

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los
trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de
salud de la ciudad de Arequipa, 2022**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Gordillo Cruz, Rocio Estefany

ORCID: 0009-0009-2309-4306

Machado Medina, Lorena Noelia

ORCID: 0009-0008-7268-2940

para optar el Título Profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**

Asesor (a):

Mg. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 03 de Enero del 2024

Dictamen: 010035-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 010035, presentado por:

2019150112 - MACHADO MEDINA LORENA NOELIA

2017244382 - GORDILLO CRUZ ROCIO ESTEFANY

Titulado:

**IMPACTO DEL TRABAJO REMOTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SEGUROS DE SALUD DE LA CIUDAD DE
AREQUIPA, 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**29645810 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN
DICTAMINADOR**



**29378657 - RIVEROS TACO LUIS ALFREDO
DICTAMINADOR**



Impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa,2022

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	3%
2	repositorio.upt.edu.pe Internet Source	1%
3	redibai-myd.org Internet Source	1%
4	repositorio.continental.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

DEDICATORIA

Esta tesis se la agradezco a Dios por guiarme.

A mi madre Natividad, por su paciencia, su amor, su comprensión y ser la persona que siempre me impulsa en mis metas y sueños.

A mis hermanos Milagros y Diego y mis personas especiales por apoyarme en mis decisiones y ser mi motivo para seguir creciendo.

Rocio Estefany Gordillo Cruz

A Dios.

A mis padres Ada y Jorge por su incansable esfuerzo y respaldo, por ser los principales promotores de mis sueños y por no dejar de creer en mi.

A mis hermanos, por ser mis mejores referentes de personas y profesionales.

A Salvador, mi sobrino, por todo el amor y alegría que has traído a mi vida.

Lorena Machado Medina

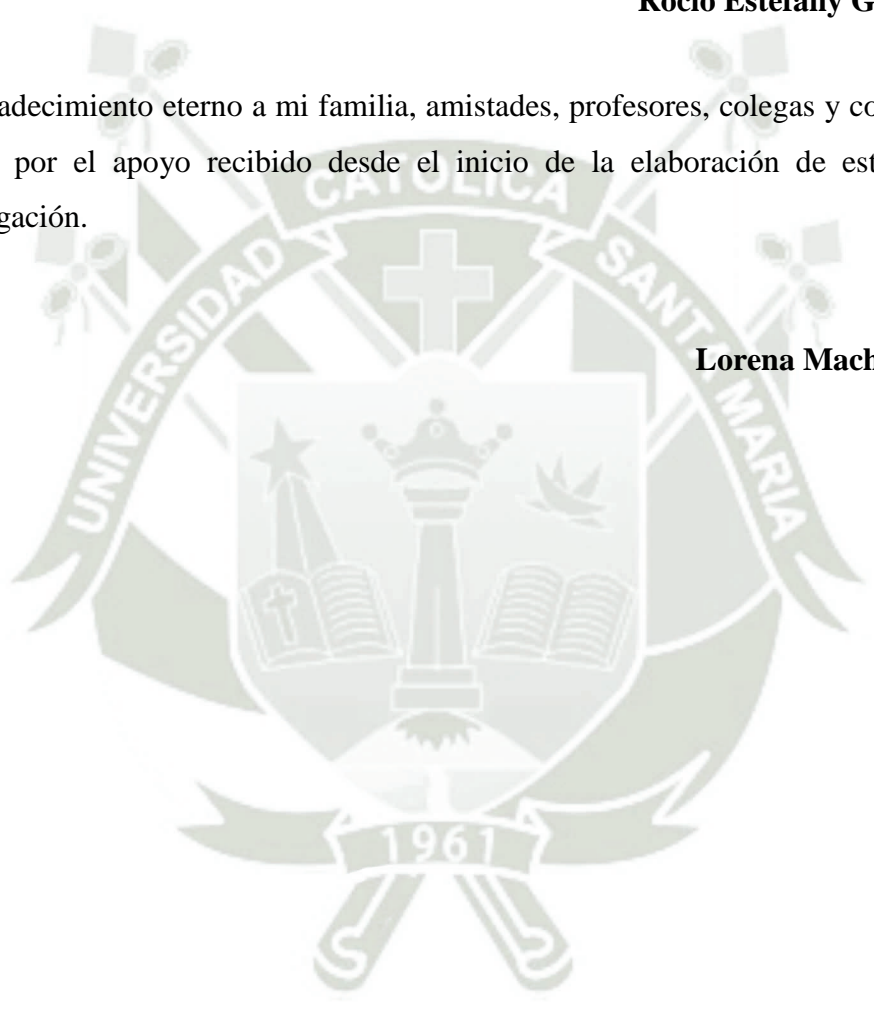
AGRADECIMIENTOS

A nuestros docentes de la escuela de posgrado por sus valiosos conocimientos transmitidos en especial a nuestro asesor.

Rocio Estefany Gordillo Cruz

Mi agradecimiento eterno a mi familia, amistades, profesores, colegas y compañeros de trabajo por el apoyo recibido desde el inicio de la elaboración de este trabajo de investigación.

Lorena Machado Medina



RESUMEN

La investigación llevada a cabo tiene como finalidad el determinar el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa; para llevar a cabo este estudio, se empleó una metodología de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo de nivel explicativo y un diseño no experimental de tipo transversal. Además, para la recopilación de datos, se utilizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario que constaba de 17 interrogantes relacionadas con la variable de teletrabajo y 16 ítems vinculados a la variable de rendimiento laboral, este instrumento se administró a 40 empleados pertenecientes a la empresa objeto de estudio. Los hallazgos demostraron que la mayoría del personal (73%) valora en un grado óptimo la implementación del trabajo remoto, así mismo en todas las dimensiones de esta variable se refleja la aceptación de esta modalidad de trabajo evaluando óptimamente cada aspecto, de igual manera ocurre con la variable desempeño laboral la cual muestra que el 68% de los colaboradores poseen una percepción buena de su desempeño de funciones bajo la modalidad de trabajo desde casa, evidenciando también una amplia aceptación en cada una de sus dimensiones donde la mayoría de los colaboradores demuestran un nivel alto. De igual manera, se evidenció que el trabajo remoto si ejerce un impacto sobre el desempeño laboral para los trabajadores de la empresa prestadora de seguros de salud en la ciudad de Arequipa en el año 2022. En conclusión, el trabajo remoto tiene un impacto significativo en la ejecución de funciones de los trabajadores, por lo tanto, mientras mejores condiciones se den en el trabajo esto tendrá repercusión en la productividad y desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Trabajo remoto, desempeño laboral, rendimiento, soporte digital.

ABSTRACT

The purpose of the research carried out is to determine the impact of remote work on the work performance of the workers of a company that provides health insurance services in the city of Arequipa; To carry out this study, a methodology of a basic nature was used, with a quantitative approach at an explanatory level and a non-experimental cross-sectional design. In addition, for data collection, the survey technique was used through a questionnaire that consisted of 17 questions related to the teleworking variable and 16 questions linked to the work performance variable. This instrument was administered to 40 employees belonging to the company under study. The findings showed that the majority of staff (73%) value the implementation of remote work to an optimal degree, likewise in all the dimensions of this variable the acceptance of this work modality is reflected, optimally evaluating each aspect, in the same way it occurs with the work performance variable which shows that 68% of employees have a good perception of their performance of functions under the work from home modality, also evidencing wide acceptance in each of its dimensions where the majority of workers demonstrate a high level. Likewise, it was determined that remote work does have an impact on job performance for the workers of the health insurance provider company in the city of Arequipa in the year 2022. In conclusion, remote work has a significant impact on the execution of workers' functions, therefore the better conditions at work will have an impact on the productivity and performance of collaborators.

Keywords: Remote work, job performance, performance, digital support.

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INDICE	7
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I	17
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	17
1.1. Enunciado del problema	17
1.2. Descripción del Problema	17
1.2.1. Campo, Área y Línea:	22
1.2.2. Tipo de problema	22
1.2.3. Variables	22
1.2.4. Interrogantes Básicas	31
1.2.4.1. Interrogante General	31
1.2.4.2. Interrogantes Específicas	31
1.3. Justificación	31
1.3.1. Justificación teórica	31
1.3.2. Justificación práctica	31
1.3.3. Justificación metodológica	32
1.4. Objetivos	32
1.4.1. Objetivo General	32
1.4.2. Objetivos Específicos	32
1.5. Marco Teórico	33
1.5.1. Antecedentes de investigación	33
1.5.1.1. Internacionales	33
1.5.1.2. Nacionales	36
1.5.1.3. Locales	39
1.5.2. Marco Conceptual	42

1.5.2.1. Trabajo remoto	42
1.5.2.1.1. Definiciones.....	42
1.5.2.1.2. Normatividad.....	43
1.5.2.1.3. Implementación del trabajo remoto	46
1.5.2.1.4. Diferencias entre trabajo remoto y teletrabajo.....	47
1.5.2.1.5. Dimensiones del trabajo remoto.....	47
1.5.2.2. Desempeño laboral.....	49
1.5.2.2.1. Definiciones:.....	49
1.5.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral	50
1.5.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral:.....	51
1.6. Definición de términos.....	53
1.7. Hipótesis.....	55
1.7.1. Hipótesis general.....	55
1.7.2. Hipótesis específicas	55
CAPITULO II.....	57
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	57
2.1. Técnicas e instrumentos.....	57
2.1.1. Técnica.....	57
2.1.2. Instrumento	57
2.2. Estructuras de los Instrumentos.....	58
2.3. Campo de Verificación	59
2.3.1. Ámbito.....	59
2.3.2. Ubicación temporal	59
2.3.3. Unidades de Estudio (Universo y Muestra)	59
2.4. Estrategia de recolección de Datos	59
2.4.1. Criterios para el manejo de resultados.....	59
2.4.2. Organización	60
2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros).....	60
2.5.1. Humanos	60
2.5.2. Materiales.....	61
2.5.3. Financieros.....	61
2.6. Cronograma de la investigación	62
CAPITULO III.....	63
3. RESULTADOS.....	63

3.1. Análisis descriptivo	63
3.1.1. Variable 1: Trabajo remoto	63
3.1.1.1. Dimensión: Soporte físico	63
3.1.1.2. Dimensión: Soporte digital	68
3.1.1.3. Dimensión: Supervisión	72
3.1.1.4. Dimensión: Capacitación	76
3.1.2. Variable 2: Desempeño laboral	80
3.1.2.1. Dimensión: Satisfacción	80
3.1.2.2. Dimensión: Autoestima	85
3.1.2.3. Dimensión: Autoestima	89
3.1.2.4. Dimensión: Compensación	93
3.2. Análisis inferencial	108
3.2.1. Prueba de normalidad	108
3.2.2. Contraste de hipótesis de investigación	109
DISCUSIÓN	115
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES	122
REFERENCIAS	123
ANEXOS:	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Difusión sobre el marco legal que ampara esta modalidad de trabajo	63
Tabla 2 Mención en el contrato sobre la duración u ampliación de la modalidad de trabajo	64
Tabla 3 El empleador informo sobre las funciones, método de trabajo y deberes correspondientes al empleado en su contrato.	65
Tabla 4 La empresa brinda las TIC's e instrumentos tecnológicos para un adecuado desempeño de funciones de manera remota.....	66
Tabla 5 La empresa tiene el respaldo tecnológico necesario para realizar eficientemente el trabajo a distancia.	67
Tabla 6 La empresa cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet).	68
Tabla 7 En la empresa se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp)	69
Tabla 8 La empresa cuenta con plataformas para realizar videoconferencias (meet y/ o zoom).....	70
Tabla 9 La empresa cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados.....	71
Tabla 10 La empresa asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones	72
Tabla 11 La empresa solicita a los colaboradores que realizan trabajo remoto, reportes laborales periódicamente.....	73
Tabla 12 La empresa cuenta con mecanismos de supervisión de trabajo remoto.....	74
Tabla 13 Los colaboradores cumplen la jornada laboral mediante el trabajo remoto	75
Tabla 14 La empresa brindó capacitación especializada en trabajo remoto.....	76
Tabla 15 La empresa brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo.....	77
Tabla 16 La empresa ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia	78
Tabla 17 La empresa brinda capacitación profesional en el trabajo y en servicios virtuales	79
Tabla 18 Óptimo clima laboral en la empresa.....	80
Tabla 19 Las responsabilidades del puesto se adaptan al trabajo remoto	81
Tabla 20 Los empleados son promovidos por desempeño en trabajo remoto.	82
Tabla 21 La cultura organizacional se fortalece con el trabajo remoto.	83
Tabla 22 El trabajo remoto brinda satisfacción persona	85
Tabla 23 El trabajo remoto brinda realización a todos los colaboradores	86
Tabla 24 Con el trabajo remoto, la familia de cada uno de los colaboradores, ve oportunidades de crecimiento profesional para ellos	87
Tabla 25 Mediante el trabajo remoto, los colaboradores experimentaron un aumento en su autoestima.....	88

Tabla 26 El trabajo remoto facilita colaboraciones en equipo.	89
Tabla 27 La comunicación y coordinación en trabajos en equipo fluyen sin problemas.	90
Tabla 28 El trabajo remoto permite la complementariedad en equipo.	91
Tabla 29 En el trabajo remoto, hay seguridad y responsabilidad en el logro de objetivos.	92
Tabla 30 En el trabajo remoto, se ofrecen compensaciones monetarias.	93
Tabla 31 Se ofrecen bonos como compensación.....	94
Tabla 32 Se brindan beneficios no económicos.	95
Tabla 33 En el trabajo remoto, se ofrecen capacitaciones para el desarrollo profesional.	96
Tabla 34 Trabajo Remoto	98
Tabla 35 Dimensión: Soporte físico.....	99
Tabla 36 Dimensión: Soporte digital.....	100
Tabla 37 Dimensión: Supervisión	101
Tabla 38 Dimensión: Capacitación	102
Tabla 39 Desempeño Laboral	103
Tabla 40 Dimensión: Satisfacción.....	104
Tabla 41 Dimensión: Autoestima	105
Tabla 42 Dimensión: Trabajo en equipo	106
Tabla 43 Dimensión: Compensación.....	107
Tabla 44 Pruebas de Normalidad.....	109
Tabla 45 Correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral	110
Tabla 46 Correlación entre el soporte físico y el desempeño laboral	111
Tabla 47 Correlación entre el soporte digital y el desempeño laboral.....	112
Tabla 48 Correlación entre la supervisión y el desempeño laboral	113
Tabla 49 Correlación entre la capacitación y el desempeño laboral	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Alfa de Cronbach de Trabajo Remoto	58
Figura 2 Alfa de Cronbach de Desempeño laboral.....	58
Figura 3 Difusión sobre el marco legal que ampara esta modalidad de trabajo.....	63
Figura 4 Mención en el contrato sobre la duración u ampliación de la modalidad de trabajo.....	64
Figura 5 El empleador informo sobre las funciones, método de trabajo y deberes correspondientes al empleado en su contrato.	65
Figura 6 La empresa brinda las TIC's e instrumentos tecnológicos para un adecuado desempeño de funciones de manera remota.....	66
Figura 7 La empresa tiene el respaldo tecnológico necesario para realizar eficientemente el trabajo a distancia.	67
Figura 8 La empresa cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet).	68
Figura 9 En la empresa se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp)	69
Figura 10 La empresa cuenta con plataformas para realizar videoconferencias (meet y/ o zoom).....	70
Figura 11 La empresa cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados.....	71
Figura 12 La empresa asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones	72
Figura 13 La empresa solicita a los colaboradores que realizan trabajo remoto, reportes laborales periódicamente.....	73
Figura 14 La empresa cuenta con mecanismos de supervisión de trabajo remoto.....	74
Figura 15 Los colaboradores cumplen la jornada laboral mediante el trabajo remoto ..	75
Figura 16 La empresa brindó capacitación especializada en trabajo remoto.....	76
Figura 17 La empresa brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo.....	77
Figura 18 La empresa ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia	78
Figura 19 La empresa brinda capacitación profesional en el trabajo y en servicios virtuales	79
Figura 20 Óptimo clima laboral en la empresa.....	81
Figura 21 Las responsabilidades del puesto se adaptan al trabajo remoto	82
Figura 22 Los empleados son promovidos por desempeño en trabajo remoto.	83
Figura 23 La cultura organizacional se fortalece con el trabajo remoto.	84
Figura 24 El trabajo remoto brinda satisfacción persona.....	85
Figura 25 El trabajo remoto brinda realización a todos los colaboradores.....	86

Figura 26 Con el trabajo remoto, la familia de cada uno de los colaboradores, ve oportunidades de crecimiento profesional para ellos	87
Figura 27 Mediante el trabajo remoto, los colaboradores experimentaron un aumento en su autoestima.....	88
Figura 28 El trabajo remoto facilita colaboraciones en equipo.	89
Figura 29 La comunicación y coordinación en trabajos en equipo fluyen sin problemas.	90
Figura 30 El trabajo remoto permite la complementariedad en equipo.	91
Figura 31 En el trabajo remoto, hay seguridad y responsabilidad en el logro de objetivos.	92
Figura 32 En el trabajo remoto, se ofrecen compensaciones monetarias.	93
Figura 33 Se ofrecen bonos como compensación.....	94
Figura 34 Se brindan beneficios no económicos.....	95
Figura 35 En el trabajo remoto, se ofrecen capacitaciones para el desarrollo profesional.	96
Figura 36 Trabajo Remoto.....	98
Figura 37 Dimensión: Soporte físico.....	99
Figura 38 Dimensión: Soporte digital	100
Figura 39 Dimensión: Supervisión.....	101
Figura 40 Dimensión: Capacitación	102
Figura 41 Desempeño Laboral	103
Figura 42 Dimensión: Satisfacción	104
Figura 43 Dimensión: Autoestima	105
Figura 44 Dimensión: Trabajo en equipo.....	106
Figura 45 Dimensión: Compensación.....	107

INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, la conectividad global se ha incrementado drásticamente, el avance tecnológico ha dado paso a una versión nueva de modo de vida, a una manera distinta de realizar las actividades cotidianas, acercando a las personas que se encuentran a kilómetros de distancia y a ayudando al hombre en sus esfuerzos de crear un mundo lleno de posibilidades y mejoras en calidad de vida. Con todo este avance tecnológico, las empresas y sus colaboradores han incurrido en hacer uso de esta para mejorar la productividad y a su vez realizar sus funciones desde la distancia, siempre que sus funciones en el puesto le permitan ejecutarlo; si bien el trabajo remoto tuvo mayor acogida en el mundo a raíz de la pandemia, este ya existía desde mucho antes en algunas partes del mundo, si bien no era muy frecuente, gracias al avance de la tecnología, su aplicación iba en incremento constante. El teletrabajo trae muchas ventajas tanto para empleado como para el empleador, no obstante, también tiene su lado desfavorable, dependiendo la manera en que gestiones y aplique esta forma de empleo. Han pasado ya 3 años desde el primer brote del virus SARCOV-2, y poco a poco la sociedad va regresando a una normalidad post pandemia, sin embargo, la modalidad remota en el trabajo sigue estando presente. (Calle y otros, 2022).

La presente tesis se centrará en investigar cómo se relacionan las diferentes dimensiones del trabajo desde casa con el desempeño ocupacional del personal que labora en una empresa que brinda el servicio de seguros, suponiendo que existe una conexión entre las variables de estudio, siendo la variable independiente trabajo remoto y la dependiente desempeño laboral.

Con la realización de esta pesquisa se espera contribuir con el cuerpo de conocimiento existente sobre el trabajo remoto y su impacto en el desempeño laboral en el contexto específico de las aseguradoras privadas. Además, se proporcionarán

recomendaciones prácticas y estratégicas para las organizaciones del sector, con el objetivo de optimizar la implementación del trabajo remoto y aprovechar al máximo los beneficios que esta modalidad puede ofrecer tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Asimismo, el presente estudio se desarrolló bajo la estructura que se menciona seguidamente:

Capítulo I, dicho apartado contempla la formulación y descripción del problema, interrogantes básicas, justificación, objetivos, marco teórico e hipótesis.

Capítulo II, este apartado presenta las técnicas, instrumentos, campo de verificación y estrategias de recolección de datos

Capítulo III, dicho apartado presenta los resultados de las variables de estudio conjunto a la discusión de los resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Enunciado del problema

Impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022

1.2. Descripción del Problema

Tras la pandemia que azotó a la población mundial en el 2020, se aplicaron una serie de restricciones con el fin de impedir la infección y la difusión del virus SARCOV-2, de estas medidas fue el trabajo remoto para aquellos sectores que podría permitírsele, para así evitar la suspensión total de las actividades económicas, resguardando con esto la integridad y salud de los empleados. Sin embargo, el “home office” existe mucho antes de estos sucesos. Uno de los primeras regulaciones en cuanto a este tema en Latinoamérica se dio en la década de los 90 donde el mercado laboral sufrió algunas modificaciones tras la firma del Convenio N°177 de la OIT, en donde se reconoce la existencia y aplicación del trabajo desde casa o lugar donde se encuentre el empleado, estando bajo la supervisión de un superior y desarrollando tareas productivas asignadas para generar un bien o servicio, mientras que el empleador establece las especificaciones de estos, el método de distribución y la remuneración del asalariado (Uribe y otros, 2022).

En Perú, el teletrabajo tuvo su iniciativa en el 2011 con el Proyecto de Ley No. 184/2011, con el cual se buscaba crear una estructura legal y políticas gubernamentales para regular el teletrabajo, el cual se estaba expandiendo a nivel global gracias a los avances tecnológicos en las TIC, tras varios años de implementación de legislación sobre el tema, se llegó a conformar la Ley del Teletrabajo N°31572, aprobada en el mes de septiembre del 2022 (Oyola Burgos, 2022).

El trabajo remoto como figura legal fue implementado en la crisis sanitaria producida por el SARCOV 2, regulada a través del Decreto de Urgencia N°026-2020, luego se dieron ajustes a su aplicación en el Decreto Supremo N°010-2020, contando con una guía de implementación del trabajo desde casa para el sector privado (Delgado de la Mata, 2020).

El teletrabajo y el trabajo remoto son términos muy similares pero no iguales, de acuerdo con Delgado (2020) la principal diferencia que se tiene es que el primero está establecido en el contrato del trabajador, en este el empleador proporciona equipos para llevar a cabo sus actividades laborales o compensa por los servicios utilizados desde el hogar tales como internet o línea telefónica, así mismo, el asalariado hace uso de la tecnología para el desempeño de sus funciones; caso contrario el trabajo remoto es una disrupción del contrato original en cuanto al lugar donde desempeña sus labores el colaborador, decisión que toma el empleador en consenso con el empleado, en este caso el propietario de la compañía no se ve obligado a pagar por el uso de internet u otros recursos que utilice el empleado en su desempeño de funciones desde su hogar o lugar de asilamiento, adicionalmente, la modalidad remota no necesariamente utiliza las TIC. Consecuentemente, el teletrabajo se puede realizar desde cualquier lugar, mientras que en trabajo remoto los colaboradores realizan sus funciones desde su casa o lugar de aislamiento.

En el contexto del aislamiento y restricciones, en el Perú la modalidad de trabajo remoto aumentó de manera exponencial, teniendo un incremento de 1395% desde que empezó la cuarentena en el 2020, esto se debió a que las compañías se vieron en la obligación de aplicar el teletrabajo para evitar una disminución en la producción o paralización total de sus actividades que generaría pérdidas irreparables para las empresas (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021).

De acuerdo con el MTPE a diciembre del 2022, un 11% de los empleados asalariados labora en una condición laboral particular o excepcional., mientras que 8 de cada 10 colaboradores laboraba de manera presencial, esto refleja que a nivel nacional la modalidad de trabajo más usada es la físicamente presente, a razón que existen sectores económicos en donde el personal requiere estar en el centro de trabajo debido al uso de maquinarias o procesos que solo se pueden realizar en las instalaciones de la empresa. De acuerdo con el informe trimestral realizado por el MTPE, se puede observar que las mujeres asalariadas son las que laboran en mayormente bajo la modalidad de teletrabajo con un 16.5%, mientras que los varones que trabajan del mismo modo son el 6.9% de sus respectivos géneros en la PEA ocupada, esto se podría explicar con la predominancia de las mujeres en el desarrollo de trabajos de oficina y comunicaciones, otro motivo sería que las damas prefieren el teletrabajo para obtener mayor flexibilidad en horarios que les permita adaptar sus actividades laborales con sus necesidades personales y familiares. En este informe también se puede observar que de la PEA ocupada asalariada los trabajadores calificados, es decir con instrucción superior, son los que predominan en el empleo de modalidad remota. Así mismo, el sector servicios es el que posee una proporción más elevada de trabajadores remotos, alcanzando en 2022 un 80.6%, esto se debe a la flexibilidad y el estilo de trabajo que efectúan en el sector servicios, permitiendo realizar sus labores de manera eficiente mediante el uso de tecnología y organización en línea, otras categorías ocupacionales como los empleos de oficina, y empleos relacionados a las comunicaciones también han registrado altos niveles de esta modalidad remota. En el año 2019 los empleos que más se enmarcaban en el teletrabajo son los administrativos, seguidos por agentes de ventas o representantes de fábricas o marcas comerciales, sin embargo, para el 2022, los trabajadores que más empelan esta modalidad, laboran como empleados de servicios estadístico y financieros, los docentes de nivel universitario y el

personal administrativo de servicios representaron más del 25% de la cantidad completa de trabajadores que laboraron a distancia (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022).

En consonancia con las estadísticas publicadas por el MTPE (2022) los colaboradores de empresas grandes tienen alto nivel probabilístico de laborar desde casa, a razón que las compañías de mayor tamaño cuentan con el financiamiento para poder implementar redes y sistemas que interconecten virtualmente a sus trabajadores, proporcionando mejores herramientas y tecnología a su personal, permitiéndoles que su trabajo sea eficiente y productivo. En el país el 3.7% de las empresas presenta al menos un trabajador en modalidad remota, siendo una tasa baja, los motivos por lo que se da esta situación son por no contar con una eficiente infraestructura tecnológica o por falta de una cultura organizacional adecuada al teletrabajo, de igual manera, está presente la duda acerca de la habilidad de los asalariados para desempeñarse de manera efectiva mientras laboran desde su hogar, sumado a ello, la mayoría de empresas en Perú requiere de presencia física de sus colaboradores para la producción ya que estas requieren ciertos requisitos de seguridad o implementación para ser ejecutados.

Tanto el trabajador como el empleador experimentan beneficios y perjuicios en igual medida, en la implementación del teletrabajo o trabajo remoto, algunas de las cualidades positivas de estas modalidades de trabajo es el ahorro en infraestructura, servicios y energía para el empleador, se presenta menor ausentismo por parte del personal y disminuye el riesgo de accidentes laborales, en cuanto al colaborador le beneficia en el ahorro en gastos de movilidad, mejor organización de tiempo, le permite balacear sus tiempos entre sus asuntos personales y las diligencias de la empresa, posee flexibilidad laboral, favorece el crecimiento profesional de personas que se encuentran en comunidades lejanas, tienen dificultades de salud o poseen alguna discapacidad, no

obstante también existen desventajas que afectan a la empresa, entre ellas tenemos la pérdida de identificación para con la empresa, menor control sobre productividad, cambios en la cultura organizacional, aumento en el gasto de telecomunicaciones y servidores tecnológicos que faciliten el trabajo desde casa o cualquier lugar donde se encuentre el colaborado, así mismo se compromete la protección de la información confidencial. de la entidad, simultáneamente el empleado también presenta ciertas limitaciones como no contar con la conectividad adecuada o residir en zonas de poco alcance tecnológico, también carecer de equipo digitales necesarios para desempeñar sus funciones de manera óptima, en añadidura a esto la salud psicológica de los trabajadores se ve impactada ya que la modalidad remota en el trabajo provoca aislamiento social y corren riesgo de padecer estrés crónico, ya que en ocasiones no se respeta el horario laboral y el empleador otorga diligencias en horarios no pertinentes (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2022).

La empresa estudiada pertenece al mercado asegurador, lo cual la hace una entidad que ofrece todo tipo de seguros a la población para que se encuentren respaldados antes cualquier imprevisto, de acuerdo a lo expuesto por Business Empresarial (2022) esta empresa contrata personal para la venta de seguros los cuales desde que se inició el estado de emergencia en Perú, vienen desarrollando sus funciones mediante la modalidad de trabajo remoto, es decir desde sus hogares, y de acuerdo a lo estipulado en el contrato que brindan a su personal, esta modalidad se llevará a cabo hasta que culmine el estado de emergencia o la empresa por decisión gerencial, vea por conveniente que sus trabajadores sigan desempeñando sus tareas de manera remota.

Tras los cambios ocurridos en el sector laboral una preocupación constante es como se ve afectado el rendimiento laboral de los asalariados que están laborando bajo

esta modalidad remota, ya que un pilar importante en una compañía es el factor humano, el cual es el responsable de la productividad y buen desarrollo de la compañía.

1.2.1. Campo, Área y Línea:

Campo: Ciencia Económico Administrativas

Área: Administración

Línea: Administración y gestión

1.2.2. Tipo de problema

Tipo de investigación:

El tipo de investigación será básica, ya que está orientada a fortalecer los principios teóricos y conceptuales.

Nivel de investigación:

El nivel de la presente pesquisa es explicativo, dado que se pretende determinar la relación habida entre las distintas variables dependientes como independientes con respecto a los efectos que conlleva el impacto del trabajo de modalidad remota en el rendimiento laboral de una empresa aseguradora en Arequipa- 2022.

1.2.3. Variables

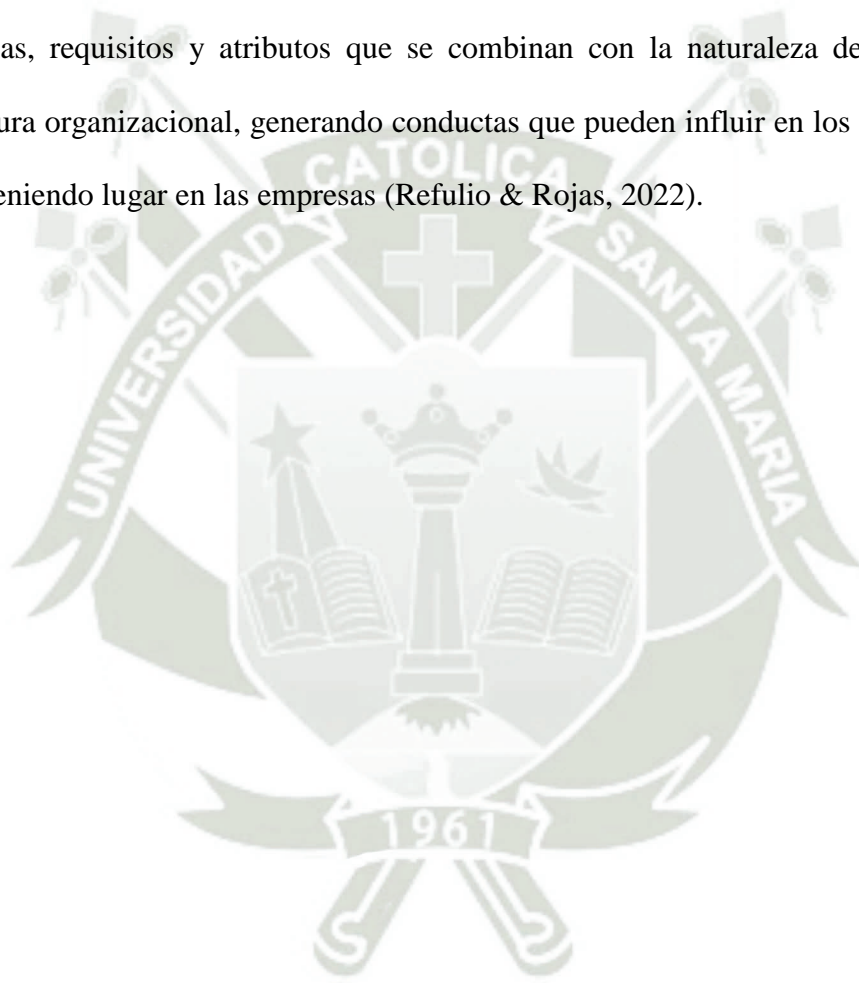
a) Análisis de variables:

Variable independiente: Trabajo Remoto

De acuerdo con el Decreto Supremo 010-2022 la modalidad laboral del teletrabajo se define como la realización de trabajo en subordinación por parte del trabajador desde su residencia o sitio de cuarentena., mediante el uso de herramientas tecnológicas, informáticas y de telecomunicaciones, u otros medios que permitan el desarrollo de sus funciones fuera de la empresa, siempre que la índole de la labor lo posibilite. (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2022).

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Esta variable se caracteriza como la estrategia individual o comportamiento que adopta un colaborador para alcanzar los objetivos fijados, es decir, son las competencias, destrezas, requisitos y atributos que se combinan con la naturaleza del trabajo y la estructura organizacional, generando conductas que pueden influir en los resultados que están teniendo lugar en las empresas (Refulio & Rojas, 2022).



b) Operacionalización de variables:

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Trabajo remoto	La actividad laboral subordinada se lleva a cabo mediante la modalidad de trabajo remoto, la cual permite que los trabajadores realicen sus tareas desde su hogar u otro lugar que no sea la sede física de la empresa, mediante la utilización de herramientas tecnológicas que faciliten la ejecución de sus funciones en un ambiente distinto al de su lugar de trabajo, en caso de que la índole de las actividades lo posibilite.	Soporte Físico	Documentos	1. La empresa difundió el decreto de urgencia N° 026-2020 sobre el trabajo remoto en el domicilio del colaborador en conformidad con el D.S. N° 044-2020.	
				2. La entidad menciona en su contrato la ampliación del trabajo remoto al culminar el estado de emergencia por motivos operativos o disposición de la empresa.	
				3. Usted fue informado de toda la metodología de trabajo, funciones y deberes en su contrato.	
		Soportes digitales	Tecnología física	4. La empresa les brindó los medios e instrumentos tecnológicos necesarios para desarrollar eficientemente sus funciones de manera remota	
				5. La empresa cuenta con el soporte tecnológico para realizar óptimamente el trabajo remoto	
				Herramientas digitales	6. La entidad cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet)
				Aplicación de mensajería	7. En la empresa se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp)

				8. La empresa cuenta con plataformas para llevar a reuniones y conferencias de trabajo (meet o zoom)
				9. La empresa cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados
		Supervisión	Asignación de labores	10. La empresa asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones
			Reporte de labores	11. La empresa solicita a sus colaboradores que realizan trabajo remoto, reportes laborales periódicamente.
			Mecanismo de supervisión	12. La empresa cuenta con mecanismos de supervisión del trabajo remoto
			Jornada Laboral	13. Los colaboradores cumplen con la jornada laboral mediante el trabajo remoto
		Capacitación	Formación laboral	14. La empresa brindó capacitación especializada para el trabajo remoto
				15. La empresa brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo
			Formación profesional	16. La empresa ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia
				17. La empresa brinda capacitación profesional en teletrabajo y en servicios virtuales

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Desempeño laboral	Se refiere a la manera en que un empleado cumple con sus responsabilidades y objetivos en el trabajo. Se evalúa en función de los resultados alcanzados, la calidad del trabajo, la eficiencia en el uso del tiempo y recursos, el nivel de realización de las metas preestablecidas, la capacidad de adaptación a los cambios y la colaboración con otros miembros del equipo. El desempeño laboral es un elemento fundamental para lograr el triunfo de una empresa, ya que contribuye directamente al logro	Satisfacción del trabajo	Clima Laboral	18. El clima laboral en la empresa mediante el trabajo remoto es bueno
			Adecuación al puesto	19. Las funciones asignadas al puesto de trabajo se adecúan al trabajo remoto
			Crecimiento en la universidad	20. Se promueve a los colaboradores cuando realizan trabajo remoto.
			Cultura organizacional	21. La cultura organizacional se ha consolidado mediante el trabajo remoto
		Autoestima	De sí mismo	22. Mediante el trabajo remoto me siento realizado personalmente
			De sus pares	23. Mediante el trabajo remoto mis compañeros se sienten realizados.
			De la familia	24. Mediante el trabajo remoto mi familia considera que puedo crecer en la empresa.
		25. Los colaboradores de la empresa aumentaron su autoestima personal mediante el trabajo remoto		
		Trabajo en equipo	Comunicación y coordinación	26. Se realizan trabajos en equipo mediante la modalidad remota

	de los objetivos y la calidad del trabajo.			27. La comunicación y coordinación, cuando se realiza trabajo remoto, es fluida
			Complementariedad	28. El trabajo remoto permite la complementariedad en equipo
			Confianza y compromiso	29. En el trabajo remoto existe seguridad y responsabilidad para el cumplimiento de objetivos
		Compensación	Compensaciones directas	30. Se otorgan compensaciones monetarias en la remuneración en el trabajo remoto
				31. Se otorgan bonos como compensación en el trabajo remoto.
			Compensaciones indirectas	32. Se otorgan beneficios no económicos en el trabajo remoto
		33. Se dan capacitaciones para el desarrollo de carrera en el trabajo remoto		

c) **Matriz de Consistencia**

ENUNCIADO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022	¿Cuál es el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?	Determinar el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022.	Es probable que el trabajo remoto influya en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022.	Trabajo remoto	Soporte Físico	Documentos	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Consta de 33 preguntas con una respuesta dicotómica de SI o NO, este instrumento mide dos variables. La variable Trabajo Remoto se compone de 17 preguntas y la variable Desempeño Laboral consta de 16 preguntas, estas interrogantes poseen una respuesta dicotómica de SI o NO.
						Tecnología física	
					Soportes digitales	Herramientas digitales	
						Aplicación de mensajería	
					Supervisión	Asignación de labores	
						Reporte de labores	
						Mecanismo de supervisión	
					Capacitación	Jornada Laboral	
						Formación laboral	
					Satisfacción del trabajo	Formación profesional	
Clima Laboral							
Adecuación al puesto							
				Desempeño		Crecimiento en la empresa	
	Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas				
	¿Cómo influye el soporte físico en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa	Determinar la influencia del soporte físico en el desempeño	Es probable que el soporte físico tenga un impacto en el desempeño				

<p>prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa,2022?</p>	<p>laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022.</p>	<p>laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022, incluyendo posibles repercusiones.</p>		<p>Existe la oportunidad de ser promovido al desarrollar sus labores mediante el trabajo remoto</p>
<p>¿Cómo influye el soporte digital en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa,2022?</p>	<p>Determinar la influencia del soporte digital en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022</p>	<p>Es probable que el soporte digital tenga una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa - 2022.</p>	<p>Autoestima</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>De sí mismo</p> <p>De sus pares</p> <p>De la familia</p>
<p>¿Cómo influye la supervisión en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros</p>	<p>Determinar la influencia de la supervisión en el desempeño laboral de los trabajadores de</p>	<p>Es probable que la supervisión tenga un efecto en el desempeño laboral de los</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Comunicación y coordinación</p> <p>Complementariedad</p> <p>Confianza y compromiso</p>

de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?	una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022	trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa - 2022.				
¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?	Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022	Es probable que la capacitación tenga una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa – 2022		Compensación	Compensaciones directas	
					Compensaciones indirectas	

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

¿Cuál es el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo influye el soporte físico en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?
- ¿Cómo influye el soporte digital en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?
- ¿Cómo influye la supervisión en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?
- ¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La fundamentación teórica del estudio actual, radica en la necesidad de comprender los efectos que esta modalidad de trabajo puede tener en los trabajadores y las organizaciones, y en cómo los factores contextuales, como la tecnología y la cultura organizacional, pueden influir en los resultados.

1.3.2. Justificación práctica

Se sustenta en la urgencia que las entidades empresariales puedan comprenderlos efectos de esta modalidad de trabajo en la productividad y la productividad laboral, reconocer los aspectos que inciden en la realización de las funciones laborales y abordar

los desafíos asociados con el trabajo remoto para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

1.3.3. Justificación metodológica

Con el fin de lograr las metas del estudio, será esencial la obtención de información a través de la técnica de investigación seleccionada para enfocarse en las variables de trabajo remoto y productividad laboral. De igual manera, se anticipa que los resultados y las conclusiones aporten a una administración más efectiva del talento humano y, de este modo las compañías, puedan alcanzar las metas y propósitos establecidos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia del soporte físico en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022.
- Determinar la influencia del soporte digital en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022
- Determinar la influencia de la supervisión en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022

- Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud de la ciudad de Arequipa, 2022

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Antecedentes de investigación

1.5.1.1. Internacionales

De acuerdo con una investigación realizada por Alvarez (2021) “Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por COVID-19” tiene como propósito es detectar y examinar los elementos que influyen en la administración de la productividad laboral mientras se trabaja desde el hogar, en medio de la cuarentena y la ambigüedad ocasionada por el virus. La metodología empleada consistió en un análisis de documentos y un examen numérico de información recolectada mediante una encuesta en línea, dirigida a cincuenta colaboradores que desempeñaban sus labores en modalidad de trabajo desde casa como único requisito. Como conclusión principal, se observó que los trabajadores parecen adaptarse bien al trabajo desde casa y se encontraron varios factores que afectan el rendimiento, como la gestión del plazo, la salud psicológica, y las distracciones en el hogar. Además de la planificación de RRHH, las organizaciones deben enfocarse en fortalecer aspectos como la dedicación, la independencia, el estímulo, la interacción y el crecimiento en la empresa.

Coréz et al. (2020) elaboró la pesquisa “Trabajo remoto en tiempos de Covid-19 y su impacto en el trabajador” que tiene por finalidad analizar cómo en el contexto del trabajo desde casa durante la pandemia, los trabajadores enfrentan y entienden la relación entre su vida en familia y sus funciones laborales en esta modalidad de trabajo. Esta investigación tiene una perspectiva cualitativa, a través de entrevistas realiza a 6

trabajadores que se encontraban trabajando remotamente debido a la emergencia sanitaria. Los resultados principales revelan una serie de tensiones originadas por la interferencia de labores domésticas y el tiempo familiar con las responsabilidades laborales, lo que resulta en interrupciones o prolongación de la jornada laboral. Además, quienes son progenitores de infantes deben atender sus funciones de trabajo simultáneamente, garantizar que los hijos reciban atención y formación adecuadas. Para reducir estas presiones, se utilizan tácticas que pretenden establecer una conexión menos tensa entre la vida en familia y labores del trabajo. Algunas de estas estrategias incluyen la contratación de una empleada doméstica para brindar apoyo, la distribución de tareas y rutinas entre los miembros del hogar para facilitar la vida diaria, así como el establecimiento de horarios que permiten separar los espacios destinados al trabajo y a la vida familiar.

Molina et al. (2021) en su pesquisa “El control del teletrabajo en tiempos de COVID-19.”, establecieron como finalidad investigar los métodos de supervisión del rendimiento laboral de los asalariados que cumplen funciones desde sus hogares, así como su impacto en función de variables individuales, organizativas y sectoriales específicas. Los autores hicieron uso de una metodología de tipo básica descriptiva correlacional, usaron la técnica de encuesta mediante un test que fue aplicado a trabajadores con modalidad remota. Los hallazgos revelan la adopción de prácticas asociadas a la modalidad de laborar físicamente en el contexto del trabajo remoto, lo cual, junto con el establecimiento de metas y la falta de control de plazos, puede generar dificultades para asegurar el derecho a la desconexión. En conclusión, el trabajo desde casa es eficiente siempre y cuando se den las condiciones propicias para su realización y se tome en cuenta la salud psicológica del colaborador para poder balancear el trabajo con su vida personal.

En consonancia con Radu et al. (2023) en su pesquisa plantea como propósito determinar la conexión entre el trabajo desde casa, la seguridad psicológica y la productividad laboral; para llevar a cabo esta investigación lo autores optaron por emplear una metodología cuantitativa transversal y emplear como herramienta de recojo de datos un formulario que fue administrado a 857 asalariados de una compañía de seguros. Tras el procesamiento de datos, los hallazgos demostraron que los trabajadores validan de manera positiva el trabajo remoto en área distintas a las de ventas y entre empleado que lo ejercen con mayor regularidad. La seguridad mental juega un papel moderador entre el trabajo remoto y el rendimiento ocupacional, resaltando una correlación más fuerte cuando existe un alto nivel de seguridad mental. En síntesis, se da una conexión relevante entre las variables, logrando entender como los colaboradores perciben el teletrabajo y este factor influye en su seguridad mental y desempeño laboral, mediante esta comprensión se puede colaborar con las entidades en la creación de directrices y procedimientos eficaces para el trabajo desde el hogar, promoviendo el bienestar y la productividad optima de sus colaboradores.

Según Barreneche Sánchez (2021) en su investigación propone reconocer las principales virtudes y deficiencias que surgen de la implementación del teletrabajo o trabajo desde casa en las compañías colombianas, en términos de variaciones en el rendimiento profesional, el modo de vida de las personas y las dinámicas comunicativas organizacionales. En esta investigación se empleó una metodología mixta, cualitativa, así mismo se aplicaron dos técnicas, la primera es entrevista, siendo el instrumento la ficha de entrevista donde se encuentran las preguntas a realizar durante la conversación, esta técnica fue aplica a 4 directivos de las empresas investigadas, la segunda técnica empleada es la entrevista, con el instrumento cuestionario aplicado a 267 colaboradores. Los resultados demuestran que el trabajo remoto es cada vez más aplicable y no

desaparecerá con la culminación de la pandemia, se demostró que este método laboral aporta ventajas tanto a la compañía como al colaborador en lo que respecta a eficiencia en sus funciones y forma de vida. En síntesis, se demostró que el trabajo remoto es eficiente y ayuda a la productividad de la empresa, así como a menguar los costos invertidos, sin embargo, se busca un equilibrio adecuado entre vida y trabajo para que esta modalidad funcione manera óptima.

1.5.1.2. Nacionales

Rodriguez y Cowan (2020) realizaron la pesquisa “La gestión del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores del sector servicios de asesoramiento empresarial, Lima Metropolitana”, en la cual plantearon como el propósito es evaluar cómo la administración del trabajo a distancia afecta la productividad de los asalariados, durante el periodo 2019-2020. El diseño no es experimental, transversal, de enfoque correlacional, los autores usaron una metodología cuantitativa, a través de una encuesta tipo Likert en Google Forms, la cual fue aplicada a una muestra de 203 trabajadores utilizando un muestreo probabilístico aleatorio simple, de una población total de 1,000 instituciones. Se observó que la gestión del trabajo desde casa tiene un efecto relevante en el rendimiento de los trabajadores del sector, según los resultados del análisis, teniendo en cuenta que esta modalidad de trabajo favorece a la productividad del personal de la empresa. En síntesis, para los colaboradores de la empresa estudiada, el teletrabajo favorece al cumplimiento eficiente de sus funciones, a razón de que los asalariados cuentan con los medios necesarios para desarrollar sus funciones a la distancia.

Cubas y Rios (2021) en su investigación “Trabajo remoto y rendimiento laboral de docentes de la Institución Educativa jardín de niños” establecieron como finalidad establecer el lazo entre la labor a distancia y el rendimiento laboral de los profesionales dedicado a la docencia en el marco de la crisis sanitaria. Esta investigación se enmarca

dentro de la categoría básica, buscando generar conocimiento, y adoptó un enfoque correlacional. La muestra investigada estuvo conformada por treinta profesores, y se utilizó una encuesta y entrevistas para recopilar información. La mayoría de los profesores, según los resultados obtenidos, perciben apoyo y orientación de la directora en el trabajo remoto, han adquirido habilidades digitales a través de la capacitación, muestran actitudes proactivas y están comprometidos con las metas establecidas. Además, demuestran disposición para mantener relaciones interpersonales y una comunicación clara y precisa. Estos resultados sugieren que, a pesar de las dificultades, los docentes han logrado adaptarse a la modalidad remota de sus labores y mantener un rendimiento satisfactorio.

Refulio y Rojas (2022) elaboró la pesquisa “El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt-2022”, la cual posee como finalidad examinar el trabajo desde el hogar y el rendimiento del personal administrativo docente de la universidad. El diseño de la investigación es de naturaleza correlacional descriptiva transversal, sin involucrar experimentación, los autores recopilaron información a través de una encuesta aplicado a los cincuenta empleados. Se identificó una correlación relevante entre el trabajo desde casa y la eficacia laboral, sugiriendo que mientras el trabajo remoto continúe, se prevé una mejora en la eficacia en el trabajo. En síntesis, se ve una conexión positiva entre las variables investigadas, lo cual sugiere que el trabajo de modalidad remota repercute de manera positiva en la productividad laboral de los colaboradores.

De acuerdo con Saravia Navarro (2022) en su investigación “Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de San José de Ticllas durante el COVID-19-2021”, se propone como objetivo analizar la conexión entre la articulación del teletrabajo y la productividad laboral del personal de la entidad pública

mencionada, durante el periodo de pandemia en el año 2021; para esta investigación el autor uso una metodología de alcance descriptivo correlacional y tomó un diseño que no altera variables y se realiza en un tiempo determinado; empleó la técnica encuesta con instrumento cuestionario, el cual fue aplicado a 60 colaboradores. Los resultados detectan que la gestión del trabajo remoto tiene un lazo significativo directo con la productividad laboral, así mismo, para esta entidad pública resulta ser ineficiente la gestión realizada por lo que la productividad ha menguado en comparación a cuando se realizaba de manera presencial las funciones asignadas. En síntesis, las dos variables tienen una conexión significativa, por lo cual se recomienda mejorar el plan estratégico de implementación del trabajo remoto que los colaboradores puedan ejecutar eficientemente sus funciones y la productividad de la entidad mejore gradualmente.

En consonancia con la pesquisa de Huamani et al. (2021) “rabajo remoto y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19”, en la cual plantea como propósito mejorar el rendimiento laboral en la modalidad de teletrabajo del equipo administrativo de una entidad pública dedicada a la salud, en la situación de crisis sanitario por COVID-19. Para esta pesquisa el autor realizó una metodología de naturaleza aplicada, correlacional, con diseño que no altera alguna variable estudiada y las evalúa en un determinado tiempo, para la recolección de datos los investigadores usaron dos técnicas, la primera consta de la técnica de fichaje, ejecutando como instrumento las fichas de investigación, la segunda técnica fue la entrevista y fue aplicada a través de cuestionarios. Los resultados demuestran que, tras una aplicación oportuna de un plan estratégico para la organización de las labores desde casa, se mejora la productividad laboral en el personal que realiza funciones administrativas. En síntesis, de acuerdo con investigaciones previas en cuanto a la

relevancia de examinar y establecer límites en las responsabilidades administrativas tanto en el entorno laboral como en el hogar, con el fin de fomentar una cultura de compromiso ético por parte del empleado hacia la organización, y así alcanzar los objetivos asignados de manera efectiva.

Según Edquen Siquen (2020) en su investigación “Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia COVID 19”, propone como finalidad evaluar como la realización del trabajo bajo la modalidad remota repercute sobre el desempeño de los asalariados de esta entidad pública durante la pandemia; para este estudio la autora hizo uso de una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva correlacional, para la recolección de datos aplicó la técnica de encuesta usando el instrumento de cuestionario el cual fue ejecutado en 10 colaboradores. Los hallazgos demostraron que hay una conexión entre las dos variables, sin embargo, un cuarto de la muestra denota un rendimiento bajo en el cumplimiento de sus funciones durante la aplicación del teletrabajo a razón que no habría una buena gestión ni la implementación necesaria para ejecutar de manera eficiente las funciones bajo la modalidad remota. En síntesis, para el personal de la fiscalía estudiada, el teletrabajo no repercute de manera positiva en la eficiencia de las labores realizadas, a razón de las restricciones que se presentaron para proceder con los expedientes pendientes, la falta de dispositivos tecnológicos en el hogar, junto con la calidad deficiente de los servicios de internet, no ha favorecido el progreso de las tareas diarias.

1.5.1.3. Locales

Arias Chacondori (2020) elaboró el estudio “Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa-2022”, con la finalidad de explorar la correlación entre el grado de gratificación laboral y la modalidad de trabajo desde casa en los profesores que laboran en instituciones educativas.

Esta indagación tuvo una orientación práctica y se enfocó en describir y correlacionar variables, mediante un diseño de tipo transversal que no involucró experimentación, el acopio de datos fue a través de formularios aplicados a ciento cuatro docentes. Los hallazgos demostraron una asociación positiva de intensidad media entre las dos variables analizadas. Sin embargo, no se encontró una significancia estadística en esta relación. Como conclusión, se determinó que a mayor satisfacción laboral se observa un mejor desempeño en el trabajo remoto, por lo contrario, tendría un rendimiento bajo.

Gonzales (2022) realizó la pesquisa “Teletrabajo y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de la ciudad de Arequipa-2022”, que tiene por propósito analizar la conexión existente entre la productividad laboral y el trabajo a distancia en los profesores. La pesquisa se categorizó como aplicada y adoptó un diseño que no involucra experimentación, empleando un abordaje numérico y un alcance de conexión entre variables, tanto la población como la muestra consistieron en veintiséis docentes a tiempo completo a quienes les aplicaron un cuestionario de 18 preguntas. Se infiere que hay una conexión relevante y alta entre la productividad laboral y el trabajo desde casa, teniendo en cuenta que los profesores están en constante capacitación sobre nuevos métodos de enseñanza a distancia y manejo de TICs. En síntesis, para los docentes del centro educativo investigado, el teletrabajo les permite ser más productivos y eficientes en la enseñanza y demás funciones.

De acuerdo con Medina y Mitmia (2022) en su estudio “Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal de la unidad distrital de Asistencia y Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público de Arequipa, año 2021”, plantea como propósito evaluar la conexión del trabajo desde el hogar para con la productividad del personal de la unidad sectorial de la entidad pública; para la realización de esta pesquisa los autores usaron metodología de tipo básica, cuantitativa, sin alteración de

variables, descriptiva y correlacional, usaron la técnica de encuesta mediante el instrumento cuestionario el cual fue aplicado a 36 colaboradores. Los hallazgos demostraron un lazo existente entre las dos variables estudiadas, siendo esta conexión positiva débil, así mismo, más del 70% de colaboradores se siente más cómodo realizando teletrabajo y esto se refleja en su productividad pues en la misma proporción de muestra se puede percibir un buen rendimiento ocupacional. En síntesis, las dos variables se encuentran en relación directa, es decir, mientras aumenta el trabajo remoto también lo hace el desempeño laboral, siendo este favorable para optimizar el rendimiento en la unidad y lograr un aumento en la eficiencia productiva de esta entidad pública.

En consonancia con Paucar Ccalli (2021) en su pesquisa denominada “Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín durante el estado de emergencia nacional COVID-19, 2021”, plantea como propósito analizar el impacto del trabajo remoto en el desempeño eficiente de las tareas del personal del área administrativa de la casa de estudios superiores pública arequipeña; para la realización de esta investigación el autor empeló un método donde no se alteran las variables para su estudio y este se realiza en un tiempo específico, siendo de carácter cuantitativo correlacional. En los hallazgos se demostró que existe un lazo directo entre las variables estudiadas, ya que los colaboradores distribuyen su tiempo de manera eficiente para la realización de sus funciones, así mismo, los asalariados presentan es un adecuado manejo de las TICs lo cual rinde frutos en su eficiencia en la realización de tareas. En síntesis, para la muestra estudiada, la modalidad remota para la ejecución de funciones beneficia el desempeño de los asalariados del área administrativa de la entidad de educación superior gubernamental, siendo estos productivos y logrando las metas propuestas.

1.5.2. Marco Conceptual

1.5.2.1. Trabajo remoto

1.5.2.1.1. Definiciones

Para Pacheco (2020) es aquel que se efectúa desde el hogar o cualquier lugar que no sea la residencia del trabajo, esta modalidad ha ido en incremento desde que se decretó la pandemia, consecuentemente, el trabajo desde casa a conseguido diversos beneficios para las compañías, permitiendo en estas la disminución de espacios físicos de trabajo, la contratación tanto permanente como temporal, así como la posibilidad de contar con una variedad de empleados en las nóminas, ya que se pueden contratar al personal mejor capacitado para el puesto sin importar su ubicación, así mismo, la crisis generara crisis generará modificaciones duraderas en la manera de trabajar de forma remota, como una mayor alineación entre colaboradores y empresa, un enfoque en el confort, la capacitación en los equipos tecnológicos, modelos ajustables y el evolución de destrezas adquiridas.

De acuerdo con lo establecido por la entidad reguladora del trabajo en el país Servir (2020) el trabajo a distancia es la provisión de servicios sin que sea obligatoria la presencia física del asalariado en la compañía, ya sea desde sus hogares o desde un entorno aislado, empleando diversos mecanismos que posibiliten la realización de labores externas a la ubicación ocupacional tradicional, siempre y cuando la naturaleza del trabajo lo permita.

En consonancia, Cubas y Rios (2021) plantean el trabajo a distancia como una forma de laborar que posibilita realizar tareas fuera del recinto de la compañía, lo cual ha presentado dificultades para algunos empleados a causa de una mala conexión a la red o falta de experiencia con herramientas digitales. Además, existe la expectativa de estar siempre disponible, responder llamadas telefónicas y correos electrónicos incluso fuera del horario laboral.

Así mismo, Traverso (2022) podríamos describir el trabajo remoto como una modalidad laboral en la cual se desempeñan las tareas a distancia, ya sea desde el hogar o cualquier otro lugar donde se disponga de los medios tecnológicos imprescindibles, tales como la conectividad a la red de internet. y dispositivos electrónicos como computadoras, laptops u otros equipos similares, que permiten llevar a cabo las labores en un entorno apropiado.

Un enfoque similar podemos apreciar en el estudio de Becerra et al. (2021) donde describe el trabajo a distancia como aquel que se distingue por llevarse a cabo desde una ubicación descentralizada, lo que significa que puede realizarse desde el hogar o cualquier otro espacio distinto a una oficina satélite, ya sea por un día o durante varias semanas, según lo determinado. Esta modalidad laboral se encuentra condicionada a contar con una conexión Wifi, lo que permite al trabajador llevar a cabo sus diversas actividades de forma virtual desde cualquier lugar.

1.5.2.1.2. Normatividad

La legislación referente al trabajo desde casa en el Perú se implementó con la proclamación del Estado de Emergencia Nacional por parte del Gobierno Peruano quien adoptó acciones como respuesta a la expansión del virus COVID-19. Esto generó la aparición de un nuevo modelo laboral en el territorio, siendo regulada a través del Decreto de Urgencia No. 026-2020 en marzo del 2020, y se realizaron modificaciones en su implementación mediante el Decreto Supremo No. 010-2020-TR emitido semanas después por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual establece las regulaciones y pautas para la adopción del trabajo bajo modalidad remota en el ámbito empresarial, a continuación se enumeran las regulaciones establecidas:

En primer lugar, se requiere contar con un medio que permita evidenciar la modificación en la forma de laborar, pasando de la realización de funciones en persona a realizarlas de manera remota. Este medio puede ser un documento físico o electrónico.

Seguidamente, el empleador debe proveer los equipos para ejecutar las funciones de manera efectiva bajo la modalidad remota, como acceso a plataformas y aplicaciones, entre otros. Además, se deben acordar las compensaciones de gastos entre ambas partes.

Finalmente, en cuanto a la jornada laboral, esta es determinada por el empleador, aunque ocasionalmente se puede acordar con el trabajador los horarios, siempre y cuando se respete la duración máxima establecida y se cumplan las necesidades de la empresa (Oyola Burgos, 2022).

El inciso 4 del TUO del Decreto Legislativo No. 728, conocido como la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, proporciona una definición del contrato de trabajo y, de manera implícita, menciona tres elementos fundamentales: la realización personal de las tareas, la compensación económica y la relación de subordinación (Poder Ejecutivo del Perú, 2022).

a) Prestación personal

Se refiere al compromiso del trabajador de realizar personalmente las tareas y funciones correspondientes a su puesto de trabajo. Implica que el empleado debe dedicar su esfuerzo, tiempo y habilidades para cumplir con las responsabilidades laborales de manera directa, sin delegarlas a terceros (Oyola Burgos, 2022).

b) Subordinación

Se entiende a la relación de dependencia o sujeción que existe entre un empleado y su empleador. Implica que el trabajador está sujeto a las instrucciones, directrices y control del empleador en cuanto a las tareas a realizar, los horarios, las políticas de la empresa y otros aspectos relacionados con el trabajo. De acuerdo con Oyola (2022) el empleador tiene la autoridad para dar órdenes y supervisar el desempeño del trabajador, mientras que el empleado está obligado a acatar esas instrucciones y desempeñar labores conforme a las normativas y metodologías definidas. La subordinación implica una relación de jerarquía en la cual el empleador posee el poder de dirección y vigilar al asalariado en el desarrollo de sus funciones. Aunque el trabajo a distancia implique el cambio del lugar de trabajo al hogar o a un lugar de aislamiento elegido por el empleado, esto no significa que se elimine la relación de dependencia o subordinación legal que define toda relación laboral. Por lo tanto, el empleador debe establecer mecanismos que le permitan supervisar la cantidad de trabajo realizado. De igual manera, al permitir que las tareas se realicen de acuerdo con la disponibilidad de tiempo del empleado, esta forma de trabajo no exime al empleador de establecer un horario específico y una plataforma en línea, ya que es en este contexto donde se evidencia la relación de subordinación.

El inciso 9 del Decreto Supremo No. 010-2020-TR establece que, en esta modalidad de trabajo, la jornada laboral es equivalente a la de un empleo convencional, es decir, se deben cumplir ocho horas al día o cuarenta y ocho horas a la semana. Sin embargo, también se otorga libertad al trabajador para elegir de manera flexible el momento en el que cumplirá con su jornada, siempre y cuando disponga de los medios de comunicación plenamente operativos para mantenerse en contacto con su empleador (Servir, 2020).

c) Remuneración

Conforme con Oyola (2022) es el aporte financiero que un empleado percibe por su trabajo y esfuerzos laborales, esta no debe variar por la transición al trabajo remoto. Es el pago que realiza el empleador al empleado por su trabajo realizado. La remuneración puede ser expresada en forma de salario, sueldo, comisiones, bonificaciones u otros beneficios monetarios, dependiendo de los acuerdos establecidos entre el empleador y el empleado, así como de las leyes y regulaciones laborales vigentes. El inciso 7 del Decreto Supremo No. 010-2020-TR indica que los costos derivados del uso de equipos informáticos deben ser objeto de acuerdo para determinar quién es responsable de su compensación.

1.5.2.1.3. Implementación del trabajo remoto

En consonancia con Servir (2020) existen dos fases para la implementación del trabajo remoto de acuerdo a las regulaciones mencionadas en líneas anteriores, estas son:

- a) Planificación: consiste en 2 pasos, el primero es determinar las tareas y/o labores que pueden ser llevadas a cabo por los equipos y servidores mediante el trabajo remoto. Es importante tener en cuenta que cada puesto de trabajo tiene múltiples responsabilidades y no todas ellas pueden ser realizadas en la modalidad de trabajo remoto y el segundo paso consiste en definir el enfoque de trabajo que implica inicialmente establecer un plan de actividades y un registro para monitorear el progreso de dichas tareas, el cual conste de un documento con los roles directos, mediante una matriz de seguimiento donde se puede colocar la actividad, el plazo, el criterio de calidad y comentarios sobre lo entregado, posteriormente se debe determinar las herramientas tecnológicas que se utilizarán para sus comunicaciones como WhatsApp, correos electrónicos, salas Meet para reuniones, zoom o classroom, así mismo, un solo servidor o programa para subir los documentos y avances, como el Google Drive.

b) Realización: consiste en 2 pasos, estos son: en primera instancia se realizan reuniones para organizar al personal laborando bajo esta modalidad, en estas reuniones se debe especificar el porqué del trabajo remoto, acordar los horarios y equipos disponibles, dar a conocer sobre los mecanismos bajo los cuales se trabajará, dar a conocer el cronograma de actividades y objetivos establecidos, así como las tareas de cada miembro a desempeñar desde su hogar., para finalizar absolver dudas sobre el tema tratado, seguidamente se tiene que realizar un seguimiento constante y así evaluar el rendimiento de los colaboradores.

1.5.2.1.4. Diferencias entre trabajo remoto y teletrabajo

El teletrabajo y el trabajo remoto son términos similares, pero con diferencias clave. En el teletrabajo, se establece en el contrato del trabajador y el empleador proporciona los equipos necesarios o compensa por los servicios utilizados en el hogar, como internet o línea telefónica. El trabajador utiliza la tecnología para realizar sus tareas. En cambio, el trabajo remoto implica un cambio en el lugar de trabajo acordado entre el empleador y el empleado, sin necesidad de modificar el contrato original. En esta modalidad, el empleador no está obligado a cubrir los gastos de internet u otros recursos utilizados por el empleado en su hogar o lugar de aislamiento. Además, el trabajo remoto no siempre requiere el uso de las TIC. En resumen, el teletrabajo es factible ejecutarlo en cualquier sitio, en cambio, el trabajo remoto se lleva a cabo en el hogar o en un sitio aislado del empleado (Molina et al, 2021).

1.5.2.1.5. Dimensiones del trabajo remoto

Refugio y Rojas (2022) en consonancia con el Decreto Supremo N°010-2020 elaborado por el Poder Ejecutivo del Perú (2020) identificaron tres dimensiones perceptibles estas son:

1.5.2.1.5.1. Soporte Físico

Se requiere una documentación tanto en formato físico como digital para establecer la comunicación necesaria en el trabajo remoto de los colaboradores. Esta documentación incluye información sobre la duración prevista del trabajo remoto, los procedimientos a seguir durante su desarrollo, y la responsabilidad de proporcionar a los colaboradores con un instrumento de trabajo apropiado, como un portátil, ordenador u otro equipo., para garantizar la eficiencia en sus labores. Además, se debe especificar el medio a través del cual los colaboradores pueden informar sobre cualquier riesgo identificado o incidente laboral que ocurra, con el fin de tomar las medidas correspondientes de manera oportuna (Refulio & Rojas, 2022).

1.5.2.1.5.2. Soporte Digital

El empleado debe mantener acceso a los medios digitales que utilizaba en su lugar de trabajo físico, como el Gmail o correo institucional, el WhatsApp y el uso de redes sociales. Estos recursos nos permiten tener evidenciar el uso adecuado a las plataformas mencionadas y garantizan una comunicación individual efectiva.

El empleador tiene la responsabilidad de proporcionar de manera oportuna los recursos digitales indispensables para que el empleado pueda desempeñar su trabajo adecuadamente. Asimismo, es fundamental que se suministren las instrucciones precisas para el adecuado uso de los instrumentos y se establezcan los protocolos de privacidad y seguridad de la información correspondientes.

Si se presenta algún problema con los instrumentos tecnológicos, el asalariado debe informar rápidamente a su empleador por los medios de comunicación establecidos. Así, podrá recibir la formación necesaria para mantener la fluidez del trabajo a distancia (Refulio & Rojas, 2022).

1.5.2.1.5.3. Supervisión

La tarea de revisar y supervisar el desempeño de los empleados es una obligación del empleador. Esto incluye la asignación de responsabilidades al asalariado, la aplicación de medios para supervisar el progreso de las funciones durante el horario de labor y el registro correspondiente de las tareas realizadas. Es fundamental señalar que, si el empleador no ha comunicado de forma clara las tareas designadas y los procedimientos de informe correspondientes, no puede argumentar que el trabajador ha incumplido sus obligaciones.

1.5.2.1.5.4. Capacitación y compensación

En caso de que el empleador opte por emplear herramientas informáticas distintas a las que el colaborador estaba acostumbrado a utilizar, y si se hace necesario recibir formación para su manejo, es necesario que el colaborador asista al plan de formación proporcionado por el gestor antes de la implementación del trabajo remoto o el uso de dichos sistemas. En caso necesario, es tarea del empleador certificar la formación recibida. Sin embargo, si los recursos o instrumentos para realizar el trabajo desde casa son proporcionados por el colaborador, se puede llegar a un acuerdo entre ambos agentes para compensar los costos extras que puedan surgir por su uso (Refulio & Rojas, 2022).

1.5.2.2. Desempeño laboral

1.5.2.2.1. Definiciones:

Se refiere a la conducta mostrada por el colaborador en términos de ejecución de tareas, adaptación al entorno laboral y evitar comportamientos contraproducentes, los cuales afectan la percepción de su productividad individual y, en última instancia, tienen un impacto indirecto en los objetivos organizacionales. (Aguilar et al, 2021)

Por su parte Bouzas y Reyes (2019) se refiere al rendimiento de uno o varios empleados en relación con las responsabilidades y actividades que desempeñan para alcanzar los propósitos y objetivos definidos por una institución. Este rendimiento contribuye a un incremento en la eficiencia y en el desarrollo global de la compañía.

Considerando el libro de Naumov (2018) hace referencia al desempeño laboral como al nivel de eficacia con el que un trabajador ejecuta las tareas asignadas conforme a las pautas fijadas por la organización. Este nivel de rendimiento laboral se centra en la mejora constante y el desarrollo de habilidades del empleado. Es importante destacar que la efectividad en el trabajo también se muestra mediante las habilidades que el personal pueda desarrollar, demostrando su capacidad y habilidades laborales en el desempeño de sus funciones.

Otro autor que define este concepto es Ribes et al.(2018) refiriéndose a la excelencia laboral que exhibe un empleado o trabajador en un área específica, mediante el crecimiento y perfeccionamiento de sus aptitudes y destrezas, las cuales poseen un impacto relevante en el cumplimiento de las metas.

1.5.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Naumov (2018) lo expresa como un instrumento utilizado en los sistemas de gestión de RR.HH. para valorar y medir la eficiencia de los asalariados. Los resultados obtenidos mediante este análisis sirven para desarrollar nuevos programas o mejorar los existentes. Asimismo, se mencionó que se evalúan diferentes aspectos, como las características personales y comportamentales del individuo, su contribución a los objetivos y tareas asignadas, así como su potencial de desarrollo. Entre los factores comúnmente evaluados se incluyen el conocimiento del trabajo, la calidad de la labor realizada, las habilidades de relación interpersonal, la estabilidad emocional, la habilidad para examinar y resumir. Además, se destacó que la evaluación del desempeño se lleva a

cabo en un entorno que promueva la asistencia y el apoyo al empleado para mejorar su rendimiento y obtener mejores resultados en su trabajo.

Por su parte, Ribes et al. (2018) expresó que es un método oficial y sistemático que posibilita identificar, examinar, valorar, medir y gestionar de manera adecuada el rendimiento de los RRHH: en las instituciones. Su objetivo es determinar si el personal o los trabajadores son productivos y si su rendimiento puede mejorarse en un futuro. Las evaluaciones deben estar alineadas con los fines y propósitos de la organización, lo que permite elaborar un plan para fortalecer las áreas de mejora en el recurso humano y tienen como propósito la planificación de trayectorias profesionales como oportunidades de desarrollo laboral. La evaluación centrada en el rendimiento profesional es uno de los aspectos más cruciales en cualquier entidad u organización, ya que busca garantizar que el personal esté en las condiciones más óptimas para llevar a cabo sus actividades o responsabilidades asignadas.

1.5.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral:

Con el fin de ofrecer un servicio de excelencia a los usuarios, las compañías deben tener en cuenta diversos aspectos que están relacionados y que influyen directamente en la productividad laboral de los asalariados. De acuerdo con Refulio y Rojas (2022) estos son la satisfacción laboral, la autoestima, el trabajo en equipo y la capacitación del personal.

1.5.2.2.3.1. Satisfacción del trabajo

Es el grupo de emociones positivas o negativas que el asalariado experimenta con respecto a su trabajo, las cuales se manifiestan en sus conductas en el centro de labor. Está influenciada por la naturaleza del trabajo y el entorno laboral, como el grupo de labor, la dirección y el diseño organizacional. Según estos investigadores, la plenitud en

el trabajo es la sensación de satisfacción o insatisfacción que son distintos a las ideas, metas y propósitos de la conducta del colaborador, esto puede asistir a los gerentes en la predicción del efecto de las tareas (Refulio & Rojas, 2022).

1.5.2.2.3.2. Autoestima

La valoración personal es un aspecto a considerar, siendo un conjunto de deseos del asalariado que se manifiestan en el deseo de lograr un nuevo estatus dentro de la empresa y de recibir reconocimiento por parte de los colegas, juega un papel crucial en trabajos que brindan oportunidades para mostrar habilidades.

La autovaloración juega un rol importante en superar trastornos depresivos en el contexto de un trabajo constante. Esto implica que la fragilidad está relacionada con la expresión abierta de sentimientos genuinos, por lo tanto, es importante confiar en nuestras propias cualidades y ser adaptables frente a adversidades. No obstante, la estabilidad precaria depende de la autoestima, una cualidad personal que afecta el logro o la derrota (Refulio & Rojas, 2022).

1.5.2.2.3.3. Trabajo en equipo

Es crucial tener en cuenta que los asalariados pueden crecer su desempeño cuando interactúan personalmente con los clientes, o cuando son parte de un grupo laboral que permite la evaluación de su desempeño. La formación de equipos de trabajo y la satisfacción de las necesidades de los asalariados puede contribuir a la formación de equipos estables con procesos y fenómenos específicos, promueven la unidad del equipo, la homogeneidad de sus integrantes, el liderazgo y los modelos de comunicación (Refulio & Rojas, 2022).

1.5.2.2.3.4. Capacitación del trabajador

Este es un procedimiento de crecimiento puesto en marcha por el departamento de RRHH con el objetivo de garantizar que los empleados realicen su trabajo de manera efectiva. Aunque estos programas tienden a poseer resultados favorables en su mayoría, los programas formales de entrenamiento a veces no abordan adecuadamente las necesidades reales del puesto, lo que provoca quejas sobre las carencias de formación de los asalariados (Refulio & Rojas, 2022).

1.6. Definición de términos

Trabajo remoto: Los trabajadores ejecutan sus labores desde lugares diversos, prescindiendo de la ubicación central de la empresa, se valen de TICs para mantener una conexión constante y colaborar eficientemente con el equipo, este enfoque permite una flexibilidad geográfica, promoviendo la productividad a través de la utilización efectiva de herramientas digitales y la integración virtual de los miembros del equipo, facilitando así la consecución de tareas y responsabilidades de manera eficaz (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2022).

Desempeño laboral: Se refiere al rendimiento y resultados obtenidos por un empleado en el desempeño de sus labores y obligaciones contractuales. Incluye aspectos como eficiencia, productividad, calidad del trabajo y logro de metas establecidas (Alvarez Rodriguez, 2021).

Flexibilidad laboral: Es la capacidad de adaptar horarios, ubicación y condiciones de trabajo a las necesidades y preferencias del empleado, permitiendo un equilibrio entre la vida personal y profesional. En el trabajo remoto, la flexibilidad es una característica fundamental (Calle y otros, 2022).

Comunicación virtual: Es la interacción y comunicación de datos en los integrantes de un equipo de trabajo que se encuentran en diferentes ubicaciones, utilizando herramientas y plataformas tecnológicas como correo electrónico, videoconferencias y chats (Delgado de la Mata, 2020).

Autonomía: Es la capacidad que tienen los empleados de tomar decisiones y organizar su trabajo de forma independiente, sin una supervisión directa constante. En el trabajo remoto, la autonomía se vuelve aún más relevante debido a la distancia física entre el empleado y el supervisor (Paucar Ccalli, 2021)r.

Equilibrio entre vida personal y laboral: Se refiere a la armonía que se busca alcanzar entre las responsabilidades laborales y las actividades personales y familiares. El trabajo remoto puede brindar mayores oportunidades para lograr este equilibrio al eliminar desplazamientos y permitir una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo (Cubas & Rios, 2021).

Tecnología de la información y comunicación (TIC): Son los recursos y herramientas tecnológicas utilizadas para facilitar la comunicación, colaboración y gestión del trabajo remoto, como computadoras, internet, aplicaciones y plataformas de software.

Gestión del tiempo: Es la habilidad para planificar, organizar y utilizar el tiempo de manera efectiva, maximizando la productividad y minimizando la procrastinación. En el trabajo remoto, la gestión del tiempo adquiere aún más importancia debido a la necesidad de autorregulación y disciplina (Edquen Siquen, 2020).

Bienestar y salud laboral: Se refiere al estado óptimo de los colaboradores en relación con su trabajo. El trabajo remoto puede influir en el bienestar y la salud laboral,

tanto positiva como negativamente, por lo que es importante tener en cuenta medidas para promover el bienestar y prevenir el agotamiento (Rodríguez & Cowan, 2020).

Liderazgo virtual: Es el estilo de liderazgo y habilidades requeridas para dirigir y gestionar equipos de trabajo remotos. Incluye competencias en comunicación virtual, establecimiento de metas claras, motivación a distancia y construcción de confianza a través de la tecnología (Gonzales, 2022).

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

En el marco de la crisis sanitaria y el periodo posterior a la misma, algunas empresas han adoptado el trabajo desde casa. Es posible que la adaptación de los trabajadores a esta modalidad tenga un efecto en su desempeño laboral en una empresa de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa en 2022.

1.7.2. Hipótesis específicas

- Es probable que el soporte físico tenga un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.
- Es probable que el soporte digital tenga una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa - 2022.
- Es probable que la supervisión tenga un efecto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa - 2022.

- Es probable que la capacitación tenga una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa – 2022.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnica

La técnica empleada para el acopio de data en el estudio será la encuesta, la cual Hernández Sampieri (2018) define como conjunto de preguntas aplicables a un grupo determinado de personas para recopilar información de interés.

2.1.2. Instrumento

Para la presente investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, que según Hernández Sampieri (2018) es la herramienta más común de acopio de datos, pues es eficiente para proveer la información necesaria para la investigación a través de preguntas abiertas o cerrada respecto a las variables involucradas en el estudio.

El cuestionario aplicado para la investigación fue elaborado y validado de Refulio y Rojas (2022) en su estudio, en el cual miden las mismas variables, por lo que resulto apto para ejecutarlo en la presente pesquisa, no obstante se realizaron algunas modificaciones para adecuarlo a esta investigación.

Validez del instrumento

El instrumento ejecutado en esta investigación es el elaborado por Refulio y Rojas (2022) el cual se encuentra validado por expertos, en este cuestionario se toman en cuenta las dimensiones del, el trabajo desde casa y la productividad laboral, alcanzando un puntaje promedio de 126.67 ubicándolo en un nivel óptimo, así mismo, al realizar algunas modificaciones, este cuestionario fue validado por juicio de expertos, mediante 3 profesionales, de grado magister, expertos en el tema.

Confiabilidad del instrumento

Este instrumento tiene una confiabilidad de 0.9119, según la fórmula de Alfa de Cronbach, lo que sugiere que cuenta con una excelente fiabilidad, lo cual hace al instrumento fiable y da seguridad de los resultados obtenidos (Refulio & Rojas, 2022).

No obstante, al realizar modificaciones se tuvo que realizar una nueva prueba piloto para calcular el alfa de Cronbach del nuevo cuestionario, el cual dio como resultado para los ítems de la variable trabajo remoto un valor de 0.901, mientras que para los ítems de la variable desempeño laboral arrojó un valor de 0.898, siendo ambos de una confiabilidad alta, lo cual corrobora la fiabilidad del instrumento.

Figura 1

Alfa de Cronbach de Trabajo Remoto

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	17

Figura 2

Alfa de Cronbach de Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	16

2.2. Estructuras de los Instrumentos

El cuestionario consta de 33 preguntas con una respuesta dicotómica de SI o NO, este instrumento mide dos variables. La variable Trabajo Remoto se compone de 17 preguntas que abordan el soporte físico, el soporte digital, la supervisión, la capacitación y la compensación, mientras que la variable desempeño Laboral posee 16 preguntas que

evalúan la satisfacción laboral, la autoestima, el trabajo en equipo y la capacitación del personal.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ámbito

El estudio se realizó en una empresa que comercia seguros en la ciudad de Arequipa, provincia de Arequipa y región oмина.

2.3.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó en el lapso comprendido entre octubre y noviembre del año 2023.

2.3.3. Unidades de Estudio (Universo y Muestra)

a) Población

Estará comprendida por 40 asesores de seguros de salud en la empresa Pacifico Seguros S.A., comprendiéndose esta cantidad como el total de los trabajadores sujetos a contrato en la empresa.

b) Muestra

La muestra empleada en esta investigación será la misma que la población, aplicándose un **muestre probabilístico por conveniencia**, debido a que el tamaño de la población, sobre las que se basa la investigación, es reducido. Siendo la muestra los 40 asesores de servicios que laboran en Pacifico Seguros S.A.

2.4. Estrategia de recolección de Datos

2.4.1. Criterios para el manejo de resultados

Los resultados serán procesados en el programa SPSS y se tomarán en cuenta los datos recolectados en los cuestionarios aplicados a los 40 colaboradores de la empresa aseguradora.

2.4.2. Organización

Para la adquisición de datos se llevarán a cabo las siguientes etapas:

- Se determinará el tamaño de la muestra requerido.
- Se creará un cuestionario compuesto por 33 preguntas (17 relacionadas con el trabajo remoto y 16 relacionadas con el desempeño laboral).
- Se solicitará autorización a la unidad de estudio para llevar a cabo la implementación de cuestionarios
- Se ejecuta la puesta en marcha del dispositivo de recopilación de información según lo planificado.
- Una vez completadas todas las encuestas, se procederá a tabular los datos utilizando el software Excel.
- Los datos obtenidos se someterán a procesamiento a través del software estadístico SPSS.
- Se llevará a cabo el examen de los datos utilizando tablas y representaciones gráficas.
- Se realizará la explicación de los hallazgos con el fin de obtener inferencias definitivas.

2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)

2.5.1. Humanos

Las encargadas de realizar la investigación serán las tesis Rocío y Lorena, trabajando de manera conjunta con el asesor designado.

2.5.2. Materiales

Se utilizarán varios elementos en la investigación, tales como lápices, papel de calidad, bolígrafos, tinta, equipo informático como ordenadores portátiles y una impresora, entre otros.

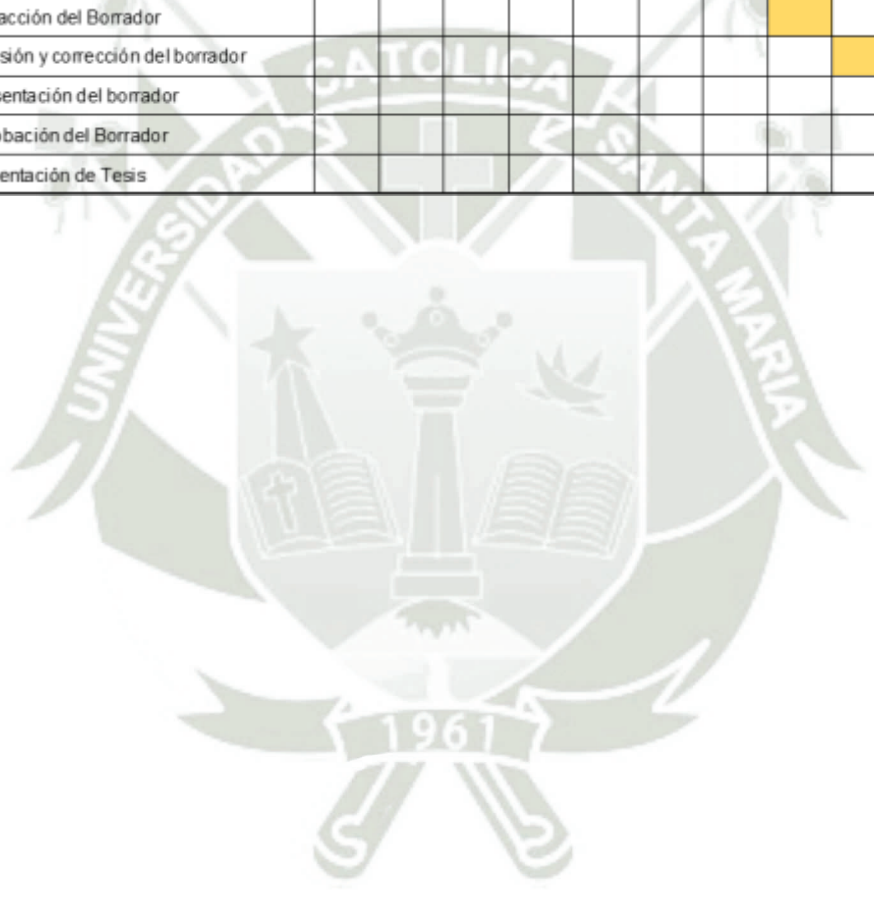
2.5.3. Financieros

Entre los principales recursos financieros se tendrá en cuenta los siguientes:

2023					
CUENTAS S/.	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total S/.
A. INGRESOS	980	960	980	1,030	3,950
Aportes propios	860	860	860	910	3,490
Financiamiento					
Donaciones					
B. GASTOS	980	960	980	1,030	3,950
Alquiler Equipo	300	300	300	300	1,200
Alquiler Internet	200	200	200	200	800
Movilidad	50	50	50	50	200
Electricidad-A	50	50	50	50	200
Servicio Personal	100	100	100	100	400
Útiles escritorio	50	50	50	50	200
Fotocopias	60	60	60	60	240
Empastado, anillado e impresión	50	30	50	100	230
TOTA (A-B)	0	0	0	0	0

2.6. Cronograma de la investigación

2023						
Actividades	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Elección del tema						
Revisión bibliográfica						
Elaboración del plan de tesis						
Aprobación del plan de tesis						
Ejecución de los instrumentos						
Recolección de Datos						
Procesamiento de Datos						
Análisis e interpretación						
Redacción del Borrador						
Revisión y corrección del borrador						
Presentación del borrador						
Aprobación del Borrador						
Sustentación de Tesis						



CAPITULO III

3. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Se realizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, a continuación, se describirán los resultados de las preguntas:

3.1.1. Variable 1: Trabajo remoto

3.1.1.1. Dimensión: Soporte físico

Tabla 1

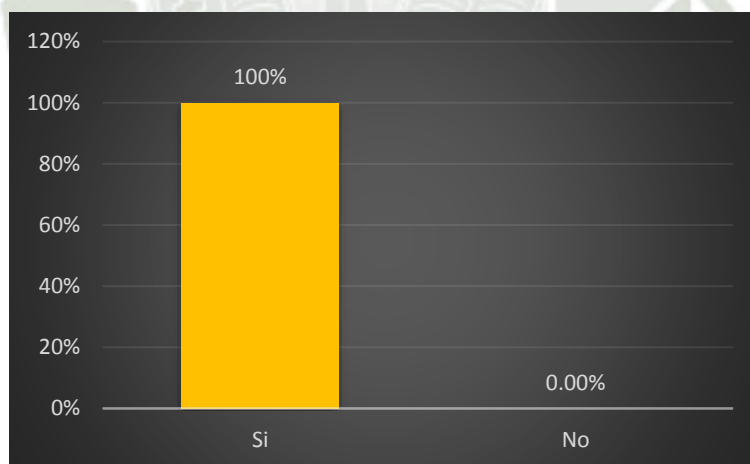
Difusión sobre el marco legal que ampara esta modalidad de trabajo

P1	f	%
Si	40	100%
No	0	0.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 3

Difusión sobre el marco legal que ampara esta modalidad de trabajo



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 1 y la Figura 3 revelan la completa difusión de información entre los 40 trabajadores encuestados sobre el marco legal que ampara el trabajo remoto. Con un 100% de respuestas afirmativas en la pregunta (P1) de la tabla, se evidencia una total unanimidad en el conocimiento de los encuestados acerca de la normativa que respalda

su modalidad laboral, sin ninguna respuesta negativa. La Figura 3 visualiza gráficamente esta alta conciencia, reforzando la conclusión de una difusión efectiva y generalizada sobre el marco legal que sustenta el trabajo remoto. Este elevado nivel de conocimiento podría indicar una comunicación eficaz por parte de la organización o una preocupación compartida entre los trabajadores por comprender las bases legales de su entorno laboral remoto.

Tabla 2

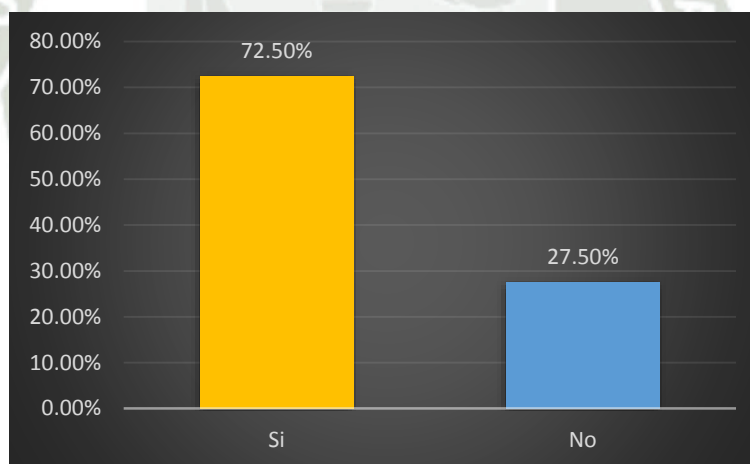
Mención en el contrato sobre la duración u ampliación de la modalidad de trabajo

P2	f	%
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 4

Mención en el contrato sobre la duración u ampliación de la modalidad de trabajo



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 2 y la Figura 4 examinan la mención en el contrato respecto a la duración o ampliación de la modalidad de trabajo, considerando la perspectiva de 40 trabajadores encuestados. Según los resultados de la tabla, el 72.50% de los participantes indicaron que sus contratos mencionan aspectos relacionados con la duración o la posibilidad de ampliar la modalidad de trabajo (P2). En contraste, el 27.50% señaló la ausencia de dicha

mención en sus contratos. La Figura 4 complementa esta información visualmente. Este hallazgo sugiere que, si bien la mayoría de los trabajadores tienen claridad sobre la duración o la posibilidad de ampliación de su modalidad de trabajo, una proporción significativa aún carece de esta información en sus contratos. Esta variabilidad en la inclusión de detalles contractuales podría influir en la percepción de estabilidad y planificación a largo plazo por parte de los trabajadores en modalidad remota.

Tabla 3

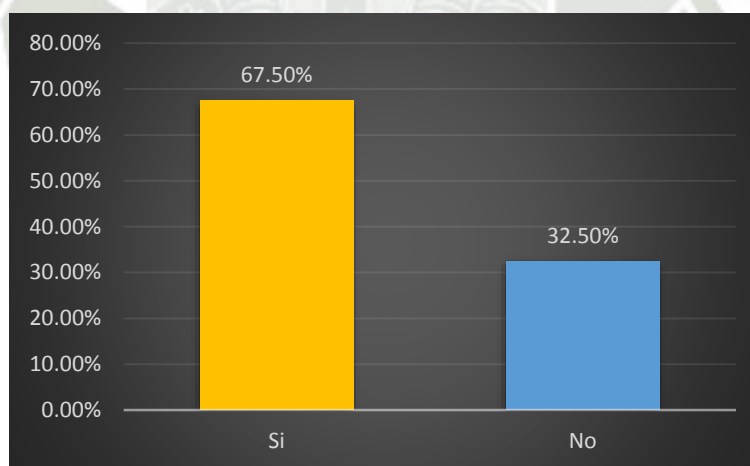
El empleador informo sobre las funciones, método de trabajo y deberes correspondientes al empleado en su contrato.

P3	f	%
Si	27	67.50%
No	13	32.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 5

El empleador informo sobre las funciones, método de trabajo y deberes correspondientes al empleado en su contrato.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 3 y Figura 5 evidencia que, el 67.50% de los empleados afirmaron que sí se les informó sobre estas cuestiones en sus contratos (P3), mientras que el 32.50% indicó lo contrario. Esta diferencia en las respuestas sugiere una variabilidad en la práctica de comunicación contractual entre los empleadores encuestados. Aquellos que han

recibido información detallada sobre sus funciones y deberes podrían experimentar una mayor claridad y comprensión de sus responsabilidades, contribuyendo potencialmente a un entorno laboral más estructurado. Por otro lado, aquellos que no han recibido esta información pueden enfrentar desafíos relacionados con la comprensión de sus roles y responsabilidades específicas. Esta variabilidad destaca la importancia de una comunicación clara y detallada en los contratos laborales para garantizar una comprensión mutua entre empleadores y empleados en la modalidad de trabajo remoto.

Tabla 4

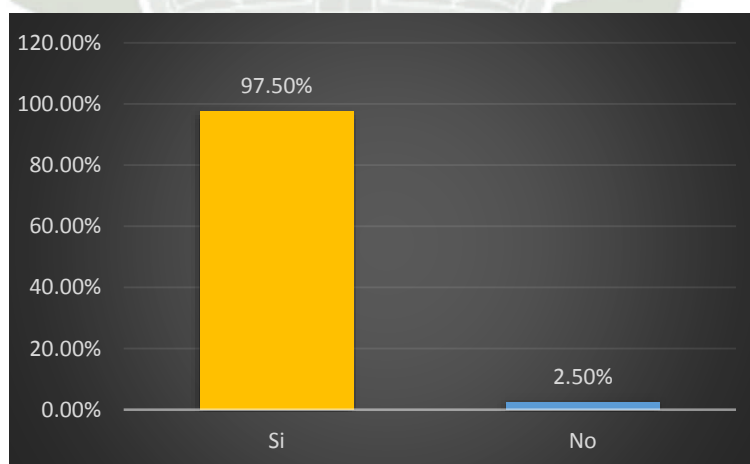
La empresa brinda las TIC's e instrumentos tecnológicos para un adecuado desempeño de funciones de manera remota

P4	f	%
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 6

La empresa brinda las TIC's e instrumentos tecnológicos para un adecuado desempeño de funciones de manera remota



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 4 y la Figura 6 indican que el 97.50% de los encuestados afirmaron que la empresa proporciona las TIC y herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo sus funciones remotamente (P4), mientras que solo el 2.50% indicó lo contrario. Esta alta

proporción de respuestas afirmativas sugiere una práctica generalizada de las empresas en facilitar los recursos tecnológicos esenciales para respaldar el trabajo remoto. Esta política de suministro de herramientas tecnológicas puede contribuir significativamente al rendimiento eficiente de los empleados en modalidad remota, al garantizar que cuenten con los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva.

Tabla 5

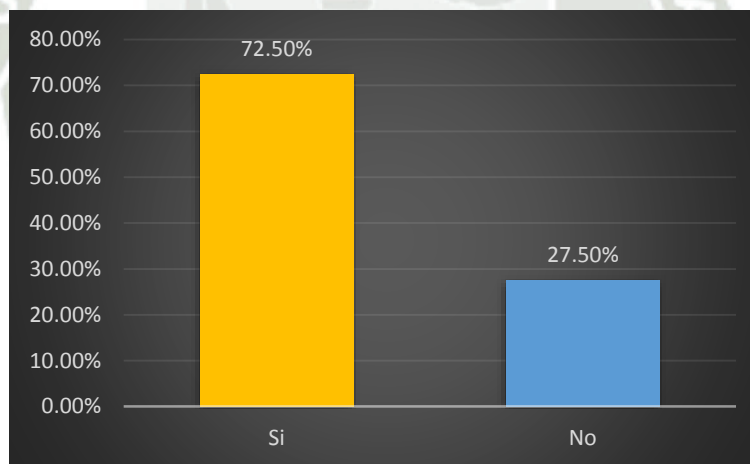
La empresa tiene el respaldo tecnológico necesario para realizar eficientemente el trabajo a distancia.

P5	f	%
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 7

La empresa tiene el respaldo tecnológico necesario para realizar eficientemente el trabajo a distancia.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 5 y la Figura 7 evidencian que, el 72.50% de los encuestados afirmaron que la empresa tiene el respaldo tecnológico necesario (P5), mientras que el 27.50% indicó lo contrario. Estos hallazgos sugieren una percepción mixta entre los empleados acerca de la infraestructura tecnológica de sus empresas para respaldar el trabajo remoto, aquellos que consideran que la empresa tiene el respaldo tecnológico necesario pueden

experimentar un entorno de trabajo a distancia más eficiente y efectivo, por otro lado, aquellos que perciben una falta de respaldo tecnológico pueden enfrentar desafíos en términos de eficiencia y productividad al trabajar de manera remota. Esta variabilidad destaca la importancia de evaluar y mejorar continuamente la infraestructura tecnológica para satisfacer las necesidades cambiantes de los empleados en modalidad remota.

3.1.1.2. Dimensión: Soporte digital

Tabla 6

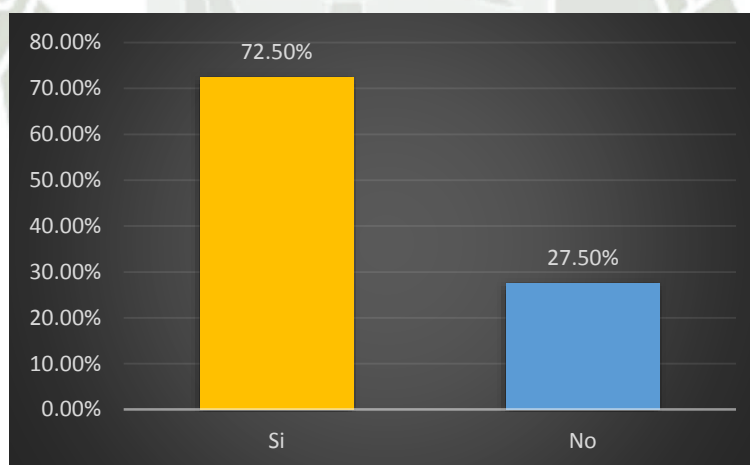
La empresa cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet).

P6	f	%
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 8

La empresa cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet).



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 6 y la Figura 8 señalan que, el 72.50% de los encuestados afirmaron que la empresa cuenta con estas herramientas (P6), mientras que el 27.50% indicó lo contrario. Esta distribución revela una percepción diversa entre los empleados en cuanto a la presencia de herramientas digitales de comunicación en sus empresas para facilitar el trabajo remoto, aquellos que reconocen la presencia de estas herramientas pueden

experimentar una comunicación más efectiva y fluida en su entorno laboral a distancia, en contraste, aquellos que perciben una falta de estas herramientas digitales pueden enfrentar desafíos en términos de conectividad y colaboración. Esta variabilidad destaca la importancia de contar con infraestructuras digitales robustas para respaldar eficazmente el trabajo remoto y garantizar una comunicación efectiva entre los empleados y la empresa.

Tabla 7

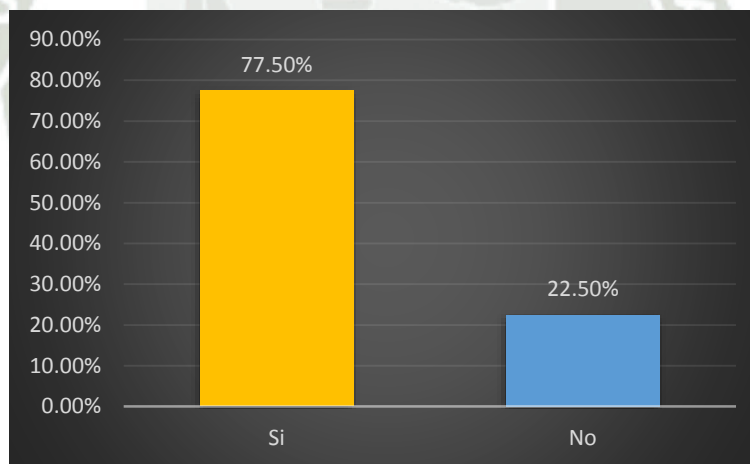
En la empresa se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp)

P7	f	%
Si	31	77.50%
No	9	22.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 9

En la empresa se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp)



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 7 y la Figura 9 manifiesta que, el 77.50% de los encuestados afirmaron que en la empresa se utilizan estas aplicaciones (P7), mientras que el 22.50% indicó lo contrario. Esta distribución revela una prevalencia significativa en el uso de aplicaciones de mensajería instantánea en el ámbito laboral remoto, aquellos que confirman el uso de estas aplicaciones pueden experimentar una comunicación rápida y ágil, lo que puede

contribuir a la eficiencia en el trabajo a distancia, no obstante, aquellos que indican la ausencia de estas aplicaciones pueden enfrentar desafíos en términos de comunicación instantánea y colaboración. Esta variación indica la importancia de adaptarse a las herramientas de comunicación contemporáneas para facilitar una interacción efectiva entre los empleados, incluso en un entorno de trabajo remoto.

Tabla 8

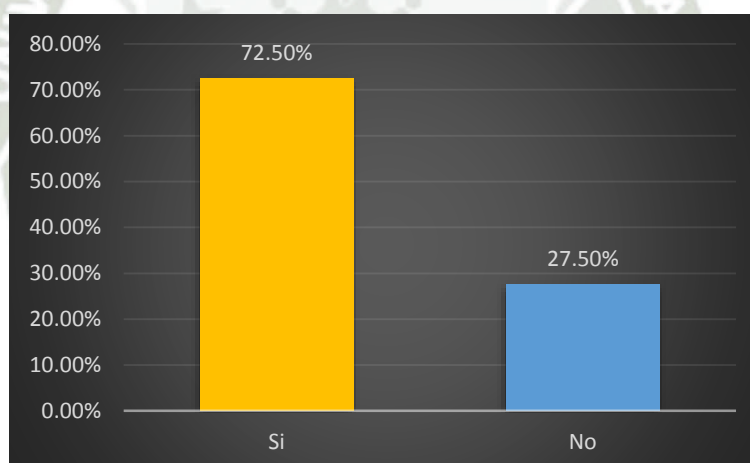
La empresa cuenta con plataformas para realizar videoconferencias (meet y/o zoom)

P8	f	%
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 10

La empresa cuenta con plataformas para realizar videoconferencias (meet y/o zoom)



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 8 y la Figura 10 muestra que, el 72.50% de los encuestados afirmaron que la empresa cuenta con estas plataformas (P8), mientras que el 27.50% indicó lo contrario. Esta distribución sugiere una prevalencia considerable en el uso de herramientas de videoconferencia en el entorno laboral remoto, es decir una significativa parte de los colaboradores confirman que con la disponibilidad de estas plataformas pueden experimentar una comunicación visual y colaboración efectiva, lo que puede

mejorar la conexión y la productividad en el trabajo a distancia, por otro lado, aquellos que indican la falta de estas plataformas podrían enfrentar desafíos en términos de interacción visual y coordinación, viendo esta variación se destaca la importancia de contar con tecnologías que faciliten la comunicación virtual, especialmente a través de videoconferencias, para mantener una colaboración eficaz en un entorno de trabajo remoto.

Tabla 9

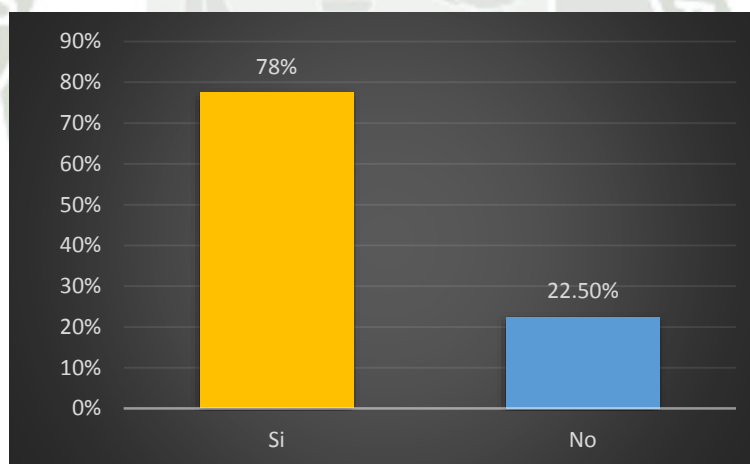
La empresa cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados

P9	f	%
Si	31	78%
No	9	22.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 11

La empresa cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 9 y la Figura 11 señalan que, el 78% de los encuestados afirmaron que la empresa utiliza redes sociales para sus diversos comunicados (P9), mientras que el 22.50% indicó lo contrario. Esta distribución sugiere una considerable adopción de redes sociales como medio de comunicación empresarial; la mayoría de colaboradores confirma que el uso de redes sociales para comunicados puede generar una comunicación más

dinámica y accesible, lo que podría mejorar la transparencia y la participación en el entorno laboral remoto, no obstante, aquellos que indican la falta de uso de redes sociales podrían experimentar desafíos en términos de acceso rápido a información y participación en comunicados corporativos, estos resultados destacan la importancia de adaptarse a plataformas contemporáneas para optimizar la comunicación interna y la colaboración en un contexto de trabajo remoto.

3.1.1.3. Dimensión: Supervisión

Tabla 10

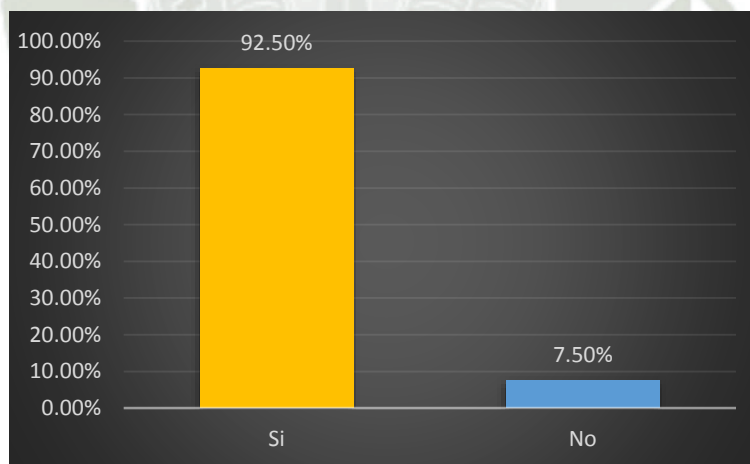
La empresa asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones

P10	f	%
Si	37	92.50%
No	3	7.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 12

La empresa asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 10 y la Figura 12 abordan la asignación de tareas remotas a los colaboradores en función de sus roles específicos dentro de la empresa, los resultados indican que el 92.50% de los encuestados afirmaron que la empresa asigna tareas remotas de acuerdo con sus funciones (P10), mientras que el 7.50% indicó lo contrario. Esta

distribución destaca una práctica común de alinear las labores remotas con las responsabilidades específicas de los colaboradores, aquellos que confirman esta alineación pueden experimentar una mayor coherencia en la realización de tareas, lo que podría conducir a una gestión más eficiente del trabajo remoto, en contraposición, aquellos que indican que las tareas remotas no están alineadas con sus funciones podrían enfrentar desafíos en términos de coordinación y eficacia en la realización de sus responsabilidades. Esta variabilidad destaca la importancia de la alineación estratégica de las labores remotas con las funciones específicas de cada colaborador para optimizar la productividad en un entorno de trabajo a distancia.

Tabla 11

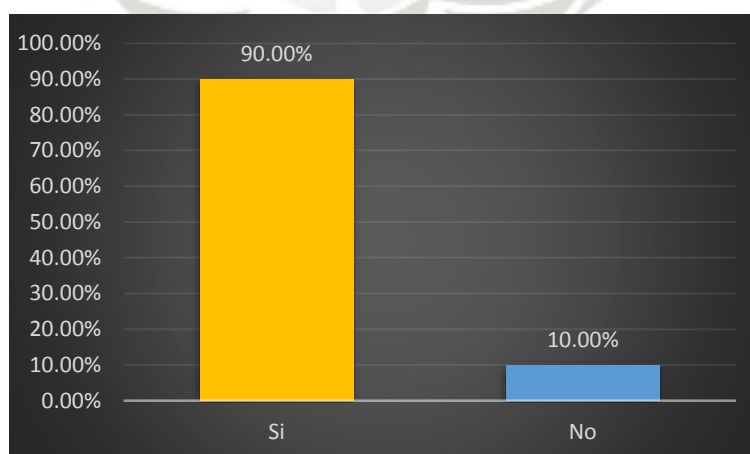
La empresa solicita a los colaboradores que realizan trabajo remoto, reportes laborales periódicamente.

P11	f	%
Si	36	90.00%
No	4	10.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 13

La empresa solicita a los colaboradores que realizan trabajo remoto, reportes laborales periódicamente.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 11 y la Figura 13 muestra que, el 90.00% de los encuestados afirmaron que la empresa solicita estos reportes de trabajo para realizar seguimiento a las labores

desempeñadas (P11), mientras que el 10.00% indicó lo contrario, esta distribución destaca una tendencia predominante de las empresas en buscar informes regulares de los colaboradores que trabajan de manera remota, quienes confirman esta pregunta pueden experimentar un nivel más elevado de supervisión y seguimiento en las labores a distancia, aspectos que contribuyen a la transparencia y eficiencia en la gestión del trabajo remoto, en contraste, para aquellos que indican la ausencia de solicitudes periódicas de reportes, se abre la posibilidad de disfrutar de una autonomía más marcada; no obstante, esta autonomía puede conllevar desafíos en términos de supervisión y evaluación del desempeño. Esta variabilidad subraya la importancia de tener en cuenta las preferencias y necesidades individuales de los colaboradores al implementar prácticas de reportes en el contexto del trabajo remoto.

Tabla 12

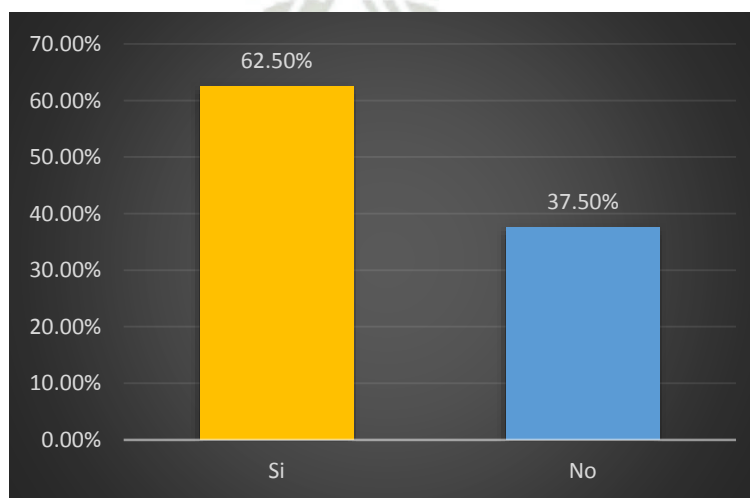
La empresa cuenta con mecanismos de supervisión de trabajo remoto

P12	f	%
Si	25	62.50%
No	15	37.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 14

La empresa cuenta con mecanismos de supervisión de trabajo remoto



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 12 y la Figura 14 exploran la presencia de mecanismos de supervisión del trabajo remoto en la empresa, según los resultados, el 62.50% de los participantes afirmaron que la empresa cuenta con estos mecanismos (P12), mientras que el 37.50% indicó lo contrario. Estos datos indican una diversidad en la implementación de mecanismos de supervisión en el trabajo a distancia, los empleados que confirman la existencia de tales mecanismos pueden experimentar un mayor nivel de regulación y seguimiento en sus labores remotas, factores que podrían contribuir a la eficacia y calidad del trabajo remoto, en contraste, quienes señalan la ausencia de estos mecanismos podrían disfrutar de una mayor autonomía, aunque esto podría acarrear desafíos en términos de estructura y evaluación del rendimiento. Estos hallazgos destacan la necesidad de equilibrar la autonomía con una supervisión adecuada al diseñar mecanismos para gestionar el trabajo remoto en una empresa.

Tabla 13

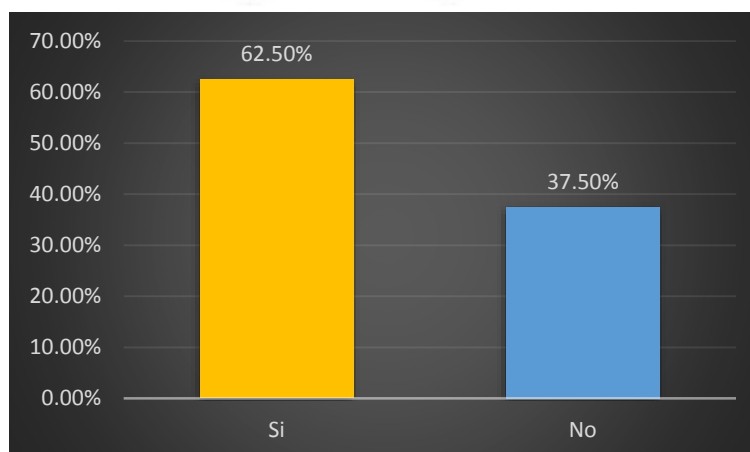
Los colaboradores cumplen la jornada laboral mediante el trabajo remoto

P13	f	%
Si	25	62.50%
No	15	37.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 15

Los colaboradores cumplen la jornada laboral mediante el trabajo remoto



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 13 y la Figura 15 indican que, el 62.50% de los encuestados afirmaron que los colaboradores cumplen la jornada laboral a través del trabajo remoto (P13), mientras que el 37.50% indicó lo contrario, esta distribución refleja una variedad en la percepción del cumplimiento de la jornada laboral en un contexto de trabajo remoto, para aquellos que corroboran este cumplimiento, se puede experimentar una notable disciplina y responsabilidad en la gestión del tiempo durante el trabajo remoto, aspectos que posiblemente se traduzcan en una productividad constante, en contraste, para quienes señalan la ausencia de este cumplimiento en el trabajo remoto, podrían surgir desafíos relacionados con horarios y gestión del tiempo. Los hallazgos subrayan la importancia de establecer expectativas definidas y estrategias efectivas de gestión del tiempo para asegurar un cumplimiento eficaz de la jornada laboral en el contexto del trabajo remoto.

3.1.1.4. Dimensión: Capacitación

Tabla 14

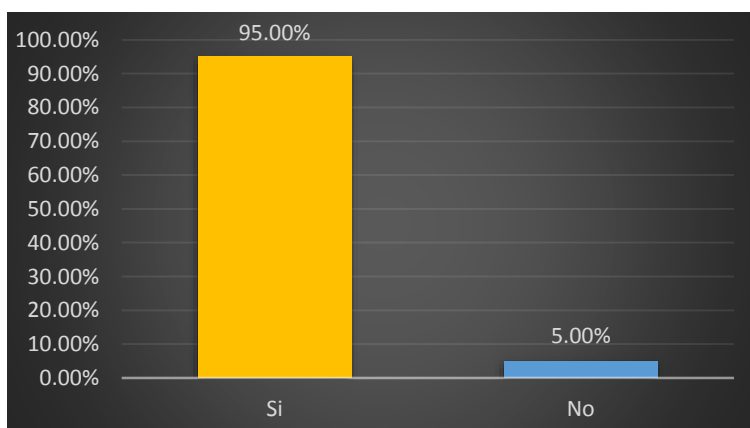
La empresa brindó capacitación especializada en trabajo remoto

P14	f	%
Si	38	95.00%
No	2	5.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 16

La empresa brindó capacitación especializada en trabajo remoto



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 14 y la Figura 16 abordan la provisión de capacitación especializada en trabajo remoto por parte de la empresa. Según los resultados, el 95.00% de los encuestados afirmaron que la empresa brindó esta capacitación (P14), mientras que el 5.00% indicó lo contrario, estos datos reflejan una alta prevalencia de empresas que han ofrecido capacitación especializada para adaptarse al trabajo remoto. Los empleados que confirman haber recibido esta capacitación pueden beneficiarse de habilidades específicas y conocimientos adaptados al trabajo a distancia, lo que podría mejorar la eficiencia y adaptación al entorno laboral remoto, por otro lado, aquellos que indican la falta de esta capacitación podrían enfrentar desafíos en términos de preparación y ajuste al trabajo remoto, los hallazgos destacan la importancia de la capacitación especializada para optimizar la productividad y el bienestar de los empleados en el contexto del trabajo remoto.

Tabla 15

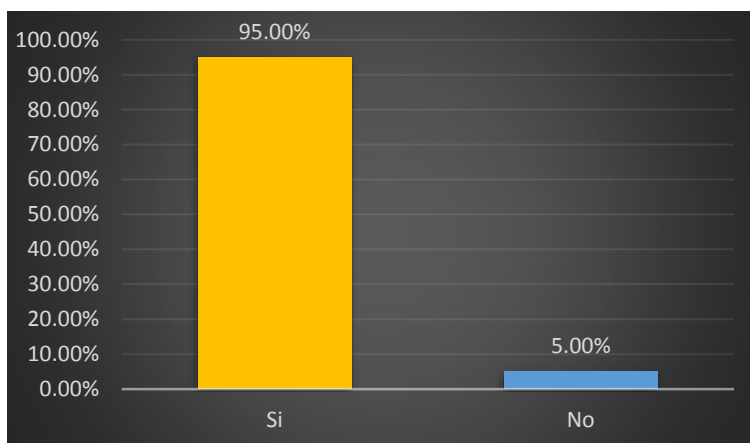
La empresa brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo

P15	f	%
Si	38	95.00%
No	2	5.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 17

La empresa brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 15 y la Figura 17 manifiestan que, el 95.00% de los encuestados expresan que la empresa si brinda capacitaciones adaptadas a sus áreas de trabajo (P15), mientras que el 5.00% indicó lo contrario, estos datos reflejan una alta prevalencia de empresas que adaptan las capacitaciones según las necesidades específicas de cada área, los colaboradores que confirman haber recibido capacitaciones ajustadas a sus áreas de trabajo pueden beneficiarse de un desarrollo de habilidades y conocimientos más alineado con las demandas específicas de sus roles, lo que podría mejorar la eficiencia y rendimiento laboral, por otro lado, aquellos que indican la falta de estas capacitaciones podrían enfrentar desafíos en términos de relevancia y aplicabilidad de los conocimientos adquiridos. Esta variabilidad destaca la importancia de la personalización de las capacitaciones para optimizar el crecimiento y la adaptación de los empleados en función de sus áreas de trabajo particulares.

Tabla 16

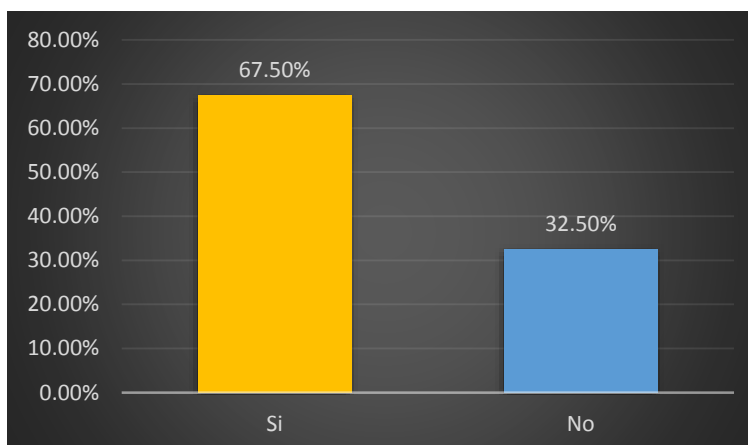
La empresa ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia

P16	f	%
Si	27	67.50%
No	13	32.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 18

La empresa ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 16 y la Figura 18 exploran la perspectiva de la empresa en relación con la educación virtual como una oportunidad, así como su práctica de ofrecer capacitación en este ámbito. De acuerdo con los resultados, el 67.50% de los encuestados indicaron que la empresa percibe la educación virtual como una oportunidad y proporciona formación en este campo (P16), mientras que el 32.50% expresó lo contrario. Estos datos revelan una perspectiva mixta en cuanto a la consideración de la educación virtual como una oportunidad para el desarrollo, quienes confirman la disponibilidad de formación en educación virtual pueden aprovechar la adaptación a enfoques de aprendizaje modernos, potencialmente mejorando la accesibilidad y eficacia del proceso educativo, en contraste, aquellos que señalan la ausencia de formación en este ámbito podrían enfrentar restricciones en cuanto al acceso a oportunidades educativas virtuales.

Tabla 17

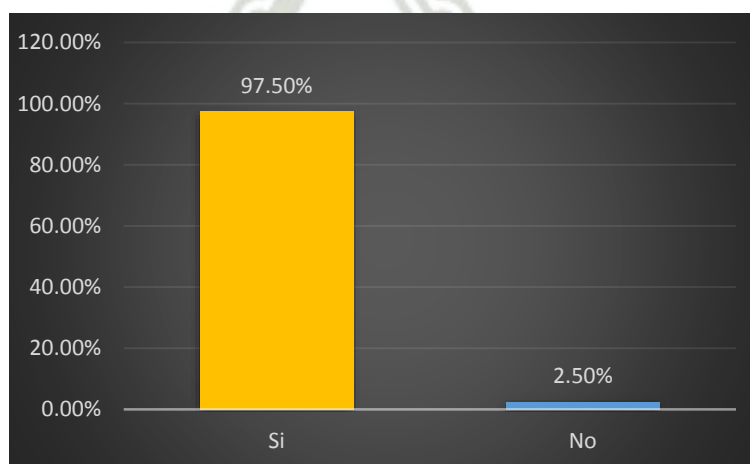
La empresa brinda capacitación profesional en el trabajo y en servicios virtuales

P17	f	%
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 19

La empresa brinda capacitación profesional en el trabajo y en servicios virtuales



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 17 y la Figura 19 abordan la oferta de capacitación profesional por parte de la empresa en el ámbito laboral y en servicios virtuales, según los resultados, el 97.50% de los encuestados indicaron que la empresa proporciona capacitación profesional en el trabajo y en servicios virtuales (P17), mientras que el 2.50% expresó lo contrario. Estos datos señalan una amplia adopción de programas de capacitación en entornos laborales y servicios virtuales. Los empleados que confirman la existencia de esta capacitación pueden beneficiarse de un desarrollo de habilidades específicas relacionadas con sus funciones laborales y con el uso efectivo de servicios virtuales, por otro lado, aquellos que indican la falta de esta capacitación podrían experimentar desafíos en términos de adquisición de habilidades necesarias para la realización de tareas laborales y la utilización eficaz de servicios virtuales. Esta variabilidad destaca la importancia de proporcionar capacitación integral que aborde tanto las habilidades laborales como el aprovechamiento de servicios virtuales para optimizar la eficiencia y la adaptabilidad de los empleados en el entorno empresarial.

3.1.2. Variable 2: Desempeño laboral

3.1.2.1. Dimensión: Satisfacción

Tabla 18

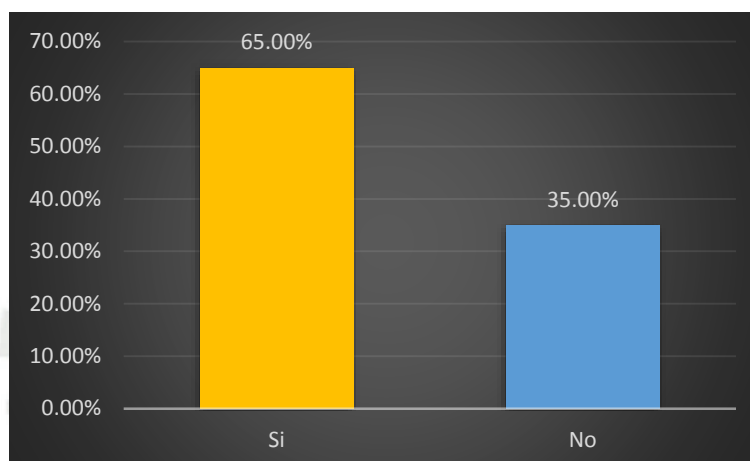
Óptimo clima laboral en la empresa

P18	f	%
Si	26	65.00%
No	14	35.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 20

Óptimo clima laboral en la empresa



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 18 y la Figura 20 abordan la percepción del clima laboral óptimo en la empresa. Según los resultados, el 65.00% de los encuestados indicaron que perciben un clima laboral óptimo en la empresa (P18), mientras que el 35.00% expresó lo contrario. Estos datos reflejan una diversidad de percepciones sobre la calidad del ambiente laboral. Los empleados que confirman un clima laboral óptimo pueden experimentar un entorno de trabajo favorable, posiblemente promoviendo la satisfacción, el compromiso y la productividad, en contraste, aquellos que indican la falta de un clima laboral óptimo podrían enfrentar desafíos en términos de bienestar y rendimiento laboral. Esta variabilidad destaca la importancia de monitorear y mejorar continuamente el ambiente laboral para fomentar un entorno propicio para el desarrollo y el éxito de los empleados en la empresa.

Tabla 19

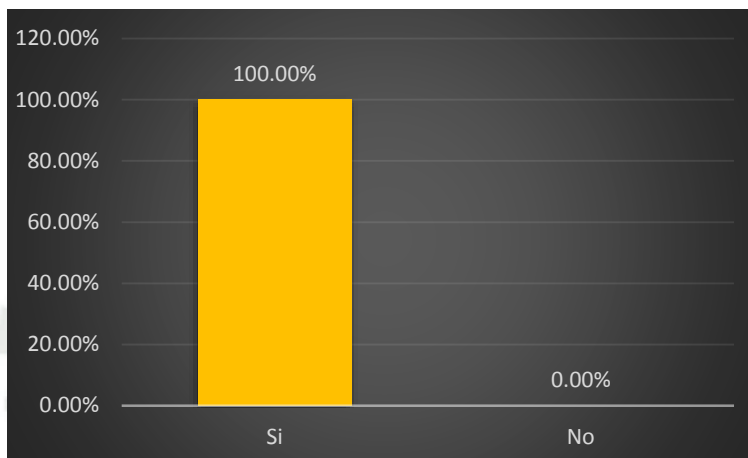
Las responsabilidades del puesto se adaptan al trabajo remoto

P19	f	%
Si	40	100.00%
No	0	0.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 21

Las responsabilidades del puesto se adaptan al trabajo remoto



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 19 y la Figura 21 exploran cómo las responsabilidades del puesto se ajustan al trabajo remoto. Conforme a los resultados, el 100.00% de los encuestados afirmaron que las responsabilidades del puesto se adecúan al trabajo remoto (P19), sin que ningún participante expresara lo contrario, estos datos indican una total uniformidad en la percepción de la adaptación de las responsabilidades al entorno de trabajo remoto. Los empleados que confirman esta adaptación pueden disfrutar de una alineación efectiva de sus responsabilidades con el entorno remoto, posiblemente facilitando una transición más suave y eficaz hacia el trabajo a distancia. Este resultado subraya la importancia de diseñar funciones laborales que sean versátiles y puedan ajustarse a diversas modalidades de trabajo para garantizar la eficiencia y la efectividad, especialmente en contextos cambiantes como el trabajo remoto.

Tabla 20

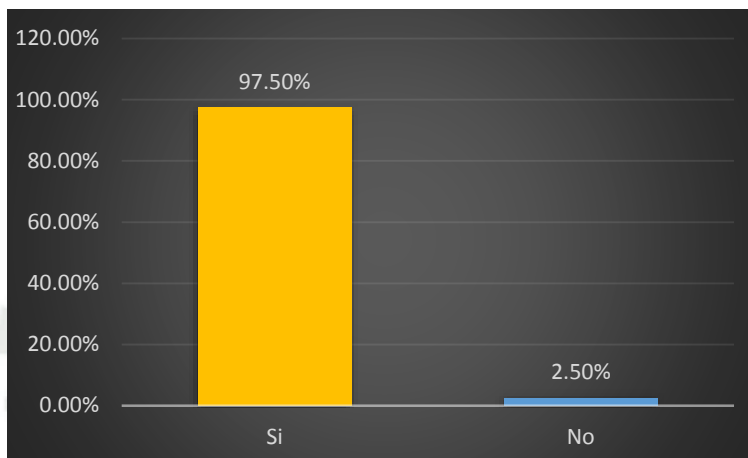
Los empleados son promovidos por desempeño en trabajo remoto.

P20	f	%
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 22

Los empleados son promovidos por desempeño en trabajo remoto.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 20 y la Figura 22 evidencian que, el 97.50% de los encuestados indicaron que los empleados son promovidos por su desempeño en trabajo remoto (P20), mientras que el 2.50% expresó lo contrario. Estos datos reflejan una alta prevalencia de vinculación entre el rendimiento en el trabajo remoto y las oportunidades de promoción. Los colaboradores que ven recompensado su esfuerzo en el trabajo remoto con oportunidades de crecimiento y avance profesional, respondieron a esta pregunta con una afirmación, mientras tanto, aquellos que indican la falta de esta conexión podrían enfrentar desafíos en términos de reconocimiento y progresión en sus carreras. Este resultado destaca la importancia de establecer vínculos claros entre el rendimiento en el trabajo remoto y las decisiones de promoción para fomentar la motivación y el compromiso de los empleados en un entorno laboral a distancia.

Tabla 21

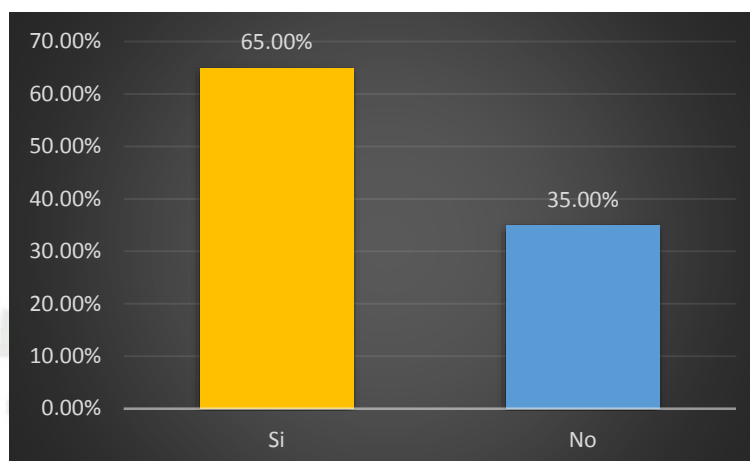
La cultura organizacional se fortalece con el trabajo remoto.

P21	f	%
Si	26	65.00%
No	14	35.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 23

La cultura organizacional se fortalece con el trabajo remoto.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 21 y la Figura 23 examinan el impacto del trabajo remoto en el fortalecimiento de la cultura organizacional, conforme a los datos, el 65.00% de los participantes afirmaron que la cultura organizacional se consolida con el trabajo remoto (P21), mientras que el 35.00% manifestó lo contrario. Estos datos reflejan una variedad de perspectivas sobre la influencia del trabajo remoto en la cohesión y robustez de la cultura organizacional. Los empleados que confirman el fortalecimiento de la cultura organizacional pueden experimentar una mayor cohesión, valores compartidos y sentido de pertenencia en el entorno laboral a distancia, por otro lado, aquellos que indican la ausencia de fortalecimiento podrían enfrentar desafíos en cuanto al mantenimiento de la identidad y cohesión cultural en un entorno de trabajo remoto. Este resultado resalta la importancia de implementar estrategias efectivas para preservar y fortalecer la cultura organizacional en el contexto del trabajo a distancia.

3.1.2.2. Dimensión: Autoestima

Tabla 22

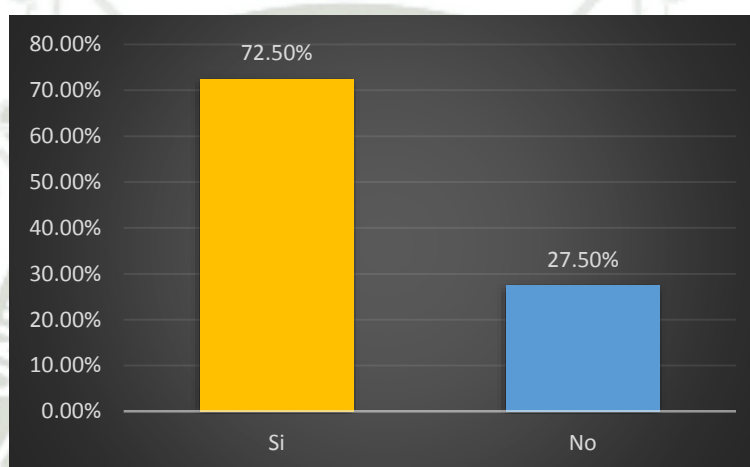
El trabajo remoto brinda satisfacción persona

P22	f	%
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 24

El trabajo remoto brinda satisfacción persona



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 22 y la Figura 24 muestran que, el 72.50% de los participantes señalaron que el trabajo remoto proporciona satisfacción personal (P22), mientras que el 27.50% expresó lo opuesto. Estos datos revelan una variedad de perspectivas acerca de cómo el trabajo remoto afecta la satisfacción individual, así mismo, los empleados que afirman que el trabajo remoto les brinda satisfacción personal pueden experimentar un mayor bienestar, flexibilidad y equilibrio entre la vida laboral y personal, en contraste, aquellos que mencionan la falta de satisfacción personal podrían enfrentar desafíos en términos de adaptación y comodidad en el entorno de trabajo remoto. Este resultado subraya la importancia de considerar los aspectos personales y subjetivos al evaluar los impactos del trabajo remoto en la satisfacción individual de los empleados.

Tabla 23

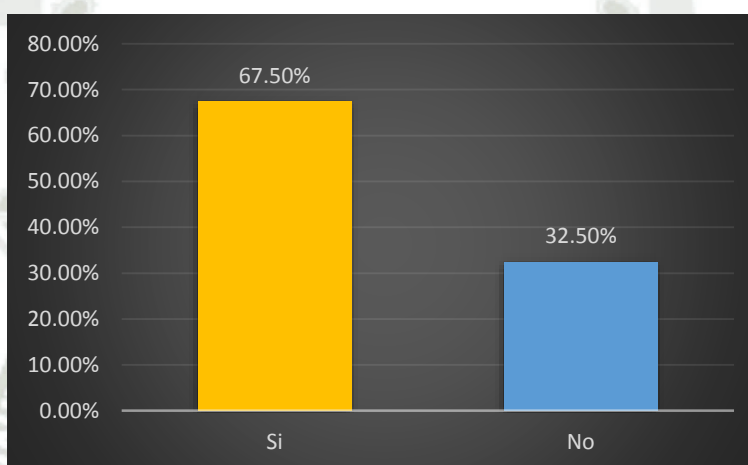
El trabajo remoto brinda realización a todos los colaboradores

P23	f	%
Si	27	67.50%
No	13	32.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 25

El trabajo remoto brinda realización a todos los colaboradores



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 23 y la Figura 25 analizan la percepción sobre si el trabajo remoto brinda realización a todos los colaboradores. Según los resultados, el 67.50% de los encuestados indicaron que el trabajo remoto brinda realización a todos los colaboradores (P23), mientras que el 32.50% expresó lo contrario. Estos datos reflejan una variedad de opiniones sobre la capacidad del trabajo remoto para proporcionar satisfacción y cumplimiento a todos los colaboradores por igual. Los colaboradores que afirmaron realización en el trabajo desde casa pueden experimentar un sentido de logro, motivación y satisfacción en sus funciones a distancia, en contraste, aquellos que indican la falta de realización podrían enfrentar desafíos en términos de encontrar significado y propósito en su trabajo remoto. Este resultado destaca la importancia de considerar la individualidad y las expectativas de los colaboradores al evaluar los beneficios del trabajo remoto en términos de realización personal y profesional.

Tabla 24

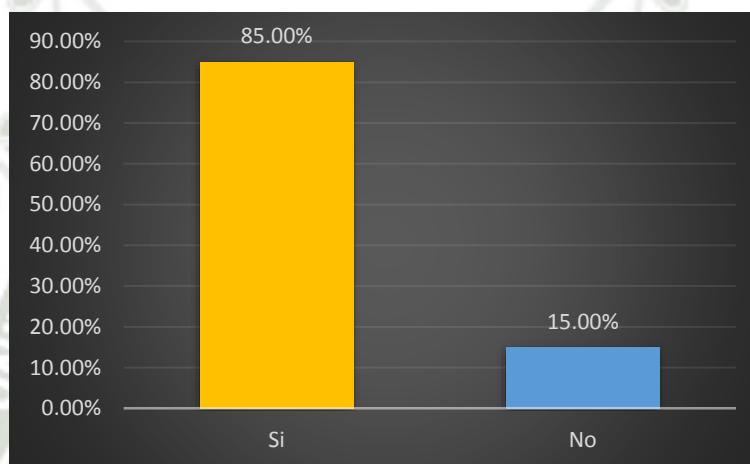
Con el trabajo remoto, la familia de cada uno de los colaboradores, ve oportunidades de crecimiento profesional para ellos

P24	f	%
Si	34	85.00%
No	6	15.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 26

Con el trabajo remoto, la familia de cada uno de los colaboradores, ve oportunidades de crecimiento profesional para ellos



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 24 y la Figura 26 señalan que, el 85.00% de los encuestados indicaron que, efectivamente, la familia de cada colaborador ve oportunidades de crecimiento profesional con el trabajo remoto (P24), mientras que el 15.00% expresó lo contrario, estos datos reflejan una perspectiva mayoritaria en cuanto a cómo el trabajo remoto es percibido por las familias de los colaboradores en términos de oportunidades profesionales. Los colaboradores que afirman que su familia reconoce oportunidades de crecimiento profesional con el trabajo remoto pueden experimentar beneficios adicionales en términos de proyección profesional y equilibrio entre la vida laboral y familiar. En cambio, aquellos que señalan la falta de esta percepción podrían no tener una comprensión clara de las posibilidades de desarrollo asociadas al trabajo a distancia. Este

resultado resalta la importancia de considerar la perspectiva y el apoyo de la familia al implementar modalidades de trabajo, como el remoto.

Tabla 25

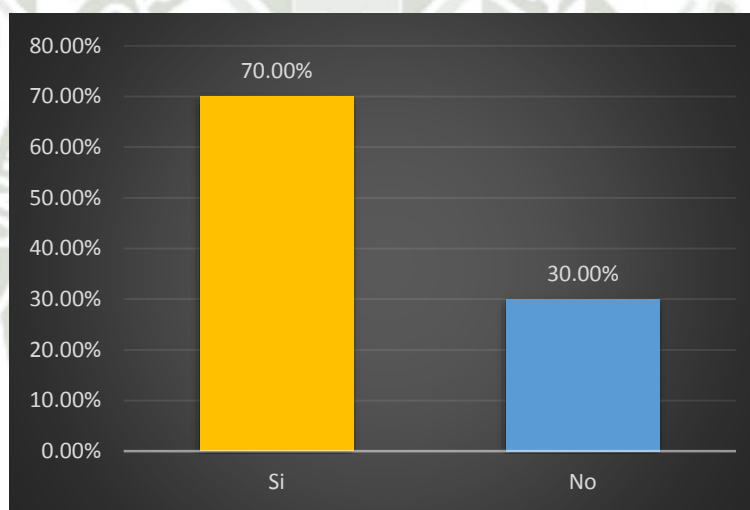
Mediante el trabajo remoto, los colaboradores experimentaron un aumento en su autoestima.

P25	f	%
Si	28	70.00%
No	12	30.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 27

Mediante el trabajo remoto, los colaboradores experimentaron un aumento en su autoestima.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 25 y la Figura 27 indican que, el 70.00% de los encuestados indicaron que sí experimentaron un aumento en su autoestima con el trabajo remoto (P25), mientras que el 30.00% expresó lo contrario. Estos datos reflejan una perspectiva mayoritaria en cuanto al impacto positivo del trabajo remoto en la autoestima de los colaboradores. Aquellos empleados que afirman haber experimentado un incremento en su autoestima gracias al trabajo remoto pueden encontrar satisfacción y reconocimiento personal al desempeñarse en un entorno remoto. Por otro lado, aquellos que indican la ausencia de este impacto podrían no observar modificaciones significativas en su evaluación personal

debido a la naturaleza del trabajo a distancia. Esta conclusión subraya la relevancia de reconocer la influencia del trabajo remoto en la percepción personal y la autoestima de los colaboradores.

3.1.2.3. Dimensión: Autoestima

Tabla 26

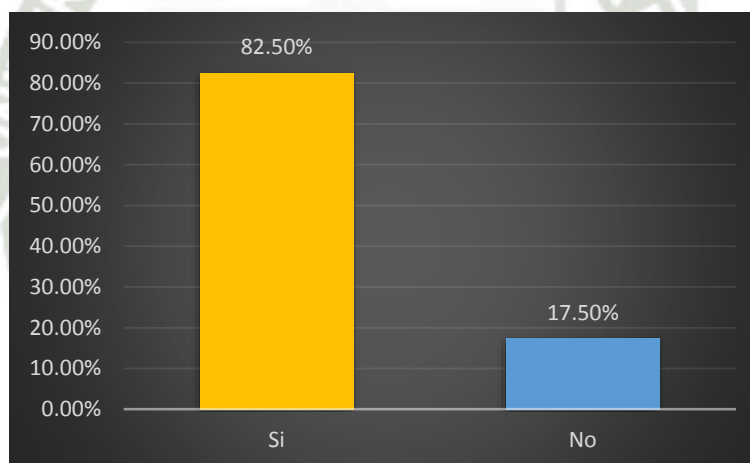
El trabajo remoto facilita colaboraciones en equipo.

P26	f	%
Si	33	82.50%
No	7	17.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 28

El trabajo remoto facilita colaboraciones en equipo.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 26 y la Figura 28 evidencian que, el 82.50% de los encuestados indicaron que el trabajo remoto efectivamente facilita colaboraciones en equipo (P26), mientras que el 17.50% expresó lo contrario, estos datos reflejan una perspectiva mayoritaria en cuanto a la capacidad del trabajo remoto para fomentar la colaboración en equipo. Los colaboradores que confirman esta facilidad para colaborar en equipo pueden experimentar una comunicación efectiva, coordinación y sinergia en un entorno remoto. En contraste, aquellos que indican la falta de esta facilitación podrían enfrentar desafíos en términos de

interacción y cooperación eficiente en un contexto de trabajo a distancia. Este resultado destaca la importancia de considerar la dinámica colaborativa al implementar modalidades de trabajo remoto.

Tabla 27

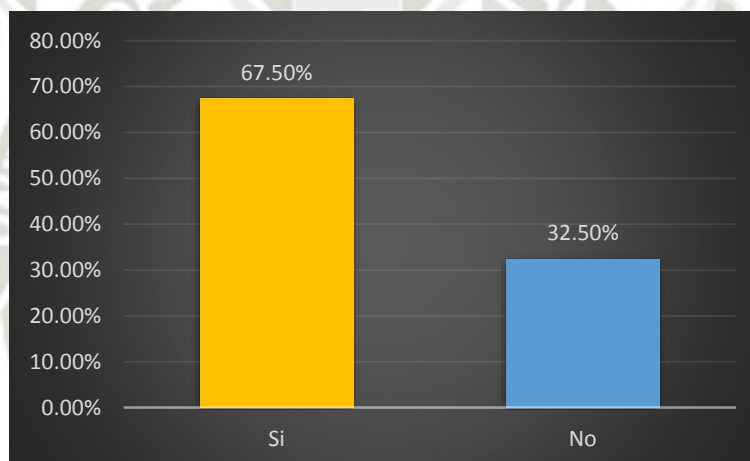
La comunicación y coordinación en trabajos en equipo fluyen sin problemas.

P27	f	%
Si	27	67.50%
No	13	32.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 29

La comunicación y coordinación en trabajos en equipo fluyen sin problemas.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 27 y la Figura 29 analizan la percepción acerca de si la comunicación y coordinación en trabajos en equipo se desarrollan sin inconvenientes en el trabajo remoto. Según los resultados, el 67.50% de los encuestados afirmaron que la comunicación y coordinación en trabajos en equipo fluyen de manera eficiente (P27), mientras que el 32.50% expresó lo contrario. Estos datos reflejan una diversidad de opiniones sobre la efectividad de la comunicación y coordinación en equipos de trabajo remotos, aquellos colaboradores que confirman que la comunicación y coordinación fluyen sin problemas pueden experimentar una interacción armoniosa, eficaz y fluida en entornos de trabajo

remotos. En contraste, aquellos que señalan la falta de esta eficiencia podrían enfrentar desafíos en cuanto al intercambio de información y la sincronización en contextos de trabajo a distancia. Este hallazgo resalta la importancia de abordar de manera específica los aspectos comunicativos y coordinativos al implementar el trabajo remoto.

Tabla 28

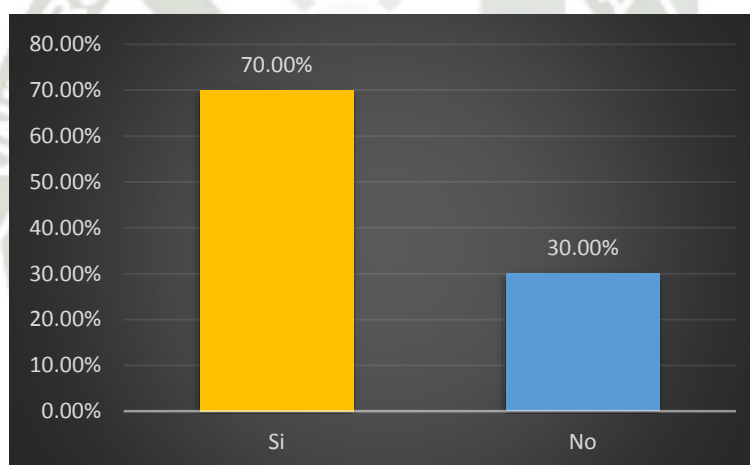
El trabajo remoto permite la complementariedad en equipo.

P28	f	%
Si	28	70.00%
No	12	30.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 30

El trabajo remoto permite la complementariedad en equipo.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

De acuerdo con la información recabada en la Tabla 28 y la Figura 30, se examina la percepción de si el trabajo remoto posibilita la complementariedad en equipo. Los resultados indican que el 70.00% de los participantes confirman que el trabajo a distancia facilita la complementariedad en el equipo (P28), mientras que el 30.00% tiene una perspectiva opuesta. Este análisis refleja una opinión predominante sobre la capacidad del trabajo remoto para fomentar una colaboración complementaria entre los miembros del equipo, los colaboradores que ratifican que el trabajo remoto permite la

complementariedad en equipo pueden experimentar sinergia, diversidad de habilidades y una convergencia de esfuerzos en entornos remotos, no obstante, aquellos que indican la ausencia de esta complementariedad podrían enfrentar desafíos en cuanto a la integración y la cooperación eficaz en un contexto de trabajo a distancia. Este resultado resalta la importancia de tener en cuenta la sinergia y la colaboración efectiva al implementar modalidades de trabajo remoto.

Tabla 29

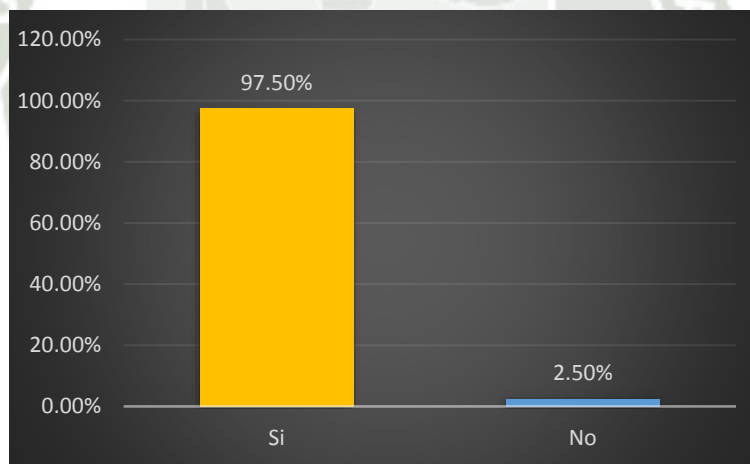
En el trabajo remoto, hay seguridad y responsabilidad en el logro de objetivos.

P29	f	%
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 31

En el trabajo remoto, hay seguridad y responsabilidad en el logro de objetivos.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

En consonancia con los resultados presentados en la Tabla 29 y visualizados en la Figura 31, se explora la percepción acerca de la presencia de seguridad y responsabilidad en el logro de objetivos en el trabajo remoto, los datos reflejan una perspectiva muy positiva, ya que el 97.50% de los participantes afirman que existe seguridad y responsabilidad en la consecución de metas (P29), mientras que solo el 2.50% sostiene lo

contrario. Esta abrumadora mayoría señala la confianza y la estructura asociadas al cumplimiento de objetivos en entornos laborales remotos, aquellos colaboradores que confirman esta seguridad y responsabilidad en el logro de objetivos en el trabajo remoto pueden experimentar una sensación de confianza, organización y eficacia en sus tareas a distancia, en contraste, quienes indican la ausencia de estas características podrían enfrentar desafíos en términos de estructuración y enfoque hacia metas en un contexto de trabajo a distancia. Este resultado destaca la importancia de cultivar un entorno seguro y responsable al implementar el trabajo remoto.

3.1.2.4. Dimensión: Compensación

Tabla 30

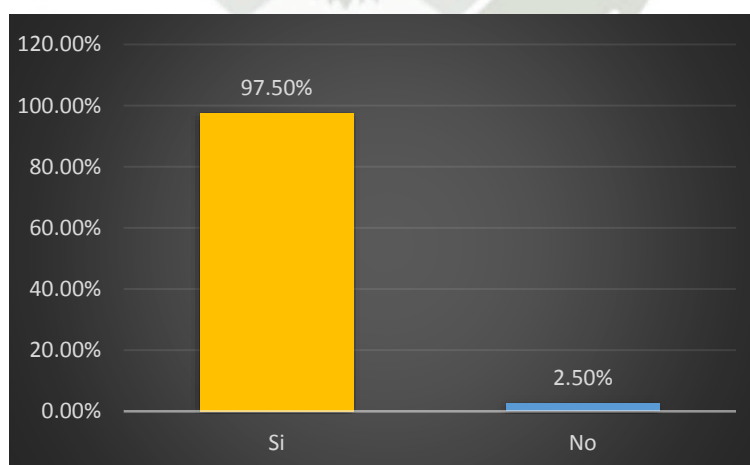
En el trabajo remoto, se ofrecen compensaciones monetarias.

P30	f	%
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 32

En el trabajo remoto, se ofrecen compensaciones monetarias.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 30 y la Figura 32 evidencian que, el 97.50% de los encuestados indicaron que sí se ofrecen compensaciones monetarias (P30), mientras que solo el 2.50% expresó

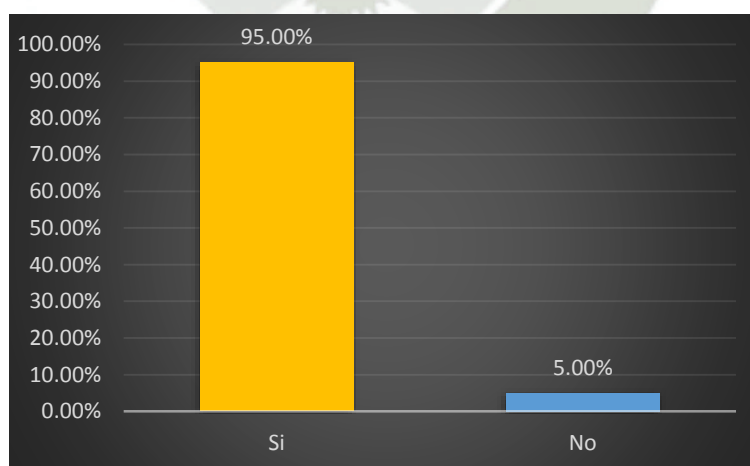
lo contrario. Estos datos reflejan una perspectiva mayoritariamente positiva en cuanto a la existencia de compensaciones económicas en el trabajo remoto. Los empleados que respaldan la existencia de compensaciones monetarias en el trabajo remoto pueden experimentar un impulso adicional, así como reconocimiento y valorización por sus contribuciones a distancia. En cambio, aquellos que señalan la ausencia de tales compensaciones podrían enfrentar desafíos vinculados con la carencia de incentivos y reconocimiento económico en un entorno de trabajo remoto. Este descubrimiento resalta la importancia de incluir las compensaciones como un componente esencial de las estrategias de trabajo a distancia.

Tabla 31
Se ofrecen bonos como compensación.

P31	f	%
Si	38	95.00%
No	2	5.00%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 33
Se ofrecen bonos como compensación.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 31 y la Figura 33 analizan la percepción en torno a la provisión de bonificaciones como compensación en el ámbito del trabajo remoto, conforme a los datos

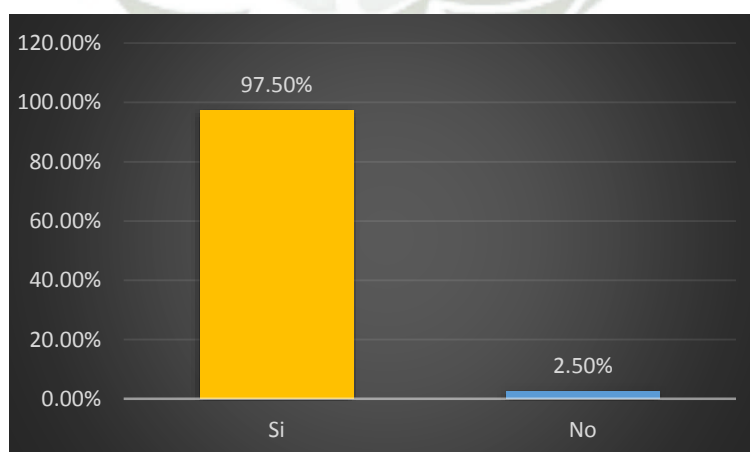
obtenidos, el 95.00% de los participantes indicaron la existencia de bonos como parte de la compensación (P31), mientras que el 5.00% expresó lo contrario, estos resultados reflejan predominantemente una visión positiva sobre la inclusión de bonificaciones en las políticas de compensación en el trabajo remoto, los colaboradores que respaldan la oferta de bonos como compensación en el trabajo remoto pueden experimentar una motivación suplementaria y reconocimiento financiero por sus contribuciones a distancia. En contraste, aquellos que indican la falta de estos beneficios podrían encontrarse con desafíos en términos de incentivos económicos y reconocimiento financiero en un entorno de trabajo remoto. Este resultado subraya la importancia de considerar los bonos como un componente esencial en las estrategias de compensación para el trabajo a distancia.

Tabla 32
Se brindan beneficios no económicos.

P32	f	%
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 34
Se brindan beneficios no económicos.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 32 y la Figura 34 evalúan la percepción en torno a la provisión de beneficios no económicos en el ámbito del trabajo remoto, conforme a los datos

obtenidos, el 97.50% de los participantes afirmaron que sí se brindan beneficios no económicos (P32), mientras que únicamente el 2.50% señaló lo contrario. Estos resultados reflejan predominantemente una perspectiva positiva acerca de la inclusión de beneficios no económicos en las políticas de compensación para el trabajo a distancia, los colaboradores que respaldan la oferta de beneficios no económicos en el trabajo remoto pueden experimentar un reconocimiento adicional y valoración por aspectos no monetarios vinculados a sus contribuciones a distancia, por otro lado, aquellos que indican la ausencia de estos beneficios podrían enfrentar desafíos en términos de satisfacción y motivación relacionados con aspectos no económicos en un entorno de trabajo remoto. Este resultado subraya la importancia de considerar los beneficios no económicos como parte esencial de las estrategias de compensación en el trabajo a distancia.

Tabla 33

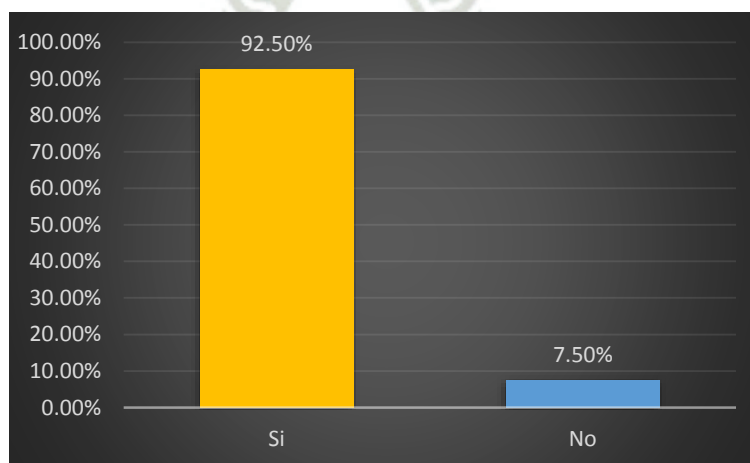
En el trabajo remoto, se ofrecen capacitaciones para el desarrollo profesional.

P33	f	%
Si	37	92.50%
No	3	7.50%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 35

En el trabajo remoto, se ofrecen capacitaciones para el desarrollo profesional.



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación:

La Tabla 33 y la Figura 35 examinan la percepción sobre la disponibilidad de capacitaciones para el desarrollo profesional en el ámbito del trabajo remoto. Según los datos recabados, el 92.50% de los encuestados afirmaron que sí se ofrecen capacitaciones para el desarrollo profesional (P33), mientras que el 7.50% indicó lo contrario. Estos resultados reflejan mayoritariamente una perspectiva positiva acerca de la inclusión de capacitaciones para el desarrollo profesional en las políticas de trabajo remoto. Los empleados que apoyan la disponibilidad de programas de formación para el avance profesional en el trabajo remoto pueden experimentar una elevación en sus aptitudes y competencias, posiblemente contribuyendo a su crecimiento profesional a distancia. En contraste, aquellos que señalan la ausencia de estas oportunidades de capacitación podrían encontrarse con obstáculos en relación con el desarrollo profesional y la adaptación en un entorno laboral remoto. Este resultado resalta la necesidad de considerar las capacitaciones para el desarrollo profesional como un componente esencial de las estrategias para el trabajo a distancia.

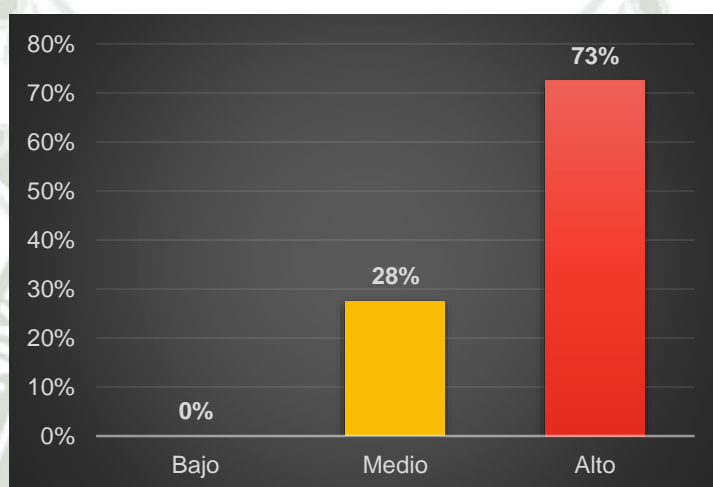
Así mismo, para el análisis descriptivo de los resultados que se mostraran en este tercer apéndice, en consideración a los resultados obtenidos de las preguntas dicotómicas expuestas a los trabajadores de la empresa aseguradora, se realizó uso una escala de valoración que crea cualidades propias, que es denominada como Tabla de Baremos; este cuadro gradual contribuirá en la generación de categorías de escala para un mejor análisis de las variables y su correlación con respecto al problema planteado. Todo el análisis fue distribuido de acuerdo a las variables a indagar, estas a su vez desdoblaron a fin de las dimensiones a analizar, adoptando así esta escala de valoración según Bajo, Medio y Alto que permitirán tener una mejor interpretación de los resultados obtenidos posteriores al cuestionario realizado.

Tabla 34
Trabajo Remoto

Trabajo Remoto		
	f	%
Bajo	0	0%
Medio	11	28%
Alto	29	73%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 36
Trabajo Remoto



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: De acuerdo con la Tabla 34 y Figura 36, se evidencia que el 73% de los colaboradores, que ejercen el trabajo remoto en la empresa de seguros, considera que esta modalidad fue correctamente implementada con un nivel alto, demostrando que este se realiza con eficacia y calidad en la organización, a su vez el 28% de los encuestados señala que la empresa ha implementado esta modalidad de trabajo de manera regular, considerando que podrían realizar mejoras para realizar un trabajo mucho mejor. Estos hallazgos al visualizar la distribución de respuestas, destacando que la mayoría de los asalariados experimenta una percepción óptima en relación con el trabajo remoto. Este panorama sugiere que, en general, el personal que realiza sus funciones de forma remota en la empresa de seguros tiene una visión positiva o muy positiva sobre las condiciones y el apoyo proporcionado para llevar a cabo sus labores a distancia.

Tabla 35

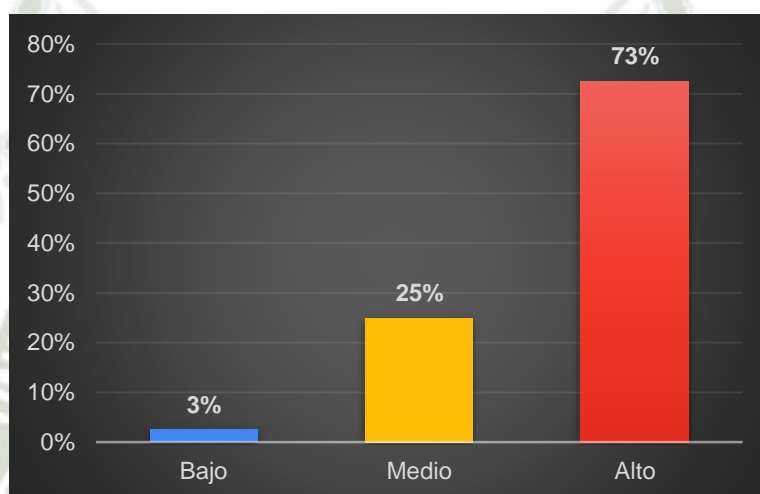
Dimensión: Soporte físico

Soporte físico		
	f	%
Bajo	1	3%
Medio	10	25%
Alto	29	73%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 37

Dimensión: Soporte físico



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: En consonancia con Tabla 35 y Figura 37, se muestra que el 73% del personal que labora de manera remota, señalan que el soporte físico brindado por la empresa es adecuado y muy eficiente, lo cual sugiere una apreciación positiva y robusta en relación a los recursos físicos proporcionados para respaldar la eficiencia en la realización de funciones y tareas del personal en la forma de empleo a distancia. Así mismo, el 25% de los encuestados, manifiesta una percepción intermedia conforme al soporte físico ofrecido por la organización, mientras que el 3% evidencia una percepción baja o deficiente, lo que sugiere una minoría que percibe un nivel insuficiente de soporte físico para el trabajo remoto. Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los asalariados que ejercen labores desde casa en la entidad prestadora de seguros se siente respaldado y satisfecho con los recursos físicos proporcionados por la organización, la

gestión eficiente de estos elementos puede contribuir significativamente a la efectividad y comodidad en el desarrollo de las labores a distancia.

Tabla 36

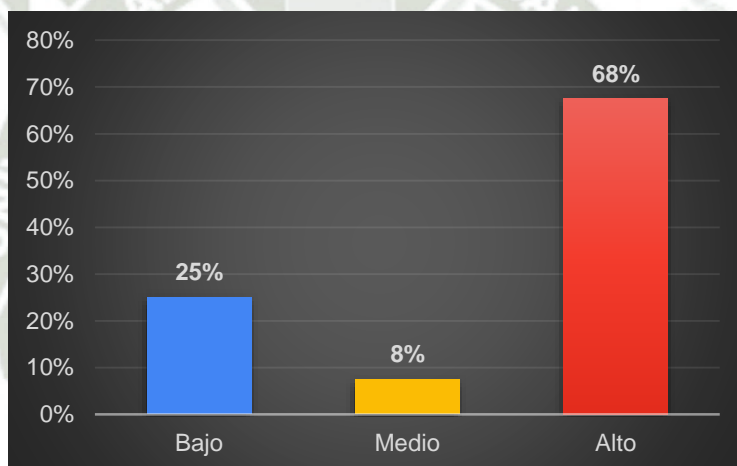
Dimensión: Soporte digital

Soporte digital		
	f	%
Bajo	10	25%
Medio	3	8%
Alto	27	68%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 38

Dimensión: Soporte digital



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: A la luz de los expresado en la Tabla 36 y Figura 38, se revela que el 68% de los colaboradores que laboran bajo la modalidad remota, perciben un nivel alto en cuanto al soporte digital que brinda la empresa, esta mayoría indica una satisfacción considerable respecto a la disponibilidad y utilidad de las herramientas digitales para la ejecución efectiva de las labores profesionales en modalidad remota. En contraste, el 25% de los encuestado se encuentra insatisfecho con el soporte digital que proporciona la organización, esto sugiere que 10 colaboradores perciben deficiencias en cuanto a la comunicación vía internet mediante canales como WhatsApp, Meet o redes sociales, a su vez un 8% de los colaboradores refleja una percepción regular en relación

a la eficacia de las herramientas digitales. Estos resultados apuntan a la importancia de fortalecer y optimizar los recursos digitales empleados en la modalidad de trabajo a distancia, ya que un cuarto de los encuestados manifiesta una percepción menos favorable en esta dimensión. Un análisis más detallado de las áreas específicas de insatisfacción podría proporcionar información valiosa para implementar mejoras y optimizar el entorno digital de trabajo remoto en la empresa de seguros.

Tabla 37

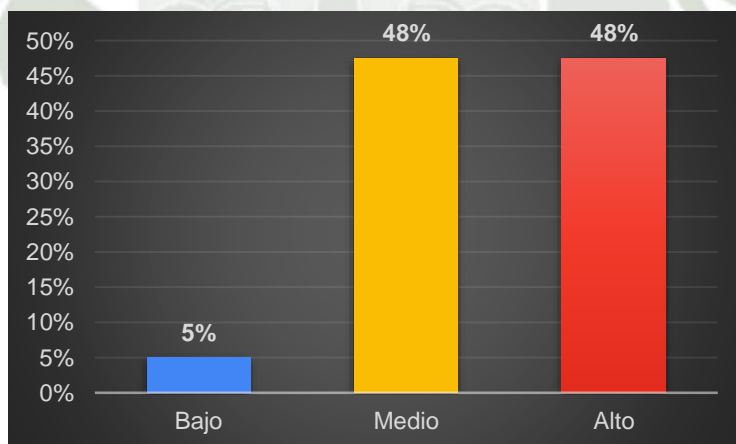
Dimensión: Supervisión

	Supervisión	
	f	%
Bajo	2	5%
Medio	19	48%
Alto	19	48%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 39

Dimensión: Supervisión



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: Según la Tabla 37 y Figura 39, se evidencia que un 48% de los colaboradores que laboran mediante la forma de empleo a distancia, perciben un nivel óptimo en cuanto a la implementación de la supervisión que ejerce la empresa, lo cual sugiere que existe un adecuado monitoreo y seguimiento de sus labores a distancia por parte de la organización, a su vez, otros 48% manifiestan estar regularmente conformes con la supervisión del trabajo remoto, esto infiere que hay áreas de mejora en términos

de claridad o frecuencia en la supervisión para este grupo de participantes, no obstante, un 5% de los colaboradores demuestra un grado deficiente lo que indica que una minoría percibe que la supervisión ofrecida por la empresa en el trabajo remoto es insuficiente. En general, estos resultados sugieren que, aunque existe una percepción positiva en cuanto a la supervisión, hay una proporción considerable de participantes que consideran que la supervisión podría mejorar. Identificar las áreas específicas de preocupación o sugerencias de mejora podría ser clave para optimizar los procesos de supervisión del trabajo remoto en la empresa de seguros.

Tabla 38

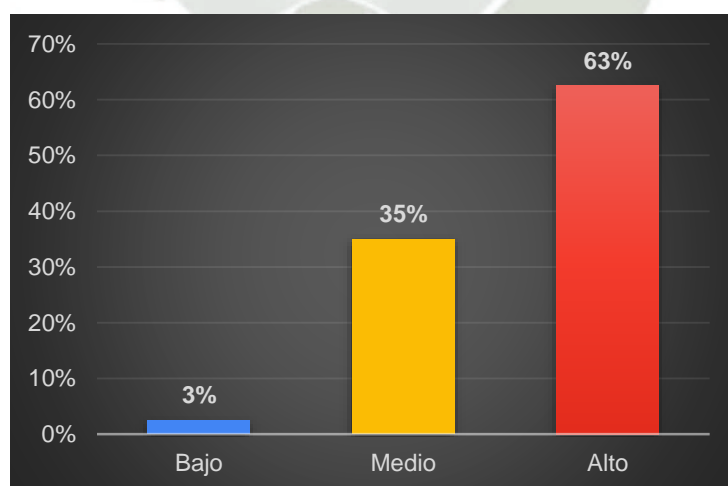
Dimensión: Capacitación

Capacitación		
	f	%
Bajo	1	3%
Medio	14	35%
Alto	25	63%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 40

Dimensión: Capacitación



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: En consonancia con la Tabla 38 y Figura 40, se destaca que el 63% de los colaboradores que prestan sus servicios de manera remota, experimentan un nivel elevado en lo que respecta a la formación proporcionada por la organización para el

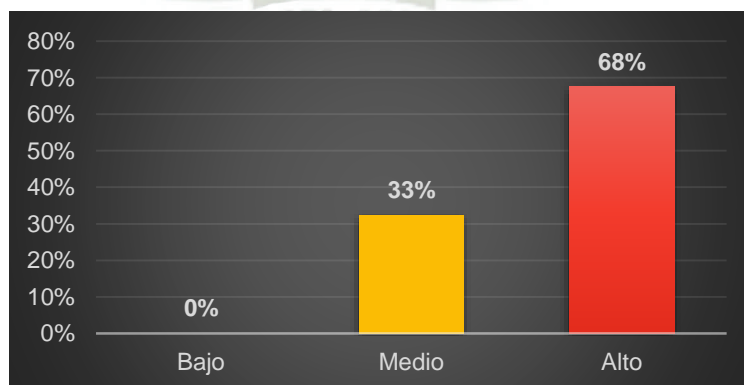
trabajo remoto, esto sugiere que la mayoría de encuestados experimenta un grado satisfactorio de formación y desarrollo relacionado a con las labores a distancia, así mismo, un 35% de los trabajadores indican una percepción regular de la capacitación que reciben de la empresa, mientras que un 3% demuestra que perciben una capacitación insuficiente, es importante notar que este porcentaje es bastante bajo, lo que sugiere que la mayoría del personal se siente respaldado en términos de capacitación para el trabajo remoto. Estos resultados indican una opinión generalmente favorable en relación a la capacitación proporcionada por la empresa para el trabajo remoto, aunque hay margen para mejorar y adaptar las oportunidades de formación para satisfacer de manera más completa las necesidades y expectativas del personal.

Tabla 39
Desempeño Laboral

Desempeño Laboral		
	f	%
Bajo	0	0%
Medio	13	33%
Alto	27	68%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 41
Desempeño Laboral



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 39 y figura 41, se muestra que el 68% de los colaboradores demuestra un grado óptimo en cuanto al desempeño laboral que tienen

en la modalidad de trabajo remoto, mientras que el 33% de los encuestados manifiestan percibir un grado regular en cuanto al desempeño laboral que logran bajo la modalidad de trabajo remoto. Estos hallazgos podrían indicar que la aplicación de las labores a distancia ha generado un efecto beneficioso en diversos aspectos del desempeño laboral, reflejando un ambiente laboral favorable, un aumento en la autoestima de los colaboradores, una eficaz realización de trabajos en equipo y una satisfacción con las compensaciones ofrecidas.

Tabla 40

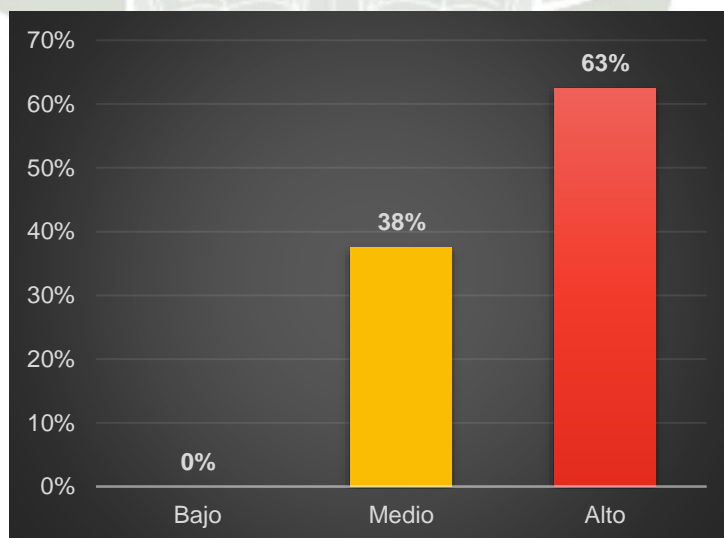
Dimensión: Satisfacción

Satisfacción		
	f	%
Bajo	0	0%
Medio	15	38%
Alto	25	63%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 42

Dimensión: Satisfacción



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: En conformidad con la Tabla 40 y Figura 42, se evidencia que el 38% del personal percibe un grado regular para con la dimensión satisfacción, mientras que el 63% señala un grado óptimo. Esto indica que la introducción a las funciones desde

casa en la compañía aseguradora está asociada con una percepción mayoritariamente positiva en términos de satisfacción laboral, reflejando un ambiente laboral positivo, funciones asignadas que se adecúan al trabajo remoto, oportunidades de promoción y consolidación de la cultura organizacional, lo cual sugiere que trabajo remoto contribuye a generar un ambiente laboral positivo y satisfactorio para el personal de la empresa de seguros. La ausencia del nivel bajo respalda esta idea, teniendo así un desempeño laboral satisfactorio mediante la modalidad remota de sus labores.

Tabla 41

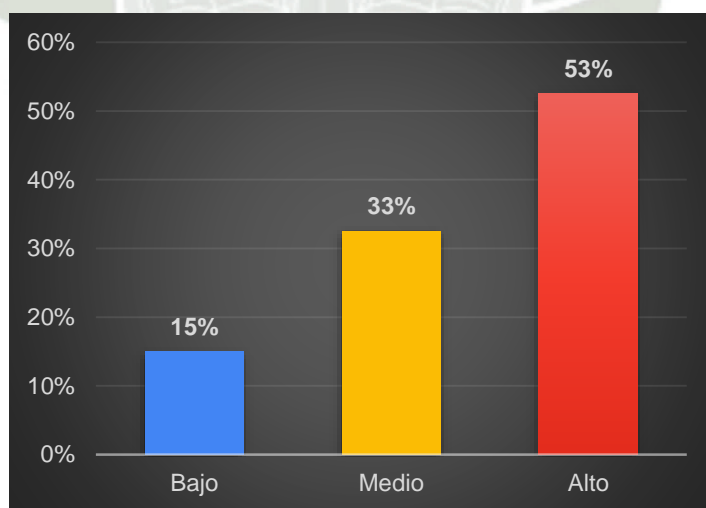
Dimensión: Autoestima

Autoestima		
	f	%
Bajo	6	15%
Medio	13	33%
Alto	21	53%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 43

Dimensión: Autoestima



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: Según la Tabla 41 y Figura 43, se evidencia que el 53% de los asalariados presentan un grado alto en cuanto a autoestima, lo que sugiere que se siente excelente realizando el trabajo remoto, cumple sus expectativas y le permite valorarse, así mismo un 33% muestra un grado regular en cuanto a la dimensión autoestima y un

porcentaje menor (15%), indica que la realización del trabajo remoto no le proporciona satisfacción consigo mismos. Estos hallazgos, resalta que la mayor parte de los participantes experimenta un nivel de autoestima percibido como alto, esto sugiere que el trabajo remoto en la empresa de seguros tiene un impacto positivo en la autoestima personal de los colaboradores, contribuyendo a que se sientan realizados en sus funciones laborales y generando una sensación de logro y satisfacción tanto a nivel individual como en el contexto familiar. Aunque un porcentaje significativo se encuentra en la categoría de "Medio", la ausencia de respuestas en la categoría bajo indica que, en general, el trabajo remoto parece tener una repercusión positiva en la autoestima del personal de la empresa de seguros. Este resultado sugiere que el diseño y la implementación del trabajo remoto han sido, en su mayoría, factores positivos para la percepción de logro y satisfacción personal de los colaboradores.

Tabla 42

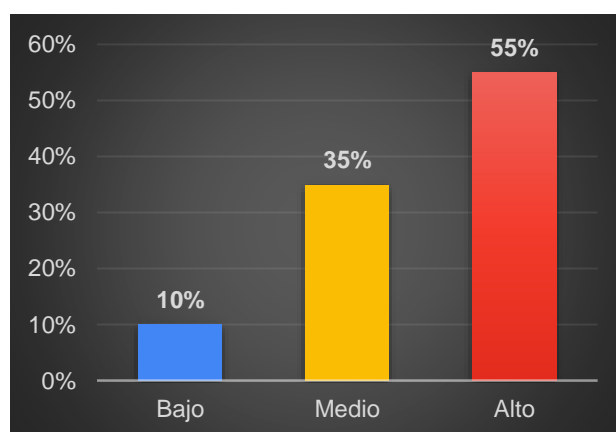
Dimensión: Trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
	f	%
Bajo	4	10%
Medio	14	35%
Alto	22	55%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 44

Dimensión: Trabajo en equipo



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: La Tabla 42 y Figura 44, muestran que el 55% posee un grado elevado en cuanto a la dimensión trabajo en equipo lo que infiere que están a gusto con las funciones que desarrollan de manera colaborativa con sus compañeros de trabajo en el contexto del trabajo remoto, así mismo, en 35% señala que percibe un grado regular y solo un 10% de los encuestados manifiesta un nivel deficiente en este aspecto. Estos hallazgos infieren que gran parte de los asalariados percibe que el trabajo remoto no solo permite realizar tareas en equipo, sino que también facilita una comunicación y coordinación sin obstáculos, no obstante, una parte minoritaria de los trabajadores percibe un trabajo en equipo deficiente, lo que sugiere que se deberían plantear ciertas mejoras para fortalecer la efectividad del trabajo en equipo durante el trabajo remoto.

Tabla 43

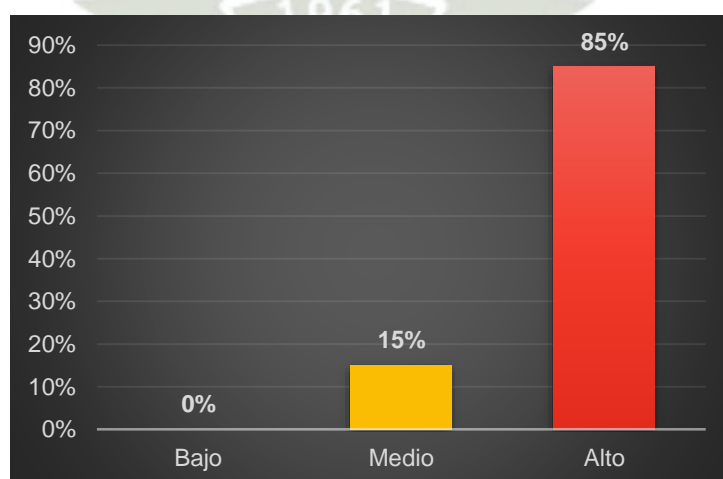
Dimensión: Compensación

Compensación		
	f	%
Bajo	0	0%
Medio	6	15%
Alto	34	85%
Total	40	100%

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Figura 45

Dimensión: Compensación



Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: De acuerdo con la Tabla 43 y Figura 45, evidencia que el 85% de los encuestados percibe un grado alto para con la dimensión compensación, reflejando

que se sienten satisfechos con los bonos y compensaciones que reciben por parte de la entidad por realizar un trabajo adecuado en la modalidad remota, a su vez el 15% señala percibir un grado regular, estos hallazgos deducen que una gran parte de la muestra percibe que el trabajo remoto está asociado con una compensación adecuada, ya sea en términos de retribución monetaria, incentivos económicos adicionales o beneficios no económicos. Sin embargo, el hecho de que un porcentaje pequeño se encuentre en la categoría de "Medio" sugiere que aún hay espacio para mejoras o ajustes en ciertos aspectos relacionados con la compensación. Identificar las áreas específicas de satisfacción o áreas de mejora podría proporcionar información valiosa para optimizar la compensación asociada al trabajo remoto en la empresa de seguros.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Con el propósito de validar la hipótesis se ejecutó un minucioso análisis estadístico para evaluar la normalidad de los datos, es así que optamos por emplear la prueba de Shapiro-Wilk como estrategia, dada la limitada magnitud de la muestra, constituida por menos de 50 observaciones.

Hipótesis de normalidad:

H₀: Los datos siguen una distribución normal.

H_a: Los datos no siguen una distribución normal.

La pauta para la toma de decisiones se estableció en función del valor de p alcanzado. En casos donde el p -valor excede 0,05, se mantiene la no rechazo de la hipótesis nula, mientras que si el p -valor es inferior a 0,05, se concluye con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 44
Pruebas de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo Remoto	0.511	40	0.000	0.428	40	0.000
Desempeño	0.403	40	0.000	0.614	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado en SPSS v. 25

Interpretación: En consonancia con la Tabla 44, se muestran los resultados de la prueba de Shapiro - Wilk para las variables "Trabajo Remoto" y "Desempeño" revelan un p-valor de 0.000 en ambos casos, indicando que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de normalidad y se acepta la hipótesis alternativa. Ante la no normalidad de los datos, se aconseja emplear el análisis de correlación utilizando la prueba de Rho de Spearman en lugar de pruebas que asumen la normalidad, para explorar las posibles relaciones entre estas variables en la muestra de 40 observaciones

3.2.2. Contraste de hipótesis de investigación

Contraste de hipótesis general

H₀: El trabajo remoto no genera un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

H_a: El trabajo remoto si ejerce un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Tabla 45

Correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral

Prueba Rho de Spearman		Trabajo remoto	Desempeño laboral
Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1.000	,398*
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	40	40
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,398*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos procesados en SPSS v25

Interpretación: En conformidad con la Tabla 45, donde se muestran los hallazgos de la prueba de Rho de Spearman, se evidencia el p-valor de 0.011, inferior a 0.05, lo cual conduce al rechazo de la H₀, en consecuencia, se respalda la H_a, indicando que hay una conexión relevante entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la empresa de seguros que llevan a cabo sus labores de manera remota. Con un coeficiente de correlación (r) de 0.398, se revela una conexión significativa, aunque de carácter leve, entre ambas variables. Estos hallazgos sugieren que el trabajo remoto ejerce una influencia apreciable en el desempeño de funciones laborales de los colaboradores en la empresa de seguros en Arequipa en el año 2022.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀: El soporte físico no genera un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

H_a: El soporte físico si ejerce un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Tabla 46

Correlación entre el soporte físico y el desempeño laboral

Prueba Rho de Spearman		Soporte físico	Desempeño laboral
Soporte físico	Coefficiente de correlación	1.000	,792**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,792**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos procesados en SPSS v25

Interpretación: De acuerdo con la Tabla 46, se muestra la prueba de correlación, la cual pone en evidencia un p- valor de 0.000 entre el factor soporte físico y la variable desempeño laboral, siendo esta inferior a 0.05, aceptando H_a y descartando H_0 , así mismo, posee un r de 0.792, lo cual señala una conexión fuerte entre la primera dimensión de la variable trabajo remoto y la variables desempeño laboral, este resultado implica que la presencia de un soporte físico adecuado genera un impacto positivo en un mejor desempeño en las funciones de los trabajadores en la empresa de seguros de salud en Arequipa en el año 2022.

Contraste de la hipótesis específica 2

H_0 : El soporte digital no genera un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

H_a : El soporte digital si ejerce un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Tabla 47

Correlación entre el soporte digital y el desempeño laboral

Prueba Rho de Spearman		Soporte digital	Desempeño laboral
Soporte digital	Coefficiente de correlación	1.000	,802**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,802**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos procesados en SPSS v25

Interpretación: Los resultados presentados en la Tabla 47, revelan un p-valor de 0.000 entre la dimensión de soporte digital y la variable de desempeño laboral, al ser este valor inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se respalda la H_a , indicando que el soporte digital sí ejerce un impacto significativo en el desempeño laboral del personal en la empresa de seguros de salud en Arequipa en el año 2022. El coeficiente de correlación (r) de 0.802 refleja una conexión fuerte entre ambas variables, sugiriendo que la presencia y utilización efectiva de soporte digital se asocia positivamente con un desempeño laboral mejorado. Estos hallazgos subrayan la importancia del soporte digital en el contexto laboral y respaldan la idea de que su implementación impacta positivamente en el desempeño de los colaboradores en la empresa de seguros de salud en la mencionada ciudad.

Contraste de la hipótesis específica 3

H_0 : La supervisión no genera un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Ha: La supervisión si ejerce un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Tabla 48

Correlación entre la supervisión y el desempeño laboral

Prueba Rho de Spearman		Supervisión	Desempeño laboral
Supervisión	Coefficiente de correlación	1.000	,653**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,653**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos procesados en SPSS v25

Interpretación: La Tabla 48, muestra los hallazgos de la prueba de correlación en la cual se evidencia que existe un p- valor de 0.000, el cual es inferior a 0.05, esto se traduce en un rechazo de H0 y una aceptación de Ha, indicando que la supervisión si ejerce un impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de seguros de salud que cumplen funciones bajo la modalidad de trabajo remoto.

Contraste de la hipótesis específica 4

H0: La capacitación no genera un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Ha: La capacitación si ejerce un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, 2022.

Tabla 49

Correlación entre la capacitación y el desempeño laboral

Prueba Rho de Spearman		Capacitación	Desempeño laboral
Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,683**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,683**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos procesados en SPSS v25

Interpretación: Los resultados presentados en la Tabla 49, indican un p-valor de 0.000 entre la dimensión de capacitación y la variable desempeño laboral en la entidad prestadora de seguros de salud en Arequipa en 2022. Dado que este valor es inferior al a 0.05, se descarta la H₀ y se respalda H_a, sugiriendo que la capacitación tiene un impacto significativo en el desempeño laboral del personal. Con un coeficiente de correlación (r) de 0.683, se señala una conexión positiva y de magnitud moderada entre ambas variables. Esto resalta la relevancia de los programas de capacitación en la mejora del desempeño laboral, respaldando la idea de que el desarrollo de habilidades y conocimientos contribuye de manera positiva a la eficiencia y efectividad laboral.

DISCUSIÓN

En esta investigación se pudo constatar el impacto que ejerce el trabajo remoto en el desempeño laboral de los colaboradores que laboran bajo la modalidad remota para una empresa de seguros de salud en la ciudad de Arequipa, es así que tras el análisis estadístico se pudo determinar que si existe un impacto, puesto que la correlación resultó con un p-valor de 0.011, el cual es menor que 0.05, afirmando este lazo entre ambas variables, así mismo posee un r de 0.398 , lo que sugiere que este impacto que causa una variable en la otra es significativo pero de carácter leve, este hallazgo está en consonancia con la investigación de Radu et al (2023), quien evidencia una conexión entre el trabajo desde casa, desempeño y la seguridad psicológica, reafirmando que el trabajo bajo la modalidad remota influye positivamente en el desempeño de los asalariados, no obstante se tiene que llevar a cabo una planificación adecuada y establecer reglas y normas que protejan la seguridad mental del asalariado, para evitar que las funciones laborales perjudiquen la vida del personal. Otro estudio que concuerda con la relación de ambas variables el elaborado por Arias Chacondori (2020), el cual se llevó a cabo en una entidad educativa, donde se descubrió que tanto los profesores como el personal de gestión mejoraron su rendimiento laboral mientras realizaban trabajo desde sus hogares, siendo un relación leve al igual que la de la actual investigación, debiéndose principalmente a la constante capacitación en medios digitales y a la facilidad de mecanismos que se dio, contribuyendo a un adecuado planteamiento de trabajo.

De igual manera la pesquisa realizada por Medina y Mitmia (2022) refleja un incremento de la productividad y rendimiento de los asalariados al implementarse el trabajo remoto en una entidad estatal, es uno de las pocas organizaciones gubernamentales que aplicó correctamente la normativa para que el cumplimiento de funciones desde casa sea beneficioso, en este estudio se enfatiza que el 70% de los colaboradores se siente más

a gusto laborando desde sus hogares, esto en parte a que cuentan con los mecanismos adecuados, buena conectividad a internet y un adecuado plan de trabajo, donde se estipulan los procedimientos adecuados para manejar la documentación de manera ordenada. Así mismo, una investigación elaborada por Paucar Ccalli (2021), demuestra que el personal administrativo de la casa de estudios UNSA, reporta un adecuado desempeño laboral durante la ejecución de sus tareas desde el hogar, indicando que esta modalidad propicia para las labores que los asalariados desempeñan, evidenciando un lazo directo entre ambas variables.

No obstante, hay estudios que, si hallaron un lazo entre las dos variables investigadas, pero demostraron que la implementación de la modalidad remota, al ser tan deficiente, afecta de manera negativa al desempeño de los trabajadores, este es el caso de las pesquisas elaboradas por Edquen Siquen (2020) y Saravia Navarro (2022), ambas ejecutadas en entidades gubernamentales.

La investigación desarrollada también evidenció el impacto que causa una correcta implementación del soporte físico que brinda la empresa en el Rendimiento ocupacional de su personal, es así que mediante el análisis estadístico adecuado se pudo constatar que obtiene un p-valor de 0.000, siendo inferior a 0.05, con un r de 0.792 siendo de carácter fuerte, lo cual afirma una conexión entre la dimensión soporte físico con la variable desempeño laboral, esto infiere que la empresa de seguros de salud, mantiene informado a su personal sobre la condición en la que están trabajando así como también les brinda el soporte de equipo o cubre cierto tarifario de los gastos por realizar actividades laborales desde sus hogares, lo cual da las condiciones adecuadas para un correcto desempeño laboral de sus trabajadores, estos resultados concuerdan con los expuestos por Molina et al (2021), quien en su pesquisa realizada a varias empresas de servicios, evidencia que el trabajo remoto es eficiente siempre y cuando se de en condiciones

óptimas, contando con una adecuada conexión y equipos, a su vez, tiene que ir de la mano con una correcta organización, metas reales y un adecuado control interno, en este punto también coincide el estudio realizado por Rodríguez y Cowan (2020), quien afirma que el trabajo desde casa es solo factible si los trabajadores cuentan con un soporte físico (equipos adecuados) y una capacitación que el ayude a manejar los distintos medios digitales y programas que conlleva la realización de sus labores.

El estudio que se ha desarrollado también ha determinado el impacto que causa el soporte digital en la ejecución de labores del personal de la entidad proveedora de seguros de salud en Arequipa durante el 2022, evidenciando un p- valor de 0.000, con un r de 0.802, indicando que la influencia entre ambas es fuerte, lo cual infiere que la dimensión soporte digital impacta en el desempeño de los colaboradores, reflejando que la empresa brinda un adecuado soporte digital, en cuanto a sistemas, vías de comunicación en re, programas de mensajería, brindando seguridad al asalariado de que tiene el constante respaldo de la empresa antes cualquier duda o coordinación necesaria, permitiendo así que los empleados ejecuten sus labores de manera óptima, estos hallazgos coinciden con la pesquisa de Cuba y Ríos (2021), quienes realizaron un estudio en una institución educativa y esta demostró que para un adecuado desempeño bajo la modalidad remota, el soporte digital era fundamental, ayudando a profesores y área administrativa a poder manejarse en un mundo virtual con muchas facilidades y retos; otro autor que converge en este punto es Álvarez (2021), quien afirma que los trabajadores suelen adaptarse rápido a la virtualidad siempre y cuando tengan un soporte técnica adecuado lo cual repercute en su productividad, además de ello evidencia que en este tipo de modalidad se deben garantizar ciertas condiciones para que se de manera óptima como un horario adecuado, salud psicológica entre otros.

A su vez la presente investigación ha evidenciado el impacto que ejerce la dimensión supervisión en el desempeño adecuado de funciones que el empleado lleva a cabo en la organización, esto a través de la prueba de correlación que revela que poseen un p-valor menor a 0.05 con un r de 0.653, lo cual se traduce en un impacto evidente de carácter moderado en el cumplimiento eficiente de las labores que ejecutan los colaboradores, puesto que la empresa proveedora de seguros de salud, hace un constante seguimiento al personal de acuerdo a las funciones que realiza, intentando mantener un orden y a su vez realizando seguimiento al cumplimiento de metas que se tiene como equipo, estos hallazgos coinciden con los encontrados por Huamaní et al (2021), quien determino que una aplicación de un plan estratégico y una constante supervisión son la clave para desarrollar un adecuado trabajo desde casa, su ejecución permite optimizar la productividad y el desempeño laboral del personal; así mismo, Cortés et al (2020), indica que una adecuada supervisión permite un cumplimiento de funciones sin estrés, Manteniendo un balance entre la vida privada y la profesional, lo que coincide con Barrenechea Sánchez (2021), el cual demuestra que la supervisión de tareas ayuda a cumplir metas a tiempo y a una organización laboral productiva, logrando realizar las funciones en un horario determinado y evitando invada el tiempo personal de los colaboradores, logrando una mejora en productividad y estilo de vida.

De acuerdo con cuarto objetivo específico, esta investigación determino el impacto que causa la capacitación en la ejecución de funciones bajo modalidad remota de los trabajadores de la empresa de seguros de salud en la ciudad de Arequipa durante el 2022, es así que tras un análisis estadístico , se lograr reconocer un lazo entre la dimensión capacitación y el desempeño laboral con un p- valor menor a 0.05 y un r de 0.683, infiriendo que la empresa al brindar una adecuada capacitación en temas referentes a las funciones realizadas y a la modalidad de trabajo remoto, hace posible una optimización

en el desempeño de funciones de sus trabajadores, este hallazgo coincide con el estudio de Cuba y Ríos (2021), quien evidencia que las capacitaciones son la clave para un mejor manejo del área informática y digital, y así mejora el rendimiento y productividad del asalariado, de igual manera el estudio de Gonzales (2022) refleja la importancia de la capacitación en el trabajo remoto, para optimizar el desempeño de las funciones en los administrativos y educadores de una entidad particular de enseñanza.



CONCLUSIONES

Primera: La implementación del trabajo remoto en la empresa de seguros de salud en Arequipa ha tenido un impacto positivo en el desempeño laboral del personal, los hallazgos revelan que el 68% de los colaboradores experimenta un nivel elevado de desempeño laboral bajo la modalidad de trabajo remoto, indicando una transición exitosa y favorable hacia esta práctica, así mismo se determinó que existe una influencia del trabajo remoto en la ejecución de funciones que realizan los colaboradores, evidenciando un p-valor de 0.000, el cual permitió verificar la relación entre variables y permitió evidenciar un r de 0.398 con el cual se ve un impacto significativo de carácter leve.

Segunda: La dimensión de soporte físico si tiene una influencia sobre el desempeño laboral del personal que cumple funciones bajo la modalidad de trabajo remoto, ya que tras el análisis estadístico se revela una conexión fuerte ($r= 792$) y positiva entre el soporte físico y el desempeño laboral. La presencia de un soporte físico adecuado, como las condiciones del entorno de trabajo remoto, se asocia positivamente con un mejor desempeño laboral. Esto destaca la importancia de proporcionar recursos físicos adecuados para respaldar la efectividad en la ejecución de tareas de forma remota, así mismo se evidencia que la empresa de seguros de salud brinda un adecuado soporte físico con un 73% de aprobación parte de los colaboradores.

Tercera: Se determinó el impacto que causa el soporte digital sobre el desempeño laboral del personal que ejerce funciones bajo la modalidad de trabajo remoto, la correlación de 0.802 indica una conexión significativa y fuerte entre el soporte digital y el desempeño laboral, subrayando la importancia de herramientas digitales eficientes para el trabajo remoto. De igual manera, se evidenció que el soporte digital que brinda la empresa estudiada recibe una valoración elevada del 68% de trabajadores, concluyendo que así que, a mejor soporte digital, mayor optimización en el desempeño de funciones.

Cuarta: se logró establecer el impacto que ejerce la supervisión sobre el desempeño laboral en los trabajadores que laboran bajo la modalidad de trabajo remoto, es así que tras el análisis estadístico se concluye que si existe una influencia relevante y de carácter moderado con un r de 0.653, a su vez, se evidenció que un 48% una parte de los trabajadores considera óptima la supervisión y otra, en la misma proporción, considera que se ejecuta de manera regular, lo cual se traduce a que la empresa de seguros de salud ofrece un buen soporte digital a sus empleados, no obstante este podría mejorar.

Quinta: Se determinó que la dimensión capacitación si influye en el desempeño laboral del personal de la empresa de seguros de salud que laboran bajo la modalidad remota, hallando que tiene una relevancia de carácter moderado con un r de 0.683, indicando que el impacto ejercido es de fuerza moderada, esto evidencia que el fomento de aptitudes y saberes aporta de manera positiva a la eficiencia y efectividad laboral, lo cual respalda la relevancia de la formación constante en el contexto del trabajo remoto, así mismo, se evidencia que el 63% de los trabajadores considera que las capacitaciones se realizan de forma óptimo, lo cual influye de manera positiva en el desempeño laboral del personal.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la empresa continúe y fortalezca las iniciativas que garanticen condiciones de trabajo remoto adecuadas. Esto incluye proporcionar recursos ergonómicos, entornos de trabajo saludables y cualquier otro aspecto físico que mejore la comodidad y la productividad de los empleados.

Segunda: Se recomienda una invertir en tecnologías más avanzadas, así como proporcionar capacitación regular sobre el uso efectivo de estas herramientas. Esto asegurará que los empleados estén equipados con las mejores herramientas para realizar sus tareas de manera eficiente.

Tercera: Se sugiere realizar una revisión detallada de los procesos de supervisión, recopilando retroalimentación adicional de los empleados. Implementar ajustes basados en esta retroalimentación puede contribuir a una supervisión más clara y efectiva, fortaleciendo así el apoyo a los empleados en su trabajo remoto.

Cuarta: Se recomienda incluir la oferta de cursos específicos para el trabajo remoto, el desarrollo de habilidades digitales y la adaptación continua a las cambiantes demandas del entorno laboral.

Quinta: Se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas del trabajo remoto, para poder tener una retroalimentación constante, estas evaluaciones ayudarán a la empresa a adaptarse continuamente a las dinámicas cambiantes del trabajo remoto y a abordar cualquier problema emergente de manera proactiva.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martínez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. [Tesis Postgrado, ESAN].
- Alvarez Rodriguez, D. (2021). Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por covid-19. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-25.
- Arias Chacondori, S. (2020). *Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná*. [Tesis postgrado-Universidad Cesar Vallejo].
- Barreneche Sánchez, N. (2021). *Sus implicaciones en la productividad laboral, estilo de vida y procesos comunicativos en empresas y trabajadores*. . [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].
- Becerra, M., L, C., & Ramirez, L. (2021). Adaptación de las generaciones X vs Y al trabajo remoto. *Universitaria Católica Unicatólica*, 1-24.
- Bouzas, J., & Reyes, G. (2019). *Gestión del talento humano*. IURE.
- Business Empresarial. (16 de Enero de 2022). *Business Empresarial*. Economía y Negocios: <https://www.busesempresarial.com.pe/pacifico-seguros-empodera-a-sus-colaboradores-entregando-espacios-de-trabajo-digitales/>
- Calle, E., Balladares, C., Espinoza, L., & Peralta, E. (2022). Trabajo remoto y productividad en una instancia de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 764-784. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1540
- Coréz, G., Henao, N., & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de Covid-19 y su impacto en el trabajador*. [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].
- Cubas, S., & Rios, D. (2021). *Trabajo remoto y rendimiento laboral de docentes de la Institución Educativa jardín de niños*. [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
- Delgado de la Mata, Á. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos de COVID-19. *Revisat Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 2(3), 72-84.
- Edquen Siquen, J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia COVID 19*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
- Gonzales, A. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de la ciudad de Arequipa*. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Huamani, M., Mucha, P., & Pimentel, J. (2021). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19*. [Tesis pregrado, Universidad Continental].

- Medina, G., & Mitmia, S. (2022). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal de la unidad distrital de Asistencia y Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público de Arequipa, año 2021*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín].
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Informe trimestral del mercado laboral: Situación del empleo en 2020*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *El perfil del teletrabajador en Perú en el periodo 2019-2022*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.
- Molina, O., Gordino, A., & A., M. (2021). El control del teletrabajo en tiempos de Covid-19. *Anuario IET de Trabajo y relaciones laborales*, 7, 57-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/aiet.93>
- Naumov García, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Grupo Editorial Patria.
- Oyola Burgos, M. (2022). *Análisis de la normativa del trabajo remoto en el Perú y sus diferencias con el teletrabajo*. [Tesis Pregado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Pacheco, C. (2020). *¿Cómo será el regreso al trabajo tras el paso de la pandemia?* [Tesis Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Paucar Ccalli, A. (2021). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín durante el estado de emergencia nacional COVID-19, 2021*. [Tesis postgrado, Universidad Nacional de San Agustín].
- Poder Ejecutivo del Perú. (2022). *Decreto Legislativo 728*. Poder ejecutivo del Perú.
- Poder Ejecutivo del Perú, 2. (2020). *Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID - 19*. Poder Ejecutivo del Perú.
- Radu, C., Deaconu, A., Kis, I., Jansen, A., & Mis, S. (2023). NewWays to Perform: Employees' Perspective on RemoteWork and Psychological Security in the Post-Pandemic Era. *Sustainability*, 15(5952), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su15075952>
- Refulio, D., & Rojas, V. (2022). *El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt*. [Tesis Postgrado, Universidad Continental].
- Ribes, G., Perelló, M., & Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas*. Universitat Politècnica de Valencia.
- Rodriguez, M., & Cowan, A. (2020). *La gestión del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores del sector servicios de asesoramiento empresarial, Lima Metropolitana*. [Tesis postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Saravia Navarro, E. (2022). *Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de San José de Ticllas durante el COVID-19-2021*. [Tesis pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].

Servir. (2020). *Guía del trabajo remoto para líderes*. Servir.

Traverso Cardalda, R. (2022). *El Trabajo Remoto, una manera de trabajar a distancia-Lima*. [Tesis pregrado, Universidad Peruana de la Américas].

Uribe, J., Geraldo-Campos, L., Rey de Castro, D., Vargas, J., & Jiménez, K. (2022). Propiedades psicométricas para medir factores del trabajo remoto: un análisis exploratorio en colaboradores estudiantes. *Estudios Generales*, 38(165), 436-448. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.165.5220>



ANEXOS:

Cuestionario

	SI	NO
Variable: Trabajo remoto		
Soporte Físico		
1.- La empresa difundió el decreto de urgencia N° 026-2020 sobre el trabajo remoto en el domicilio del colaborador en conformidad con el D.S. N° 044-2020.		
2. La entidad menciona en su contrato la ampliación del trabajo remoto al culminar el estado de emergencia por motivos operativos o disposición de la empresa.		
3. Usted fue informado de todo la metodología de trabajo, funciones y deberes en su contrato.		
4. La empresa les brindó los medios e instrumentos tecnológicos necesarios para desarrollar eficientemente sus funciones de manera remota.		
5.- La empresa cuenta con el soporte tecnológico para realizar óptimamente el trabajo remoto		
Soportes digitales		
6.- La empresa cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet)		
7.- En la empresa se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp)		
8.- La empresa cuenta con plataformas para realizar videoconferencias (meet y/ o zoom)		
9.- La empresa cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados		
Supervisión		
10.- La empresa asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones		
11.- La empresa solicita a los colaboradores que realizan trabajo remoto, reportes laborales periódicamente.		
12.- La empresa cuenta con mecanismos de supervisión de trabajo remoto		

13.- Los colaboradores cumplen la jornada laboral mediante el trabajo remoto		
Capacitación		
14.- La empresa brindó capacitación especializada en trabajo remoto		
15.- La empresa brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo		
16.- La empresa ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia		
17.- La empresa brinda capacitación profesional en el trabajo y en servicios virtuales		
Variable: Desempeño		
Satisfacción		
18.- El clima laboral en la empresa mediante el trabajo remoto es bueno		
19.- Las funciones asignadas al puesto de trabajo se adecuan al trabajo remoto		
20.- Se promueve a los colaboradores cuando realizan trabajo remoto		
21.- La cultura organizacional se ha consolidado mediante el trabajo remoto		
Autoestima		
22.- Mediante el trabajo remoto me siento realizado personalmente.		
23.- Mediante el trabajo remoto mis compañeros se sienten realizados		
24.- Mediante el trabajo remoto mi familia considera que puedo crecer en la empresa		
25.- Los colaboradores de la empresa aumentaron su autoestima personal mediante el trabajo remoto		
Trabajo en equipo		
26.- Se realizan trabajos en equipo mediante el trabajo remoto		
27.- La comunicación y coordinación cuando se realizan trabajos en equipos es fluida		

28.- El trabajo remoto permite la complementariedad en equipo		
29.- En el trabajo remoto existe seguridad y responsabilidad para el cumplimiento de objetivos		
Compensación		
30.- Se otorgan compensaciones monetarias en la remuneración en el trabajo remoto		
31.- Se otorgan bonos como compensación en el trabajo remoto		
32.- Se otorgan beneficios no económicos en el trabajo remoto		
33.- Se dan capacitaciones para el desarrollo de carrera en el trabajo remoto		

