

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**EL TRABAJO REMOTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ  
FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**ELIA RAQUEL LINO ESCOBAR**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**Dra. Soledad Dionicia Llañez Bustamante**

**HUACHO - 2022**

**EL TRABAJO REMOTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**ELIA RAQUEL LINO ESCOBAR**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR:**

**Dra. Soledad Dionicia Llañez Bustamante**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

La realización de mi trabajo de investigación va dedicada a mi familia en especial a mis padres Rosa Elia y Enrique, y mis hijos Lisett y Ricardo, por la motivación constante, su amor incondicional y apoyo en cada paso que doy en mi vida personal y profesional.

*ELIA RAQUEL LINO ESCOBAR*

## **AGRADECIMIENTO**

El primer agradecimiento deseo dirigirlo a mi asesora la Dra. Soledad Llañez Bustamante quien supo guiarme a través del proceso de realización de la tesis para llegar a culminar con éxito.

También debo brindar mi agradecimiento al Director de la Escuela de Posgrado y sus colaboradores, quienes permitieron la aplicación del cuestionario necesario para la recolección de datos.

*ELIA RAQUEL LINO ESCOBAR*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>28</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>29</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>32</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>32</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>32</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>34</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>34</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>35</b>

3.3 Técnicas de recolección de datos	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	36
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>38</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>38</b>
4.1 Análisis de resultados	38
4.2 Contrastación de hipótesis	49
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>54</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>54</b>
5.1 Discusión de resultados	54
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
6.1 Conclusiones	57
6.2 Recomendaciones	59
<b>REFERENCIAS</b>	<b>60</b>
7.1 Fuentes bibliográficas	60
7.2 Fuentes hemerográficas	62
7.3 Fuentes electrónicas	63
<b>ANEXOS</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “espacio físico” de la variable “trabajo remoto” .....	39
<i>Figura 2.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “uso de TIC’s” de la variable “trabajo remoto” .....	40
<i>Figura 3.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “Modificación de la organización” de la variable “trabajo remoto” .....	41
<i>Figura 4.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “Compromiso institucional” de la variable “desempeño laboral” .....	43
<i>Figura 5.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “conocimiento del trabajo” de la variable “desempeño laboral” .....	44
<i>Figura 6.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “productividad” de la variable “desempeño laboral” .....	45
<i>Figura 7.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la variable “trabajo remoto” .....	46
<i>Figura 8.</i> Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la variable “desempeño laboral” .....	47
<i>Figura 9.</i> Puntajes acumulados del cuestionario por dimensiones y variables .....	50
<i>Figura 10.</i> Ingreso de puntajes acumulados del cuestionario por dimensiones y variables en el software estadístico .....	51
<i>Figura 11.</i> Resultado de la prueba con el Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable “trabajo remoto” y las dimensiones de la variable “desempeño laboral” .....	51
<i>Figura 12.</i> Resultado de la prueba con el Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables “trabajo remoto” y “desempeño laboral” .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías de la fuerza de correlación de acuerdo a los valores del Coeficiente de correlación de Spearman.....	37
---	----

## RESUMEN

La presente tesis se avocó a determinar la existencia de una correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; estudio que fue planteado como de tipo aplicado, nivel correlacional y de diseño no experimental.

La población del estudio fue determinada por la totalidad de personal en la modalidad de trabajo remoto de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, los son un total de 13 colaboradores, estableciéndose una muestra poblacional que tomó en consideración a la totalidad de los mismos.

Se aplicó una prueba estadística para demostración de las hipótesis planteadas, así como la recolección de datos a través de un cuestionario; se determinaron como dimensiones de la variable trabajo remoto al espacio físico, uso de TIC y modificación de la organización alcanzada; y las dimensiones de la variable desempeño laboral fueron determinadas como compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad del colaborador en la modalidad de trabajo remoto.

El estudio concluye el hallazgo de una relación entre las variables de estudio, pues la prueba estadística utilizando el coeficiente de correlación de Spearman estableció una significancia estadística de un p-valor de 0,002 en el análisis de correlación entre ambas variables y un valor del coeficiente de 0,781.

La investigación concluye que el trabajo remoto y el desempeño laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión están relacionados.

**Palabras clave:** trabajo remoto, uso de TIC, compromiso institucional, productividad.

## ABSTRACT

This research analyzed the problem of determine whether there is a correlation between remote working and job performance at Graduate school of Jose Faustino Sanchez Carrion National University of Huacho in 2021; the research was an applied type, correlational level and non-experimental design.

The study population was established as the total quantity of personnel with remote working modality with 13 workers and a sample established as a populational sample for the research. The test of the hypotheses was carried out through an inferential statistical analysis of the data obtained by the application of a quiz; for the analysis, were established as dimensions of remote working as physical area, ICTs use, organizational adaptation and for the job performance variable the dimensions were institutional commitment, knowledge and work productivity.

As main result is the finding of a correlation between the study variables, after the inferential statistical analysis through the Spearman's coefficient, obtained a p-value of 0,002 in the analysis of relationship between both variables, and a value of  $r=0,781$ .

The research concludes that remote working and job performance at Graduate school of Jose Faustino Sanchez Carrion National University are related.

Keywords: remote working, physical area, ICTs use, organizational adaptation, physical area, ICTs use, organizational adaptation, institutional commitment, knowledge and work productivity.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente tesis titulada “El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión” planteó como objetivo general el determinar si existe correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo.

El capítulo I contiene la descripción de la realidad problemática de la tesis y la formulación del problema de estudio y sus objetivos, el cual consta principalmente de determinar si se encuentra relación entre las variables de la investigación.

En el capítulo II se muestra el marco teórico de la investigación, con el cual se da sustento teórico de las variables y sus dimensiones correspondientes a libros, trabajos de investigación, artículos científicos y otras publicaciones electrónicas relacionadas a las variables del estudio.

En el capítulo III se detalla la metodología de investigación de la tesis, así como el proceso de recopilación y procesamiento de información utilizada y que condujo al análisis estadístico para la prueba de hipótesis.

En el capítulo IV se muestran los resultados de la información resumida en tablas y figuras, también se detalla el paso a paso realizado para la prueba de hipótesis así como su interpretación.

El capítulo V detalla la discusión de la investigación mediante la cual se compara los resultados obtenidos con los de otras investigaciones de los antecedentes.

En el capítulo VI muestran las conclusiones y recomendaciones del presente estudio, todas ellas en base a los hallazgos y resultados obtenidos en relación a las demostraciones de hipótesis efectuadas.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

A nivel global, a consecuencia innegable de los efectos de la pandemia ocasionada por el COVID-19 a inicios del año 2020, surgió la apremiante necesidad de la continuidad de las actividades económicas y de gobierno pese a la implementación de cuarentenas estrictas que duraron por varios meses en las que las personas se encontraron confinadas al interior de sus hogares sin la posibilidad de laborar regularmente como lo venían haciendo durante toda su vida. Fue necesario el implementar una forma de trabajo de reciente surgimiento, denominado trabajo remoto o teletrabajo en otros países, el cual hace uso de un fuerte componente de tecnologías de la información para lograr la comunicación inmediata del colaborador con los usuarios o los demás miembros del equipo de trabajo de su entidad.

En el ámbito educacional, las universidades se vieron afectadas con la suspensión indefinida de las clases presenciales, pues pese a que se levantaron las medidas estrictas de confinamiento, no se han autorizado las clases presenciales en la gran mayoría de países del mundo hasta el presente año 2021. Debido a ello, en aras de la continuidad de los servicios educativos fue necesaria la implementación del trabajo remoto en las universidades públicas y privadas, en resguardo de personal vulnerable a COVID-19 y por

regulaciones internas de los países que no autorizan todavía el retorno a clases presenciales a fin de evitar brotes de las nuevas variantes de COVID-19 debido a la aglomeración de personas que deben laborar en las oficinas administrativas diariamente en espacios reducidos o de alumnos y docentes en los salones de clase con una proximidad física permanente que no respeta el distanciamiento social necesario para prevención del COVID-19.

A nivel nacional, el Perú implementó una cuarentena estricta, lo cual significó un confinamiento domiciliario a toda la población desde el 16 de marzo de 2020 a través del D.S. N.º 008-2020-SA como única medida, puesto que al tratarse de una nueva enfermedad, se desconocían medicamentos o vacunas para su tratamiento o prevención, para minimizar el incremento del contagio por COVID-19, ante la declaratoria de pandemia mundial por parte de la OMS. Debido a ello se emitió además el Decreto de Urgencia N.º 026-2020, del 15 de marzo de 2020, el cual estableció en su segundo título, las normas para la aplicación del trabajo remoto con la finalidad de guarecer la situación de salud de los trabajadores con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de las instituciones públicas y privadas aplicando lo dispuesto en la Ley N.º 30036 del 2013, la cual regula el trabajo remoto conforme refiere Rojas (2021): “como una modalidad de prestación de servicio en las organizaciones públicas y privadas, caracterizada por la utilización de las TIC y en el que el trabajador subordinado no tiene presencia física en la organización” (p. 9).

En dicho contexto, la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, institución pública de educación superior con sede en la ciudad de Huacho, acatando las disposiciones del gobierno central, Ministerio de Educación y SUNEDU, implementó la

modalidad de trabajo remoto para su personal administrativo y docente, autorizando además el inicio de clases bajo la modalidad no presencial desde el 25 de mayo del año 2020, luego de implementar un aula virtual y correos electrónicos para la totalidad de estudiantes de pregrado y posgrado, además de un intenso programa de capacitación en el uso de tecnologías de la información y comunicación a sus docentes y personal administrativo que permitieran el desarrollo de las actividades educativas bajo tal modalidad en aplicación directa del trabajo remoto para sus colaboradores (UNJSFC, 2020).

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en adelante UNJSFC, no fue la excepción e implementó las herramientas tecnológicas necesarias para continuar con el dictado de los cursos de los programas de maestrías y doctorados con que cuenta. Todo ello acompañado de la implementación de servicios digitales para pagos en línea a través del Banco de la Nación para derechos académicos y administrativos, mesa de partes electrónica y de consultas e informes en línea.

En la actualidad, a más de un año y medio de la aparición del COVID-19, con ya un proceso masivo de vacunación y luego del paso de dos “olas”, con amenaza de la aparición de una tercera, se considera a nivel global tiempo de evaluar si el trabajo remoto se encuentra en relación con la productividad o desempeño laboral en las instituciones en las que se ha aplicado, pues existe una percepción de la ciudadanía de una insuficiencia en la capacidad de atención bajo dicha modalidad en servicios críticos del estado peruano como el RENIEC, SUNARP, etc. Así también, se inicia un cuestionamiento en el desempeño y logro de objetivos en las instituciones educativas del estado. Razón por la cual, la presente investigación plantea un análisis correlacional entre la implementación del trabajo remoto

y el desempeño laboral alcanzado por los colaboradores de la Escuela de Posgrado que no efectúan labor docente con la finalidad de determinar si dicha modalidad de trabajo se encuentra relacionada con su desempeño laboral para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿ Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

¿ Existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

¿Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### Justificación práctica

La presente investigación se encuentra justificada, pues permitirá sentar bases para la mejora de los servicios prestados por la Escuela de Posgrado conllevando con ello a una mejora de la imagen institucional en beneficio de la institución.

#### Justificación teórica

En la presente investigación se utiliza un marco teórico actualizado y aplicado a la realidad nacional del Perú, en un escenario de pandemia mundial tardío, es decir, cuando

se empieza a observar un decreciente índice de contagios por COVID-19 pero todavía existe la posibilidad de un nuevo rebrote y llegada de una “ola” de contagios, por lo que son necesarias todavía medidas de distanciamiento social y el evitar el trabajo presencial cuando sea posible.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### 1.5.1. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizó en el mes de setiembre del año 2021.

### 1.5.2. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizará en las oficinas de la Escuela de Posgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

### 1.5.3. Delimitación social

La investigación se ocupará del análisis de la relación o influencia entre la modalidad del trabajo remoto y el desempeño laboral alcanzado por los colaboradores administrativos de la Escuela de Posgrado.

### 1.5.4. Delimitación conceptual

El presente trabajo investigación pretende analizar la relación entre los conceptos de trabajo remoto y de desempeño laboral aplicado en los trabajadores administrativos de una institución educativa superior estatal.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Para la realización de la presente tesis cuento con los conocimientos teóricos obtenidos en la maestría en Gestión Pública a nivel de posgrado, así como los recursos disponibles y acceso para adquirir la información necesaria, lo cual permite definir que la realización del trabajo de investigación es viable.

También se cuenta con acceso a los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado para la recolección de los datos necesarios para el análisis pues se me ha indicado el apoyo de sus autoridades para desarrollar esta investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Rojas (2016) en su investigación titulada “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito” realizada para la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador, planteó como objetivo el conocer cuál es la incidencia de la modalidad de Teletrabajo sobre la productividad laboral de las empresas privadas, para lo cual se ha tomado como una referencia de estudio, a una empresa privada de la ciudad de Quito que pertenece al sector de las telecomunicaciones D.I.T. TELECOM. Metodología: el estudio es de tipo aplicada, descriptiva, debido a que se estudia fundamentalmente las cualidades y características del objeto de estudio, para ello se definen indicadores cuantitativos para el análisis de las variables de estudio, con la finalidad de determinar la incidencia de la modalidad de Teletrabajo sobre la productividad laboral de la empresa D.I.T. TELECOM basados en la recopilación documental y la observación a través de reportes de operación de la empresa y una lista de chequeo. Resultados: El costo de producción del mantenimiento remoto de la red de datos de la CNT-EP, en la modalidad Teletrabajo para el año 2014, fue de US \$ 4,74 frente a un costo de US \$ 7,01 de la modalidad presencial, por cada mantenimiento remoto realizado, es

decir, en la modalidad Teletrabajo los costos disminuyeron un 32,38 % por mantenimiento. Los teletrabajadores tuvieron en el año 2014, una productividad laboral de un 2,87% más que los trabajadores de la modalidad presencial. Aunque no fue un porcentaje significativo, se pudo determinar que se debió a factores motivacionales. Respecto del cumplimiento de los objetivos de producción, en la modalidad Teletrabajo se obtuvo un nivel de cumplimiento del 96,10 %, mientras que en la modalidad de trabajo presencial, el nivel de cumplimiento fue del 92,00 % respecto de las metas establecidas por la empresa D.I.T. TELECOM para el año 2014.

Lermenda y Aguayo (2020), en su trabajo titulado “*Teletrabajo, ¿Cuáles son sus condiciones? Una mirada desde la transformación cultural digital*” realizado para la Universidad del Desarrollo en Chile, postuló como objetivo analizar el grado de preparación que debe existir en una organización para asegurar la implementación de ésta, determinado por medio del establecimiento de factores claves. Metodología: se realizó un estudio descriptivo de enfoque cualitativo a través de la aplicación de un muestreo por conveniencia, que considera la aplicación de 14 entrevistas semiestructuradas dirigidas a diferentes rubros del área económica de la región, distribuidos en, un 43% forestal, 22% servicios, 14% educación, 14 % alimentos y 7% automotriz. Los entrevistados tienen en promedio 13 años de experiencia, (ADE), en el campo laboral, con 8 años en el cargo, y con un rango etario entre los 27 a 60 años. Conclusiones: el estudio define que la tecnología e infraestructura adecuada, sumada a los sistemas de control de gestión y metas definidas, son claves para la implementación y funcionamiento inicial del TT. En relación a los colaboradores, la selección se debe realizar en función de un determinado perfil, donde se establezca las habilidades y conocimientos que debe poseer la persona que ocupe el cargo tales como disciplina, responsabilidad, orientado a los logros, autonomía, creativo y conocimiento en la utilización de software relacionado con su tarea, son base para la

correcta selección. La falta de sistemas de gestión, como objetivos, metas y confianza en los colaboradores han generado una jornada más extensa e intensa, superando las horas diarias de trabajo legal y una conexión total online, en la mayoría de los entrevistados, aun cuando podrían haber desarrollado el trabajo offline en una menor cantidad de tiempo. Por otro lado, la organización de las actividades familiares, desde la perspectiva del colaborador, es una variable importante para tener presente, ya que el trabajo a distancia y requerimientos de este no son necesariamente compatibles con las tareas del hogar.

Méndez (2020) en su trabajo de investigación titulado “*Análisis comparativo del teletrabajo con el trabajo en campo*” publicada como tesis de grado para la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, planteó como objetivo el determinar los beneficios del trabajo en modalidad teletrabajo frente al trabajo de campo. Metodología: Se realizó una investigación descriptiva y cualitativa, se analizaron las variables de la investigación basada en determinar los factores de éxito de las modalidades de trabajo en campo y teletrabajo, y como estos influyen en el desempeño laboral. Resultados: En la dimensión personal, permite identificar el encuestado, así, de la población encuestada, existe un bajo porcentaje que se encuentra trabajando en modalidad de teletrabajo, apenas un 26%, y un 20% en las dos modalidades, tanto en teletrabajo como trabajo presencial, adicionalmente se determina en un promedio, la edad de los encuestados está en 33 años, un 46% son de género masculino y un 54% de género femenino. En la Dimensión Organizacional, un 78% tiene preferencia por trabajar en casa, y un 80% dispone de un espacio tranquilo para ello, lo que indica una inclinación favorable a un trabajo remoto, sin embargo, solo un 50 % prefiere un trabajo mixto, de éstos solo un 12% prefiere el teletrabajo, eso significa que no prefieren el uso de medios telemáticos en un trabajo desde casa, y un 64% quisiera trabajar entre 20 y 40 horas desde casa. Adicionalmente, se determina que el 80% tiene un espacio

tranquilo y libre para realizar el trabajo, y un 72% indica que dispone de programas de computador con versiones actualizadas y compatibles con los utilizados en su empresa, es decir si disponen de las herramientas y ambiente necesario para el teletrabajo, de igual manera se determina en un 51% que cuando se está en teletrabajo reciben el apoyo de su equipo de trabajo y el 54% se considera altamente productivo con teletrabajo, es decir existen las facilidades para esta modalidad de trabajo, sin embargo por diversas razones - como la doble presencia, que podría ser motivo de otro estudio- prefieren un trabajo mixto o en campo. Conclusiones: se determina que con el teletrabajo un 62% tienen un alto nivel de satisfacción y un 58% serian altamente productivo, y que disponen de las facilidades de espacio y de equipamiento, lo que permite responder a la pregunta de investigación, indicando que el teletrabajo es beneficioso frente al trabajo en campo, sin embargo, existe un porcentaje significativo que prefiere trabajo en campo, y, finalmente, de acuerdo al tipo de trabajo que desempeña, no todos los trabajadores pueden acogerse a una u otra modalidad de trabajo. El estado emocional se ve muy mejorado, pues se puede concluir que el teletrabajo mejora el desempeño de su actividad laboral, aporta bienestar personal y familia, y permite relaciones positivas en las personas, mejorando su nivel de satisfacción. Se concluye que una alta mayoría dispone de los espacios, prestaciones y tecnología para realizar teletrabajo, e inclusive, recibe un apoyo del equipo de trabajo.

Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019), en su trabajo titulado “*Análisis de la implementación del teletrabajo de las empresas en Colombia*” publicado en la Universidad Santiago de Cali en Colombia. Objetivo: la investigación fue planteada con el objetivo de analizar la implementación del teletrabajo en las empresas en Colombia. Metodología: el estudio fue planteado como descriptivo, utilizando el método deductivo ya que se parte de un conocimiento general y se aplica en un conocimiento particular pretendiendo abordar el

tema del teletrabajo desde una perspectiva teórica, analítica. Para llevar a cabo la investigación se realizó una recolección sistemática de información, basada en 2 fases: a) una primera fase de revisión de fuentes secundarias (revistas, consulta de bases especializadas y revisión bibliográfica, enfocada en documentos publicados por internet los cuales hacen referencia al tema). b) y una segunda fase buscando información de fuentes primarias (entrevistas dirigidas a expertos de 4 empresas). Conclusiones: el estudio concluye señalando entre las ventajas del teletrabajo, el que genera un valor agregado a las organizaciones ya que contribuye a reducir costos y aumentar la productividad; y para el trabajador ayuda a optimizar los tiempos y reducir gastos (alimentación y transporte). A su vez, esta modalidad de empleo favorece a las poblaciones vulnerables permitiéndoles acceder a condiciones de trabajo dignas y formales que permiten mejorar la calidad de vida del trabajador. Las pocas desventajas que se puedan presentar durante la implementación del teletrabajo, dificultan el verdadero fin del desarrollo de esta modalidad de trabajar, manifestándose, por ejemplo, en la dificultad para separar el trabajo de la vida familiar y en otros casos ocasionan pérdida de integración con la empresa y relación física entre los compañeros. En algunas empresas la modalidad de teletrabajo ha logrado un impacto positivo y ha cumplido con las expectativas de las organizaciones; si bien se ha mencionado que unos de los principales pilares para llegar a la implementación de este modelo de trabajo es el bienestar del trabajador, es claro que no solo busca el bienestar de este, sino de reflejarse de igual manera para la organización.

Peralta (2021), en su trabajo titulado “Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo” publicado para la Universidad del Azuay en Ecuador. Objetivo: la investigación fue planteada para Determinar los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del

coronavirus en la institución de estudio. Metodología: el autor postuló una investigación del tipo exploratorio debido a que existe muy poca información respecto al teletrabajo en el país, pues el mismo cuenta con normativa legal hace apenas 3 y 4 años para el sector público y privado respectivamente, no experimental, cuantitativo y un tipo de investigación prospectivo con lo que se determinará los resultados alcanzados a partir del inicio del estudio el mismo que se lleva a cabo desde el inicio de la emergencia sanitaria lo que permitió la aplicación del teletrabajo emergente. Conclusiones: El estudio concluye señalando que el impacto laboral que tuvo la aplicación del teletrabajo, considerando el desempeño tanto individual como colectivo, afirma que los servidores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca se han adaptado a esta nueva modalidad de trabajo, a más de contar con la motivación necesaria por el trabajo e inclusive mayor capacidad de realizar diferentes actividades, como planificación, organización, y control con el cargo que desempeña. Las variables en común que afectaron significativamente al desarrollo de actividades laborales durante la ejecución del teletrabajo fueron principalmente, el manejo de sistemas informáticos, el nivel de adaptabilidad, el grado de satisfacción, la priorización y capacidad de realizar las tareas, dada la nueva modalidad virtual, convirtiéndose en un determinante al momento de medir la productividad, eficacia y eficiencia en el desenvolvimiento de un cargo, así como también con el cumplimiento de metas.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Rojas (2021), en su investigación titulada “*Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*” realizada para la Universidad Cesar Vallejo en Lima, planteó con el objetivo general de la investigación el

determinar la relación que existe entre estos conceptos o variables desde la percepción de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú, en el 2020. Metodología: La investigación fue de tipo correlacional, de diseño no experimental, método científico hipotético deductivo, es de tipo básico de nivel descriptivo correlacional, de diseño transeccional y transversal, y enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios con 24 ítems para cada una de las variables. La población está conformada por 195 servidores que realizan trabajo remoto a tiempo completo, y el muestreo es no probabilístico por conveniencia a 60 sujetos. La validez de los instrumentos tuvo los rangos de  $\alpha = 0,896$  y  $\alpha = 0,915$ , respectivamente, para las variables Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral. Conclusión: la investigación concluye que la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %, por consiguiente, se rehusó la hipótesis nula y se consintió la hipótesis alterna. Además que, el espacio físico se correlaciona positivo y de nivel bajo con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 29 %. También que el uso de las TIC se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 53 %. La modificación de la organización se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 52 %.

García (2020) En su investigación titulada “*Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de COVID – 19*” realizada para la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Objetivo: esta investigación planteó el objetivo de determinar el desempeño de los teletrabajadores administrativos en el sector construcción. Metodología: La metodología de trabajo fue planteada como un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo, se realizó un estudio de caso, analizando a la empresa EPICOM S.A., puesto que la gerencia decidió implementar el teletrabajo en el

área administrativa. Se aplicó el método de evaluación 270 grados a todos los trabajadores administrativos, obteniéndose un total de 100 fichas de evaluación. Conclusiones: el trabajo de investigación Este estudio pone en evidencia que el desempeño laboral de los teletrabajadores del área administrativa del sector construcción es de nivel medio alto, lo que es favorable para asegurar la continuidad de las operaciones de este tipo de empresas. Finalmente, se concluye que existe una oportunidad para las empresas de este sector, quienes tienen la opción de continuar sus operaciones mediante el teletrabajo después de la pandemia, asegurando de esta manera el alto desempeño de sus trabajadores administrativos y favoreciendo la retención del talento humano por la flexibilidad que esta modalidad ofrece.

Quispe y Quispe (2021), quien en su tesis “Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chíncha, región Ica, año 2016.” planteó como objetivo de su investigación dar a conocer los aspectos más relevantes de la implementación del teletrabajo, de su promoción y el impacto durante la pandemia del COVID-19. Metodología: el estudio fue planteado como correlacional, utilizando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario que utilizó la descriptivo de revisión documental, que consiste en la búsqueda, organización, sistematización y análisis de los documentos electrónicos seleccionados. Resultados: Los resultados están basados en el uso de medios tecnológicos para el desarrollo de tareas y de guías laborales para el cumplimiento de los encargos planteados, ello, impactará y otorgará mayores beneficios a dichas organizaciones Conclusiones: Se concluye que, a nivel mundial, el sector público por la emergencia sanitaria, tuvo que implementar esta modalidad laboral, para los trabajadores, mediante la conectividad y las innovaciones

tecnológicas, así como el uso de redes, plataformas y servicios digitales, obligadas a mantenerlas como una nueva forma de trabajo, en el contexto de la modernidad laboral.

Aguilar, Silva y Martínez (2021) quienes en su tesis “*El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*” presentada para la ESAN Business School en Lima, plantearon como objetivo general determinar si existe diferencia en el desempeño laboral entre el grupo de trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar. Metodología: La investigación es de tipo no experimental ya que las variables no serán manipuladas siendo estudiadas como sean presentadas. La investigación es de corte transversal delimitando el tiempo de recolección de datos al año 2020 que es en el que se desenvuelve de manera inicial la pandemia por Covid-19. La metodología es correlacional a partir de datos primarios y el análisis de las variables es cuantitativo correlacional demostrando las hipótesis por medio de estadística inferencial. Resultados: realizada la investigación los autores señalan que se valida que el teletrabajo obligado se relaciona negativamente al desempeño laboral y se define la edad y ubicación de trabajo como variables moderadoras para estudios de satisfacción laboral en Perú. No se identifica relación entre el teletrabajo obligado y el agotamiento laboral, sin embargo se identifica que en la muestra analizada una diferencia significativa específicamente en la percepción de las mujeres obligadas a teletrabajar. La data evidencia que el grupo femenino es afectado negativamente en mayor cantidad que el masculino y que además las mujeres obligadas a teletrabajar son las que muestran un mayor agotamiento laboral. Conclusiones: Se valida que el teletrabajo obligado se relaciona negativamente la satisfacción laboral y se define la edad y ubicación de trabajo como variables moderadoras para estudios de satisfacción laboral en Perú. La relación de la satisfacción y el desempeño laborales en los teletrabajadores obligados

peruanos es positiva, lo que implica que a mayor satisfacción laboral hay un mayor desempeño laboral.

Arriola y Neyra (2020), en su trabajo de investigación “Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial” presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, planteó como objetivo estudiar, analizar y explorar sobre la eficacia del trabajo remoto en el sistema judicial peruano, puntualmente en el Segundo Juzgado de Paz Letrado Laboral de la zona 01 de Lima Este. Metodología: Como metodología señala que el diseño de investigación es no experimental, cualitativa basada en entrevistas y sondeo. En concreto, se realizaron 20 entrevistas telefónicas al personal que labora en el módulo de justicia donde se encuentra el juzgado materia de estudio. Asimismo, esta investigación es de nivel exploratoria debido a que, la modalidad del trabajo remoto es novedosa en nuestro país. Conclusiones: Respecto a la evaluación de producción se puede concluir que ha sido beneficioso para el sistema judicial, porque ha permitido la descarga procesal a pesar de la declaratoria del estado de emergencia sanitaria. Asimismo, y de lo expresado en las entrevistas es posible concluir que el desempeño laboral de los operadores judiciales se ha desarrollado con menor interrupción permitiendo mejor concentración y avance en su ejercicio laboral o producción.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable independiente: El trabajo remoto**

En atención a que la definición de trabajo remoto es relativamente nueva, así como que es aplicada de diversas formas dependiendo de la legislación laboral de cada nación y que ante la emergencia sanitaria por COVID-19 ha tenido que ser aplicada con ciertas modificaciones en el territorio peruano, se han recopilado diversas definiciones del ámbito

global y nacional para clarificar su real significado para el ámbito territorial del presente estudio.

Por ejemplo, Warchol (2019) refiere que es cualquier trabajo que se realice, que no requiera desplazarse a una oficina. Asimismo, los objetivos del trabajo remoto se basan en empresariales, socioeconómicos y de los colaboradores, quienes se encuentran envueltos en el proceso de esta nueva modalidad; es por ello que en el aspecto socioeconómico les facilita a las personas con discapacidad su inclusión en el contexto laboral; principalmente en estados como Latinoamérica, en donde la gran parte de infraestructuras no son del todo accesibles.

El trabajo remoto tiene su base en el teletrabajo, cuyo término fue acuñado por el físico Jack Nilles en 1973, en los Estados Unidos para indicar que el trabajo puede implementarse fuera de la oficina utilizando principalmente las telecomunicaciones, con o sin la utilización de las computadoras (Nilles, 1988). El teletrabajo en la década de los 70' del siglo pasado, fue una respuesta para reducir los costos de la congestión del tráfico en el desplazamiento hacia las oficinas, el consumo de energía por la crisis del petróleo, la contaminación del aire y la infraestructura de transporte.

La historia del teletrabajo se origina en la década de los 60' del siglo XX, en la que se presentaron rápidos y continuos cambios de tipo organizacional (Vega, 2003). Por su parte, en la década de los 70', el teletrabajo recibió mucho impulso por el desarrollo de la teleconmutación en la industria de la información (OIT, 2019), permitiendo la flexibilidad organizacional. Posteriormente, en la década de 1990, se enfatiza la atención a cuestiones como el diseño del lugar del trabajo, la gestión en las instalaciones, tiempo de trabajo y el

espacio de trabajo para fomentar la productividad, principalmente en organizaciones privadas.

Conforme recopila Rojas (2021), desde el siglo XXI “la administración pública empezó lentamente la aplicación de este sistema organizacional con la finalidad de contribuir al diseño de políticas públicas. A pesar de ello, aún hay escasas investigaciones sobre el teletrabajo en el sector público” (p. 12). También señala Almonacid (2020) que “en la Administración arrastramos lacras organizativas y funcionales inadecuadas, que difícilmente pueden dar soporte a un funcionamiento íntegramente electrónico y en parte automático” (p. 123), idea que se valida pues muchas instituciones del sector público no tienen digitalizada su infraestructura documental, generando por ello tantas resistencias al cambio. También refiere que el trabajo remoto es, en el ámbito de la emergencia sanitaria producida por la pandemia de COVID-19 resulta ser “una modalidad de teletrabajo, provisional y alternativa, que permite al trabajador realizar sus actividades laborales mientras permanece en su domicilio atendiendo indicaciones de su jefe inmediato o superior, y haciendo uso de las TIC” (p. 13).

De acuerdo a García (2018) describió el teletrabajo como una forma flexible de organización en el trabajo, la cual consiste en realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs). Por su parte Blay (2018) afirmó que el teletrabajo, es la manera en que el recurso humano realiza sus tareas y actividades de manera digital, resaltando el valor del uso de las redes o medios sociales para su aplicación en el trabajo e institución. De igual manera Mella y otros (2017) señalaron que el teletrabajo es una prestación de las actividades laborales que se realiza en un determinado domicilio del trabajador o un

espacio seleccionado él. El autor González (2017), lo definió como una forma organizacional donde se desarrolla un contrato laboral con la utilización de las nuevas técnicas de comunicación e informática, sin requerir pertinentemente la presencia física dentro de la empresa.

Llamosas (2015) indicó que es una forma de trabajo enfocado en el uso de las nuevas tecnologías y comunicación que se efectúa a través de un horario más flexible y que se realiza externamente de las empresas, recibiendo un control mediante aplicativos o sistemas informáticos.

#### Características

Las características principales del trabajo remoto son las siguientes: el espacio físico donde se ejecute la actividad fuera de la organización o institución; la utilización de las TIC; y la modificación en la organización para la implementación de las actividades. Sin embargo, existen otros autores que consideran algunas más, tales como Digón, Mazzaro, Aguirre y Gonzales (2020) las cuales se detallan como:

- 1) Nueva cultura organizacional;
  - 2) Trabajo por objetivo;
  - 3) Contrato individual voluntario;
  - 4) Horarios flexibles;
  - 5) Distancia + ajenidad + TIC;
  - 6) Lugar de trabajo determinado o indeterminado;
  - 7) Conectividad;
  - 8) Cobertura de ART (Accidentes y Riesgos del Trabajo);
  - 9) Igualdad de obligaciones y derechos con el trabajador presencial;
  - 10) Consideración a la vida privada;
  - 11) Reversibilidad acordada;
  - y 12) Herramientas de trabajo facilitadas, ya sea por la empresa o por el trabajador.
- (Rojas, 2021, p. 13)

Según Mella y otros (2017), el teletrabajo presenta las siguientes características; Contar con un contrato laboral donde se establezca el horario, remuneraciones, facilidades y otros aspectos; el teletrabajo regulado comprende la determinación de la jornada laboral,

especificando horas, días o meses; designación del espacio laboral; pudiendo ser a domicilio u otro libremente elegido; el espacio físico de trabajo debe ser informado y validado por la empresa.

En opinión de Gonzales (2017), las características son determinadas por horarios flexibles en función al requerimiento y exigencias del cargo o puesto de trabajo; espacio físico donde se desarrolla las actividades laborales mediante el teletrabajo; los dispositivos propios o complementarios que requieren para llevar a cabo los procesos de teletrabajo; la evaluación de los resultados y las reuniones virtuales a través de la interacción de una serie de participantes o integrantes de los miembros de la empresa.

Para Margarita (2018), las características giran en función de los recursos técnicos, económicos y principalmente organizacionales. En ese contexto aparece el teletrabajo voluntario, que involucra resultados obtenidos y alcanzados y que están inmersos en el grado o nivel de desempeño.

En el ámbito nacional

El trabajo remoto es una modalidad del teletrabajo que, en nuestro país, está regulado por Ley N° 30036. En el Perú, se ha denominado trabajo remoto, desde mayo del 2020, con la finalidad de reanudar las actividades en las entidades públicas, por las circunstancias epidemiológicas de la pandemia de la COVID-19, de acuerdo a lo descrito en el artículo 16 del Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM, de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La Ley N° 30036, “Ley que regula el Teletrabajo” y su Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que fue aprobada por los

Proyectos de Ley N° 184/2011 y 1052/201, donde el Artículo 1° menciona que la presente Ley tiene por objeto regular el teletrabajo, como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TICs) en las instituciones públicas y privadas, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo.

En el Perú, el teletrabajo a pesar que está regulado, mediante la ley promovida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aún se encuentra en una fase exploratoria; ya que se tiene poca información sobre los métodos para la ejecución del teletrabajo en las entidades públicas y privadas (Castro, 2017). La primera institución pública en Perú, que puso en práctica esta modalidad de trabajo fue el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. El piloto fue conformado por 20 trabajadores de tres órganos resolutivos dando como resultado un mejor desempeño y productividad en sus trabajadores (INDECOPI, 2018).

#### Dimensiones del trabajo remoto

Para la definición de las dimensiones de esta variable, se utilizará la aproximación teórica elaborada por Rojas (2021), pues se considera la más cercana a la realidad de estudio tanto porque resulta aplicable a la realidad nacional, así como el haber sido aplicada en una institución pública, como la que es objeto el presente estudio. Dicha aproximación teórica toma en cuenta las tres características principales del trabajo remoto como son el espacio físico, el uso de TIC y la modificación de la organización, procediendo a detallar cada una de ellas.

El espacio físico: así también, la gran mayoría de autores resalta que con relación al espacio físico o ambiente de trabajo, se requiere contar con un lugar en el domicilio que mejor se ajuste a las necesidades laborales dependiendo del uso de equipos informáticos como computadora, laptop, celular, etc. Esas condiciones deben permitir seguridad física y laboral en la ejecución de sus actividades y habilitar un espacio de trabajo en el hogar que combine la vida familiar con el trabajo

El uso de TIC - Tecnologías de la Información y la Comunicación: se refieren a los principios, herramientas y técnicas que se utilizan en el tratamiento y transferencia de la información, es decir, se hace referencia a la Informática, Internet y las telecomunicaciones. Su evolución ha conllevado cambios constantes en el mundo laboral, por ello, ahora se requiere contar con acceso a Internet que permita la conectividad rápida y confiable; acceso a una red privada virtual (VPN, por sus siglas en inglés) para acceder remotamente a los recursos digitalizados o no disponibles en la institución u organización; uso de teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles o computadoras de sobremesa para implementar y resguardar los productos de las actividades asignadas; herramientas de comunicación como, por ejemplo, correo electrónico, conferencias web y de video; aplicaciones de gestión de documentos que ayudan a mejorar la productividad a través de una web de fácil acceso. Dependiendo de las actividades que realicemos como trabajadores remotos, debemos asumir las TIC *ad hoc* a nuestras necesidades, optimizando la productividad a alcanzar. Los avances de las TIC promueven la creatividad, fomentan la optimización del tiempo y el trabajo en equipo, reducen los problemas laborales y mejoran el clima laboral (Sánchez, Montenegro, & Medina, 2019).

Modificación de la organización: con este término se hace referencia al cambio del estilo de gestión de la jornada laboral del presencial al trabajo remoto. En el trabajo remoto las horas presenciales en la sede de la organización no son medibles: son necesarios otros tipos de control de los procesos y productos del quehacer laboral. Se requiere que el jefe inmediato o superior confíe en los miembros del equipo para acordar las actividades de forma conjunta, fomentando la flexibilidad en el uso de sus habilidades, sus competencias y todo lo relacionado con su vida personal en su tiempo y lugar de trabajo. Todo ello obliga a los trabajadores remotos a una constante disponibilidad y gestión de conciliar la vida privada y el trabajo, logrando una adecuada autonomía para un mejor desempeño laboral y mayor productividad (Rocha & Amador, 2018).

### **2.2.2. Variable dependiente: desempeño laboral**

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

En términos sencillos el desempeño laboral se encuentra referido al rendimiento o productividad que realiza el personal de una entidad como cumplimiento de sus labores.

De acuerdo a Bauzas y Reyes (2019), lo definieron como el rendimiento de uno o más trabajadores respecto a las funciones y tareas que realizan en cumplimiento con las metas y objetivos establecidos una empresa, las cuales permiten un mayor crecimiento productivo.

Por su parte, Ribes y otros (2018) mencionó que el desempeño laboral es la calidad laboral que realiza el empleado o trabajador en una determinada área, mediante el fortalecimiento de sus competencias y habilidades que inciden en los resultados deseados por la empresa.

Otra es la definición de Chiavenato (2007) lo define como aquellos comportamientos o acciones que manifiestan las personas que pueden ser de gran ayuda para alcanzar los objetivos organizacionales. Alles (2016), indicó que el desempeño laboral es el conjunto de acciones que realiza de manera eficiente los recursos humanos en cumplimiento con las metas y objetivos establecidos por la empresa, la cual tiene un involucramiento con sus capacidades, habilidades y destrezas laborales.

Por su parte, Sánchez (2016), explicó que el desempeño laboral es la consecuencia que toma el personal de una empresa para poder cumplir con las obligaciones laborales en función a las tareas y/o actividades que le son asignadas teniendo en cuenta los menores recursos para el logro de las metas.

Según García (2018), indicó que el desempeño laboral es el nivel de rendimiento laboral en función al trabajador que realiza en base a las tareas asignadas correspondientemente en cumplir con los lineamientos establecidos por la empresa u organización, orientado a su mejor constante y al fortalecimiento de sus capacidades. Sin embargo, acotó que el desempeño laboral también se manifiesta mediante las competencias que pueda desarrollar el personal, mediante el saber hacer y cómo hacerlo, que se muestran a través de las capacidades y habilidades laborales.

## Relación con el trabajo remoto

Según Sánchez (2016), el desempeño laboral es muy importante para las empresas o instituciones, que implica principalmente un enfoque en el trabajo con el rendimiento de sus tareas y/o actividades laborales, que comprenden previamente la evaluación del desempeño laboral, mediante la solución de conflictos, efectividad, objetivos, capacidad en cooperación laboral, habilidades comunicativas y relaciones laborales, por lo cual el trabajador debe comprometerse durante un proceso evaluativo, para conocer las falencias y sobre todo tomar acciones de mejora en base al entrenamiento o retroalimentación laboral, priorizando un desarrollo y logro de las metas durante cada jornada trabajo.

Por otro lado Alcover y otros (2015), destacan la importancia del rendimiento en el desempeño laboral, así como la formación y entrenamiento del personal para poder cumplir con las actividades asignadas, más aún si estas se encuentran influenciadas por los nuevos métodos y tendencias tecnológicas.

Según Gairín y Mercader (2018) el teletrabajo permite generar el beneficio de ahorro y reducción de costos, que principalmente comprende nuevas formas de comunicarse y las facilidades que suponen los nuevos dispositivos y soluciones online que van desde poder gestionar la nube, la cual proporciona una mayor facilidad en el desarrollo de sus laborales en cualquier punto físicos y en coordinación con la empresa u organización, demostrando que la repercusión del desempeño laboral está directamente relacionado con el desarrollo del teletrabajo.

## Dimensiones del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral, comprenden las habilidades, capacidades y conocimientos que se tiene de una persona para que desarrolle y ejecute su trabajo Para

la presente investigación se considerará como dimensiones de esta variable las recopiladas por Rojas (2021), quien luego de una recopilación bibliográfica concluye que las mismas son: el compromiso institucional, el conocimiento del trabajo y la productividad.

El compromiso institucional está relacionado al comportamiento en la organización por parte de los trabajadores en el tiempo, a través de la formación de sus creencias, valores y actitudes hacia las labores que realizan en función de los valores y misiones organizacionales, teniendo en cuenta las normas éticas sociales, institucionales y personales, y su vinculación con los resultados del trabajo que realiza (Griffin, Gully, & Phillips, 2017). Del mismo modo, el desempeño de los empleados se ve afectado por el ambiente organizacional, por ello es relevante que los directivos o gerentes propicien y fortalezcan las emociones positivas en el personal con el fin de acrecentar la motivación, productividad e identidad con la institución u organización (Pedraza, 2020). El compromiso constituye un proceso por el cual el trabajador establece una relación con la organización reconociendo la conexión entre sus valores y los de ella (Oliveira & Honório, 2020). Mientras tanto, el empoderamiento organizacional es un conjunto de prácticas, condiciones, políticas y estructuras que permiten la transferencia de poder y autoridad, desde los niveles superiores a los inferiores, aumentando el acceso a toda información pública y los recursos públicos. Se trata de una nueva orientación en el sector público que busca fortalecer la calidad y nivel de vida de todos los ciudadanos a través de la prestación de mejores servicios (García, Escrig, & Roca, 2019).

El conocimiento del trabajo está en relación con las competencias de los trabajadores y su congruencia con la capacitación para fomentar la productividad. Así, las competencias laborales están en coherencia con los conocimientos, valores, actitudes y habilidades que

permitan a un determinado trabajador desempeñarse adecuadamente en las funciones asignadas (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017). Mientras tanto, la capacitación laboral se relaciona con acciones cuyo fin es el desarrollo o fortalecimiento de las capacidades o competencias que permitan mejorar el desempeño laboral. Por ello, la formación es un elemento fundamental en el rendimiento laboral y en consolidación de ventajas competitivas, factores que contribuyen en el empoderamiento organizacional). En ese sentido, las TIC se han convertido en un tema de interés en las organizaciones para el mejoramiento del desempeño laboral y, por ende, el óptimo rendimiento laboral.

La productividad laboral es la relación entre el desempeño del individuo en su centro de labores y los recursos que este ha utilizado para lograr dicha producción. Los factores que influyen en la productividad son, entre otros, la motivación y la responsabilidad). La flexibilidad horaria en la modalidad del trabajo remoto puede afectar significativamente la productividad laboral. Se debe tomar en cuenta que la motivación laboral es la fuerza o impulso interior que hace que el trabajador realice una actividad orientando su comportamiento en una situación específica con el fin de alcanzar un objetivo individual que conlleva al éxito de su desempeño laboral, ya que lo compromete sobremanera.

### **2.3 Bases filosóficas**

Como principal base filosófica para la presente investigación, se debe considerar el humanismo, pues los efectos del trabajo remoto se relacionan con las concepciones filosóficas que colocan al ser humano como centro de su interés. El humanismo viene a significar la valoración del ser humano, la propia condición humana. Se refiere a una amplia gama de filosofías y perspectivas éticas que ponen énfasis en el valor y las acciones de los seres humanos, individual y colectivamente, y que prefieren el pensamiento

individual y la evidencia (racionalismo, empirismo) sobre las doctrinas establecidas o la fe religiosa.

El teletrabajo ya no es solo una opción disponible para trabajadores altamente cualificados con labores y esquemas de trabajos autónomos, creativos y flexibles en empresas privadas explican la generación del conocimiento sin la formulación de nuevas teorías o modificar las establecidas. En ese sentido, los avances del conocimiento secuencial en función al teletrabajo y desempeño laboral, mediante fuentes documentales, observables y de reflexión teórica que permita comprender las características, fenómenos y factores que inciden en la fundamentación de los objetivos.

Las dos grandes corrientes del Humanismo se ven reflejadas en el fresco de Rafael de Urbino, el cual sitúa en su pintura a Platón y a Aristóteles en el centro de la Escuela de Atenas (1505-1511), donde Platón señala con el dedo hacia el cielo y Aristóteles con la palma de la mano señala la tierra como centro y glorificación de la recuperada filosofía antigua.

#### **2.4 Definición de términos básicos**

Competencia laboral: La competencia laboral es la suma de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, movilizadas por la persona para alcanzar los objetivos establecidos en un puesto de trabajo. La O.I.T. divide las competencias laborales en tres grandes grupos: competencias básicas, genéricas y específicas.

Competencia profesional: Idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, para poseer las calificaciones requeridas para ello.

**Contrato de Trabajo:** Es el acuerdo entre el empresario/a y trabajador/a por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario/a y bajo su dirección a cambio de una retribución.

**Desempeño:** Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

**Efectividad:** Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

**Evaluación del desempeño:** La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

**Motivación:** Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

**Organización:** Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada,

ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

**Productividad:** Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo cuanto existe. Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy. Adicionalmente, significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y nuevos métodos.

**Responsabilidad:** condición de responder, ante la administración y los administrados, por las acciones y decisiones, y por sus consecuencias e impacto, que resulten del desempeño de un cargo.

**Servicio:** equivalente no material de un bien. Es intangible, porque no se puede ver, tocar, sentir ni oler. Está directamente relacionado con la atención de la necesidad del usuario.

**Superior jerárquico:** quién asume la responsabilidad de dirigir a otras personas en el desarrollo de uno o varios procesos de trabajo.

**Supervisión:** acción de apoyar y controlar el cumplimiento satisfactorio de las actividades asignadas a un grupo de trabajadores.

**Teletrabajo:** Es el trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), en general a través de internet.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

Variable independiente: Trabajo remoto.

Variable dependiente: Desempeño laboral.

VARIABLE	DEF. CONCEPT.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
Variable independiente: Trabajo remoto	Forma flexible de organización en el trabajo, la cual consiste en realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs). García (2018)	Aplicación del teletrabajo por parte de los colaboradores administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC	Espacio físico	Area Mobiliario	Ordinal (Likert de 5 grados)	1-4
			Uso de TIC	Tecnologías de la información Tecnologías de la comunicación		5-11
			Modificación de la organización	Planificación Organización Control		12-24
Variable dependiente: Desempeño laboral	Comportamiento o rendimiento del trabajador frente a la ejecución de sus tareas y actividades para el logro de los objetivos institucionales u organizacionales establecidos, cumpliendo los siguientes aspectos operativos: calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad y costo. (Chiavenato, 2019)	Rendimiento de los trabajadores administrativos bajo la modalidad de trabajo remoto en la Escuela de Posgrado de la UNJFSC	Compromiso institucional	Conocimiento institucional Compromiso	Ordinal (Likert de 5 grados)	25-31
			Conocimiento del trabajo	Competencias Capacitación		32-39
			Productividad	Motivación Responsabilidad		40-48

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

La investigación planteada fue de tipo aplicada, la cual es definida como la que se encuentra orientada a la utilización de un conocimiento o teoría ya adquirido con el fin práctico de resolver un problema de la realidad (Rodríguez Araínga, 2011). También es planteada como de diseño no experimental, pues no se realizará una manipulación de las variables o de su entorno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es de nivel correlacional pues analiza si existe relación entre las variables definidas como dependiente e independiente; es de corte transversal pues en ella se aplica el instrumento de medición en una única oportunidad.

También debe considerarse el estudio de investigación como de enfoque cuantitativo, pues los datos fueron recopilados utilizando una escala ordinal numérica a través del instrumento de medición que utiliza la escala Likert.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

Para objeto de la presente investigación la población estuvo determinada por la totalidad del personal administrativo que se encuentra realizando trabajo remoto en la

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, los cuales son un total de 13 personas.

### **3.2.2 Muestra**

Para la presente investigación se utilizará el denominado muestreo poblacional para aplicar el instrumento de medición en relación a las variables de estudio.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Para efectuar la recolección de los datos necesarios para el análisis en la presente investigación se utilizará un cuestionario, el cual es completamente mostrado como Anexo N° 1 de esta investigación, dicho cuestionario fue diseñado por el autor Rojas (2021), cuestionario con cuarenta y ocho (48) ítems que se presentan en forma de proposiciones con sentido positivo sobre la variable, distribuido en 24 ítems para cada una de ellas, el mismo que se aplicó en el recojo de datos y su consiguiente procesamiento estadístico para las pruebas de hipótesis y la elaboración de las conclusiones de la presente investigación. Se ha empleado la escala ordinal de tipo Likert, con cinco escalas de respuesta de múltiple opción, como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Dicho cuestionario fue evaluado en su confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cron Bach recibiendo un valor de 0,818, el cual corresponde a una confiabilidad alta de instrumento de medición.

El cuestionario será aplicado a la totalidad de la muestra definida, es decir, los 13 trabajadores administrativos que se encuentran bajo la modalidad de trabajo remoto en la Escuela de Posgrado de la UNJFSC.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos resultantes de la aplicación del cuestionario definido fueron consolidados utilizando el software Microsoft Excel en su versión 2019, en dicho software se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos necesarios para mostrar los resultados del cuestionario en lo referente a la estadística descriptiva. Para dicho fin, se consolidaron los puntajes promedio en relación a las dimensiones de ambas variables de estudio, es decir, el puntaje asociado para cada dimensión fue la media aritmética de los puntajes obtenidos por cada respuesta del cuestionario mediante la asociación de los ítems relacionados a cada dimensión, conforme se observa en la columna “ítem” del Cuadro de operacionalización de variables.

Además, para el análisis inferencial necesario para la prueba de hipótesis se utilizó el software SPSS v. 25.00 con el que se elaboró la base de datos necesaria y se aplicó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de Correlación de Spearman, ello debido a que las respuestas fueron del tipo ordinal, de acuerdo a las respuestas obtenidas en cada pregunta de los cuestionarios en que se utiliza la escala Likert de 5 grados. Posteriormente se evaluará la veracidad de las hipótesis planteadas de acuerdo a la significancia estadística determinada por el resultado de la prueba con el coeficiente de correlación según las instrucciones brindadas por Hernández, Fernández y Baptista (2014) con dos posibles resultados: El nivel de significancia de 0,05, el cual implica que el investigador tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo el 5% en contra. En términos de probabilidad 0,95 y 0,05, respectivamente, ambos suman la cantidad. (p. 307); el nivel de significancia de 0,01, el cual implica que el investigador tiene el 99% en su favor el 1% en contra (0,99 y 0,01 = 1.00) para generalizar sin temor (p. 309)

Además, dicha prueba estadística nos permite conocer la fuerza de la correlación, es decir, de comprobarse una correlación con el p-valor de significancia estadística, es posible determinar el grado de dicha correlación utilizando el valor del coeficiente “rho” resultante, conforme la siguiente tabla:

*Tabla 1* Categorías de la fuerza de correlación de acuerdo a los valores del Coeficiente de correlación de Spearman

Coeficiente	Interpretación
0	Nula
>0.0 – 0.2	Muy baja
>0.2 – 0.4	Baja
>0.4 – 0.6	Moderada
>0.6 – 0.8	Alta
>0.8 – <1.0	Muy alta
1.0	Perfecta

Fuente: Elaboración propia

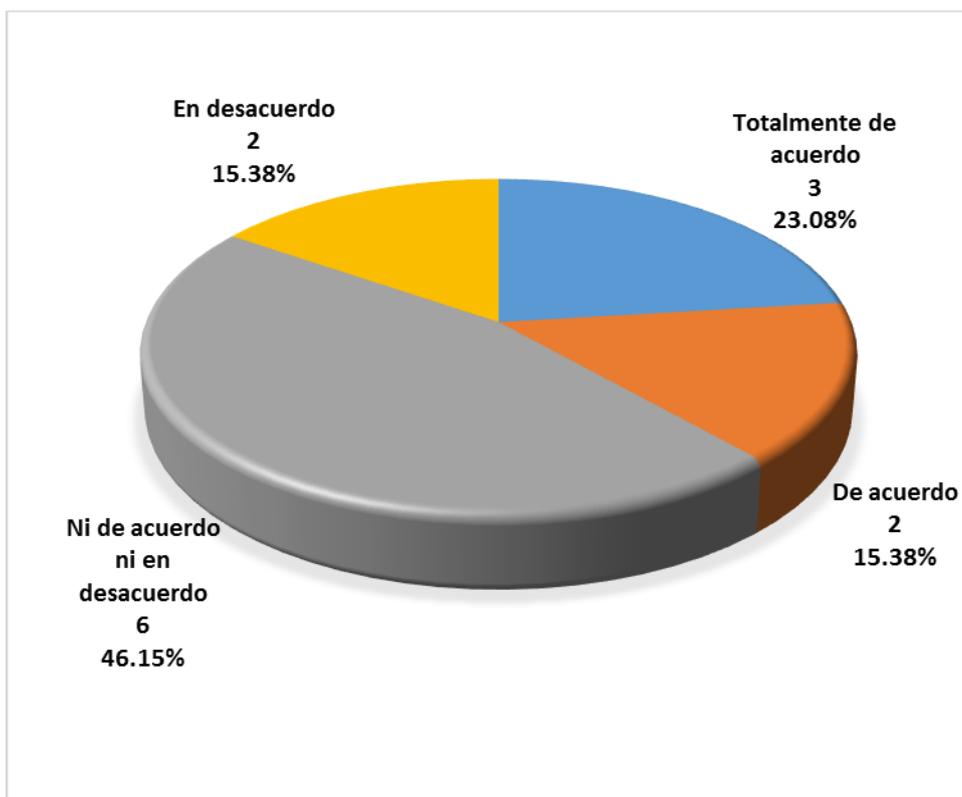
## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de resultados**

En el presente capítulo se muestran los resultados consolidados en relación a las dimensiones de las variables de estudio, todo ello conforme se detalla en la sección de Técnicas para el procesamiento de la información, de los que se observan muestran los resultados del puntaje obtenido a cada respuesta por pregunta del instrumento de medición, en el cual se midió la percepción de los encuestados en cuanto al trabajo remoto y su desempeño laboral en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.

Si se desea mayor detalle de las respuestas obtenidas por los encuestados, éstas se encuentran detalladas en el Anexo N° 2 – Sábana de Datos del presente informe final de tesis.



*Figura 1.* Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “espacio físico” de la variable “trabajo remoto”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 1 a 4 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación presentado. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción del encuestado en relación a las circunstancias y necesidades relacionadas al ámbito de trabajo físico tales como si cuenta con un espacio, mobiliario, condiciones ergonómicas adecuados para realizar sus funciones remotamente.

Las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que la mayoría no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las mismas en un 46,15% de los casos; seguido del 23,08% quienes se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 15,38% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a sus condiciones de espacio

físico para el trabajo remoto, con lo cual se acumula un 38,46% de encuestados con una percepción positiva a su situación. Por último, un 15,38% respondió que se encontraba “en desacuerdo” con sus condiciones físicas de trabajo remoto, es decir, brindó una percepción negativa a su situación correspondiente a esta dimensión y variable.

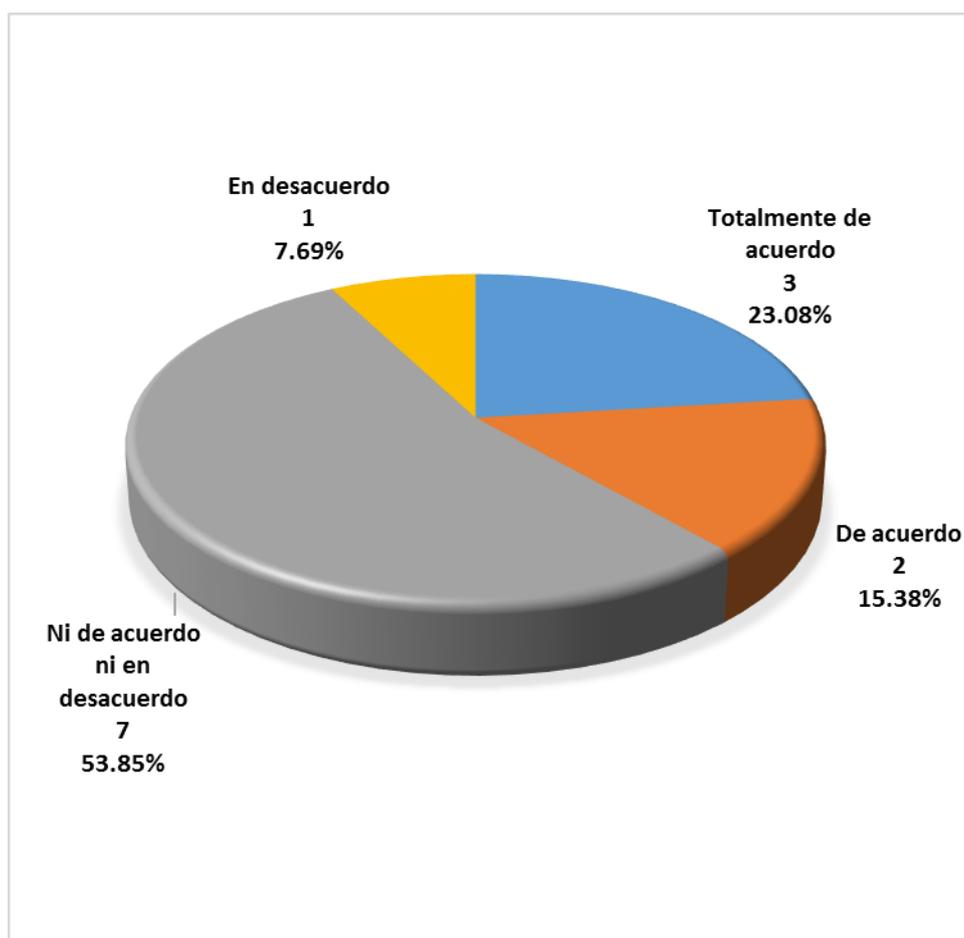


Figura 2. Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “uso de TIC’s” de la variable “trabajo remoto”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 5 a 11 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación presentado. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción del encuestado

en relación a sobre si cuenta con el equipo tecnológico, el conocimiento y el apoyo del Área de Informática institucional adecuados para realizar sus funciones remotamente.

Las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que la mayoría no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las mismas en un 53,85% de los casos encuestados; seguido del 23,08% quienes se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 15,38% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a sus condiciones en cuanto a equipo, conocimiento y apoyo del área informática adecuados, con lo que se acumula un 38,46% de encuestados con una percepción positiva a su situación. Por último, un 7,69% respondió que se encontraba “en desacuerdo” con sus condiciones de tenencia de equipo, conocimiento y apoyo del área informática adecuados, es decir, brindó una percepción negativa a su situación correspondiente a esta dimensión y variable.

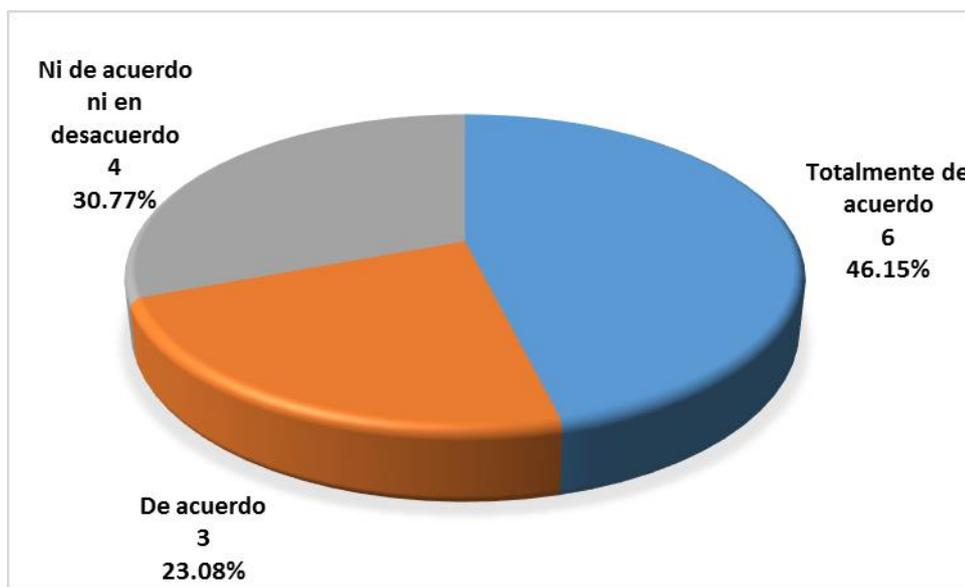


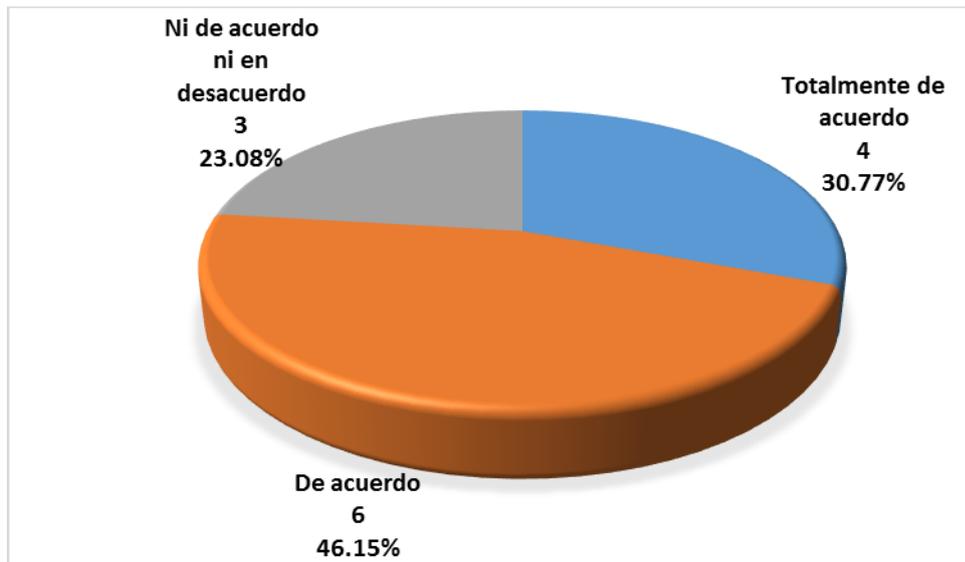
Figura 3. Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “Modificación de la organización” de la variable “trabajo remoto”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 12 a 24 del cuestionario utilizado como

instrumento de medición para el trabajo de investigación presentado. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción del encuestado en relación a si la institución ha logrado los cambios necesarios para adaptarse a la gestión del trabajo remoto de manera correcta en aspectos como si su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar, si se planifica y organiza el tiempo, cantidad y calidad, si los jefes participan de las capacitaciones la flexibilidad de horario, así también considera aspectos como si el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición al COVID-19, así como los efectos del confinamiento en la comunicación con su equipo de trabajo y cumplimiento de actividades.

Las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las mismas en un 30,77% de los casos encuestados; así también que la mayoría con un 46,15% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 23,08% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a las condiciones de modificación de la institución para adaptarse al trabajo remoto mencionados, con lo que se acumula un 69,23% de encuestados con una percepción positiva a dicha situación. No se recibieron respuestas con una percepción negativa respecto a esta dimensión y variable.



*Figura 4.* Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “Compromiso institucional” de la variable “desempeño laboral”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 25 a 31 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación presentado. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción del encuestado en relación a su compromiso con la institución, lo que se evidencia en aspectos como si se identifica con la misión, visión y valores institucionales, si tiene conocimiento del código de ética, si entiende y asume los objetivos y participa voluntariamente de las actividades que le participa la institución.

Las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las mismas en un 23,08% de los casos encuestados; así también que la mayoría con un 46,15% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 30,77% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a las condiciones de compromiso institucional sobre las que fue encuestado, con lo que se

acumula un 76,92% de encuestados con una percepción positiva a dicha situación. No se recibieron respuestas con una percepción negativa respecto a esta dimensión y variable.

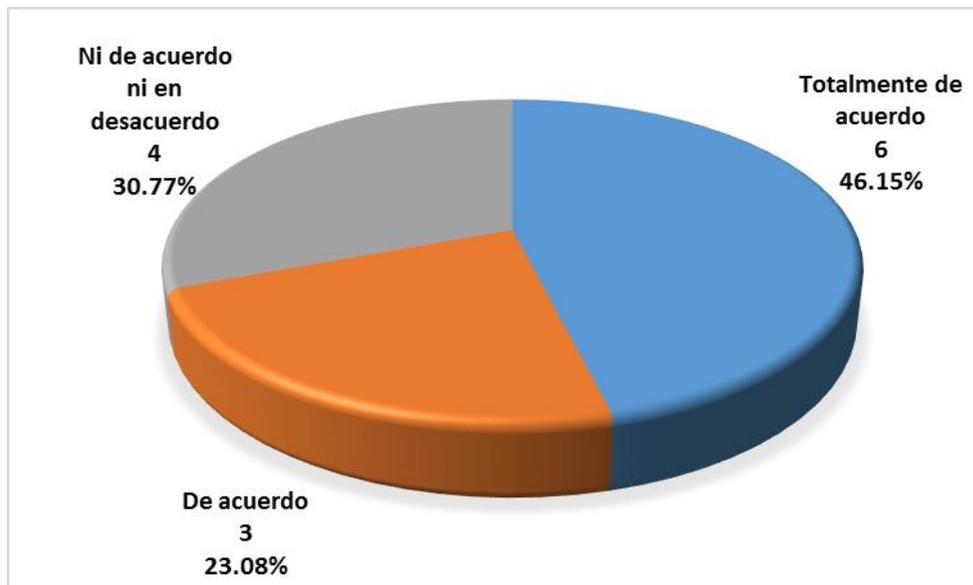


Figura 5. Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “conocimiento del trabajo” de la variable “desempeño laboral”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 32 a 39 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación presentado. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción del encuestado en relación a su conocimiento del trabajo, lo que se evidencia en aspectos como si tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo, si conoce bien las funciones de su cargo, si promueve el cumplimiento o mejoras de los protocolos de gestión de las actividades asignadas, así como también si participa de las capacitaciones junto con sus compañeros de equipo de trabajo.

Las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el cumplimiento de las mismas en un 30,77% de los casos encuestados; así también que la mayoría con un 46,15% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 23,08% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a las condiciones del conocimiento del trabajo sobre las que fue encuestado, con lo que se acumula un 69,23% de encuestados con una percepción positiva a dicha situación. No se recibieron respuestas con una percepción negativa respecto a esta dimensión y variable.

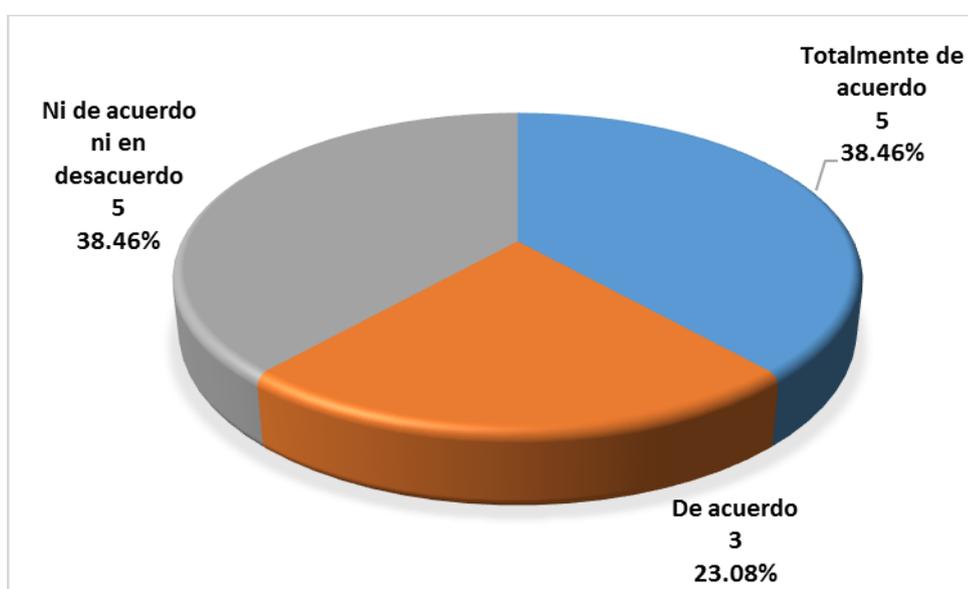


Figura 6. Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la dimensión “productividad” de la variable “desempeño laboral”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 40 a 48 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación presentado. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción del encuestado en relación a su productividad en situaciones como si disfruta sus actividades laborales,

ayuda a sus compañeros, si participa de la planificación de las actividades de su área o dirección y si es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados.

Las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el cumplimiento de las mismas en un 38,46% de los casos encuestados; así también que un 38,46% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 23,08% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a las condiciones relacionadas a la productividad alcanzada con la modalidad de trabajo en remoto, con lo que se acumula un 61,54% de encuestados con una percepción positiva al respecto. No se recibieron respuestas con una percepción negativa respecto a esta dimensión y variable.

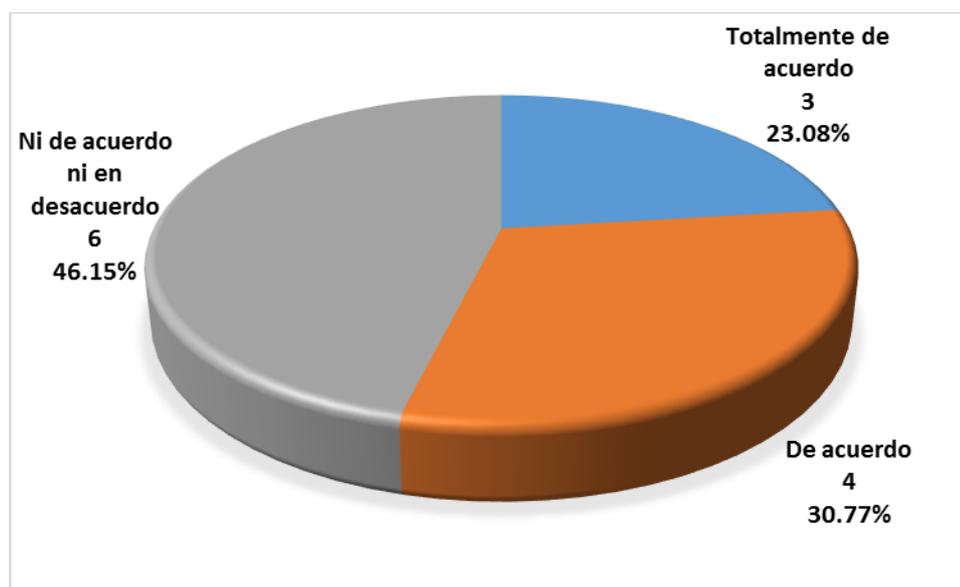


Figura 7. Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la variable “trabajo remoto”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 1 a 24 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación, las cuales corresponden a su vez

a todas las dimensiones de la variable trabajo remoto. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción de situación de las características personales y de la organización para el trabajo remoto.

Los puntajes acumulados de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el cumplimiento de las mismas en un 46,15% de los casos encuestados; así también que un 23,08% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 30,77% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse al cumplimiento de buenas condiciones personales y organizacionales relacionadas a la realización del trabajo remoto, con lo que se acumula un 53,85% de encuestados con una percepción positiva al respecto. No se recibieron respuestas con una percepción negativa respecto a esta dimensión y variable.

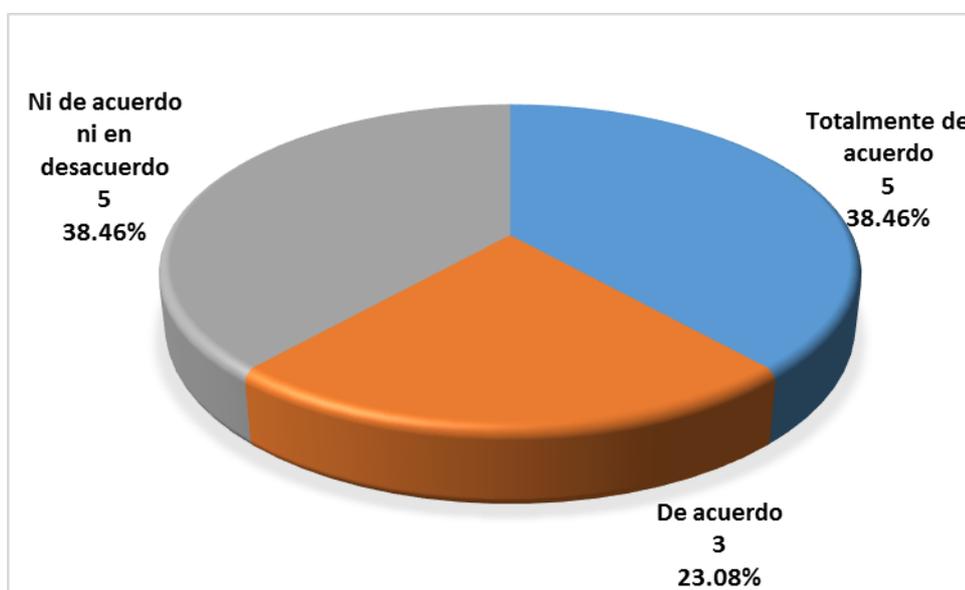


Figura 8. Porcentajes acumulados y frecuencias correspondientes a la variable “desempeño laboral”

Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se observa la distribución porcentual obtenida luego de procesar la información correspondiente a las preguntas 1 a 24 del cuestionario utilizado como instrumento de medición para el trabajo de investigación, las cuales corresponden a su vez a todas las dimensiones de la variable trabajo remoto. Conforme se puede observar, dichas preguntas se encuentran orientadas a obtener la percepción de situación de las características personales y de la organización para el trabajo remoto.

Los puntajes acumulados de los trabajadores de la Escuela de Posgrado señalan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el cumplimiento de las mismas en un 46,15% de los casos encuestados; así también que un 23,08% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 30,77% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse al cumplimiento de buenas condiciones personales y organizacionales relacionadas a la realización del trabajo remoto, con lo que se acumula un 53,85% de encuestados con una percepción positiva al respecto. No se recibieron respuestas con una percepción negativa respecto a esta dimensión y variable.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis específicas

En la sección siguiente, se muestran los resultados del análisis estadístico para la demostración de hipótesis de la investigación. Dicha demostración de hipótesis consiste en determinar si existe suficiente evidencia estadística que permita demostrar la existencia de una correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones, conforme lo formulado en las hipótesis. Para el presente estudio, conforme se detalló en el capítulo III, se ha elegido para dicho análisis la prueba inferencial con el Coeficiente de Correlación de Spearman o “rho”, debido a que las variables y dimensiones son del tipo ordinal.

Para la demostración de hipótesis, según las características del estudio planteado, llevará a determinar si tras evaluar el p-valor que arroje como resultado la prueba estadística, ello con la utilización del programa estadístico SPSS, con un nivel de 95% de confianza. Además, se detalla que para realizar esta prueba estadística, se generaron los datos acumulados por dimensiones y variables tomados de la sábana de datos y posteriormente fueron ingresados al software SPSS para la evaluación de las hipótesis específicas planteadas como:

$H_{e1}$ : Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

$H_{e2}$ : Existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

H<sub>e3</sub>: Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tal y como se aprecia las hipótesis específicas señalan que existe correlación entre las dimensiones de la variable trabajo remoto y las dimensiones de la variable desempeño laboral, es decir, que el trabajo remoto tiene relación con las dimensiones del desempeño laboral realizado por el personal de la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.

Espacio físico	Uso de TIC	Modificación de la organización	Compromiso institucional	Conocimiento del trabajo	Productividad	TRABAJO REMOTO	DESEMPEÑO LABORAL
15	24	34	29	25	28	73	82
7	17	53	29	37	36	77	102
11	22	40	27	27	31	73	85
13	30	65	35	40	45	108	120
11	23	62	35	38	45	96	118
16	28	62	35	38	45	106	118
20	35	65	35	40	45	120	120
11	23	60	30	34	40	94	104
20	35	50	23	31	31	105	85
20	35	55	28	34	36	110	98
9	23	62	31	38	41	94	110
10	19	42	22	25	31	71	78
13	23	34	24	23	27	70	74

Figura 9. Puntajes acumulados del cuestionario por dimensiones y variables

\*Tesis - elia lino.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Espacio_fisico	Uso_de_TIC	Modificación_or ganización	Compromiso_i nstitucional	Conocimie nto_trabajo	Productividad	TRABAJO_RE MOTO	DESEMPEÑO_L ABORAL
1	15	24	34	29	25	28	73	82
2	7	17	53	29	37	36	77	102
3	11	22	40	27	27	31	73	85
4	13	30	65	35	40	45	108	120
5	11	23	62	35	38	45	96	118
6	16	28	62	35	38	45	106	118
7	20	35	65	35	40	45	120	120
8	11	23	60	30	34	40	94	104
9	20	35	50	23	31	31	105	85
10	20	35	55	28	34	36	110	98
11	9	23	62	31	38	41	94	110
12	10	19	42	22	25	31	71	78
13	13	23	34	24	23	27	70	74

Figura 10. Ingreso de puntajes acumulados del cuestionario por dimensiones y variables en el software estadístico

Por lo que, luego de los pasos necesarios, el resultado del análisis con el software SPSS fue el siguiente para las hipótesis específicas:

			Correlaciones			
			TRABAJO_RE MOTO	Compromiso _institucional	Conocimiento _trabajo	Productividad
Rho de Spearman	TRABAJO_REMOTO	Coefficiente de correlación	1,000	,608*	,790**	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,027	,001	,003
		N	13	13	13	13
	Compromiso_institucional	Coefficiente de correlación	,608*	1,000	,872**	,887**
		Sig. (bilateral)	,027	.	,000	,000
		N	13	13	13	13
	Conocimiento_trabajo	Coefficiente de correlación	,790**	,872**	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	,001	,000	.	,000
		N	13	13	13	13
	Productividad	Coefficiente de correlación	,748**	,887**	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	,000	,000	.
		N	13	13	13	13

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

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

Figura 11. Resultado de la prueba con el Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable “trabajo remoto” y las dimensiones de la variable “desempeño laboral”

Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior se observan los resultados de cada prueba de hipótesis específica, por ejemplo se observa en relación a la primera hipótesis específica que, entre el trabajo remoto y la dimensión compromiso institucional del colaborador administrativo se obtuvo un p-valor (significancia estadística) de 0,027. Este valor se interpreta en razón a que el p-valor obtenido resulta ser menor al valor alfa, o límite, para la demostración de hipótesis, el cual es 0,05, con lo que es posible demostrar que sí existe correlación entre la variable y dimensión bajo análisis; también es posible determinar la fuerza de dicha correlación, para lo cual es necesario evaluar el valor del coeficiente, además que el valor del Coeficiente de correlación de Spearman hallado es de 0,608 y conforme la clasificación

brindada en la tabla 1, se determina que la fuerza de dicha correlación es “alta”. Por tal razón la primera hipótesis específica queda demostrada, por lo que es posible afirmar que existe una correlación alta entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.

Similar análisis fue realizado al resto de hipótesis específicas, con lo se pueden resumir los resultados de la manera siguiente:

Se acepta la primera hipótesis específica, con lo que se demuestra la existencia de una correlación alta entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.

Se acepta la segunda hipótesis específica, con lo que se demuestra la existencia de una correlación alta entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.

Se acepta la tercera hipótesis específica, con lo que se demuestra la existencia de una correlación alta entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.

Finalmente, resta la aplicación de la prueba estadística inferencial elegida para analizar la demostración de la hipótesis general la cual fue formulada conforme sigue:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Para ello se realizó prueba estadística al puntaje acumulado correspondiente a todas las dimensiones de las variables de estudio mediante el software estadístico SPSS obteniéndose el siguiente resultado:

**Correlaciones**

			TRABAJO_RE MOTO	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	TRABAJO_REMOTO	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	13	13
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	13	13

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

*Figura 12.* Resultado de la prueba con el Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables “trabajo remoto” y “desempeño laboral”

Fuente: Elaboración propia

En la figura anterior se observa el resultado del análisis estadístico para determinar si existe una correlación entre las variables de estudio, conforme la hipótesis general de investigación planteada, se obtuvo un p-valor (significancia estadística) de 0,002 y un valor del Coeficiente de correlación de Spearman de 0,781. Por lo que, interpretando los valores obtenidos tenemos que el p-valor resulta menor al valor de 0,05 establecido como alfa, con lo que se demuestra que sí existe correlación entre las variables analizadas, además que el valor del coeficiente, evaluado según la clasificación otorgada por la tabla 1, determina que la fuerza de dicha correlación es “alta”. Por tales consideraciones, se determina que el estudio ha demostrado la hipótesis general, la cual señala que existe correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Para iniciar la discusión debe mencionarse que el diseño metodológico de esta investigación es de nivel correlacional, en razón a que su objetivo es determinar si existe una relación entre las dos variables de estudio, dependiente e independiente, siendo el caso que la gran mayoría de las investigaciones de la bibliografía consignadas en los antecedentes del marco teórico son de nivel descriptivo, es decir, mantienen un objetivo distinto a relacionar dos variables; tal es el caso de las investigaciones internacionales de Rojas (2016) las cuales se centraron en analizar y conocer la incidencia o los efectos que produjeron la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto en la productividad de las empresas o instituciones, para luego brindar propuestas de para una mejor aplicación del trabajo remoto.

También se encontraron investigaciones como la de Méndez (2020), Peralta (2021), García (2020), Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019) y la investigación de Arriola y Neyra (2020) que se plantearon como objetivo el realizar una comparación entre los resultados

obtenidos en la misma organización con trabajo remoto y con el trabajo presencial en diferentes tiempos, sin llegar a realizar una prueba estadística para realizar el análisis de una correlación entre las variables de estudios, por lo que se trataron de estudios descriptivos.

Otra aproximación encontrada en los antecedentes son las investigaciones que se centraron en determinar los factores claves de éxito que determinan una buena productividad en las organizaciones que aplican el teletrabajo o trabajo remoto, en tal categoría se encuentran los trabajos de Lermenda y Aguayo (2020) y de Quispe y Quispe (2021)

Las diferencias de los estudios mencionados anteriormente en relación a la metodología de investigación aplicada no permiten una comparación directa y discusión de sus resultados, aunque sí de sus conclusiones.

Además, los estudios de investigación de Rojas (2021) y de Aguilar, Silva y Martínez (2021) se tratan de investigaciones de nivel correlacional, pues plantearon el objetivo de hallar si existe correlación entre las variables, las cuales fueron las mismas que las planteadas en esta tesis, es decir, el trabajo remoto y el desempeño laboral.

En este trabajo de investigación, se halló como principal resultado, producto del análisis de los 13 colaboradores administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que realizan trabajo remoto en el año de estudio, se halló que existe una relación entre la aplicación de dicha modalidad de trabajo remoto y su desempeño laboral, conforme lo planteado en el marco teórico, hallándose que, en relación a su compromiso institucional la mayoría con un 46,15% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 30,77% manifestaron encontrarse “de acuerdo”,

así también en relación a la dimensión conocimiento del trabajo la mayoría encuestados señalaron con un 46,15% que se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 23,08% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a sus condiciones de conocimiento del trabajo y por último, en relación a su productividad, un 38,46% se encuentran “totalmente de acuerdo” y un 23,08% manifestaron encontrarse “de acuerdo” al referirse a su productividad alcanzada con el trabajo remoto.

Finalmente, conforme los resultados obtenidos por la prueba inferencial de hipótesis, el estudio permitió demostrar las tres hipótesis específicas, las cuales señalan la existencia de una correlación entre la aplicación del trabajo remoto y las tres dimensiones del desempeño laboral planteadas en el presente trabajo de investigación tales como son el compromiso institucional, conocimiento del trabajo y la productividad del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC. Así también, se halló una correlación entre las variables de estudio, con lo que se demuestra la hipótesis general planteada la cual determina que existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la población de estudio. Dicha correlación entre variables es similar a los resultados de Rojas (2021) quien halló la misma correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú y de igual manera al estudio de Aguilar, Silva y Martínez (2021) quienes realizaron un estudio similar que concluye que existe relación entre el teletrabajo y su relación con el desempeño laboral en la ESAN Business School en Lima, institución con fines educativos similares a nuestra entidad elegida como es la Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

1. Se determinó la existencia de una correlación de fuerza “alta” entre la aplicación del trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.
2. Existe correlación de fuerza “alta” entre la aplicación del trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.
3. Se halló correlación de fuerza “alta” entre la aplicación del trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo en la Escuela de Posgrado de la UNJSFC.
4. Existe correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la cual es clasificada como “alta”.



## 6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión realizar una evaluación integral e individual de los casos de sus colaboradores en trabajo remoto a fin de determinar si es positiva o negativa su aplicación de acuerdo a las características personales de cada uno de ellos conforme las definiciones de las dimensiones de la variable desempeño laboral establecidas en el presente estudio.
2. Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión tomar la iniciativa de aplicar encuestas de medición del desempeño laboral entre sus colaboradores en trabajo remoto que no se encuentren obligados a dicha modalidad de trabajo con el objetivo de determinar sus preferencias y percepciones de su desempeño laboral a fin de evaluar la continuidad o no de su modalidad remota.
3. Se recomienda a los señores y señoras decanos(nas) de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que tomen conocimiento de la definición de las dimensiones de las variables en la presente tesis, las cuales pueden considerar para reestructurar las condiciones de los trabajadores en la modalidad de trabajo remoto buscando un mejor desempeño laboral.
4. Se recomienda a los señores y señoras decanos(nas) de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, realicen una réplica del presente estudio a fin de poder evaluar las condiciones de sus trabajadores en la modalidad de trabajo remoto en la búsqueda de un mejor desempeño laboral.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martinez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. Tesis de maestría en Administración, ESAN Business School, Lima.
- Alcover, M., Martínez, D., Rodríguez, F., & Domínguez, R. (2015). *Introducción al trabajo*. Madrid, España: McGrawHill Education.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de RRHH (Vol. II)*. Argentina: Graanica S.A.
- Arriola, M., & Neyra, H. (2020). *Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial*. Tesis de Maestría en Derecho de la Empresa, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Escuela de Posgrado, Lima.
- Bauzas, A., & Reyes, G. (2019). *Gestión del Talento Humano*. México: IURE.
- Belalcázar, J., Lasso, M., & Quiroz, P. (2019). *Análisis de la implementación del teletrabajo de las empresas en Colombia*. Tesis de grado, Universidad Santiago de Cali, Programa de Administración de empresas, Cali - Colombia.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Gairín, J., & Mercader, C. (2018). *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. España:: Wolters Kluwer.
- García, N. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. México: Grupo Editorial Paria.
- García, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid - España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación.
- Gonzales, A. (2017). *Libro blanco El ABC del teletrabajo*. Colombia: MINTIC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México:: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampleri-+6ta+EDICION.pdf>

- Lermanda, S., & Aguayo, X. (2020). *Teletrabajo, ¿Cuáles son sus condiciones? Una mirada desde la transformación cultural digital*. Tesis para la maestría en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Universidad del Desarrollo, Facultad de Ingeniería, Concepción - Chile.
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*. España: Dykinson S.L.
- Margaita, A. (2018). *Vivir para trabajar o trabajar para vivir*. Colombia: Universidad de La Sabana.
- Mella, L., Sierra, M., Cardona, B., & Cabeza, J. (2017). *El teletrabajo en España: aspectos teórico - prácticos de interés*. Madrid - España: Wolters kluwer S.A.
- Mendez, H. (2020). *Análisis comparativo del teletrabajo con el trabajo en campo*. Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Carrera de Ingeniería, Guayaquil - Ecuador.
- OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. OIT Eurofound.
- Peralta, J. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Tesis de maestría en Gestión del Talento Humano, Universidad del Azuay, Departamento de Posgrados, Cuenca - Ecuador.
- Ribes, G., Perello, R., & Herrera, A. (2018). *Dirección de Recursos Humanos; Gestión de personas*. Valencia - España: Universitat Politècnica de València.
- Rodríguez Araínga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica*. Lima: Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito*. Tesis para la Maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión, Quito - Ecuador.
- Sánchez, D. (2016). *Gestión de recursos humanos*. España: CEP S.L.

## 7.2 Fuentes hemerográficas

- Almonacid, V. (2020). El coronavirus implanta el teletrabajo en el sector público o la constatación de que toda crisis es una oportunidad. *Capital Humano*(352), 123-130. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=142548253&lang=es&site=eds-live>
- Digón, H., Mazzaro, P., Aguirre, J., & Gonzáles, P. (2020). El teletrabajo ¿Nueva modalidad de trabajo o nueva forma de vida? *Tecnología y sociedad*(9), 95-124. Obtenido de <https://revistas.uca.edu.ar/index.php/TYS/article/view/3231/3189>
- García, E. (Setiembre de 2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 312-324.
- García, J., Escrig, A., & Roca, V. (2019). Empowerment in the Public Sector: Testing the Influence of Goal Orientation. *Public Personnel Management*, 4(48), 443-470. doi:<https://doi.org/10.1177/0091026018819020>
- Nilles, J. (1988). Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317. doi:[https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Oliveira, H., & Honório, L. (2020). Práticas de recursos humanos e comprometimento organizacional: associando os construtos em uma rganização pública. *Revista de Administração Mackenzie*, 4(21), 1-28. doi:<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG200160>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano. *Innovar*, 30(76), 9-24. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Quispe, G., & Quispe, A. (Mayo -Junio de 2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3513. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.547](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547)
- Rocha, C., & Amador, F. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152-162. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>
- Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher*, 4(5), 91-107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>

### 7.3 Fuentes electrónicas

- Aguilar, C., Jumba, S., & Martinez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. Tesis de maestría en Administración, ESAN Bussiness School, Lima.
- Alcover, M., Martínez, D., Rodríguez, F., & Domínguez, R. (2015). *Introducción al trabajo*. Madrid, España: McGrawHill Education.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de RRHH (Vol. II)*. Argentina: Graanica S.A.
- Castro, R. (2017). *Teletrabajo: Una Nueva Tendencia de Desarrollo Laboral en el Perú*. Recuperado el 2 de Setiembre de 2021, de [https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717\\_2/inf\\_esp\\_ed\\_dig\\_717.pdf](https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf)
- INDECOPI. (2018). *El Indecopi implementa piloto para convertirse en la primera entidad pública que desarrolla la modalidad de Teletrabajo impulsada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Recuperado el 3 de Setiembre de 2021, de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/6354/NP%20180813%20Teletrabajo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- UNJSFC. (28 de abril de 2020). *La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión se prepara para el inicio de clases de manera virtual*,. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://unjfsc.edu.pe/2020/04/28/la-sanchez-carrion-iniciara-sus-clases-virtuales-a-partir-del-25-de-mayo/>
- Warchol, K. (2019). *What is remote work? And is it as good it sounds? An end-all-be-all Guide*. Recuperado el 9 de Setiembre de 2021, de Learn more: <https://skillcrush.com/blog/what-is-remote-work/>

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01

### Instrumento de medición para el estudio

Señor(a)/(ita) colaborador(a), agradezco que se tome el tiempo para responder el presente cuestionario que permitirá desarrollar la investigación titulada: “EL TRABAJO REMOTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN” que permitirá conocer si existe una correlación entre la realización del trabajo remoto y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJSFC. Para ello se le solicita llene la misma marcando una “X” conforme estime pertinente la evaluación de cada uno de los enunciados de la siguiente manera:

- 1: Totalmente en desacuerdo    2: En desacuerdo    3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4: De acuerdo    5: Totalmente de acuerdo.

VARIABLE – TRABAJO REMOTO						
N°	Dimensión Espacio físico	1	2	3	4	5
01	¿ Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente?					
02	¿Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente?					
03	¿Considera que tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus actividades laborales?					
04	¿Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo?					
N°	Dimensión Uso de TIC's	1	2	3	4	5
05	¿Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales?					
06	¿Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.)?					
07	¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto?					
08	¿Considera que el apoyo brindado por el Área de Informática institucional es importante?					
09	¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible?					
10	¿Considera que la Escuela de Posgrado desarrolla sus procesos con seguridad?					
11	¿Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, wasap, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo?					
N°	Dimensión Modificación de la organización	1	2	3	4	5
12	¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar?					
13	¿Considera planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo?					
14	¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?					

15	¿Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño?					
16	¿Considera que dedica más horas a trabajar que con la modalidad presencial?					
17	¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal.?					
18	¿Considera que el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición a la contaminación del COVID-19?					
19	¿Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales?					
20	¿Considera que la interacción con el equipo o colegas ha disminuido?					
21	¿Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral?					
22	¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?					
23	¿Considera que su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades?					
24	¿Considera que su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades?					
<b>VARIABLE – DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>N°</b>	<b>Dimensión Compromiso institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	Se identifica con la misión institucional.					
26	Se identifica con los valores institucionales.					
27	Considera que los trabajadores están comprometidos con la misión de la Institución.					
28	Tiene conocimiento del código de ética de la función pública.					
29	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se desempeña.					
30	Considera que va más allá de las expectativas de su cargo.					
31	Participa voluntariamente de las actividades que le participa la Institución.					
<b>N°</b>	<b>Dimensión Conocimiento del trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
32	Tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo.					
33	Conoce bien las funciones de su cargo.					
34	Promueve el cumplimiento de los protocolos de gestión de las actividades asignadas.					
35	Promueve mejoras en las actividades de acuerdo a su experiencia					
36	Considera que los directivos se preocupan de la capacitación de los colaboradores.					
37	Considera que las capacitaciones están de acuerdo al desempeño de sus cargos.					
38	Considera que el tiempo del desarrollo de las capacitaciones es suficiente.					
39	Siempre participan de las capacitaciones los colaboradores de su equipo de trabajo.					
<b>N°</b>	<b>Dimensión Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
40	Disfruta de la ejecución de las actividades asignadas.					
41	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.					
42	Considera que participa de la planificación de las actividades de su área o dirección.					
43	Considera que su trabajo remoto es importante como parte del equipo de trabajo.					
44	Considera que los trabajadores están motivados para innovar en su desempeño laboral.					
45	Considera que trabaja bien, aunque no lo estén supervisando.					
46	Considera que es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados.					
47	Considera que el uso de las TIC es muy importante para su rendimiento laboral, en esta coyuntura.					
48	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.					





Anexo N° 03 – Matriz de consistencia

**TITULO: EL TRABAJO REMOTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b><u>Problema General:</u></b>	<b><u>Objetivo General:</u></b>	<b><u>Hipótesis General:</u></b>		
¿Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?	Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	<b><u>V. Independiente:</u></b> Trabajo remoto  <b><u>Dimensiones</u></b> Espacio físico Uso de TIC Modificación de la organización	<b>TIPO:</b> La investigación es de tipo aplicada, no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo.  <b>POBLACIÓN:</b> Totalidad de personal administrativo que se encuentra realizando trabajo remoto en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, los cuales son un total de 13 personas.  <b>MUESTRA:</b> Definido como la totalidad de la población, 13 colaboradores administrativos bajo la modalidad de trabajo remoto.
<b><u>Problemas específicos:</u></b>	<b><u>Objetivos específicos:</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas:</u></b>		
1.- ¿Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?	1.- Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	1.- Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso institucional del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	<b><u>V. Dependiente:</u></b> Desempeño laboral  <b><u>Dimensiones</u></b>	
2.- ¿Existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?	2.- Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	2.- Existe relación entre el trabajo remoto y el conocimiento del trabajo del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.		

<p>3.- Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>3.- Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>3.- Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>Compromiso institucional Conocimiento del trabajo Productividad</p>	<p><b>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Se utilizará la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de un cuestionario de 24 ítems.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b> Se utiliza un cuestionario de 48 ítems a la totalidad de colaboradores, utiliza la escala Likert de 5 grados.</p> <p><b>PRUEBA ESTADÍSTICA:</b> Se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman.</p>
---	---	---	--	--

---

**Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE**  
**ASESOR**

---

**Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**  
**VOCAL**