

**Desempeño del teletrabajador en el sector  
construcción en tiempos de Covid – 19**

**Teleworker performance in the  
construction sector in times of Covid - 19**

**Elizabeth Emperatriz García-Salirrosas**  
Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur - Perú  
egs.asesora@gmail.com

[doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356)

## RESUMEN

La pandemia por Covid-19 ha obligado a muchas empresas implementar el teletrabajo para seguir operando. Sin embargo, gran parte de ellas nunca habían contemplado esta modalidad, sobre todo en el sector construcción. Es por ello, que el estudio tuvo como objetivo determinar el desempeño de los teletrabajadores administrativos en el sector construcción. Se realizó un estudio de caso, analizando a la empresa EPICOM S.A., puesto que la gerencia decidió implementar el teletrabajo en el área administrativa. Se aplicó el método de evaluación 270 grados a todos los trabajadores administrativos, obteniéndose un total de 100 fichas de evaluación. Los resultados muestran que existe un desempeño laboral con una tendencia alta, lo que confirma que esta modalidad de trabajo es una solución para asegurar la continuidad de las empresas de este sector, específicamente en el área administrativa.

**Palabras clave:** teletrabajo, competitividad, desempeño, tics, covid-19

Cómo citar este artículo:

APA:

García-Salirrosas, E.E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. 593 Digital Publisher CEIT, 5(5-1), 312-324. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>

Descargar para Mendeley y Zotero

## ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has forced many companies to implement teleworking to continue operating. However, most of them had never considered this modality, especially in the construction sector. That is why the study aimed to determine the performance of administrative teleworkers in the construction sector. A case study was carried out, analyzing the company EPICOM S.A., since the management decided to implement teleworking in the administrative area. The 270 degrees evaluation method was applied to all administrative workers, obtaining a total of 100 evaluation sheets. The results show that there is a job performance with a high trend, which confirms that this work modality is a solution to ensure the continuity of the companies in this sector, specifically in the administrative area.

**Key words:** telework, competitiveness, performance, TICs, Covid-19

## Introducción

El sector construcción en el Perú, representa aproximadamente el 6% del Producto Bruto Interno - PBI y existen alrededor de 23,700 empresas constructoras y 62,200 empresas inmobiliarias (Quiroz, 2020). Para el año 2020 este sector se contraerá en un 4%, en comparación de los años anteriores 5,5% y por debajo del 1,5% con referencia al año 2019 (Peters, 2020). Esto como resultado de las estrictas medidas adoptadas por el gobierno peruano para contener la propagación del Covid-19, el cual es una enfermedad producida por el coronavirus, que ha generado una situación de crisis para la sociedad y las empresas (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions [EUROFON], 2020)

La Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO, 2020) señala que la paralización del aparato productivo nacional que se dio por casi cuatro meses, como medida para disminuir el contagio del Covid-19, ocasionó una reducción de casi 13% en el PBI. Esto representó para el sector de la construcción la paralización de 1,750 proyectos de vivienda en el Perú, con una inversión que supera los 26 millones de soles y más de 3,000 obras públicas presupuestadas en 14 mil millones de soles.

La situación de crisis por la pandemia de Covid-19 ha alentado la adopción de la modalidad del teletrabajo (Badia, 2020; Zhang et al., 2020), para la sostenibilidad y la continuidad del funcionamiento de las compañías.

La palabra teletrabajo proviene de la raíz griega *thele*, que significa que algo es lejano o a distancia (Valencia, 2018).

El teletrabajo es una modalidad para realizar el trabajo, cumplir con las funciones o actividades de manera externa a la organización a través de los servicios online. Para el buen desarrollo de esta modalidad de trabajo se utilizan los sistemas informáticos para el cumplimiento de las obligaciones designadas y también facilitar las conexiones laborales entre los empleados y empleadores (Perez, 2019; Romero, 2019; Pereda

y Zapata, 2019; Azabache, 2019; Valencia, 2018; Mózo, 2017)

Verano et al. (2014) mencionan que implementar el teletrabajo sería todo un desafío, por lo que recomienda que es necesario que los organismos públicos y privados lo promuevan con normatividad clara y con incentivos.

Por su parte, Candela y Enrique (2017) señalan que la hegemonía de los teletrabajadores puede cambiar a un dominio desafiante para las compañías, así mismo, el teletrabajador puede elegir el grado de intensidad de las actividades que va a realizar.

Al respecto, Contreras & Rojas (2015), señalan que cuando se va a implementar el teletrabajo en la organización, se debe tener en cuenta y examinar la cultura organizacional, la aptitud de adaptarse, tipo de liderazgo y el equilibrio entre el trabajo y los seres queridos de los trabajadores.

Diversos autores coinciden en los diversos beneficios que el teletrabajo genera, así se puede citar:

Según Chaverra y Perez (2015), afirman que el teletrabajo beneficia en la retención de los empleados, minimiza la rotación laboral y refuerza el compromiso con la empresa. Respecto a un contrato de trabajo, contribuye al cumplimiento de deberes y obligaciones del trabajador y la empresa (Slusarczyk, 2015).

Por su parte, Montenegro (2017) y Verano et al. (2014) señalan que los beneficios que presenta el teletrabajo son: 1) La mejora del rendimiento y la productividad en los trabajadores; 2) La disminución del tiempo del desplazamiento 3) Menos estrés laboral y más tiempo con la familia.

También Herrera (2018) incide en que el teletrabajo, además de traer varias ventajas para los trabajadores y para la sociedad, también favorece a la organización. Por su parte Contreras y Rojas (2015) indican que el aplicar el teletrabajo beneficia en la reducción de costos en el personal, equipamiento y arrendamiento, y el principal beneficio es el incremento de la productividad. En este mismo sentido, Beham

et al. (2015) refieren que al incrementar el desempeño que se realiza en la empresa, esto repercute en el incremento de las utilidades de la organización.

Por otro lado, Oviedo & Vásquez (2014) indican que el teletrabajo brinda una gran flexibilidad en el horario del trabajadores y la medición de objetivos se puede realizar mediante la evaluación por resultados.

Para Rodríguez (2007) la implementación del teletrabajo en la organización, trae consigo tres tipos de beneficios, los cuales son:

1) Beneficios Económicos: Implica la disminución de los costos para el trabajador, ya que, no tendrá que desplazarse a un lugar determinado para trabajar, ahorrando de esta manera en: transporte, alimentos y vestimenta. Así mismo, se obtiene un ahorro de tiempo en la empresa, ya que será el trabajador quien tendrá la tarea de organizar su tiempo para cumplir de manera correcta sus funciones asignadas. Y en base a ello se tiene como consecuencia un crecimiento de la productividad y la eficiencia. Es decir, hay un mejor uso del tiempo y además y un mayor grado de responsabilidad por parte del trabajador.

Por su parte (Zhang et al., 2020) señalan que los empresarios se han dado cuenta que los trabajadores pueden ser más productivos en la modalidad del teletrabajo, el cual se puede aplicar en cualquier sector de la organización, por ejemplo (Crespo et al., 2020) señala que incluso se puede analizar radiografías y realizar atención primaria para brindar diagnóstico a pacientes en el sector salud.

2) Beneficios sociales: La puesta en práctica del teletrabajo mejora y favorece la buena salud mental de los trabajadores, debido a la reducción del estrés que les genera el desplazarse cotidianamente a las instalaciones de las empresas. En este sentido (Barros, 2017) señala que el teletrabajo favorece la satisfacción con la vida y la salud, puesto que el empleado disfruta trabajar fuera de su entorno institucional sin control externo, valorando la flexibilidad sobre

su propio horario, planificación y organización de su trabajo. Por otro lado, el teletrabajo es una oportunidad en la generación de empleo para las personas que sufren algún tipo de discapacidad y para las madres cabeza de familia Verano et al. (2014).

3) Beneficios ambientales: El teletrabajo contribuye con un beneficio ecológico, debido a que los trabajadores ya no tendrán la obligación de usar los transportes públicos y privados para desplazarse a su lugar de trabajo, con lo cual se reduce la emisión de gases contaminantes de los vehículos (Verano et al., 2014; Bailey & Kurland, 2002).

Por su parte, Davies (2018) sostiene que la ventaja de aplicar el teletrabajo, se centra en la optimización de la comunicación dentro y fuera de la organización. Tanto entre trabajador es, como también con los clientes y proveedores. Así mismo, permite promover e implementar el trabajo en equipo y ayuda a mejorar las condiciones para el desarrollo de las funciones diarias, aportando de esta manera en la consecución de los objetivos organizacionales.

En este sentido, Giraldo y Villegas (2019) señalan que algunas empresas aspiran a contratar trabajadores en base a la modalidad del teletrabajo para obtener un espacio físico reducido, disminuir los costos operativos, aumentar la productividad en sus trabajadores, tener contacto más directo con los clientes, y mejorar la calidad de relación con el consumidor. Los factores mencionados son primordiales para examinar sus limitaciones y tipo de trabajo que se consideraría cuando van aplicar el teletrabajo y tener en cuenta los recursos de la organización.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014), coincide con los diversos autores citados en párrafos anteriores, al señalar que la modalidad del teletrabajo vuelve más eficientes a los trabajadores. Así mismo, señala que ayuda a reducir los costos e incrementar la productividad de las empresas. Es por ello, que la OIT regulariza el trabajo remoto o teletrabajo, cuidando los intereses laborales de las compañías y de los trabajadores es, en base al “manual de buenas

prácticas para el desarrollo del teletrabajo” (OIT, 2014).

En un estudio realizado por Ipsos (2012), donde encuestaron a un total de 11.383 teletrabajadores de 24 países a través de una encuesta en línea realizada entre el 7 y el 20 de octubre de 2011, concluyó que el 65% del total de empleados encuestados señalan que son más productivos a consecuencia de la flexibilidad laboral. Puesto que esta modalidad les permite trabajar en los momentos donde pueden concentrarse mejor y/o también porque al tener un mayor control sobre su ambiente de trabajo en base a sus propios cronogramas manifiestan una mayor felicidad y satisfacción laboral. En este mismo orden de ideas (Zhang et al., 2020) señalan que un beneficio muy importante que los empleados valoran del teletrabajo es el disfrutar mas tiempo con la familia.

Sin embargo, es importante mencionar que en este mismo estudio realizado por Ipsos, el otro tercio (35%) de encuestados opinan lo contrario, a consecuencia de los factores como la ausencia de supervisión a empleados o las diversas distracciones que pueden tener los teletrabajadores dentro del hogar o ambiente familiar.

Así pues, aunque existen diversos beneficios por la implementación del teletrabajo, también es necesario mencionar algunos puntos en contra. Así se tiene, lo señalado por Baruch (2003) quien afirma que existen posibles inconvenientes ante la implementación del teletrabajo; el cual lo especifica en tres perspectivas: 1) el trabajador, 2) la organización y 3) la sociedad. Para el trabajador existirían menos oportunidades para las relaciones laborales y personales, habría más aislamiento profesional y menos seguridad en el empleo. La empresa tendrá un reto ya que podría tener poco control y motivación de sus trabajadores, y también poco compromiso de los mismos. En base a la sociedad, existiría un aislamiento de las instituciones sociales convirtiéndose en una sociedad autista.

A pesar que algunos autores sostienen la existencia de algunos aspectos negativos

referentes al teletrabajo, no se puede negar las grandes ventajas que esta modalidad ofrece. Es por ello que los países desarrollados como Estados Unidos y la Unión Europea fueron los primeros en aplicar el teletrabajo (Nilles, 1973).

En América Latina, el teletrabajo ha ido en crecimiento, pero registra ciertos límites de innovación en los factores del desarrollo digital, lo cual genera una brecha diferenciadora entre los países (Silva y Li, 2018). Referente a la implementación del teletrabajo, se muestra un cierto desconocimiento por parte del empresariado, esto se refleja en un estudio realizado por Guzmán y Villamizar (2017), quienes realizaron una encuesta a 114 empresarios, en Bucaramanga, Colombia; donde encontraron que el 97.3% del total de empresarios indicaron desconocer esta modalidad de contratación y el 49.6% mencionaron que el teletrabajador debe contratarse solo por proyectos.

En el Perú, el teletrabajo a pesar que está regulado, mediante la ley promovida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MINTRA (Diario el Peruano ,2013), aún se encuentra en una fase exploratoria; ya que se tiene poca información sobre los métodos para la ejecución del teletrabajo en las entidades públicas y privadas (Castro, 2017).

En los últimos años, antes de la pandemia por el Covid-19, eran pocas las empresas en el Perú que usaban el teletrabajo. Entre ellas figuran: Cisco, International Business Machines Corporation, Banco de Crédito, Microsoft, Repsol y Ente Nacional de Energía Eléctrica (Castro, 2017). Al respecto Jaime Zavala, experto en trabajo a distancia y ex ministro de Trabajo y fomento del empleo en el Perú, mencionaba que las empresas peruanas todavía no habían podido delimitar al 100% la antigua modalidad de gerencia, donde era indispensable la presencia física del trabajador en la organización, y esto básicamente se debía a la desconfianza que se genera al estar fuera de la organización (Curico, 2015).

La primera institución pública en Perú, que puso en práctica esta modalidad de trabajo fue el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia

y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. El piloto fue conformado por 20 trabajadores de tres órganos resolutivos dando como resultado un mejor desempeño y productividad en sus trabajadores (INDECOPI, 2018).

### Desempeño laboral

El desempeño de los trabajadores siempre ha sido considerado una piedra angular para el éxito de las organizaciones; es por ello que los gerentes que gestionan el capital humano están en la necesidad de conocer los aspectos que le permitan evaluar y potenciar este capital. En este sentido, el desempeño de los trabajadores es el rendimiento que demuestran al momento de realizar sus distintas actividades dentro de su área laboral, y que además permitan alcanzar los objetivos organizacionales. Es por ello que evaluar el desempeño de manera periódica, permite conocer las habilidades, experiencia, actitudes, conocimientos, y sobre todo los valores de los trabajadores, permitiendo de esta manera que las organizaciones tengan la posibilidad de potenciar las competencias de sus trabajadores. Entre las opiniones de los autores referente a esta temática se puede citar:

Por un lado, Chiavenato (2007) lo define como aquellos comportamientos o acciones que manifiestan las personas que pueden ser de gran ayuda para alcanzar los objetivos organizacionales.

Al respecto, Robbins (2004) relaciona el desempeño con la capacidad de organizar y coordinar las acciones que al integrarse crean el comportamiento de las personas implicadas en el proceso productivo.

Por su parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como la consecuencia del comportamiento de los trabajadores frente a las funciones de su cargo, sus facultades, labores y acciones, que dependen de un proceso de conciliación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar las herramientas necesarias a los trabajadores para que estos puedan realizar sus labores mediante el teletrabajo, pero a su vez

es necesario conocer si los trabajadores cuentan con las competencias para adecuar su trabajo bajo esta modalidad.

Herrera (2018) afirma que las organizaciones públicas y privadas pueden lograr un mejor desempeño de sus trabajadores, si ponen énfasis en la satisfacción laboral, puesto que, el descuido de ello puede ocasionar un bajo rendimiento y productividad de los trabajadores.

Por ello, las empresas deben tener en cuenta que la deficiente gestión sobre la productividad de sus trabajadores les hace ser menos competitivos y en un contexto de mercado empresarial, los competidores pueden aprovechar ese recurso con mayor eficacia (Silva, Carrasco, & Vega, 2018).

Así pues, Chiavenato (2002) indica que para alcanzar calidad y productividad, las empresas deben tener trabajadores motivados para desempeñar sus funciones laborales. La calidad viene a ser el grado de cubrir las necesidades de los trabajadores para el cumplimiento de las tareas en las organizaciones. La calidad de vida en el centro laboral cubre diversos factores, por ejemplo: satisfacción con el trabajo, crecimiento en la empresa, reconocimiento por los logros obtenidos, sueldo justo, relaciones humanas en la empresa, etc.

Por su parte, Pedraza (2020) concluye que los factores más relevantes para el desempeño laboral son la remuneración y justicia, equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo y calidad y efectividad.

Con respecto a la relación de productividad y trabajo a distancia tienen una relación de reciprocidad (Etkin, 2000), es decir, si la compañía provee a los trabajadores las condiciones que necesitan para incrementar la calidad de vida, estos trabajadores estarán más comprometidos con la empresa, y por consecuencia se logrará una mejor calidad de trabajo y la productividad. Recíprocamente, cuando la organización es más productiva, tendrá más posibilidades de brindar mejores condiciones que influyen en el bienestar y calidad de vida del trabajador.

Por su parte, Chiavenato (2007) recalca la importancia de la evaluación del desempeño para lograr la productividad. Señalando que consiste en un proceso dinámico, que las organizaciones deben aplicar de manera constante a los empleados. Esta evaluación puede ser desarrollada de manera formal o informal. También señala que la evaluación del desempeño permite la implementación de nuevas políticas de compensación, mejoras del desempeño, incentiva la toma de decisiones, cambios de ubicación, ascensos, así como permite encontrar errores en los diseños de puestos y también evaluar las necesidades de capacitación para los trabajadores. Para hacer efectiva esta evaluación de desempeño, Bravo (2017) propone cuatro dimensiones: 1) Aptitud, 2) Profesionalismo, 3) Satisfacción laboral y 4) El dominio personal.

Después de todo lo analizado en párrafos anteriores, el presente trabajo tuvo como objetivo determinar el desempeño de los teletrabajadores administrativos en el sector construcción en tiempos de Covid-19, tomando como unidad de estudio a la empresa EPICOM S.A

El aporte del presente trabajo radica en contribuir, en base a datos empíricos, con la literatura referente a la productividad y el desempeño laboral mediante la modalidad del teletrabajo en el sector de la construcción, el cual ha sido uno de los sectores duramente castigado en los últimos meses en el Perú, como consecuencia de la pandemia por el Covid-19.

### Método

El presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018).

La investigación realizada fue en la empresa EPICOM S.A., la cual se dedicada a las instalaciones eléctricas, mecánicas e industriales, entre otros servicios del sector de la construcción. El trabajo se realizó con los diez empleados que conforman el área administrativa, así se tuvo: el Gerente General, el Gerente de Vetas, el Gerente Comercial, el Asistente de Proyectos,

el responsable de Marketing, el responsable de las Finanzas, Responsable de la Logística, Responsable de Recursos Humanos, Responsable de Contabilidad y el Supervisor de Operaciones.

Tabla 1

### *Trabajadores administrativos de la empresa EPICOM S.A.*

CARGO	EDAD	SEXO	Años en EPICOMSA
Supervisor de Operaciones	34	M	2
Gerente General	48	F	3
Logística	20	M	2
Recursos Humanos	45	F	1.5
Gerente de Ventas	49	M	2
Asistente de Proyectos	24	M	0.6
Gerente Comercial	46	F	2
Marketing	21	M	1.5
Finanzas	22	F	1
Contabilidad	22	F	0.6

Los trabajadores de área administrativa empezaron a desarrollar sus labores mediante la modalidad del teletrabajo desde que empezó la pandemia por el Covid-19, para lo cual, la empresa implementó el “TeamViewer”, el cual consiste en un software informático privado, que permite conectarse remotamente entre equipos; cuyas funciones son de compartir y controlar escritorios, reuniones en línea, video llamadas, videoconferencias y la transmisión de archivos entre ordenadores (TeamViewer, 2015).

La recopilación de la información se realizó durante el mes de julio 2020. El instrumento para evaluar el desempeño, tuvo como base la escala elaborada por Bravo (2017). La escala incluye 19 ítems, cuyas dimensiones son 4: 1) Aptitud, 2) Profesionalismo, 3) Satisfacción laboral y 4) Dominio de las funciones. Para la medición se utilizó la escala de Likert de 1 al 5 (donde 1 era nunca, 2 a veces, 3 generalmente, 4 casi siempre y 5 siempre).

Se aplicó una *evaluación 270°*, que es parte de la evaluación 360 grados. El cual es un sistema de evaluación del desempeño en el cual participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, es decir, los compañeros de trabajo, además del supervisor (Werther, 2014). En el caso del presente estudio, el empleado fue evaluado por su jefe, se realizó autoevaluación y

adicionalmente fue evaluado por sus compañeros de trabajo.

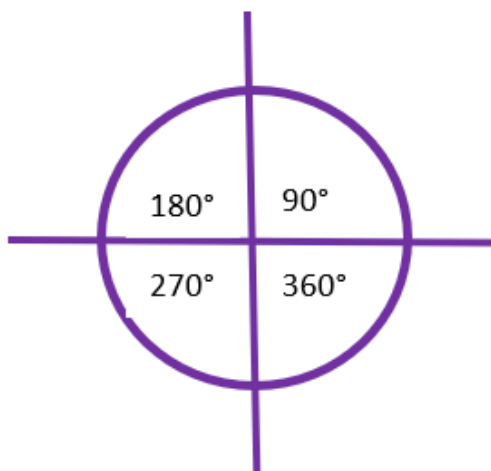


Figura 1. Evaluación de desempeño 270 grados (270°). Fuente (Werther, 2014).

El cuestionario de evaluación fue realizado de manera digital, cuyo enlace fue compartido con todos los participantes del estudio. En total se aplicaron 100 fichas de evaluación de desempeño cuyos datos fueron procesados mediante el Microsoft Excel para el análisis de las frecuencias.

### Resultados

En la Figura 2, se aprecian los resultados que corresponden al desempeño laboral mediante la modalidad del teletrabajo. El nivel de aptitud salió alto en un 50% y el otro 50% en un nivel medio. En lo referente a la satisfacción laboral, el 60% se encuentra en un nivel medio y el 40% en un nivel alto. Referente al profesionalismo, se encuentra 50% a nivel alto y el 50% a un nivel medio. Finalmente, referente al dominio de funciones, el 70% de trabajadores se encuentra a nivel alto y el 30% a un nivel medio.

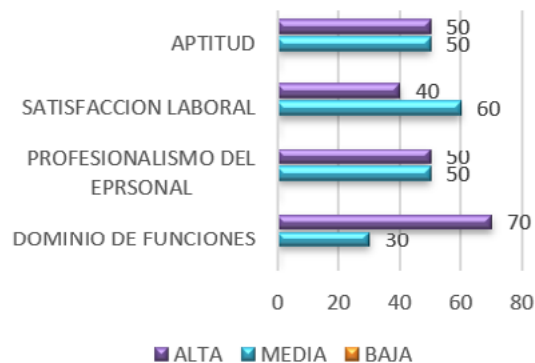


Figura 2. Desempeño laboral de los teletrabajadores administrativos de la empresa EPICOM S.A. en tiempo de Covid-19. Elaboración propia.

En la Figura 3, se observan la evaluación del desempeño de los trabajadores, desde el punto de vista del mismo trabajador (autoevaluación), el compañero de trabajo (evaluación del par) y el jefe inmediato (evaluación del jefe), encontrándose que respecto a la autoevaluación de los profesionales el 90% de los trabajadores consideran que tienen un desempeño alto y el 10% se considera que se encuentra en un nivel medio. Desde la perspectiva del compañero de trabajo, el 100% consideran que se encuentran en un nivel alto. Desde la perspectiva del jefe inmediato superior, considera que el 100% de teletrabajadores tienen un desempeño alto.

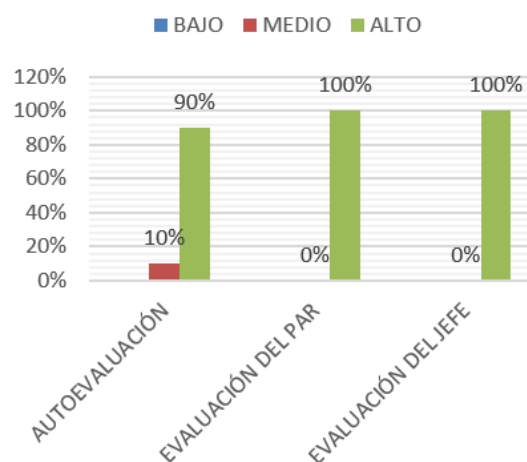


Figura 3. Desempeño laboral de los teletrabajadores administrativos de la empresa EPICOM S.A. en tiempo de Covid-19. Elaboración propia.



## Discusión

Luego de presentados los resultados, se evidencia que los empleados administrativos que laboran en la modalidad del teletrabajo de la empresa EPICOM S.A. tienen un desempeño con una tendencia alta en el desarrollo de su trabajo.

Los trabajadores tienen aptitudes medias y altas, eso quiere decir que tienen la capacidad para el desarrollo de sus funciones mediante esta modalidad. En cuanto a su profesionalismo, se ve una tendencia en un nivel medio y alto. Es decir, los trabajadores tienen la capacidad y preparación para el desarrollo de sus labores como profesionales mediante la modalidad del teletrabajo.

El aspecto de mayor valoración en esta variable fue la dimensión de dominio de sus funciones. Es decir, los teletrabajadores logran realizar sus funciones de acuerdo a lo requerido y en el tiempo adecuado. Este aspecto está alineado con lo que menciona (Slusarczyk, 2015), quien señala que la modalidad del teletrabajo contribuye en el cumplimiento de deberes y obligaciones del trabajador y de la empresa.

Sin embargo, no muestra igual tendencia en cuanto a lo relacionado a la satisfacción laboral, puesto que la mayoría muestra una tendencia media. Todo esto evidencia que los colaboradores contribuyen con el logro de los objetivos organizacionales, sin embargo, aún falta desarrollar las compensaciones por parte de la empresa para que los trabajadores logren una mejor satisfacción laboral. Esto está alineado a lo sostenido por Chiavenato (2002) y Pedroza (2020) quienes resaltan la importancia de brindar a los trabajadores la calidad de vida en el centro laboral como crecimiento en la empresa, reconocimiento por los logros obtenidos, sueldo justo, relaciones humanas en la empresa, entre otros aspectos, que al momento de realizado el estudio, la empresa aún se encontraba analizando.

Los resultados obtenidos permiten dar cuenta que los trabajadores de las empresas del sector construcción como el caso de EPICOM S.A., pueden tender un alto desempeño mediante el

teletrabajo, Sin embargo, es necesario aclarar que estas organizaciones tienen que implementar un programa de capacitación y brindar los recursos necesarios para que se realice de forma eficiente y eficaz.

Un aspecto a favor de EPICOM S.A. fue que muchos de sus trabajadores tenían conocimiento de informática y sobre todo acceso a internet. Además, tenían conocimiento de sus áreas respectivas, es por ello que en los resultados mostrados tienen un nivel muy bueno en el dominio de sus funciones. Cabe recalcar que el ambiente laboral aplicando el teletrabajo, puede ser muy bueno siempre y cuando el gerente se preocupe por sus trabajadores es y se les brinde los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Finalmente, se deduce que el desempeño de los trabajadores administrativos mediante el teletrabajo tuvo un incremento de manera beneficiosa para la empresa en una época de crisis provocada por el Covid-19, beneficiando a la empresa tanto económicamente como en salubridad.

Los teletrabajadores indicaron que se sienten satisfechos utilizando este método de trabajo, sin embargo, existe un porcentaje de trabajadores que presentan una satisfacción laboral medio, por el cual se interpreta que hay algunos motivos personales o laborales que posiblemente no permiten su total satisfacción.

Se indica también, que para efectuar este método de trabajo se necesita un buen hardware, software e internet para que las funciones laborales se ejecuten de manera correcta. En este estudio, los trabajadores contaban con esos recursos.

## Conclusión

El desempeño laboral es un elemento fundamental para el éxito de cualquier organización, por ello es de suma importancia, prestarle especial atención en el proceso de la gestión del capital humano.

La aparición del Covid-19 obligó a las empresas de todos los sectores acatar las medidas de

confinamiento para intentar desacelerar el contagio del virus mortal. Es así, que muchas empresas para lograr su continuidad en sus operaciones se vieron en la necesidad de implementar nuevas formas de gestionar su recurso humano.

Aunque el teletrabajo no es una modalidad nueva, para muchos sectores, como el de la construcción, aún no se había contemplado la implementación de esta modalidad, sin embargo, ante la pandemia se vieron con la necesidad de adoptarlo en sus procesos.

Este estudio pone en evidencia que el desempeño laboral de los teletrabajadores del área administrativa del sector construcción es de nivel medio alto, lo que es favorable para asegurar la continuidad de las operaciones de este tipo de empresas.

Finalmente, se concluye que existe una oportunidad para las empresas de este sector, quienes tienen la opción de continuar sus operaciones mediante el teletrabajo después de la pandemia, asegurando de esta manera el alto desempeño de sus trabajadores administrativos y favoreciendo la retención del talento humano por la flexibilidad que esta modalidad ofrece.

### Agradecimientos

Alas estudiantes: Irihna Ivonne Uscuvilca Cabrera y Zaira Nicol Loyola Paredes, de la Escuela profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, por ayudar en la recopilación de la información.

### Referencias bibliográficas

Azabache, P. J. (2019). Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo. (Tesis de segunda especialidad). *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/153680>

Badia, J. G. (2020). Parapets behind the pone. *Atencion Primaria Practica*, 2(4-5), 5-6. <https://doi.org/10.1016/j.appr.2020.100062>

Bailey, D., & Kurland, N. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. In *Journal of Organizational Behavior* (23), 383-400. <https://doi.org/10.1002/job.144>

Barros, A. S. S. (2017). Subjective Well-being (Sb) and Burnout Syndrome (BnS): Correlational Analysis Teleworkers Education Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237(June 2016), 1012-1018. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.144>

Baruch, Y. (2003). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews*, 3(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>

Beham, B., Baierl, A., & Poelmans, S. (2015). Managerial telework allowance decisions – a vignette study among German managers. *International Journal of Human Resource Management*, 26(11), 1385-1406. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.934894>

Bravo, M. (2017). *Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017* (Tesis e maestría). *Universidad César Vallejo*. Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Candela, M., & Enrique, G. (2017). Gestión individual del Equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Revisión e Integración de La Literatura. *Rev.Fac.Cienc.Econ*, 1, 219-242. <https://doi.org/10.18359/rfce.1055>

Camara Peruana de la Construcción - CAPECO. (2020). *Informe económico de la construcción*. <https://www.capeco.org/entrada-noticia/sector-construccion-se-contrajo-42-el-primer-semester-revela>

iec-de-capeco

- Castro, R. (2017). *Teletrabajo: Una Nueva Tendencia de Desarrollo Laboral en el Perú*. Recuperado de [https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717\\_2/inf\\_esp\\_ed\\_dig\\_717.pdf](https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf)
- Chaverra, M., & Perez, J. (2015). El teletrabajo y la seguridad de la información empresarial. *Revista Cintex*, 20(1), 111-121. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaCintex/2015/vol120/no1/8.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill Educación..
- Chiavenato, I. (2007). *Chiavenato. Administración de Recursos Humanos subrayado*. México D.F Mc Graw Hill.
- Contreras, O., & Rojas, R. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial . Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13),74–83. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>
- Crespo, R., Isaula, O. F., & Azofra, B. (2020). SARS-CoV-2: A peculiar presentation. *Semergen*, 46, 99–100. <https://doi.org/10.1016/j.semerng.2020.05.001>
- Curico, P. (2015). El dilema del trabajo remoto. *Revista Aptitus*. Recuperado de <http://lh.pw-content/uploads/2015/04/dilema-trabajo-remoto.pdf>
- Davies, A. (2018). *Industrial relations & new technology*. London recuperado de <https://doi.org/10.4324/9781351256605>
- Diario el Peruano, E. (2013). *LEY N° 30036 - Norma Legal Diario Oficial El Peruano*.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions- EUROFON (2020) Coronavirus. Obtenido de A labour market earthquake. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/blog/coronavirus-a-labour-market-earthquake>
- Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores. México.
- Giraldo, F.D., & Villegas, M. M. (2019). Propuesta de mejora de procesos software basada en PSP para contextos de teletrabajo. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 18(34), 83–101. <https://doi.org/10.22395/rum.v18n34a6>
- Peters (2020) Construcción peruana se contraerá un 4% recuperado de <https://www.construccionlatinoamericana.com/construccion-peruana-se-contraera-un-4/144112.article>
- Guzmán, A., & Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22(2), 5–30. <https://doi.org/10.33801/fe.v22i2.13624>
- Hernández-Sampiere, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (1st ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Herrera, B. G. (2018). *Satisfacción y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huara, 2017*. (Tesis para título) Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INDECOPI (2018). El Indecopi implementa piloto para convertirse en la primera entidad pública que desarrolla la modalidad de Teletrabajo impulsada por

- el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. In *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI*. Indecopi.
- Ipsos. (2012). *The World of Work: Global Study of Online Employees Shows One in Five (17%) Work from Elsewhere* | Ipsos.
- Montenegro, M., Astaíza, L. F., Ortégón, C., & Vicente, J. (2017). *Teletrabajo: Aspectos sociojurídicos en el campo publicitario*. Bogotá-Colombia: Universidad Central.
- Mózo, B. S. (2017). Ley que regula el Teletrabajo LEY N° 30036. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nilles, M. F. R. F. G. P. H. J. (1977). The Telecommunications-Transportation Tradeoff, Options for Tomorrow. *Journal of Business Communication*, 14(3), 84–85. <https://doi.org/10.1177/002194367701400312>
- OIT. (2014). *Las reglas del juego: Una breve introducción a las normas internacionales del trabajo (Edición revisada 2014)*.
- Oviedo, A., & Vásquez, N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 41–56. <https://doi.org/10.22458/rna.v5i2.744>
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pereda, N., & Zapata, E. (2019). Uso de tecnologías (TICS) y su incidencia en la gestión de negocios”. Revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años. In *Universidad Privada del Norte*. Universidad Privada del Norte.
- Perez, A. (2019). Teletrabajo . 593 *Digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 91–107. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Quiroz, L. F. (2020). *Informe Situacional del Sector Construcción en el Perú Post Covid-2019 – PMI Lima Perú Chapter*. Project Management Institute.Lima, Peru.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. Prentice Hall. México.
- Rodriguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1) 29-42. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/336/33613102.pdf>
- Romero, A. M. (2019). Trabajo, género y nuevas tecnologías: algunas consideraciones. *IusLabor*, 0(1), 210–232. <https://doi.org/10.31009/iuslabor.2019.i01.04>
- Silva, G., & Li, F. (2018). Un método para evaluar la competitividad del teletrabajo profesional. *Revista Nacional de Administración*, 9(2), 105–137. <https://doi.org/10.22458/rna.v9i2.2280>
- Silva, W. N., Carrasco, J. R., & Vega, J. G. (2018). *El analisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario*. (Tesis para título profesional) Pontificia Universidad católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>
- Slusarczyk, M. (2015). Diagnóstico de la Aplicación De Las NTIC En Las PYMES De Rio Bama – Ecuador. *3C TIC. Cuadernos de Desarrollo Aplicados a Las TIC*, 4(2), 169–189. <https://doi.org/10.17993/3ctic.2015.42.169-189>
- TeamViewer. (2015). *Acerca de TeamViewer: Líder en innovadoras soluciones de software remoto*.
- Valencia (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-

226. Recuperado en 04 de septiembre de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es).

Verano, D., Suárez, H., & Sosa, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 20(1), 41–46. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>

Werther, W. (2014). Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano. México D.F.: McGraw-Hill.

Zhang, S., Moeckel, R., Tsui, A., & Shuai, B. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A*, 141, 51–68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>