, los cuales tienen relación en cuanto al trabajo en casa. En la investigación se llegó a concluir que tomando como base las respuestas de los participantes que fueron entrevistados, el propósito de las empresas que permiten realizar home office es: que el trabajo elaborado por el empleado no requiera de la presencia de este en la oficina, un candidato más comprometido y la optimización de recursos.



Zans (2017). En su investigación denominada *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. La cual tuvo como objetivo general analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El enfoque de la investigación de estos autores fue cuantitativo, no experimental y uso la muestra no documental, en la cual se pudo escoger una muestra de 59 empleados. Se llegó a la conclusión que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en su mayoría, se consideró entre medianamente favorable y desfavorable, dado que existía poca participación en liderazgo con capacidad de poder mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Pastor (2018). En su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis de titulación). Universidad San Ignacio de Loyola Lima, Perú. El autor estableció como objetivo general determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una organización privada de combustibles e hidrocarburos en Lima en el año 2017. En dicha investigación se decidió utilizar el diseño de investigación no experimental, empleando la herramienta del cuestionario a una muestra de 162 unidades de estudios, llegando como conclusión que sobre la base de lo que se pudo encontrar y lo que arrojó los resultados, existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa PECSA.

Con dicho resultado se confirmó la validez de la hipótesis primordial del trabajo, concluyendo que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores administrativos de la organización.

Acevedo, Alegría y Cortegana (20216). Dieron a conocer en su tesis *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 20216*. (Tesis de titulación) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Teniendo como objetivo principal determinar que, al implementar el teletrabajo, la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas aumenta manteniendo los estándares de calidad, basados en un plan de capacitación. El diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental. Se aplicó el instrumento cualitativo y cuantitativo a través de una encuesta aplicada a 244 alumnos y una entrevista. Gracias a los datos recolectados de las encuestas se llegó a la conclusión de que los alumnos tienen una percepción entre buena y regular sobre las clases a manera remota. Además de que reduce los costos en un 48% a diferencia de las clases presenciales.

Medina (2017). En su investigación *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. La investigación planteo como objetivo general determinar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados. El diseño de investigación de la investigación fue descriptivo simple, se aplicó la técnica de la observación a una muestra escogida de 11 colaboradores nombrados, con el instrumento de ficha de observación.

Llegaron a una conclusión en base a los resultados que mostraron 82% de las personas que laboran en la municipalidad evidenciaron un bajo desempeño laboral, el 17% mostró un mediano desempeño laboral y para el 2% apenas un alto desempeño laboral. Dichos datos reflejan que existe un bajo nivel de desempeño laboral.

### **2.1.3 A nivel local**

Bautista y La Madrid (2019). En su investigación titulada *Home Office*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura. Planteó como objetivo general analizar cuáles son los criterios que toman los directivos para el sistema de trabajo en remoto. En esta investigación se seleccionó como caso de estudio el área de Servicio de Soporte y Mejora continua de la empresa Tecnología SAC, para lo cual los investigadores utilizaron el método de investigación deductivo realizado en un caso, teniendo como base la experiencia de los autores y con el profundo conocimiento del curso de Gobierno de Personas. Finalmente llegaron a la conclusión que si las empresas desean desarrollar o poner en marcha la metodología del home office deberán tener en cuenta cuáles podrían ser las consecuencias negativas que traería esto si es que no se lleva a cabo una debida planificación en la preparación de los consultores, además debe enfocarse en lo que respecta el área del capital humano que ayudarán a todos los directivos que pretenden liderar los equipos de trabajo que tendrán a su mando en las organizaciones.

Nieves. (2018). Nos da a conocer en su investigación *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO PERU S.A. PIURA – PERU, 2016*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Piura. Como objetivo general planteó en su tesis determinar el nivel de relación que puede existir entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal, también formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO para lo cual se hizo una investigación de tipo descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental puesto que utilizaron la observación y un cuestionario que fue aplicado a su población y fue representada por la totalidad de los trabajadores de la empresa ADECCO Perú-Sucursal Piura que laboraron durante el año 2016 y fue de 221 colaboradores. Se concluyó que los trabajadores de la empresa Adecco Piura, acorde a los cuestionarios que se aplicaron demostraron que la satisfacción se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

Zelada (2015). En su investigación *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura-2015*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Piura. Los investigadores desarrollaron una investigación no experimental correlacional, puesto que les permitió investigar mediante los empleados administrativos la relación que existe entre desempeño laboral y clima laboral, por lo que llevaron a cabo una encuesta que posteriormente fue analizada. Llegaron a la conclusión que ambas variables no tienen relación, puesto que no se observaron pruebas concretas de la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas. Así mismo en la percepción del clima laboral es la dimensión involucramiento la que tiene un nivel alto y favorable; en la percepción del desempeño laboral las dimensiones con nivel alto son cumplimiento de trabajo en equipo y actividades.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1 Home Office**

El origen del home office fue para darle una solución a la inmovilización que se dio en Estados Unidos en la década del 70 por la crisis y problema del Petróleo, actualmente se ve para darle una ruta más óptima de desarrollo a las empresas. Con el pasar de los años y con su visible desarrollo varios profesionales le han dado diferentes definiciones como lo hace Saco Barrios (2007) citado por Aquije (2018) nos dice que el trabajo desde casa o home office es la forma más pura de teletrabajo, puesto que le permite al colaborador trabajar desde casa parcialmente o totalmente, sin embargo, recomienda que no lo sea totalmente puesto que se tiende a perder el sentido de pertenencia (p.340).

Vemos el concepto de este modelo de trabajo como aquel que se desarrolla fuera de las instalaciones de la organización y se lleva a cabo con un conjunto de instrumentos informáticos y de tecnología haciendo posible la realización eficiente del mismo.

### **2.2.1.1 Elementos de HO.**

Según Buirra (2012) se pueden considerar tres elementos los cuales son los siguientes:

#### **a) Elementos definatorios**

El Home office se basa en elementos definatorios centrales y comunes. Tiene como primer elemento al desarrollo del trabajo en sí, que es la actividad subordinada, voluntaria, que obtiene remuneración y tiene como finalidad el desarrollo de un servicio o producto.

El siguiente o segundo elemento tiene que ver con el desarrollo del trabajo a distancia que es fundamento principal del Home Office. El desarrollar las actividades laborales fuera de la organización en un ambiente que es el hogar del empleado es característica principal.

Las tecnologías referentes a comunicación e información vienen a ser el tercer elemento, dado que a causa de su avance y desarrollo hace posible este método de trabajo.

Finalmente tenemos a la autoadministración, lo que ha generado en algún momento incertidumbre en el trabajador pues el concepto de trabajar en casa no es tan antiguo y las características que debe mantener el empleado como autodisciplina, autos-gestión sin olvidarse del liderazgo representan un reto que debe ser tomado por ambas partes de la relación laboral.

#### **b) Elementos jurídicos**

Debe existir una regulación jurídica para desarrollar esta modalidad de trabajo, en varios países en donde se desarrolla en mayor frecuencia el Home Office ya está regulado jurídicamente.

Se deben considerar en este caso los elementos jurídicos tales como el trabajo independiente en el cual se plasme que no será necesaria la presencia del

trabajador en la organización, que tendrá horarios flexibles, que este guiado por un nuevo modelo de gestión en donde predomina la autoadministración y el logro de objetivos, además de los hardware que se usarán y cláusulas de confidencialidad.

De igual forma se debe considerar al trabajo autónomo como segundo elemento jurídico este para trabajadores que tienen mayor grado de autonomía que de los empleados regulares que se desarrollan bajo la modalidad del Home Office. Lo que se debe adjuntar al contrato de trabajo son más cláusulas de protección a la información y uso de software y hardware, etc. Buirra (2012).

#### c) Elementos empresariales

Este elemento está sujeto a las diferentes percepciones del teletrabajo en los empresarios, dado que si bien es cierto la mayoría lo ve como un modelo ventajoso por la reducción de costos, tiempo, contaminación, etc. También es percibido como un gran reto que el desarrollo de las tecnologías y este mundo cada vez más globalizado ha llevado a desarrollarlo.

Es así que se plantea el cambio organizacional y la gestión de la organización para poder desarrollar con nuevos y eficientes métodos este tipo de trabajo con la finalidad de poder cumplir con los objetivos y metas trazadas de una manera eficiente. Buirra (2012)

### **2.2.1.2 Modelo Exitoso de HO.**

Según Aquije (2018) menciona que un modelo exitoso de home office debe tener las siguientes características:

#### a) Establecer objetivos claros

Este punto es muy importante y es el primer paso que toda organización o persona debe poner en marcha si es que busca realizar un cambio, innovar o reinventarse, pero en ciertas ocasiones no se le da la seriedad, importancia y estructura adecuada.

#### b) Destinar un ambiente adecuado

El trabajador debe asignar un espacio idóneo para poder realizar su trabajo de manera eficiente, en donde debe ordenar y redistribuir cada elemento que posiblemente no esté en su lugar correcto, además la persona debe deshacer todo aquello que ya no se esté utilizando en ese momento y esto aplica para suministros, equipos, muebles, etc.

#### c) Fijar un horario

Este punto le ayudará al colaborador en su trabajo de home office a poder establecer una rutina específica con el fin de que se pueda sacar el provecho máximo al tiempo, ya que este es considerado como un elemento primordial, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos y que la persona sea mucho más productiva y organizada.

#### d) Utilización de un software adecuado

El software permitirá que se desarrolle una buena interacción y comunicación entre el trabajador y la máquina (hardware), cuyo fin es facilitar todas las actividades que la persona realice, pero se genera un problema cuando el software no es para nada compatible con el hardware que se está utilizando, es decir se presenta una incompatibilidad entre estos

### **2.2.1.3 Relaciones laborales y Home Office.**

Los puntos que se consideran de suma importancia en referencia al desarrollo de las relaciones laborales y el home office son las siguientes:

#### a) Liderazgo y home office

El liderazgo es una característica que muchos creen que es más difícil que se presente en el Home Office, teniendo en cuenta que aún de forma presencial es complicado liderar a un grupo de personas, a distancia puede pensarse que será casi imposible. Sin embargo, con la presencia de ciertas como la comunicación

fluida, el control de objetivos, la motivación y los planes de contingencia es posible que se pueda liderar dentro de la modalidad del teletrabajo. Buirra (2012)

Es importante para la organización contar con buenos líderes, capaces de asumir su rol, adaptarse a los nuevos cambios y gestionar correctamente a las personas.

#### b) Trabajo en equipo

Los equipos de trabajo son el grupo de personas que desarrollan actividades individuales tal vez de diferente índole o complementarias, comparten responsabilidades y buscan lograr un fin común. Existen varios tipos de equipos y entre ellos está el Equipo virtual, caracterizados pues por el uso de tecnologías para comunicarse a distancia y que se hace presente cuando se desarrolla el home office, si bien en estos equipos pierden la convivencia social y están más enfocados en el cumplimiento de las tareas. Robbins (2009).

Esto le da más responsabilidad al gerente o líder para asegurarse que la comunicación y la información sean fluidas, que se genere confianza entre el equipo y se mantenga una relación óptima.

### **2.2.1.4 Beneficios del HO.**

#### a) Inclusión social

En ciertos países, el home office ha sido beneficioso para aquellas personas con capacidades especiales, para las personas con dificultad de moverse y para personas de la tercera edad, de tal manera que genera un aspecto muy positivo para la imagen de las organizaciones, ya que estos grupos, por lo general, son los denominados excluidos sociales, y dicha iniciativa fomenta la inclusión e igualdad para todos.



## b) Transporte y horario

Aquellos colaboradores que por lo general ganan un salario mínimo, una parte de su sueldo está destinado a gastar en lo que respecta a transporte para poder movilizarse a su centro de trabajo, también existe otro grupo que cuenta con algún medio de transporte, pero igual gastan parte de sus ingresos en combustible.

### **2.2.1.5 Uso de plataformas**

Las plataformas virtuales en sí son softwares utilizados para poder desarrollar el home office y también para ser usados con fin educativos, los cuales van a permitir complementar y desarrollar módulos, capacitaciones, cursos en la red, etc. Mejorando de tal manera la comunicación existente entre trabajador- jefe o docente y estudiante, es decir ayuda a la formación tanto individual como colectivo

#### a) Ventajas de las plataformas virtuales

- Ayuda a fomentar la comunicación
- Permite que se acceda fácilmente a la información colgada en la red
- Promueve el debate y comunicación
- Ayuda al desarrollo de habilidades

#### b) Desventajas de las plataformas virtuales

En el panorama de la educación, una desventaja es que requiere mayor esfuerzo del docente y estudiante, ya que muchas veces ambas partes no están acostumbrados al uso de plataformas y esto incrementa el tiempo al que se debe dedicar a cualquier asignatura.

Muchas veces se deben buscar las formas de mantener a los estudiantes o trabajadores motivados para que estos puedan participar constantemente de manera óptima.

## **2.2.2 Desempeño laboral**

Según Franklin y Krieger (2012) nos dicen que:

“Es el conjunto de comportamientos del trabajador en su camino a lograr los objetivos fijados, lo que hacen y el resto percibe como la estrategia individual para el cumplimiento de los objetivos de la empresa”.

Existen diversas teorías en torno al desempeño laboral como las siguientes:

### **2.2.2.1 Teorías del desempeño Laboral.**

#### a) Teoría de Campbell

Señala que lo que respecta al conocimiento de los procedimientos, el conocimiento declarativo, la motivación y las habilidades son esenciales para establecer una conducta y determina 8 elementos para lo que es el desempeño laboral y son las siguientes: administración, liderazgo, supervisión, rendimiento de la actividad propia de lo que es el puesto, rendimiento de actividades no específicas del puesto, rendimiento de la actividad de comunicación oral y escrita, disciplina personal, demostración del esfuerzo y poder mejorar lo que es el rendimiento del equipo en una organización.(Campbell,1999).

#### b) Teoría de Earley y Shalley

Hablamos de la teoría de la Motivación – Cognitiva propuesta por Earley y Shalley (1991) establecen al “desempeño laboral como aquel incremento de la instalación de metas” (p. 315-320). Da a conocer de manera explicativa el proceso en el que las metas de la empresa van a influir en el desempeño laboral y cómo es que logran convertirse en acciones. Así mismo plantean que el desempeño está conformado por dos componentes siendo el primero de planteamiento, internalización y evaluación de las metas laborales y el segundo en la aplicación y ejecución de proyectos.

Esto nos quiere decir que las metas que plantea la organización repercuten de tal forma en el desempeño laboral que se traducen en las acciones que los trabajadores realizan para concluir en el logro de las mismas.

### **2.2.2.2 Evaluación de desempeño.**

Las empresas tienen como reto establecer un sistema que les permita conocer cuál es el nivel existente desempeño que tienen sus colaboradores para verificar que todo vaya en marcha tal como se espera y poder reforzar o tomar cartas sobre el asunto si es que no se dirige por el camino correcto, en otras palabras, es importante gestionar el desempeño pues le sirve a la administración para tomar decisiones sobre los recursos humanos tales como ascensos, despidos, transferencias o capacitaciones (Aamodt,2010).

Se debe tener en cuenta que las evaluaciones deben tener un alto grado de adaptabilidad y flexibilidad pues deben moldearse a la realidad de las diferentes situaciones que se pueden presentar dentro de la empresa, deben evolucionar y garantizar con esta evolución la mejora continua de la empresa. De igual forma se debe tener en cuenta que los indicadores que serán medidos sean los precisos para el correcto monitoreo del desempeño, el uso de herramientas de evaluación también debe ser el óptimo al igual que las mismas herramientas deben responder a aquellos objetivos que las empresas se plantean. Además, Robbins, S., y Judge, T. (2013) refieren que los conjuntos de criterios que más se toman en consideración para evaluar recaen en:

#### a) Resultados de las tareas individuales

Se debe observar la relación que existe entre la eficacia y las diferentes actividades que realiza el trabajador, es importante enfocarnos en los resultados, pero también lo es la forma en como los hace posible como por ejemplo si reduce costos o desperdicios, si utiliza menores tiempos, etc.

#### b) Conductas

En algunos casos es más difícil identificar atribuciones de los trabajadores cuando estos realizan actividades en conjunto, en estas situaciones el interés va dirigido a

conocer la conducta del colaborador. Lo que se buscara conocer además serán puntos alejados del rendimiento o productividad laboral. Hablamos del desarrollo de habilidades blandas dentro de los empleados ocupen el cargo que ocupen puesto que ello tiene efecto tanto en su desempeño como en lo de los trabajadores si es que se ocupa un puesto en el que maneja o gestiona un grupo de personas.

c) Rasgos

Si bien son la menor característica resaltante para evaluar el desempeño, el conocerlos nos dará una idea del perfil del trabajador, su nivel de confianza con los demás trabajadores, su nivel de compromiso y experiencia. Esta información aún es utilizada en las organizaciones y se toma en cuenta el desempeño para que pueda ser evaluado.

### **2.2.2.3 Elementos fundamentales del desempeño laboral.**

a) Motivación

Por su parte, Chiavenato (2000) define a la motivación como “El resultado de la interacción que se genera entre la persona y la realidad que la rodea”. De acuerdo a lo que afirma el autor para que el ser humano motivarse debe existir un vínculo entre la persona y la situación que esté pasando en esas circunstancias, posteriormente el resultado que sale de dicha relación es lo que va a permitir que la persona esté o no motivada.

b) Liderazgo

Según Hernández (2015) menciona que "El término liderazgo básicamente se desarrolló en lo organizacional para poder movilizar y enfocar a los empleados hacia el cumplimiento de las metas trazadas".

Por otro lado, para que se pueda lograr la supervivencia de cualquier empresa es muy necesario que esté presente el liderazgo, ya que es importante tener talento que conozca y utilice muy adecuadamente sus capacidades para dirigir y guiar, sin

importar si se trata de una gran organización o de un grupo pequeño de trabajadores.

d) Trabajo en equipo

Para Ceneval (2006). El trabajo en equipo es aquel en donde se ayuda a terceros, se intercambia información y se promueve la integración para cumplir los objetivos grupales, para lo cual se fomenta la colaboración en el equipo, cohesión y espíritu de grupo. Todo esto da como resultado final que las empresas logren un buen trabajo en equipo y así cumplir con lo trazado en un determinado tiempo.

#### **2.2.2.4 Importancia de la evaluación del Desempeño Laboral.**

Chiavenato (2000), citado por Medina (2017), lo que se plantea es poder medir el desempeño de los colaboradores a través de factores definidos con anterioridad y valorados. Considerando como factores actitudinales; disciplina, iniciativa, responsabilidad (p. 367).

El proceso de evaluación del desempeño de un colaborador de alguna es un componente principal para las organizaciones en donde implica recolectar datos, interpretarlos y emitir juicios de valor para posteriormente tomar decisiones, para poder ejecutar estrategias y obtener resultados eficaces.

En algunas ocasiones puede acontecer que el personal se resista a dicho, por estimar que las personas evaluadoras no son imparciales y que al obtener una prueba desfavorable podría costarle prácticamente su puesto en la empresa.

Para evitar esto, es necesario que las organizaciones tomen ciertas medidas con el fin de evitar que los trabajadores tengan una visión negativa hacia la evaluación del desempeño y se den cuenta que esto posteriormente ayudara a medir y mejorar el rendimiento.

## **2.2.3 Relación entre Home Office y Desempeño Laboral**

### **2.2.3.1 Importancia del Home Office para el Desempeño Laboral.**

Un estudio que se realizó en la Universidad de Stanford (2012), manifestó que al permitirle a los colaboradores realizar sus actividades laborales desde su hogar dio como resultado en un aumento de la productividad y en el desempeño laboral, esto se vio reflejado en trabajadores más a gusto con su trabajo. Además de este caso, otro estudio realizado en CTrip.com, (2012) que era una organización que estaba en la bolsa de valores tecnológicos NASDAQ con sede en Shanghai comparaba la productividad y el desempeño de sus colaboradores del call-center que laboraban desde su hogar a la semana, sólo cuatro días, o sea realizaban Home Office de manera parcial. En los resultados que se observaron se pudo concluir que los empleados que realizaron Home Office tuvieron un nivel más alto de desempeño laboral y productividad, se tomaron descansos breves, contestaron más llamadas, recurrieron a menos permisos por enfermedad y trabajaron más horas. Ellos afirmaron sentirse más a gusto que cuando realizaban sus tareas en la oficina y se mostró una menor rotación.

A raíz de todo esto y de una investigación que realizó a una empresa del sector energético Camacho (2012) afirma que si no hay buena calidad de vida laboral no hay buenos índices de desempeño laboral y de productividad, y viceversa. Tomando esta frase se podría concluir que los colaboradores de las diferentes organizaciones pueden alcanzar una buena calidad de vida laboral que daría como resultados buenos índices de desempeño y productividad laboral gracias a la implementación del Home Office. Todo ello por los diferentes beneficios que trae consigo como: libertad, dado que el trabajador fija sus horarios además de sus días de descanso, de manera que teniendo en cuenta los momentos en los que está más dispuesto y con mejor nivel de energía podrá iniciar su jornada; además también le ofrece autosuficiencia y soledad, gracias a lo cual se evitan los acosos laborales o las distracciones dentro de la jornada; los beneficios financieros también se suman y la expatriación.

Finalmente, en el artículo de Bloom y Roberts (2015), se puede analizar que en los resultados generados del experimento en la empresa Ctrip6 confirmaban que implementar el Home Office es muy favorable se pudo apreciar un aumento en desempeño laboral y productividad en un 13% gracias al uso eficiente del tiempo, sumado a la disminución de la rotación de personal. Gracias a esta investigación, se descubrió que varios trabajadores decidían ya no optar por el Home Office por sentir que se aislaban socialmente. Se estableció que el Home Office a manera general tiende a incrementar el desempeño laboral y por ende la productividad, esto reflejado en la disminución de la rotación de trabajadores.

Este análisis es importante dado que permite recopilar los casos de éxito, extraer las mejores prácticas para mejorar la implementación de esta modalidad de trabajo en las diferentes empresas del país y así se aproveche al máximo. Como dato interesante tenemos que Bryn (2017) menciona que en el año 2020 se estima que el 91% de las empresas hayan adoptado el Home Office con la finalidad de reducir costos.

El home office es una herramienta que ocasionará que se reduzcan los niveles de estrés, generando bienestar en los trabajadores lo que tiene relación directa con su desempeño y productividad. Ahora no todas las empresas lo implementan de una manera correcta teniendo en cuenta que se debe cuidar y enfatizar la comunicación, el clima organizacional, la confianza y los estímulos laborales dentro de los equipos de trabajo.

### **2.2.3.2 Factores que afectan al desempeño laboral durante el Home Office.**

Según Muñoz (s.f) el factor que puede afectar al correcto desempeño laboral y productividad en la modalidad de Home Office y que las empresas deben tener en cuenta son:

a) Soledad y autosuficiencia: Algunas personas no se sienten cómodas cuando no están en contacto con sus afines, en las empresas se crean grupos informales de trabajo, el contacto humano juega un papel importante para la creación de estos,

sin ello las relaciones laborales se verían afectadas y posiblemente tarden más o no se lleguen a concretar.

b) Disciplina: Generalmente la supervisión no se da de una manera presencial, lo que puede causar que se incumpla con las tareas o se desarrollen de manera ineficiente. La disciplina es un factor clave para desarrollar las actividades de manera óptima.

c) Falta de separación de la vida personal con la vida laboral: Esta situación puede ocasionar un grado de estrés considerable en el empleado afectando su desempeño. Es por ello que es recomendable que se cree un espacio o ambiente adecuado para que se utilice como oficina sin mezclarse con las actividades del hogar y así tener una jornada de éxito.

d) El peligro de trabajar todo el día: esto ocurre cuando no hay una organización en los horarios sobre la jornada laboral y el tiempo de descanso, se tiende a acumular trabajo y los resultados es menor desempeño y productividad por la falta de gestión del tiempo.

En realidad, que este tipo de trabajo flexible implica elegir un espacio que cumpla con las necesidades del trabajador y en donde este se sienta más cómodo y productivo para desarrollar sus tareas. Está comprobado que trabajar desde casa tiene beneficios tanto para el colaborador como para la empresa, sin embargo, se debe tener conocimiento acerca de su complejidad y la manera diferente en que funciona para cada uno de los trabajadores y de las organizaciones.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1 Home Office**

Es la modalidad del teletrabajo de la persona, dado que le permite al trabajador desarrollar todas sus actividades laborales desde las instalaciones de tu casa ya sea temporal o permanentemente. Esto con el uso y manejo de nuevas tecnologías



que le permitan realizar todos los procesos con la mayor eficiencia posible. Saco Barrios (2007) citado por Aquije (2018)

### **2.3.2 Teletrabajo**

Esta manera de trabajo consiste en ejercer las actividades laborales fuera de las instalaciones de la empresa para lo cual se hace uso de herramientas digitales para poder ejecutar su trabajo lejos de la organización. Organización Internacional del Trabajo- OIT (2017)

### **2.3.3 Calidad de servicio**

Es la realización de lo que espera un cliente de un servicio, el cumplimiento de sus expectativas con lo que se espera el establecimiento de la idea de aceptación y preferencia del mismo frente a otros. Juran (2008)

### **2.3.4 Desempeño laboral**

El conjunto de comportamientos del colaborador en su camino a lograr los objetivos fijados, lo que hacen y el resto percibe como la estrategia individual para la realización de los objetivos trazados de la empresa". Esto quiere decir que esta variable es indispensable para que cada uno de los trabajadores pueda lograr con el cumplimiento de los objetivos propuestos. (Franklin & Krieger (2012).

### **2.3.5 Plataformas virtuales**

Aquel entorno informático en el que pueden existir muchas herramientas optimizadas para los fines de los maestros, siendo su función primordial la creación y gestión de completos cursos para la red sin que sea indispensable tener conocimientos difíciles de programación. Dando a entender que son herramientas que permite a los docentes crear cursos virtuales de manera óptima, sin necesidad de tener grandes conocimientos. (Díaz, 2009)

### **2.3.6 Smart Working**

Al respecto Camacho (2020), menciona que, el Smart Working se manifiesta como un modelo de trabajo que es el resultado de la fusión del teletrabajo y las nuevas tecnologías. La cual dota a los empleados o trabajadores las herramientas necesarias para que desarrollen un nivel máximo de rendimiento bajo cualquier medio digital, en cualquier momento y en cualquier lugar.

### **2.3.7 Adaptabilidad**

Aquella Capacidad que permite alterar la conducta para poder lograr objetivos planteados cuando sucede algún problema, datos nuevos o modificaciones en el entorno. Esto quiere decir que los trabajadores van a adaptarse a diversos cambios o circunstancias que giren en su entorno. Según Blanco (2007)

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

H1: El Home Office tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

H0: El Home Office no tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- El desarrollo del Home Office mejora la eficiencia de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.
- Existe un nivel de desempeño laboral bajo de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

- Existe una relación baja entre el Home Office y el Desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

## 2.5. Variables (Cuadro de Operacionalización de variables)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
Home Office	Aquiye (2018) nos dice que “el trabajo desde casa o HO es la forma más pura de teletrabajo, puesto que le permite al colaborador trabajar desde casa parcialmente o totalmente”.	<p>La dimensión de Trabajo en equipo se mide por los indicadores de Cumplimiento de plazos y Cumplimiento de objetivos, utilizando un cuestionario.</p> <p>La dimensión de Flexibilidad se mide por los indicadores de Tiempo parcial de trabajo y Modificación de jornada laboral, utilizando un cuestionario.</p> <p>La dimensión de Productividad se mide por los indicadores de Uso óptimo del Smart Working y Calidad de la enseñanza, mediante el uso de un cuestionario.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reuniones grupales</li> <li>• Cooperación intragrupal</li> <li>• Trabajo tiempo parcial</li> <li>• Modificación de jornada laboral</li> <li>• Uso óptimo del SmartWorking</li> <li>• Cumplimiento de actividades según sílabo</li> </ul>	Cuestionario	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

Desempeño Laboral	Según Franklin, E. y Krieger, M. (2012) nos dicen <i>que</i> “Es el conjunto de comportamientos del trabajador en su camino a lograr los objetivos fijados, lo que hacen y el resto percibe como la estrategia individual para el logro de los objetivos de la organización”.	<p>La dimensión de Clima Organizacional se mide por los indicadores de Condiciones Físicas del trabajo, Acompañamiento y asesoría, mediante el uso de un cuestionario.</p> <p>La dimensión de Satisfacción laboral se mide por los indicadores de Compensación/reconocimiento del personal y Oportunidades del desarrollo profesional, mediante la aplicación de un cuestionario.</p> <p>La dimensión de Eficacia se mide por los indicadores de Grado de satisfacción del estudiante y Número de actividades realizadas por ciclo, mediante la aplicación de un cuestionario.</p>	<p>Clima Organizacional</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas del trabajo.</li> <li>• Acompañamiento y asesoría.</li> <li>• Reconocimiento del personal.</li> <li>• Oportunidades de desarrollo profesional</li> <li>• Grado de satisfacción del estudiante</li> <li>• Nº de actividades realizadas por ciclo</li> </ul>	Cuestionario	
-------------------	---	--	---	---	--------------	--

Tabla 1: Operacionalización de variables

Fuente: Elaborado por los autores

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Material

##### 3.1.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se considera como población: "A aquel conjunto de elementos que coinciden con algunas especificaciones". (p.174).

En el presente trabajo de investigación, la población ha sido conformada por 140 docentes de la facultad de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

##### 3.1.2 Marco muestral

Según los autores Kinnear y Taylor (1998), el marco muestral es "Aquella lista de todos los elementos y/o unidades de muestreo que se encuentran disponibles para su elección en una etapa del proceso de muestreo". (p.402). Nuestro marco muestral han sido los docentes de la Escuela de Administración.

##### 3.1.3 Unidad de análisis

Docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Piura y Trujillo.

##### 3.1.4 Muestra

Según el autor Arias (2006), es un "subconjunto finito y representativo que se toma de la población disponible" (p. 83). La muestra ha sido recolectada de la fórmula para población finita y arrojó como resultado 103 docentes, quienes fueron encuestados.

Para poder hallar la muestra se utilizó la siguiente fórmula, la cual permitió saber cuánto debió ser nuestra muestra:

a.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{140 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (140 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

n= 103

**Donde:**

**N:** Población.

**Z $\alpha$ :** Nivel de confianza.

**p:** Probabilidad de éxito.

**q:** Probabilidad de fracaso.

**d:** Error de estimación.

## 3.2 Métodos

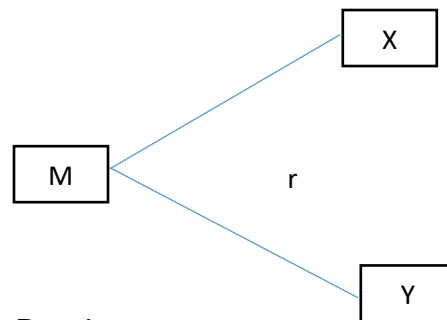
### 3.2.1 Diseño de contrastación

El diseño ha sido no experimental porque no existió una manipulación de las variables y transversal porque el recojo de datos se realizó en un mismo período de tiempo. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Fue correlacional, ya que se investigó la relación que existe entre dos variables en este caso del home office y el desempeño laboral, analizando la influencia que ejerce una en la otra y que se percibió en la institución de estudio.

En la presente investigación se ha determinado el impacto que genera la variable Home Office en la variable Desempeño Laboral.

Se utilizó el diseño correlacional.



Donde:

M: Muestra

X: Observación de la variable Home office

Y: Observación de la variable desempeño laboral

R: relación que existe entre ambas variables

### **3.2.2 Técnicas e instrumentos de colecta de datos**

#### **Técnica**

##### a) Encuesta

Según los autores Trespacios, Vázquez y Bello (2005), las encuestas básicamente vendrían a ser aquellos instrumentos de investigación descriptiva, las cuáles presentan las preguntas que se aplicarán a los individuos que han sido escogidos en una muestra que pertenecen a una población, determinando el método empleado para poder recolectar información obtenida. (p. 96).

Por medio de la encuesta obtuvimos información acerca de la percepción de los docentes sobre su desempeño y el desarrollo del Home Office dentro de la Universidad Privada Antenor Orrego.



## **Instrumento**

### a) Cuestionario

Para la recolección de información se utilizó un cuestionario; según Pérez (1991), el cuestionario es considerado como el procedimiento fundamental en todas las ciencias sociales, es usado para la recolección de datos, permitiendo que sea usado como aquel instrumento que hará posible evaluar diversos elementos de programas, procesos y personas, logrando acaparar aspectos cuantitativos y cualitativos. (p. 106)

En esta investigación se utilizó un cuestionario con 20 preguntas como instrumento, el cual fue aplicado a los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### **3.2.3 Procesamiento y análisis de datos**

#### a. Análisis de datos

Los datos fueron recolectados por medio de la aplicación del cuestionario en relación a los objetivos presentados y se analizó de la siguiente manera:

Estadística descriptiva: Para análisis de datos, estos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos, además de ser interpretados para una mejor comprensión y se siguió el orden establecido en los objetivos.

Estadística analítica: Se ha utilizado la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson para probar el grado de asociación o correlación de las dos variables, dada la naturaleza cuantitativa y con una escala de medición ordinal.

Si el resultado tiene un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ) se acepta la hipótesis de investigación, dado que demostrará la relación significativa entre las variables.

#### b) Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los instrumentos se empleó el programa SPSS V.2 y se utilizó el programa de Excel para generar la base de datos.

## IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

### 4.1 Presentación de resultados

Se utilizó la estadística descriptiva, para procesar y presentar la información y determinar el impacto que genera el Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración de Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo en el II y III Trimestre del 2020. Además, se utilizó la prueba de hipótesis de chi cuadrado de Pearson para contrastar la hipótesis.

Para el procesamiento de la información, se empleó los programas SPSS y Microsoft Office Excel 2016, los cuales brindaron una revisión y verificación de los datos obtenidos con el instrumento para la investigación.

Para poder desarrollar la investigación tuvimos limitantes una de estas fue la rápida accesibilidad a la información debido a que la encuesta fue virtual y demandó tiempo el poder tener la información necesaria, además de verificar los correos de toda la plana docente de la escuela de administración y el organizar toda la información recolectada diariamente debido a que las respuestas del cuestionario eran enviados en tiempos diferentes. Sin embargo, logramos aplicar nuestro cuestionario a toda la muestra y obtuvimos los siguientes resultados:

#### 4.1.1 Análisis de los resultados en relación a los objetivos

Primer objetivo específico: Analizar de qué manera desarrollan el home office los docentes de la escuela de la Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

**Tabla1**

*Desarrollo del Home Office en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego.*

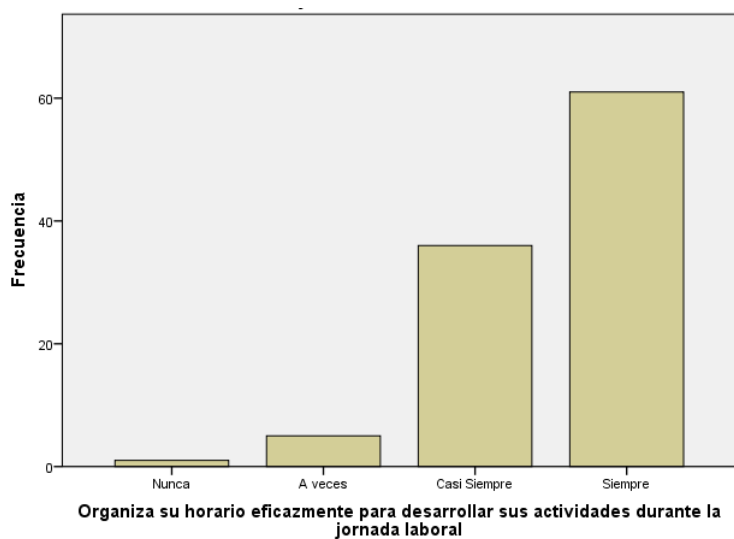
Condición	Flexibilidad		Trabajo en equipo		Productividad	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	1,0	3	2,9	9	8,7
Medio	5	4,9	27	26,2	39	37,9
Alto	97	94,2	73	70,9	55	53,4
Total	103	100,0	103	100,0	103	100,0

*Tabla 2. Desarrollo del Home Office en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego.*

*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

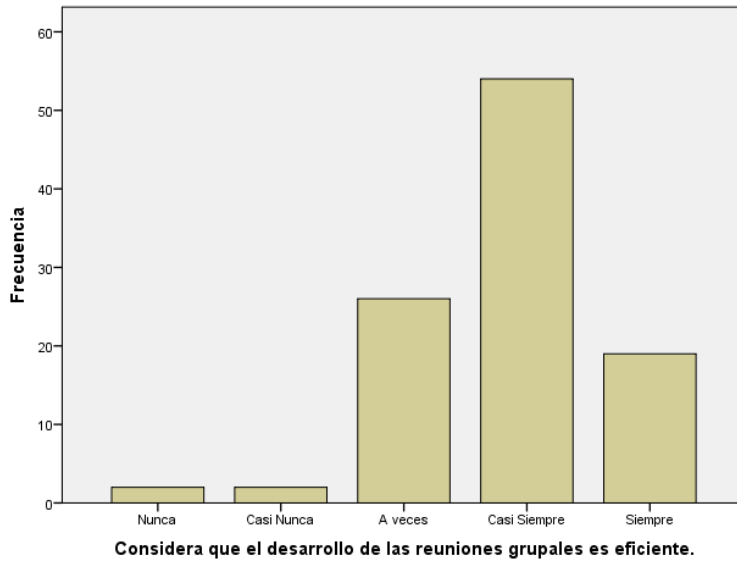
*Gráfico 1. Distribución de los encuestados según la dimensión: Flexibilidad en la jornada laboral.*



*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

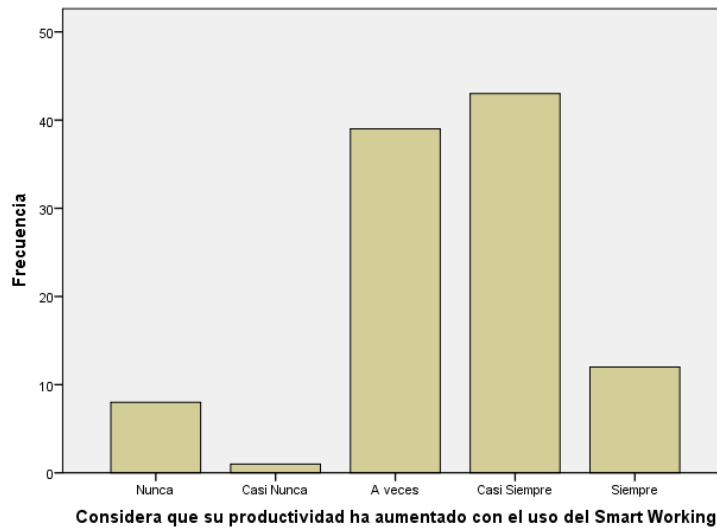
Gráfico 2. Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo en equipo



*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

Gráfico 3. Distribución de los encuestados según la dimensión: Productividad



*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 1, mostraron que la dimensión Flexibilidad en la Jornada Laboral es la que tiene el nivel más alto con 94.2% en la cual se puede observar que los docentes organizan con mayor eficacia su tiempo para desarrollar sus actividades. Así mismo la dimensión Trabajo en equipo tiene 70.9% en nivel alto lo que reflejó que la mayoría de docentes considera eficaces las reuniones grupales. Finalmente, la dimensión Productividad tiene un porcentaje de 53.4% en nivel alto lo que se traduce en que un poco más de la mitad de los docentes considera que su productividad ha aumentado con el empleo del Smart Working.

Segundo objetivo específico: Identificar el nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### Tabla 2

*Nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración en la Universidad Privada Antenor Orrego*

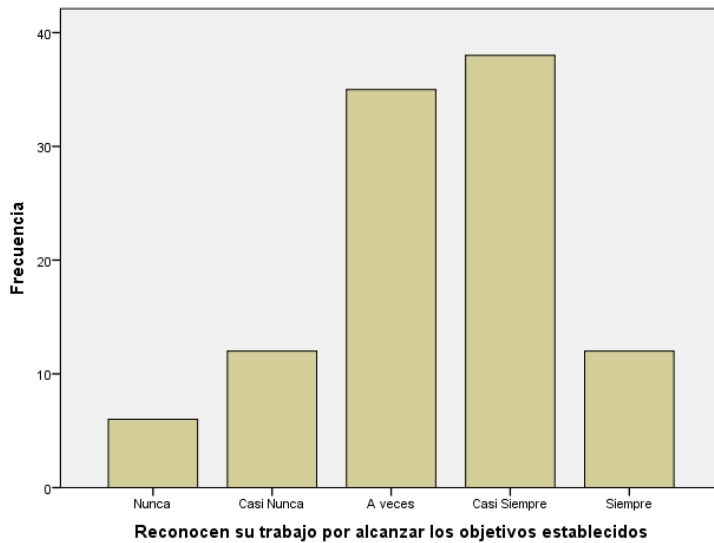
Condición	Satisfacción Laboral		Eficacia		Reconocimiento laboral	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	17,5	5	4,9	17	16,5
Medio	35	34,0	6	5,8	46	44,7
Alto	50	48,5	92	89,3	40	38,8
Total	103	100,0	103	100,0	103	100,0

*Tabla 3. Nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración en la Universidad Privada Antenor Orrego.*

*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

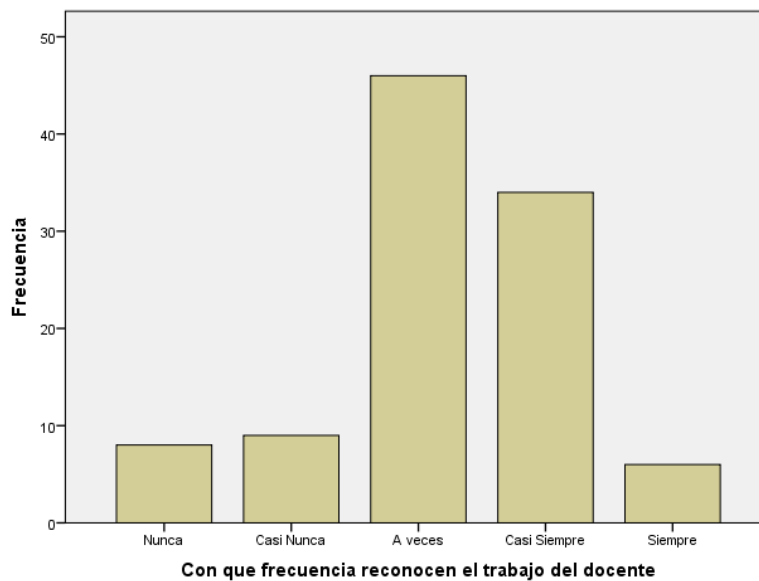
Gráfico 4. Distribución de los encuestados según el indicador Reconocimiento laboral



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado: Por los autores

Gráfico 5. Distribución de encuestados según la dimensión: Satisfacción Laboral



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado: Por los autores

Gráfico 6. Distribución de los encuestados según la dimensión: Eficacia



*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 2 mostraron que el 17.5% de los docentes tenía una percepción baja de la dimensión Satisfacción Laboral, el 34% percibió un nivel medio y el 48.5% consideró que el nivel de Satisfacción Laboral es alto. Por otro lado, en relación a la percepción de la eficacia según la aceptación de los estudiantes a los métodos de enseñanza tenemos que se percibió en un 89,3% un nivel alto, un 5,8% nivel medio y con un 4,9% en un nivel bajo. Finalmente, en relación con el reconocimiento laboral la percepción que tuvieron los docentes en nivel alto es de 38,8%, el 44,7% percibe un nivel medio y solo el 16,5% tuvo una percepción de nivel bajo.

Tercer objetivo específico: Conocer la relación que existe entre el Home office y el desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

**Tabla 3**

*Relación que existe entre el Home Office y el Desempeño Laboral de los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego según la dimensión Productividad y la dimensión Clima Organizacional*

		Clima Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Productividad	Bajo	1	4	4	9
	Medio	2	9	28	39
	Alto	1	1	53	55
Total		4	14	85	103

*Tabla 3. Relación que existe entre el Home Office y el Desempeño Laboral de los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego según la dimensión Productividad y la dimensión Clima Organizacional.*

*Fuente: Aplicación de encuesta*

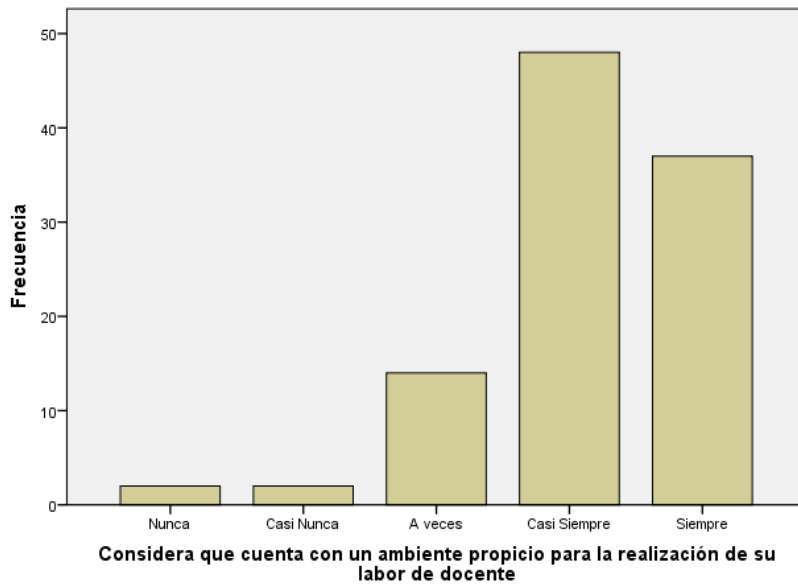
*Elaborado: Por los autores*

### **Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 3 mostraron que más de la mitad de la cantidad de docentes encuestados consideran que existe un alto nivel de productividad debido al uso del Smart Working, así mismo consideran que existe un nivel alto de clima organizacional dado que han contado con un espacio que les ha permitido desarrollar sus actividades de una manera óptima. Por lo cual se pudo inferir que existe un impacto positivo entre el manejo del Home Office en el desempeño laboral de la plana docente.



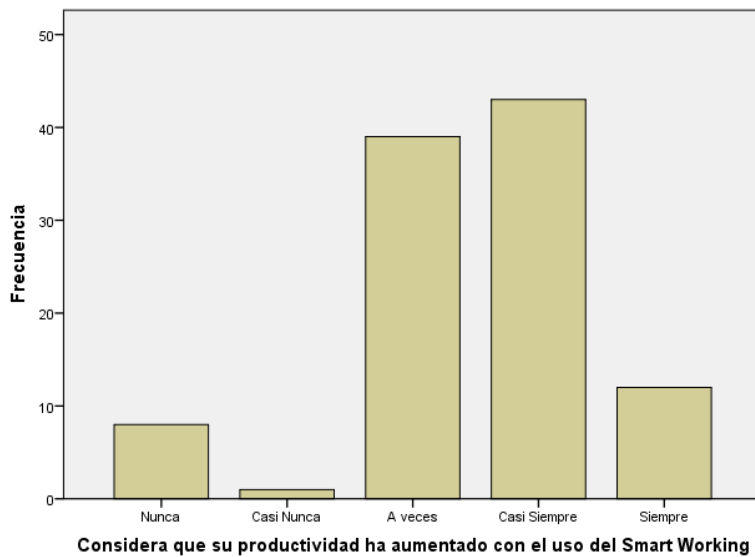
Gráfico 7. Distribución de encuestados según la dimensión: Clima Organizacional.



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado: Por los autores

Gráfico 8. Distribución de encuestados según la dimensión: Productividad con el uso del Smart Working



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado: Por los autores

Objetivo General: Determinar el impacto que genera el Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### Hipótesis estadística

H1: El Home Office tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

H0: El Home Office no tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

### Tabla 4

#### *Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,068 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	9,660	4	,047
Asociación lineal por lineal	14,829	1	,000
N de casos válidos	103		

*Tabla 4. Prueba de chi-cuadrado*

*Fuente: Aplicación de encuesta a los docentes*

#### Interpretación:

La Tabla 5 muestra la relación que existió entre el Home Office y el Desempeño Laboral en los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2020, dando como resultado de la prueba Chi cuadrado  $X: 22,068$  con nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ) lo que demuestra que la relación entre ambas variables es significativa por lo tanto se demostró que el Home Office

ha tenido un impacto positivo en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020. Por tanto, se aceptó la hipótesis de investigación H1 y se rechazó la hipótesis H0.

## **4.2 Discusión de resultados**

Respecto al objetivo general: Determinar el impacto que genera el Home office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

La teoría del Home office como lo afirma Aquije (2018) es aplicable en cualquier institución si es correctamente implementado, tomando elementos clave y desarrollado desde un enfoque que ayude a administrar el tiempo del trabajador puede tener un efecto positivo en los trabajadores, motivándolos y haciéndolos más eficientes. Los resultados de nuestra investigación muestran que 80 docentes consideran que están cumpliendo con los objetivos fijados y esto se ha sido el resultado del impacto del Home Office y las capacitaciones que la casa de estudios les ha ido brindando para que se adapten a la nueva modalidad de trabajo remoto. El valor de la prueba de Chi cuadrado es  $X^2: 22,068$  con nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ) aceptándose la hipótesis de investigación, es decir, se demuestra que el Home Office tiene un impacto positivo en el desempeño de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación de Ribera (2014) cuando analiza el propósito de las empresas que permiten realizar Home office en donde participaron 10 personas de diferentes edades, sexos y empleados de diferentes empresas, se llegó a la conclusión de que uno de los factores es el desarrollar mayor compromiso y desempeño laboral en los trabajadores, alegando que existe una relación entre ambas variables.

Los resultados de la investigación de Ribera coinciden con los resultados de nuestra investigación donde es las dos variables muestran su impacto la una en la otra de manera positiva.

Con respecto al primer objetivo específico: Analizar de qué manera desarrollan el home office los docentes de la escuela de la Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

Con relación al teletrabajo, Boiarov (2010) señala que el home office o también conocido como teletrabajo es la modalidad que ha crecido gradualmente en diferentes países permitiendo adaptar el trabajo de los empleados. De los resultados que se han podido obtener del cuestionario que se aplicó a los docentes, se da a conocer las dimensiones del Home office, en donde se puede observar en la tabla 1 la dimensión Flexibilidad en la jornada laboral es la que tiene el nivel más alto con un 94,2% lo que indica que los docentes están organizando con mayor eficacia su tiempo para el desarrollo de todas las actividades, por otro lado la dimensión Trabajo en equipo presenta un 70,9% en nivel alto, lo que significa que un gran porcentaje de docentes consideran eficaces las reuniones grupales que se desarrolla, finalmente en lo que respecta la dimensión productividad, tiene un porcentaje de 53,4% en el nivel alto, lo que se traduce que un poco más de la cantidad de docentes consideran que gracias al uso del Smart Working su productividad ha aumentado. Este resultado es similar al encontrado por Aquije (2018) en su tesis donde concluyó que en general, el HO es aquel que va a permitir representar un gran factor de cambio social y humano en la empresa en donde se está generando el estudio, situándose en Lima- Perú.

De la comparación de la teoría, antecedente y el propio resultado, se puede evidenciar que el home office es un factor de cambio social y humano en las instituciones.

Con respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

El desempeño laboral según Franklin y Krieger (2012) son todos los comportamientos del empleado que busca lograr los objetivos fijados, lo cual es visto como una estrategia individual para el cumplimiento de objetivos de la

organización. Los resultados de la investigación dan a conocer las dimensiones del Desempeño laboral, en donde se puede apreciar en la tabla 2, donde el 48,5% considera que el nivel de satisfacción laboral es alto, por otro lado en lo que respecta la percepción de la eficacia según la aceptación de los estudiantes a los métodos de enseñanza tenemos que se percibe un 89,3% en nivel alto y finalmente en relación con el reconocimiento laboral, la percepción que tienen los docentes en nivel alto es de 38,8% menos del 50% lo que significa que creen que existe poco reconocimientos laborales en la Universidad Privada Antenor Orrego. Este resultado es similar al encontrado en la investigación de Medina (2017) en su tesis donde concluyó que en base a los resultados que arrojaron como resultado un 82% de las personas que laboran en la municipalidad evidenciaron un lamentable bajo desempeño laboral, el 17% mostró un mediano desempeño laboral y para el 2% apenas un alto desempeño laboral.

Al relacionar la teoría con los antecedentes y resultados se demostró que el nivel de desempeño de los colaboradores se incrementó con la modalidad de trabajo en casa.

Respecto al tercer objetivo específico de conocer la relación que existe entre el Home office y el desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020.

El trabajo en casa o home Working según Rivera (2014) quien afirmó es beneficioso porque la optimización de recursos, además de un candidato más comprometido y eficaz ya que puede estar cerca de su familia. Según los resultados de la investigación han mostrado que más de la mitad de la cantidad de docentes encuestados han considerado que existe una relación entre su productividad gracias al empleo del Home Office debido al uso del Smart Working, así mismo consideraron que existe un nivel alto de clima organizacional dado que han contado con un espacio que les ha permitido desarrollar sus actividades de una manera óptima. El valor de la prueba de Chi cuadrado fue  $X: 19,886$  con nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ) aceptándose la hipótesis de investigación, es decir, se demostró que existe una relación entre el Home office y el desempeño

laboral en los docentes de la escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2020. El resultado de investigación ha sido similar al encontrado por Bautista y La Madrid (2019) cuando analizan los criterios que toman los directivos para el sistema de trabajo en remoto. En donde se seleccionó como caso de estudio el área de Servicio de Soporte y Mejora continua de la empresa Tecnología SAC. Llegaron a la conclusión que si las empresas desean desarrollar o poner en marcha la metodología del HO deberán tener en cuenta el correcto liderazgo y asesoramiento en los trabajadores puesto que esto afecta al desarrollo correcto del HO y el desempeño laboral de los mismos. Lo que ha coincidido con los resultados de nuestra investigación dado que se demostró que existe una relación entre ambas variables.

De la discusión de teorías, antecedentes y resultados, se evidenció que el home office ha sido beneficioso para ambas partes, pero se requiere de una buena gestión de los tiempos, asignación de tareas, metas claras, liderazgo y capacitación de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

1. Existe un impacto positivo del Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, viéndose reflejado en la productividad y en la adaptación al nuevo modelo de trabajo remoto por medio de plataformas virtuales y esto se debe a que la plana docente ha logrado alcanzar los objetivos establecidos en los tiempos delimitados por la institución.
2. Existe un desarrollo óptimo del Home Office y los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego puesto que ha permitido que puedan aumentar su productividad gestionando sus jornadas de trabajo y mediante la utilización de plataformas virtuales y tecnología.
3. Existe un buen nivel en el desempeño laboral, sin embargo, la percepción que tienen los docentes sobre su satisfacción laboral ha sido uno de los puntos menos óptimos debido a que hay un porcentaje de docentes que no reconoce que la institución otorgue reconocimientos por el cumplimiento de las tareas encomendadas y la falta de implementación de un sistema competitivo de incentivos por alcanzar los objetivos.
4. Existe una relación directa entre el home office y el desempeño laboral, tomando en cuenta que para los docentes es más conveniente manejar sus tiempos y desarrollar sus actividades laborales dentro un espacio que conocen y se adapta a sus necesidades, permitiendo estar más cerca de sus familiares en caso de alguna situación inesperada y así puedan manejar sus tiempos con mayor responsabilidad y autonomía. Desde el punto de vista de la entidad ello le puede facilitar ciertas ventajas como la reducción de gastos en el mantenimiento de las oficinas, la innovación en la gestión de procesos a través de las plataformas digitales y posiblemente el considerar para un futuro el implementar un modelo de trabajo mixto según sus necesidades.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere brindar continuamente asesorías a los docentes, plantear nuevas estrategias para su desarrollo y manejo de sus tiempos para que el Home Office siga impactando de manera positiva en los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.
2. Se sugiere seguir potenciando las habilidades de los docentes para el óptimo desarrollo del Home Office en el uso de herramientas digitales, dotándolos de las herramientas necesarias como capacitaciones constantes sobre gestión del Smart Working, gestión de sus tiempos y actualización sobre las nuevas tecnológicas para la gestión.
3. La empresa debe enfatizar en brindar el debido reconocimiento laboral a los docentes por el cumplimiento de objetivos puesto que esto influye en el desempeño que tienen los docentes considerando que son un factor clave para la universidad.
4. Es importante abrir y mantener el diálogo entre el personal para poder llegar a un consenso sobre las necesidades que van surgiendo en torno a la modalidad de trabajo y a los propios procesos dentro de la entidad por lo que se sugiere enfatizar en la comunicación interna de la empresa mediante una plataforma online que permita el diálogo, el intercambio de ideas y facilite la toma de decisiones en beneficio de la plana docente y de la entidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (pg.82). Caracas, Episteme.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad*. España, Editorial UOC.
- Chiavenato, I. (2002). *Recursos Humanos*. Sao Paulo. Atlas.
- Fincowsky, F & Kreiger, M (2012). *Comportamiento Organizacional*. España, Pearson Educación.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación (6ª edición)*. México, MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Katzenbach, J. (1993). *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organisation, Harvard Business School*. Boston
- Kinney y Taylor (1998). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. (pg.402). McGraw-Hill
- Pérez, R. (1991). *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación* (p.106). España
- Trespalacios, J; Vázquez, R y Bello, L (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing* (p.96). España, Paraninfo.

### Revistas

- Aquije de Guzmán, C. (2018). *Home Office como Estrategia para la Motivación y la Eficiencia Organizacional*. Argentina: Palermo Business Review.
- Saco, R. (2007). *El Teletrabajo*. Revista Derecho PUCP-Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sonia, B. (2010). *¿Cómo empiezo a teletrabajar?* Buenos Aires. Fondo Editorial Consejo.

## Tesis

Acevedo, D; Alegría, C y Cortegana, M (20216) *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 20216*. (Tesis de titulación) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

Bautista, L. y La Madrid, S. (2019). *Home Office* (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura, Perú.

Nieves. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO PERU S.A. PIURA – PERU, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

Ribera, S. (2014). *Percepción de la experiencia en colaboradores que trabajan desde casa* (Tesis de grado). Universidad Rafael Ladívar, Guatemala.

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*(Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Zelada, J. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura-2015*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Piura.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis Magisterial). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

## Páginas web

Camacho P. (2020). Curso de Experto FATLA en Smart-Working. Recuperado de <https://amazonas.fatla.training/abr20/mod/page/view.php?id=30>

Forbes. (2016). Home Office aumenta 28% la productividad de las empresas. Obtenido de Forbes: [//www.forbes.com.mx/home-office-aumenta-28-la-productividad-delas-empresas/](http://www.forbes.com.mx/home-office-aumenta-28-la-productividad-delas-empresas/), recuperado el 17/05/2017.


# ANEXOS

## ANEXO 01: Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: “Home Office y su impacto en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Administración UPAO, Piura 2020.”</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>V.INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿De qué manera impacta el desarrollo del Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración de la UPAO-Trujillo?	Determinar el impacto que genera el Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO.	H1: El Home Office tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.  H0: El Home Office no tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.	Home Office <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Productividad</li> </ul>	Investigación Correlacional  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No Experimental Correlacional  <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>  P: Docentes de la Universidad Privada Antenor Orrego M: 103 Docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego <b>CRITERIO MUESTRAL:</b> Docentes que laboran en la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>V. DEPENDIENTE Y DIMENSIONES</b>	<b>CRITERIO MUESTRAL:</b>
¿De qué manera desarrollan el Home Office los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo?	Analizar de qué manera desarrollan el Home Office los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.	Existe un buen desarrollo de Home Office de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.	Desempeño Laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima Organizacional</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul>	<b>Muestreo probabilístico: aleatorio simple</b> <b>Con fórmula para población finita: 103 docentes de administración.</b>

<p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que tienen los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo?</p>	<p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.</p>	<p>Existe un nivel de desempeño laboral bajo en los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia</li> </ul>	<p><b>TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOJO DE DATOS</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
<p>¿Qué relación existe entre el Home Office y el Desempeño Laboral en los docentes de la escuela de Administración Upao, Trujillo?</p>	<p>Conocer la relación que existe entre el Home Office y el Desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración Upao, Trujillo.</p>	<p>Existe una relación baja entre el Home Office y el Desempeño laboral en los docentes de la escuela de Administración Upao, Trujillo.</p>		

## ANEXO 02: Instrumento

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO – UPAO</b></p> <p style="text-align: center;">Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración</p> <p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO</b></p>
---

Reciba usted un cordial saludo estimado docente se está realizando una investigación para determinar el impacto de Home Office en el Desempeño Laboral de los docentes universitarios. Su identidad no será revelada y toda información brindada por usted será tratada de manera confidencial.

**DATOS GENERALES**

Edad:       25 – 35     35 – 45       45 – más

Variables	Dimensiones	Indicadores	Aspectos a evaluar	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Home Office	Trabajo en Equipo	Cumplimiento de plazos	¿Considera usted que cumple con sus tareas en los plazos fijados?					
			¿Ha recibido alguna sanción por no cumplir con los plazos establecidos?					
		Cumplimiento de Objetivos	¿Cumple con los objetivos propuestos del silabo?					
			¿Su grupo de trabajo recibe reconocimiento por sus logros alcanzados?					
	Flexibilidad	Modificación de Jornada Laboral	¿Considera que en caso de emergencia puede modificar sus horarios de jornada laboral sin complicaciones?					
			¿Organiza su horario eficazmente para desarrollar sus actividades durante la jornada laboral?					
	Productividad	Uso optimo del Smart Working	¿Considera que su productividad ha aumentado con el uso del Smart Working?					
			¿Ha presentado dificultades para gestionar o desarrollar Smart Working?					
Calidad de enseñanza		¿Considera usted que su metodo de enseñanza es el adecuado?						
		¿Ha recibido quejas en relación a su método de enseñanza?						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Aspectos a evaluar	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Desempeño Laboral	Clima Organizacional	Condiciones Físicas del trabajo	¿Considera que cuenta con un ambiente propicio para la realización de su labor de docente?					
			¿Alguna vez ha presentado dificultades en base a sus condiciones de trabajo?					
		Acompañamiento y Asesoría	¿Considera usted que ha recibido una adecuada asesoría?					
			¿Constantemente recibe apoyo de su coordinador?					
	Satisfacción Laboral	Reconocimiento del personal	¿Reconocen su trabajo por alcanzar los objetivos establecidos?					
			¿Con que frecuencia reconocen el trabajo del docente?					
	Eficacia	Grado de Satisfacción del estudiante	¿Con que frecuencia los estudiantes presentan quejas acerca de su método de enseñanza?					
			¿cuenta con las facilidades tecnológicas para desempeñar su función docente?					
		N° de actividades realizadas por ciclo	¿Se cumple con las actividades fijadas en el sílabo?					
			¿considera que las capacitaciones son eficaces para su labor docente?					



## ANEXO 03: Validaciones de instrumentos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**TÍTULO: “Home Office y su impacto en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela de Administración UPAO, Trujillo 2020.”**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar el impacto que genera el Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo 2020.

**HIPÓTESIS:**

H1: El Home Office tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.

H0: El Home Office no tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.

**JUEZ EXPERTO: FRANCISCO ALEXANDRO RAMOS FLORES**

**GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: MAGISTER**

**FECHA DE REVISIÓN: 12-10-2020**

**FIRMA:**



COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ  
**MBA. Francisco A. Ramos Flores**  
 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ  
 CLAP - 4735

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa	Tienes coherencia con los indicadores	Tienes coherencia con las dimensiones	Tienes coherencia con las variables	Observaciones
DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Clima organizacional	Condiciones físicas del espacio de trabajo	1.Considera que cuenta con un ambiente propicio para la realización de su labor de docente	X	X	X	X	
			2.Alguna vez ha presentado dificultades en base a sus condiciones de trabajo					
		Acompañamiento y asesoría	3.Considera usted que ha recibido una adecuada asesoría	X	X	X	X	
			4.Constantemente recibe apoyo de su coordinador					
	Satisfacción Laboral	Reconocimiento personal	5.Reconocen su trabajo por alcanzar los objetivos establecidos	X	X	X	X	
			6.Con qué frecuencia reconocen el trabajo del docente					
	Eficacia	Grado de Satisfacción del estudiante	7.Con qué frecuencia los estudiantes presentan quejas acerca de su método de enseñanza	X	X	X	X	
			8.Cuenta con las facilidades tecnológicas para desempeñar su función docente					
		Nº de actividades realizadas por ciclo	9.Se cumple con las actividades fijadas en el silabo	X	X	X	X	
			10.Considera que las capacitaciones son eficaces para su labor docente					

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**TÍTULO: “Home Office y su impacto en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela de Administración UPAO, Trujillo 2020.”**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar el impacto que genera el Home Office en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo 2020.

**HIPÓTESIS:**

H1: El Home Office tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.

H0: El Home Office no tiene un impacto positivo en el Desempeño laboral de los docentes de la escuela de Administración UPAO, Trujillo.

**JUEZ EXPERTO: Zapata Chau Jorge**

**GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Magister**

**FECHA DE REVISIÓN: 13/10/2020**

**FIRMA:**



Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Redacción Clara Y Precisa	Tienes Coherencia Con Los Indicadores	Tienes Coherencia Con Las Dimensiones	Tienes Coherencia Con Las Variables	Observaciones
Independiente: HOME OFFICE	Trabajo en equipo	Cumplimiento de plazos	1.Considera usted que cumple con sus tareas en los plazos fijados	X	X	X	X	
			2.Ha recibido alguna sanción por no cumplir con los plazos establecidos					
		Cumplimiento de objetivos	3.Cumple con los objetivos propuestos del silabo					
			4.Su grupo de trabajo recibe reconocimiento por sus logros alcanzados					
	Flexibilidad	Modificación de jornada laboral	5.Considera que en caso de emergencia puede modificar sus horarios de jornada laboral sin complicaciones	X	X	X	X	
			6.Organiza su horario eficazmente para desarrollar sus actividades durante la jornada laboral					
	Productividad	Uso óptimo del Smart Working	7.Considera que su productividad ha aumentado con el uso del Smart Working	X	X	X	X	
			8.Ha presentado dificultades para gestionar o desarrollar Smart Working					
		Calidad de enseñanza	9.Considera usted que su método de enseñanza es el adecuado					
			10.Ha recibido quejas en relación a su método de enseñanza					

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa	Tienes coherencia con los indicadores	Tienes coherencia con las dimensiones	Tienes coherencia con las variables	Observaciones
DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Clima organizacional	Condiciones físicas del espacio de trabajo	1.Considera que cuenta con un ambiente propicio para la realización de su labor de docente	X	X	X	X	
			2.Alguna vez ha presentado dificultades en base a sus condiciones de trabajo					
		Acompañamiento y asesoría	3.Considera usted que ha recibido una adecuada asesoría	X	X	X	X	
			4.Constantemente recibe apoyo de su coordinador					
	Satisfacción Laboral	Reconocimiento personal	5.Reconocen su trabajo por alcanzar los objetivos establecidos	X	X	X	X	
			6.Con qué frecuencia reconocen el trabajo del docente					
	Eficacia	Grado de Satisfacción del estudiante	7.Con qué frecuencia los estudiantes presentan quejas acerca de su método de enseñanza	X	X	X	X	
			8.Cuenta con las facilidades tecnológicas para desempeñar su función docente					
		Nº de actividades realizadas por ciclo	9.Se cumple con las actividades fijadas en el sílabo	X	X	X	X	
			10.Considera que las capacitaciones son eficaces para su labor docente					

## ANEXO 04: Gráficos

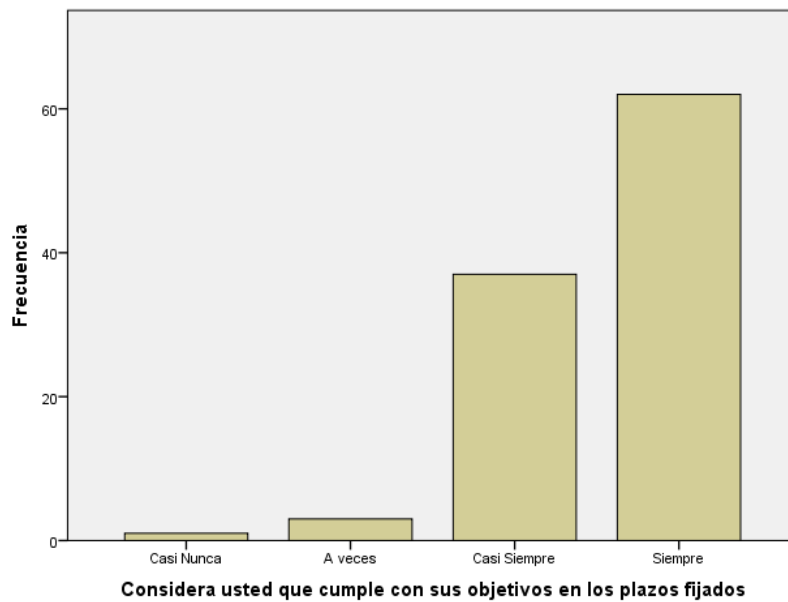
Gráfico 9. Distribución de los encuestados según la dimensión: Eficacia



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaborado: Por los autores

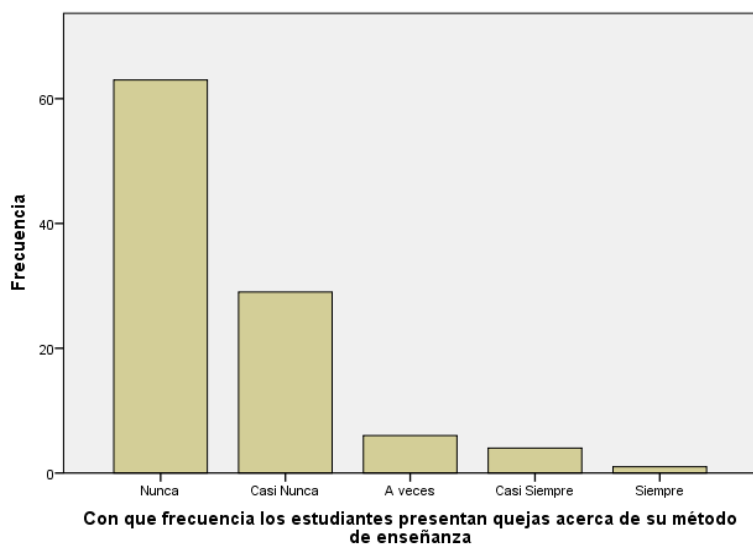
Gráfico 10. Distribución de los encuestados según la dimensión: Productividad.



*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

*Gráfico 11. Distribución de los encuestados según el indicador: Grado de Satisfacción del estudiante.*



*Fuente: Aplicación de encuesta*

*Elaborado: Por los autores*

