

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, 2022

Dante David Refulio De La Cruz
Victor Gerardo Rojas Aguilar

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Pedro Ricardo Gurmendi Párraga

Agradecimiento

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

Dedicatoria

A nuestros padres y familiares que inculcar en nosotros el ejemplo de esfuerzo.

Índice

ÍNDICE	5
Capítulo I Planteamiento del estudio	13
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	13
1.1.2. Formulación del problema	18
A. Problema general.....	18
B. Problemas específicos	18
Problema específico 1	18
Problema específico 2	18
Problema específico 3	19
Problema específico 4	19
1.2 Determinación de objetivos	19
1.2.1. Objetivo general.....	19
Objetivo específico 1	19
Objetivo específico 2	19
Objetivo específico 3	19
Objetivo específico 4	19
1.3 Justificación e importancia del estudio	19
1.4 Limitaciones del estudio.....	20
1.4.1 Limitación temporal	20
1.4.2 Limitación espacial	20
1.4.3 Limitación de la población.....	20
Capítulo II Marco Teórico	20
2.2.1. Trabajo remoto	40
2.2.5. Desempeño laboral	46
2.2.6. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	46
2.3.1 Teletrabajo	51
2.3.3 Evaluación 360°	52
2.3.4 Empleo flexible.....	53
Capítulo III	56
Hipótesis y variables.....	56
Capítulo IV.....	62
Metodología del Estudio	62

4.8.1 Técnica	65
4.8.2 Instrumentos	65
4.9 Técnicas de análisis de datos	70
Capítulo V Tratamiento estadístico	71
5.1 Prueba de hipótesis.....	71
5.1.1 Hipótesis general.....	71
5.1.2 Hipótesis específica 1.	72
5.1.3 Hipótesis específica 2.	73
5.1.4 Hipótesis específica 3.	75
5.1.5 Hipótesis específica 4.	76
Matriz de consistencia	85
Escala de calificación final:	90

Anexos

Matriz de consistencia

Validación de expertos

Índice de Tablas

Tabla 01. Resumen de preguntas por cada dimensión	56
Tabla 02. Matriz de operacionalización de variables	57
Tabla 03. Validación de expertos del cuestionario	65
Tabla 04. Escala de interpretación de la confiabilidad	66
Tabla 05. Resultados de cálculos del coeficiente de confiabilidad	67
Tabla 06. Correlación entre el trabajo remoto y desempeño laboral	70
Tabla 07. Correlación entre el soporte físico y desempeño laboral	71
Tabla 08. Correlación entre el soporte digital y desempeño laboral	73
Tabla 09. Correlación entre la supervisión y desempeño laboral	74
Tabla 10. Correlación entre la capacitación y desempeño laboral	76

Índice de Figuras

Figura 01 Evaluación 360°

52

RESUMEN

El objetivo de esta investigación ha sido analizar el trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022. La investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal descriptivo correlacional, para la recolección de la información se aplicó un cuestionario a los 50 colaboradores de la Universidad Roosevelt. El cuestionario mide dos variables; trabajo remoto y desempeño laboral medido con sus respectivas dimensiones. Se afirma que: el trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.797$). Asimismo, el soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.726$). También, el soporte digital se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.722$). La supervisión también se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.743$) y la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.792$). En conclusión, existe relación entre trabajo remoto y desempeño laboral.

Palabras clave: Trabajo remoto; desempeño laboral.

ABSTRAC

The objective of this research has been to analyze the remote work and the performance of the collaborators of the Roosevelt University - 2022. The research has a non-experimental design, cross-sectional descriptive correlational, for the collection of information a questionnaire was applied to the 50 collaborators from Roosevelt University. The questionnaire measures two variables; remote work and job performance measured with their respective dimensions. It is stated that: remote work is significantly related to job performance; because Spearman's Rho correlation ($Rho= 0.797$) Likewise, physical support is significantly related to job performance; because Spearman's Rho correlation ($Rho= 0.726$). Also, digital support is significantly related to job performance; because Spearman's Rho correlation ($Rho= 0.722$). Supervision is also significantly related to job performance; because Spearman's Rho correlation ($Rho= 0.743$) and training is significantly related to job performance; Due to Spearman's Rho correlation ($Rho= 0.792$), In conclusion, there is a relationship between remote work and job performance.

Keywords: remote work; job performance

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata de la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Roosevelt, investigación que nace a raíz de la pandemia del Covid-19 y que esta conlleva a que las diversas organizaciones educativas tuvieran que seguir brindando el servicio educativo a través del trabajo remoto.

Es bien sabido a estas alturas que el trabajo remoto dio continuidad a los diversos servicios que brindan las organizaciones y que los servicios deberían continuar virtualmente en la Universidad Roosevelt, respaldado por decretos supremos de los años 2020 y 2021.

Y de tras de ello estaban también los colaboradores administrativos de la universidad dando el soporte necesario para que las actividades continúen, que aún inicio no tenían claro cómo deberían de realizar sus labores en casa.

Es así que la Universidad Roosevelt brindó en la medida de sus posibilidades la capacitación pertinente a los colaboradores. Pero la gran pregunta era ahora ¿Cómo se podía medir el desempeño de los colaboradores?, es así que nace nuestra investigación el fin de conocer la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores.

La metodología utilizada en la investigación se basa en el método científico, con sus métodos específicos inductivo y deductivo de enfoque cuantitativo, siendo el alcance de la investigación descriptivo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional y diseño no experimental de corte transversal descriptivo correlacional.

La organización de la investigación consta de cinco capítulos:

El primer capítulo, contiene la descripción de problema, los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, desarrolla el marco teórico, en ella se contempla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los principales conceptos que se manejan a lo largo de la investigación.

El tercer capítulo, contiene las hipótesis y variables en estudio, con su respectiva operacionalización de las variables. XI

El cuarto capítulo, trata del marco metodológico, en ella se contempla los métodos utilizados, el nivel, tipo, alcance, diseño, población, muestra y las técnicas de recojo de información con sus respectivas validaciones de expertos y la confiabilidad medido a través de Cronbach.

El quinto capítulo, contiene el tratamiento estadístico, en ella se realiza la prueba de normalidad para luego realiza prueba de las hipótesis planteadas y la discusión de resultados.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

Los autores.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

El trabajo remoto no es algo novedoso, Suárez (2021) señala que el término se remonta al año 1973, cuando un colaborador de La Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA) requirió el trabajo remoto fundamentando al exceso de tráfico ya que demoraba llegar al trabajo. En esos años se pensaba que el trabajo remoto era una utopía. No existía internet, la tecnología en comunicaciones era incipiente, solamente el teléfono o la radio.

La Covid-19 desde el 2020, la mayor parte de los trabajos a nivel mundial ha pasado de la presencialidad a laborar desde sus hogares, siendo así como otros colaboradores que ya realizaban sus labores desde años atrás. Desde años atrás fue una particularidad esencial para la sociedad laboral, los hogares eran imposibles de visualizar como centros de trabajo. La repentina adaptación y aumento del trabajo en el domicilio, trajo la imperiosa necesidad de dar la importancia de la participación, tanto como para los colaboradores como también para los empleadores, en este caso los desempeños de cada colaborador.

Chuco y Chávez (2021) consideran que el trabajo remoto tiene como característica que los colaboradores de las empresas puedan realizar sus labores de forma remota desde su hogar u otro lugar que no es su centro de labores. Por el Covid-19, esta pandemia realizó que el trabajo remoto se ha transformado como una de las opciones donde se ejecutarán sus labores en las empresas; y esto tiene que realizarse con las mismas exigencias del trabajo presencial, para mantener la productividad de los colaboradores, con la misma presión laboral. Hasta aquí conjugan dos factores: la habilidad de las empresas para contar con sistemas de comunicación óptimos y las competencias del colaborador para manejar sus emociones en entornos cambiantes e inciertos.

Según Statista (2020) en México tres cuartas partes del poblamiento que es económicamente activa, un 72% laboran desde su casa. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas (2021) mencionó que América Latina y

el Caribe, el trabajo remoto tenía ocupado a 23 millones de personas trabajando desde su hogar durante la pandemia de Covid-19. Asimismo, esto abarca el 20 y 30% de los asalariados de América Latina. Antes de la pandemia la cifra era 3%. El trabajo remoto ha hecho que los empleos y los negocios continúen operando, abriendo un escenario de oportunidades y desafíos para el mundo.

Según, Daly (2020) el trabajo remoto ha ido aumentando de popularidad en los últimos años. La velocidad de Internet, soluciones en la nube y modificaciones de actitudes del bienestar y la conciliación laboral y personal, hacen que el trabajo remoto se convierta en una opción para los trabajadores, Daly considera algunas estadísticas a tomar en cuenta:

- El trabajo remoto tiene 91 % en popularidad en el último decenio.
- El 73 % de los equipos contará con trabajo remoto el 2028.
- El 80 % de los colaboradores norteamericanos mencionan que niegan los trabajos que no proponga el trabajo flexible.
- Un estudio de 880 colaboradores del entendimiento de USA, el 74 % tiene en cuenta a considerar el abandonar sus laborales presenciales y así realizar el teletrabajo.
- Para el año 2030, la demanda del trabajo remoto aumentará el 30 % a dimensión que la generación Z forme parte del todo sobre el poblamiento que es activa.
- 50 % de los colaboradores remotos tiene en mente ser su propio jefe algún día.
- El 85 % de los empresarios mencionan que el rendimiento aumentó como producto de una considerable flexibilidad.
- Una investigación de la Universidad de Stanford concluye en el trabajo remoto orientó a los incrementos de la productividad en un 13 %.
- Los Colaboradores de un centro laboral tienen en un promedio de 66 minutos del día dialogando de asuntos no vinculados del centro laboral, entretanto los tele trabajadores promedian 29 minutos del día realizando lo mismo con sus colegas del centro laboral.

- El 36 % de los jubilados encuestados mencionan que seguirían trabajando si hubieran realizando el cambio del trabajo remoto.
- El 57 % de los centros laborales mencionan que el cambio para el trabajo remoto mejoró la integridad y minimizó los movimientos laborales.

La disposición que se realizó por el aumento de la pandemia del Covid-19 en nuestro país, ha realizado diversos retos sobre la administración de diversas entidades públicas y privadas, las que deben seguir realizando sus productos y/o servicios a los ciudadanos y en el caso de las universidades, conservando la salud de los colaboradores y estudiantes, previniendo así la propagación del coronavirus.

La Escuela Nacional de Administración Pública (2021) considera que el teletrabajo en el Perú se manifiesta como una disposición extraordinaria y eventual a consecuencia del estado de emergencia por el Covid-19, por lo cual se dispuso que los colaboradores puedan realizar un sistema laboral para que puedan realizar su trabajo desde sus viviendas, y así puedan conservar la permanencia de sus trabajos, la rentabilidad del empleador y minimizar los peligros del contagio en el trabajo o mientras realicen su traslado así preservaran a los colaboradores y su entorno familiar ante los contagios del COVID 19. Esto estuvo normado en el Decreto de Urgencia No. 026-2020. No obstante, ha sido cuestionado si el uso de esta medida de emergencia es eficaz y eficiente en el sector público y privado y si representa un resultado para minimizar la conmoción negativa en el vínculo laboral en el entorno de la pandemia mundial del COVID-19.

A través del Decreto de Urgencia No. 115-2021, el estado estableció extender la vigencia del teletrabajo para el sector público y privado, admitida en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19, hasta el 31 de diciembre del 2022.

Hasta aquí es necesario aclarar la diferencia entre teletrabajo y trabajo remoto. El teletrabajo se caracteriza por el cumplimiento subordinado de funciones sin tener la presencia física del colaborador en la entidad con la que conserva el lazo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, de las cuales se desempeñan en el control y supervisión de las funciones. Se basa en Ley 30036 que regula el teletrabajo,

asimismo en el Decreto Supremo No. 017-2015-TR y su reglamento, Resolución Ministerial 055-2020-TR y su manual para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral.

El trabajo remoto, se caracteriza por la prestación de servicios subordinada de la existencia física del colaborador en su vivienda o el lugar de aislamiento domiciliario, empleando cualquier medio o articulación que apoye en la realización de las labores fuera del centro laboral, pero que sea acorde a las necesidades establecidas. No se tiene limitaciones a lo laboral en lo que se pueda realizar mediante medios informáticos, de telecomunicaciones u análogos, sino que tenga amplitud para que no requiera la presencia física del trabajador en el centro de labores para cada tipo de las labores. Se basa en el Decreto de Urgencia 026-2020, Decreto Supremo 010-2020-TR, Resolución Ministerial 072-2020-TR y su manual para el uso del trabajo remoto.

En el sector educación superior universitario, con el trabajo remoto y las clases en línea los ciudadanos trabajan y estudian “tranquilamente desde sus casas” y así se ahorra tiempo en los traslados y el tráfico de esta manera se minimiza los gastos en transporte y otros. Pero se puede advertir que tienen consecuencias a nivel de la salud mental. Según Elías (2021), 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral a causa del trabajo remoto según un estudio realizado por Microsoft en 31 países en 2021. Se realizó una gran efectividad, pero esto tiene como consecuencia que la fuerza laboral se encuentre agotada, problemas domésticos, y una falta de consideración sobre el equilibrio entre lo laboral y la vida personal.

Elías continúa mencionando, con respecto a los universitarios la cosa es peor. Un estudio realizado en más de 7,000 estudiantes por el Consorcio de Universidades en Lima (PUCP, UP, ULIMA) revela que “la sintomatología severa en estrés, ansiedad, y depresión llegan al 32%, 39% y 39%, respectivamente. Además, el 19.1% de estudiantes ha pensado en el suicidio, el 6.3% ha planeado quitarse la vida y el 7.9% lo intentó efectivamente”. Lo que tuvo mayor afluencia de manera diaria y en lo que el estudio también se evidenció son los altos niveles de malestar físico y somatizaciones como dolores de cabeza, insomnio, aumento de peso, pérdida de peso, fatiga, problemas digestivos, dolores musculares entre otros.

Asimismo, considera con respecto al trabajo remoto, es primordial que las compañías estimulen a sus colaboradores para que acondicionen sus espacios donde laboraran dentro de sus hogares estableciendo límites entre lo profesional y lo personal. Es así que a partir de ahora en adelante la vida laboral será híbrida, se realizaran trabajos presenciales como virtuales. Es también importante establecer los descansos entre reuniones y llamadas ya que los intervalos son muy necesarios. La tecnología debe usarse con prudencia y se debe definir los límites para que así los horarios se respeten. Los correos, las llamadas y el whatsapp no pueden ser tan invasivos, ilimitados. Se debe respetar la vida personal con los horarios laborales. El trabajo híbrido puede ofrecer un futuro que la gente quiere, pero necesitamos rediseñar las cosas para generar espacios saludables y productivos menciona Elías.

El trabajo remoto se presta a una flexibilidad laboral, donde se debe establecer las implementaciones necesarias para evitar las precauciones por parte de las compañías. Según Bizneo (2021) los empresarios han empezado a constatar ciertas disfunciones, fruto, posiblemente, de la falta de preparación previa para gestionar correctamente el trabajo remoto. Y es así para el trabajo en línea se realice de manera productiva se es necesario que estas se doten de una estrategia de evaluación acorde a las nuevas tendencias. Menciona también que casi la totalidad de los colaboradores de las universidades tienen conexión a internet en sus hogares, mientras que la evaluación de los colaboradores resulta muy importante para que este modelo de gestión laboral obtenga los resultados deseados.

Entonces, la medición del rendimiento de los colaboradores en sus hogares requiere el uso de tecnologías específicas que dote tanto a los colaboradores como a los managers de las herramientas necesarias para realizar un seguimiento preciso de la actividad laboral. No se trata de monitorizar todas las acciones del colaborador sino de contrastar de su trabajo en que se desarrolla al ritmo previsto y que cumpla todos los indicadores previamente acordados. Por lo contrario, se puede generar la falta de control que impacte negativamente en la efectividad del trabajo. Razón por la

cual, resulta preceptivo ajustar los parámetros para medir el rendimiento laboral al trabajar desde sus hogares.

Por la pandemia del Covid-19, el desempeño laboral en nuestro país ha sido muy afectado por lo que sufren muchos trabajadores de distintas organizaciones, asimismo, por diversos problemas familiares que tienen en casa, y por la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones, asimismo, por la falta de identidad y compromiso con su organización por lo que muchos proyectos importantes no se realizan de manera correcta por la incapacidad de trabajar en equipo y coordinaciones diversas.

A nivel de nuestra ciudad, las universidades han adoptado el trabajo virtual de sus colaboradores, es así que la Universidad Roosevelt también se sumó al trabajo remoto. En el contexto de esta investigación el trabajo remoto se dispone en la prestación de servicio del colaborador administrativo de la Universidad Roosevelt que presta sus servicios haciendo uso de plataformas virtuales vía internet, usando para sus reuniones de trabajo el Google Meet. La comunicación entre colaboradores administrativos, postulantes, público que necesita de los servicios, estudiantes y docentes se lleva a cabo usando el correo electrónico, WhatsApp, Facebook y la página web. Asimismo, se observó que la medición del desempeño laboral es casi nula, solamente lo realiza la Oficina de Personal cuando lo requiera sorpresivamente solicitando al colaborador a conectarse con el encargado de la supervisión, más la evaluación del desempeño se mide mediante los informes semanales que reportan los colaboradores y la Oficina de Personal los procesa.

1.1.2. Formulación del problema

A. Problema general.

¿En qué medida el trabajo remoto se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt - 2022?

B. Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué medida el soporte físico se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022?

Problema específico 2

¿En qué medida el soporte digital se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022?

Problema específico 3

¿En qué medida la supervisión se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022?

Problema específico 4

¿En qué medida la capacitación y compensación se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022?

1.2 Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Analizar el trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

Objetivo específico 1

Determinar el soporte físico y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

Objetivo específico 2

Determinar el soporte digital y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

Objetivo específico 3

Determinar la supervisión y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

Objetivo específico 4

Determinar la capacitación y compensación y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

1.3 Justificación e importancia del estudio

En estos tiempos de pandemia se hace necesario que no se paralizen las labores en las diversas universidades tanto públicas y privadas y por lo que hace necesario medir el desempeño de los docentes, ya que como se puede observar muchas empresas no tienen como medir el desempeño y la productividad las labores en forma remota y por tanto se sabe a ciencia cierta el desempeño efectivo de éstos. Esta investigación, llenará el vacío que ocurre entre estas dos variables y será un gran aporte a la Universidad y ser un modelo

para superar algunas deficiencias que se pudiera encontrar, tanto a favor de la Universidad y de los colaboradores.

Por tanto, es de suma importancia de que la investigación establece la aplicación de la teoría del trabajo remoto en tiempos del COVID 19 y verificar su asociación con el desempeño de los colaboradores administrativos de la Universidad Roosevelt.

1.4 Limitaciones del estudio

1.4.1 Limitación temporal

La investigación se realizó en el primer trimestre del año 2022.

1.4.2 Limitación espacial

La investigación abarcó geográficamente la provincia de Huancayo, Región de Junín; en la Universidad Roosevelt.

1.4.3 Limitación de la población

La investigación está enfocada solo a los 50 colaboradores administrativos de la Universidad Roosevelt.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Schickel (2021) in its thesis titled “Remote work and the Covid-19 pandemic”, consider that the Covid-19 pandemic has changed the lives of many tremendously, including the world of work. One of the most striking factors was the switch to home office for many office workers which was at that point unexpected and much more intensive then ever

before.

The thesis work aimed to explore the impact of the pandemic on the not unfamiliar concept of remote work and consequential tips and best practices. A selection of work-related outcomes before and during the pandemic was examined as well as tested by empirical research. To shed light on these issues, an online survey was conducted with 100 participants over the span of eleven days. The questionnaire was primarily quantitative oriented with some qualitative elements to it.

The discussion of remote work in this context is interesting in that the voluntary factor of it has widely been lost with the pandemic. The analysis shows that overall the outcomes remain very individual and depending on various external and internal factors such as character, job, organisation or living situation. Nevertheless, concerns on reduced performance, relational impoverishment or job engagement are not confirmed but rather refuted. Work-related outcomes such as stress and work-life balance on the other hand are more twofold in their impact while job satisfaction is closely linked to stress. Well-being is not a problem for all employees, but it is a problem for a large enough number to seriously focus on it. Thereby, social isolation, depression, anxiety and loneliness are at the forefront of the problems.

Didinova (2021) in its thesis titled “The impact of working from home on employee performance during COVID-19 epidemic”, presented at the University of Economics and Business consider that, the novel coronavirus pandemic, currently rushing around the world, has forced governments to impose movement restrictions on their citizens.

Authorities implemented local or national lock-downs, work-place risk controls, and business closures. Many companies have followed government regulation to work from home. Given this new situation, organisations across the world are now seeking “the new normal” in which remote working is the standard. In this instance, research on revealed employee performance while working from home is currently more scarce than ever. This study analyzes how working from home

impacts employee performance. Data used in the study are internal individual-level anonymized data about employees of real Prague insurance firm in years 2018-2020. The model was fitted using the 2SLS estimator due to the possible endogeneity of Home office participation, caused by self-selection. As a result of such analysis, no impact of working from home on employee performance was found. This result is valid for narrowly defined type of employee: middle office and back office of insurance and banking industry. Moreover, it provides an useful insight even for many similar types of administrative positions.

Orlando (2015) en su tesis titulada “Análisis del impacto del trabajo remoto en los resultados de gestión en las organizaciones financieras de Bogotá”, sostuvo como objetivo, analizar el impacto del trabajo remoto en los resultados de la gestión de las organizaciones, en el área de una organización financiera, para esto se realizó el enfoque cuantitativo, con un diseño pre experimental. La población estuvo conformada por los trabajadores de una empresa financiera Colombiana, mientras tanto la muestra estuvo conformada por 25 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados demostraron que:

Los colaboradores destacan como particularidades sobre esta modalidad el poder compartir más tiempo con sus familias, el mejorar su calidad de vida, el ahorro en tiempo y dinero en desplazamientos y el auxilio mensual a que tienen derecho por pertenecer al trabajo remoto. Por lo que se diferencia de los colaboradores convencionales que gastan aproximadamente 3 horas diarias en desplazarse de sus lugares de trabajo. Asimismo, el desarrollo del caso en estudio determina sobre el impacto positivo sobre la implementación del teletrabajo en la gestión por lo que las expectativas de la organización de la optimización de los recursos, generar mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una adecuada gestión administrativa. El análisis del Valor Presente Neto (VPN), demuestra que, aunque las dos modalidades representan un costo de infraestructura y ausentismo, el teletrabajo genera mayor

beneficio y supera las expectativas de rentabilidad esperada por los inversionistas. (pp. 138 - 140)

Rojas (2016) en su investigación "Análisis del trabajo remoto y su incidencia en la productividad laboral en las empresas privadas de la ciudad de Quito", tuvo como objetivo analizar la modalidad del trabajo remoto y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas en la ciudad de Quito, Ecuador, para ello realizó el enfoque cuantitativo, con diseño pre experimental. Su población estuvo determinada por los colaboradores de 12 empresas privadas de Quito y su muestra estratificada total de dichas empresa ha sido 133, por lo que se aplicó un cuestionario virtual. Los resultados fueron:

Se determinó desde el punto de vista legal (Código de Trabajo), tecnológico (mantenimiento remoto de la red de datos de la CNT-EP), de los requisitos de infraestructura y laborales, que la empresa D.I.T. TELECOM cumple con los requisitos y condiciones que exige para su implementación la modalidad Teletrabajo. 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 del trabajo remoto los costos disminuyeron un 32,38 % por mantenimiento, esto se explica en la disminución de los salarios que recibieron los trabajadores remotos con los presenciales y los gastos de producción que se generaron de la modalidad del trabajo remoto frente a la modalidad presencial se refleja en los gastos por depreciaciones de la infraestructura y equipos, así como en el ahorro de los servicios de control y supervisión en esta modalidad. Los colaboradores tuvieron en el año 2014, una efectividad laboral de un 2,87% más que los colaboradores de la modalidad presencial. Aun no siendo un porcentaje significativo, se pudo determinar que se debió a factores motivacionales, pues los colaboradores conocen que se puede cumplir su trabajo en el mejor tiempo posible, y el resto de tiempo lo programan para sus actividades diarias personales y familiares, además, los colaboradores no son

interrumpidos en sus labores diarias por personal de la empresa D.I.T. TELECOM, lo cual no ocurre en los trabajadores de la modalidad presencial. Con el cumplimiento de los objetivos de producción, en esta modalidad 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, esto se explica en que el nivel de imprevistos e interferencias en el desarrollo de las actividades de los colaboradores es prácticamente nulo, debido a que no existe interrupciones en sus labores, lo contrario ocurre con los trabajadores en la modalidad presencial, en ellos el nivel de imprevistos que deben atender mientras realizan sus actividades de mantenimiento remoto, es muy alto. El Trabajo remoto es toda forma de organización del trabajo que se ejecuta desde cualquier lugar remoto a la empresa, mediante el uso de las TIC de manera autónoma. Las actividades que se deberán desarrollar mediante esta modalidad deben cumplir fundamentalmente con lo siguiente: a) Ejecutar el uso permanente de hardware, software e internet, b) Realizar de manera autónoma desde cualquier punto el lugar remoto a la empresa siendo los domicilios de los colaboradores, c) La información que obtenga del resultado de las tareas que desarrolle el colaborador en su empresa, la deberá entregar haciendo uso del internet. d) Uno de los requisitos a ser considerado por cualquier organización es de implementar la modalidad del trabajo remoto, es que los colaboradores tengan una formación básica que les permita cumplir sus funciones de manera autónoma, así como también comprometerse a mantener un plan de capacitación continua para los colaboradores, capaz de que éstos puedan aprovechar continuamente los avances de las tecnologías de información y comunicación. (pp. 82 – 83)

Paúl (2016) en su investigación presentada en el Tecnológico de Monterrey titulada “Impacto del uso de las TICs en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial”, tuvo como objetivo; identificar la percepción que los empleados sobre el impacto de las TICs en el desempeño laboral. Contiene las siguientes conclusiones:

El haber encontrado que la gran mayoría de la muestra ha recurrido a la autoenseñanza para aprender a utilizar las TIC's replica el resultado obtenido por Lignan y Medina (2000) sobre la autoformación como un aspecto muy importante, ya que demuestra un interés por conocer las TIC's, en lugar de rechazarlas como sucedía en décadas anteriores. Este resultado se relaciona con lo encontrado en campo sobre que la actitud de los empleados hacia las TIC's en general es positiva, tal como sucedió con la muestra que utilizaron Lignan y Medina. Por lo visto, el empleado de la actualidad, sin importar su edad o el nivel jerárquico que ocupa en la compañía, está buscando sus propios medios para actualizarse y aprender más acerca de las TIC's y poder apropiarse de esta nueva tecnología. Tal como lo mostraron Jawahar y Elango (2001), Jawahar (2002) y Yi e Im (2004), los resultados de esta investigación indican que aquellos individuos que tienen una actitud positiva hacia trabajar con la computadora, correo electrónico e Internet tienen una mayor probabilidad de poder practicar y aprender nuevas habilidades computacionales y obtener un mayor nivel de desempeño en aquellas tareas que requieran el uso de dichas habilidades. Con este hallazgo también se cubre el último objetivo específico presentado a continuación.

Los resultados obtenidos para este objetivo replican lo encontrado por Zhao (2002) en su investigación, donde muestra que los participantes en su estudio argumentaron que el uso avanzado de Microsoft Office era fundamental para el futuro. En ambos estudios, los participantes argumentaron que es esencial poseer estas herramientas tecnológicas. Así mismo, en ambos estudios se encontró que el Internet se consideró una herramienta fundamental para desempeñar sus funciones, principalmente en el envío y recepción de correo electrónico, búsqueda y descarga de información de la red y tener video conferencias. Es tal la importancia que se le da al uso de las TIC's que se pudo comprobar que los empleados de esta empresa poseen las competencias transversales establecidas por ANECA (2005) relacionadas con el uso de las TIC's. Dichas competencias son: capacidad de análisis y síntesis,

comunicación oral y escrita en la lengua nativa, manejar el idioma inglés, capacidad de gestión de la información, habilidades en las relaciones interpersonales, ejercer un pensamiento crítico y aprendizaje autónomo. Tal vez no todos tengan un alto dominio de dichas competencias, pero todos mostraron al menos indicios de ellas. (pp. 79 – 80)

Molano (2018) en su tesis, “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millenials en Bocayá Colombia”, tenía como objetivo analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los Millennials en el departamento de Boyacá, Colombia, esta llega a las siguientes conclusiones:

En general al observar y analizar si la motivación influye en el desempeño laboral de los Millennials que trabajan en entidades bancarias en el departamento de Boyacá actualmente, se encontró una relación significativa puesto que en los resultados que se obtuvieron a partir de la encuesta se evidencia un alto grado de acuerdo al momento de relacionar estas dos variables, a partir de la información recolectada por parte de las organizaciones se puede visualizar que una correcta implementación de un plan de beneficios o recompensas se puede considerar como una estrategia útil para estimular la motivación de los jóvenes Millennials, ya que con el desarrollo de este se conseguirán mejoras en el desempeño de los mismos, incrementando así la productividad y con esta el compromiso de los empleados, dando más oportunidades de mejora y crecimiento para la compañía, logrando una mejor rentabilidad y eficiencia ante el mercado. Lo anterior no solo en función de un buen sistema o plan de beneficios para los trabajadores, también se tienen que tener en cuenta aspectos relacionados con la satisfacción, integración, reconocimiento, comunicación y evaluación, factores que entre otros pretenden un buen clima laboral y con este un incremento en la motivación de los trabajadores, lo que permitirá de igual manera mejorar el desempeño de estos. (pp. 74)

En un artículo español publicado por Venegas y Leiva (2020) “La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento

social”; llegan a las siguientes conclusiones:

Mencionan que la Covid-19 es una amenaza latente. Un sector de la población con obligaciones laborales realiza su trabajo de forma no presencial en un contexto no planificado debido al distanciamiento social extraordinario expresado en el trabajo remoto, sin experiencia previa en muchos casos, exponiendo su salud debido a factores de riesgo psicosocial condicionantes de estrés. Nuestro objetivo fue describir, por medio de una revisión bibliográfica, la fatiga y carga mental del teletrabajador, resultando de interés para la salud ocupacional, la salud pública, la investigación clínica, la psicología y otras áreas del conocimiento. Los autores informaron a la comunidad sobre estos temas para favorecer un teletrabajo seguro y procurar una calidad de vida equilibrada. En cuanto a los métodos: Se presentó información estructurada en los temas de fatiga y carga mental, que se basó en el análisis de la literatura internacional, principalmente de los últimos años, obtenida de la revisión en motores de búsqueda de las publicaciones científicas Ebsco, PubMed y complementada con Google Scholar, de acuerdo a tesauros reconocidos, en inglés y español. Dicha información fue analizada y seleccionada según criterios de selección, obteniéndose 43 referencias. Como resultado obtuvieron; que en el teletrabajo también hay riesgos psicosociales. El estrés relacionado al trabajo puede relacionarse con la fatiga, que también debe abordarse como un riesgo psicosocial. La fatiga, aunque multicausal, al tener origen laboral puede verse condicionada por diversos aspectos laborales, así como la carga mental de trabajo, que en extremo es pernicioso. Concluyen su investigación, mencionando que tanto la fatiga como la carga mental de los teletrabajadores necesitan ser vigiladas se amenazan la calidad de vida laboral externamente. (pp. 34)

2.1.2 Antecedentes nacionales

Silva (2018) en su tesis “Implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos BCP y BBVA, en Lima, Perú”, tuvo como objetivo analizar como el teletrabajo impacta en el sector bancario; para

ello empleó el enfoque cuantitativo, mediante el estudio de caso, siendo dos empresas financieras. Llegando a las siguientes conclusiones:

La investigación planteó el análisis del proceso de implementación del Teletrabajo Mixto y la identificación de buenas prácticas en las diversas compañías peruanas del sector bancario, teniendo como sujetos de estudio los casos del Banco de Crédito Peruano y la filial peruana del BBVA Continental, dos de las compañías más representativas en dicho sector. En ese sentido, en una primera instancia se identifican y describen las etapas que estructuraron la implementación por cada banco. Se observa una génesis diferente en cuanto al inicio de la implementación, ya que el BCP recoge información sobre la práctica informal en algunas de sus áreas y decide, influenciada por la salida de la Ley 30036 en el 2013, empezar a pilotear la herramienta. El BBVA recoge una política de trabajo desplegada desde su Matriz española, la que contaba con una madurez en su estructuración desde al menos el 2011. El análisis sobre la implementación del Teletrabajo a partir de las entrevistas realizadas a los Tele trabajadores, Líderes y Expertos nos habla de una consistencia y coherencia con respecto a las etapas propuestas por diversas guías consultadas a efecto de estructurar el Marco de Teórico (teniendo como principal la del Libro Blanco Colombiano), ya que los procesos coinciden y la mayoría métodos y criterios resultan similares. La mayoría de expertos, declaran que el piloto es la fase neurálgica de la implementación, ya que permite ir determinando factores como el perfil adecuado, el nivel de adaptación de los involucrados (tanto líderes como tele trabajadores), probar el nivel de respuesta de la tecnología proporcionada y monitorear tanto aliciente como barreras. En los dichos bancos analizados el total de jefes y tele trabajadores suscriben lo mencionado, permitiéndoles encontrar durante la vivencia de la modalidad tanto limitaciones como ventajas, de acuerdo a las particularidades de cada contexto organizacional. Lo acontecido es utilizado como banco de aprendizaje para futuras implementaciones. 5) Estas compañías son conscientes de la digitalización de los procesos organizacionales a nivel global, y del cambio en las dinámicas e

interacciones producto de la efectividad de las TICs. El teletrabajo es una herramienta más dentro del complejo cambio que significa esta nueva cultura digital. En cuanto al criterio de elegibilidad de la persona, no hay un área específica que pueda o no, por defecto, tele trabajar de manera mixta, ya que cualquiera puede ser partícipe de la modalidad previo análisis de la naturaleza de sus funciones. Se debe validar primero que no requiera atención presencial al cliente o a la información, y además otros criterios que fundamenten esta elección como la responsabilidad demostrada a lo largo de los años, la lejanía de su hogar o alguna situación particular física o personal por la que esté pasando. (pp. 139 – 140)

Araniba (2016) en su investigación “Mejora de la productividad y la minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo, en Lima, Perú”, empleó el enfoque cuantitativo, con diseño pre experimental transeccional, llega a las siguientes conclusiones:

La implementación del teletrabajo en la consultoría informática hizo que se reduzca los costos de la consultoría tanto para el cliente como para el consultor, en este caso como se aprecia en la tabla 35 se redujo los costos en un 67% y los consultores ahorraron en transporte ambos S/.200 soles. La productividad de los consultores se ve incrementada si tele-trabajan en comparación al método tradicional presencial, en este caso la productividad se incrementó en un 13%. Las manifestaciones que mencionan los colaboradores en cuanto a estrés por los viajes que se realizan hacia el trabajo se reducen al trabajar remotamente, en este estudio los consultores que tele trabajaron evitaron viajar 113:30 horas en tan solo 20 días de trabajo. La factibilidad de teletrabajo es posible en el 95% de los casos, ya sea en parte o en todo de las actividades que realizan. El consultor que tele-trabaja no ve afectada la comunicación que su familia ni entorno social e incluso mejora su estado de salud. Las emisiones de CO2 se ven reducidas al dejar de circular un número determinado de automóviles, lo cual también reduce el tránsito en la ciudad, según las encuestas con tan solo 6 automóviles menos se

reduciría 225 kg de CO₂ mensual. Se nota una fuerte resistencia al cambio por parte de la gerencia en las organizaciones, siendo esta la principal barrera para la implementación del teletrabajo en las organizaciones, las encuestas revelan que el 61% de los colaboradores se opondrían rotundamente y el 31% aceptaría siempre y cuando algún tipo de compensación para beneficio de ellos, solo un 8% aceptaría inteligentemente esta nueva metodología de trabajo. El teletrabajo elimina los límites de la distancia para poder trabajar, nos permite poder realizar trabajos fuera del país y con una paga superior a la paga promedio del mercado nacional. (pp. 139)

Uribe, Jimenez, & Vargas (2020), su investigación “El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de Covid-19 en los estudiantes de la maestría de la UNMSM - 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones. Para ello se propusieron determinar la relación entre las dimensiones jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social, y la variable gestión de las emociones. Llegaron a las siguientes conclusiones:

La investigación demuestra que el trabajo remoto y la gestión de las emociones se relacionan de manera positiva. Se concluye que existe un nivel de correlación de 0.47, lo que, junto con los datos descriptivos de ambas variables, sugiere que los encuestados, se adaptaron al trabajo remoto rápidamente y por otro también se logró un manejo efectivo de sus emociones. La relación entre la dimensión jornada de trabajo y la variable gestión de las emociones es positiva y significativa con un valor de 0.51. El análisis descriptivo indica que el 41% de los encuestados estuvo “de acuerdo” con la jornada del trabajo remoto, mientras que el mismo porcentaje se mostró “indiferente” respecto a esta; sin embargo, ambos grupos mencionaron que aún existen aspectos por mejorar dentro de sus empresas. El coeficiente de 0.34 obtenido señala que existe una correlación positiva entre el soporte laboral y tecnológico y la gestión de las emociones. Los resultados descriptivos muestran que el 36% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 35% se mostró indiferente; solo el 17% señaló no estar conforme

con el trabajo remoto. Se puede deducir que la mayoría de los encuestados tiene las herramientas necesarias para la gestión adecuada de su trabajo de manera remota. El coeficiente de 0.37 obtenido señala que existe una correlación positiva entre la dimensión bienestar social y la gestión de las emociones. Sin embargo, los datos descriptivos indican que el 36% señaló estar en desacuerdo con la manera cómo la organización maneja el bienestar social de los trabajadores durante el trabajo remoto. Resulta necesario que las organizaciones presten atención a esta dimensión, dado que además el bienestar social es un aspecto no visible en esta modalidad de trabajo. De acuerdo a los resultados de esta investigación se observa que, a pesar de que no todos los aspectos del trabajo remoto se encuentran cubiertos, la mayoría de la población objeto de estudio integrada por estudiantes de la maestría de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos manifestó sentirse en una zona de confort respecto al trabajo remoto y gestionaron de manera eficiente sus emociones. Probablemente el hecho de que la mayoría de participantes del estudio pertenezca a la generación de los millennials, quienes se adaptan rápidamente a los cambios tecnológicos, personales y laborales, explica el bajo nivel de correlación entre ambas variables. Sin embargo, es necesario que las organizaciones públicas y privadas observen, rediseñen y comuniquen mejor aquellos elementos de la jornada de trabajo, del soporte laboral y tecnológico y del bienestar social que no se hayan considerado importantes. Es un hecho que la problemática será propia y distinta para cada organización. Esta investigación deja abierta la posibilidad para que en nuevos estudios que puedan incluir otras variables como las brechas generacionales, diferencias de género, carga familiar, entre otros; no obstante, sirve de base para el estudio académico y sobre todo para que las organizaciones tomen mejores decisiones frente a esta nueva modalidad de empleo que probablemente se haya instaurado para quedarse por mucho tiempo.

Barturen y Salazar (2019) en su tesis “Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral de la UGEL Lambayeque”, tuvieron como objetivo principal determinar la influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel Lambayeque. Llegando a las siguientes conclusiones:

La situación actual respecto al desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel Lambayeque es regular debido a que, la mayoría de los trabajadores indicaron que no cumplen con sus funciones de la manera indicada, además no cumplen con la normativa de la institución y no están comprometidos con la labor dentro de la Ugel. De acuerdo con los resultados obtenidos existe influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel Lambayeque, en un 58,9%. Según los resultados se identificó que los factores higiénicos influyen en un 58,8% en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel Lambayeque. Finalmente, se determinó que la motivación influye en un 60,7% en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel Lambayeque. (pp. 57)

Concha y López (2020) en su tesis “Relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020”, tuvieron como objetivo general determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral de la Caja Municipal, llegando a las siguientes conclusiones:

El cumplimiento de las normas legales no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del recurso humano en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, por tanto, el rendimiento del trabajador, desde la perspectiva individual y también grupal, proviene de motivaciones diferentes al cumplimiento de estas normas; tampoco tiene que ver con los reconocimientos al colaborador, ni con las bonificaciones y beneficios que le brindan por el uso de herramientas tecnológicas. No

existen suficientes evidencias acerca de la relación significativa entre la tecnología empleada por la Caja Municipal, de la ciudad de Piura y su relación significativa con el desempeño laboral, por tanto, la disponibilidad de tecnologías de la información, incluyendo conexión a internet, versiones actualizadas de programas o facilidades para intercambiar información laboral usando dichas herramientas, no guardan relación significativa con el desempeño laboral. Las condiciones ambientales del trabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral y de manera más específica, con el desempeño individual de los colaboradores. En este sentido, la infraestructura de la organización, lo cual incluye a los servicios básicos, así como a las condiciones laborales y las relaciones interpersonales, son factores muy importantes para alcanzar un mejor desempeño laboral y más puntualmente, un mejor desempeño individual. Existe evidencia suficiente de que las modalidades de implementación del teletrabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del trabajador, ello asumido desde las perspectivas tanto del desempeño grupal como del desempeño individual; dentro de este contexto es importante mencionar a la supervisión del trabajo remoto, la retroalimentación que brindan los supervisores y el cumplimiento diario de las jornadas laborales. El teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, tanto individual como grupal, por ello, en cuanto la institución brinde los medios materiales y tecnológicos para realizar su trabajo de la mejor manera, así como condiciones ambientales de trabajo y una buena supervisión, el desempeño laboral, mejorará significativamente. (pp. 38 – 39)

2.1.3 Antecedentes locales

Acevedo y Contreras (2021) en su tesis “Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes. Llegan a las siguientes conclusiones:

El coeficiente de correlación de 0.7126, demuestra que existe una correlación significativa y/o positiva alta y así indica que, a mayor satisfacción laboral de los docentes con carga administrativa, se evidencia que el desempeño laboral también será alto. Caso contrario, si la satisfacción es baja, se reflejará un desempeño bajo. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.7344, lo que demuestra claramente que existe una relación significativa y/o positiva alta, indicando que, a una Significación de la tarea alta, el desempeño laboral será alto. Por lo que hace mención a que los docentes con carga administrativa al sentir que su esfuerzo es reconocido y contribuye a los objetivos de la empresa, mayor será su desempeño laboral. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.6356, lo que demuestra que existe una relación significativa y/o moderada, indicando que, si las Condiciones de trabajo son altas, el desempeño laboral será alto. Lo que quiere decir, que los docentes con carga administrativa al contar con las herramientas necesarias para sus funciones y el cumplimiento de las disposiciones normativas de la organización, hará que su desempeño laboral sea óptimo y/o alto según espera la Universidad Continental sede Huancayo. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.5022, lo que demuestra que existe una relación significativa y/o moderada, entre el Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral. Percibiendo que los docentes con carga administrativa al obtener reconocimientos por su trabajo, logros personales y profesionales, aporta motivación y satisfacción para tener un mayor desempeño laboral y alcanzar mayores niveles de rendimiento en la Universidad. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.5191, lo que demuestra que existe una relación significativa y/o moderada, entre los Beneficios económicos y el desempeño laboral. Lo que demuestra que los docentes con carga administrativa al obtener incentivos económicos y remuneración acorde a sus funciones, demuestran un mayor desempeño laboral.

Vergara (2019) en su tesis; "Inducción docente como inicio del proceso de incorporación a la Universidad Continental", tuvo como objetivo

determinar cómo la inducción docente como inicio del proceso de incorporación a la Universidad, permite mejorar el desempeño didáctico. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados que se han obtenidos y luego procesados estadísticamente teniendo en cuenta las cinco dimensiones que organiza el modelo de inducción docente (planificación académica, percepción estudiantil, habilidades didácticas docente, desempeño laboral y manejo de recursos Tic para la enseñanza) y su relación con la mejora del desempeño del docente incorporado, permiten concluir que hay una relación directamente proporcional de 0,673 entre ambas variables, es decir a medida que se va implementando, corrigiendo y mejorando el modelo de inducción docente hay logros significativos en la mejora del desempeño del docente que se incorpora a la universidad. El nivel de correlación entre la organización y administración de la planificación académica con el desempeño del docente que se incorpora, es de 0,79; se deduce que la correlación entre estas dos dimensiones es significativa entre ambas variables, es decir que una buena planificación académica incide directamente en el desempeño del docente incorporado. Existe relación entre las dimensiones de las habilidades didácticas docentes y el desempeño del docente incorporado, concluyendo que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables, siendo el coeficiente de correlación 0,56; donde se destaca que 35 docentes que representan al 47,80% son considerados como excelentes en la observación de habilidades didácticas, y la frecuencia con mayor cantidad de docente excelentes se encuentran en los docentes que dictan asignaturas de facultad y especialidad. La relación de resultados que se obtuvieron entre la percepción estudiantil y el desempeño del docente incorporado es de 0,62 que hace posible concluir que hay una correlación significativa entre estas dos variables, donde se puede caracterizar que 36 docentes son percibidos como excelentes por los estudiantes a través de la encuesta estudiantil. La relación que existe entre el desempeño laboral y el desempeño docente es de 0,68, la cual indica que el desempeño laboral

influye significativamente 78 en el desempeño del docente incorporado, cabe resaltar que 30 docentes (56,61%) se encuentran en el nivel de logro deficiente, que indica que se debe implementar estrategias de mejora para revertir esta posición, considerando que en esta dimensión se evalúa la puntualidad en la entrega de las tareas asignadas y asistencia a clase según el rango permitido de su horario. El hecho de no haber consignado relaciones subjetivas y personales entre las variables de la investigación, pone en evidencia que los docentes que se incorporan a la Universidad Continental tienen actitudes a favor o en contra del modelo de inducción docente y esto se relaciona con el nivel del desempeño docente; lo que implica que ambas variables en algunos momentos y escenarios discurren en forma aislada, una de la otra y no todo docente con actitudes positivas hacia el modelo tiene un excelente nivel de desempeño docente por que su administración es de carácter técnico y pedagógico. (pp. 76 – 77)

Huamán (2021) en su tesis “Educación remota y el desempeño de los docentes de educación secundaria del distrito de Huancavelica - Perú, en tiempos de pandemia Covid-19”, tuvo como objetivo describir los nuevos retos de la educación remota y el desempeño de los docentes de educación secundaria. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los profesores de educación secundaria del distrito de Huancavelica en estos tiempos de pandemia COVID-19, vienen enfrentando momentos complejos de trabajo, por el cambio drástico de la forma tradicional de una educación presencial a una educación remota, virtual y a distancia en ese proceso les está expresando una serie de retos a fin de garantizar una adecuada implementación de la educación remota, por ello indicaron que son necesarios implementar recursos y herramientas tecnológicas con bastante prioridad a sus estudiantes y fortalecer sus capacidades profesionales y competencias digitales para poder garantizar una implementación adecuada de la educación remota. Los educadores de educación secundaria del distrito de Huancavelica conceptúan a la educación remota, como la educación no presencial, que tiene un formato muy diferente a la tradicional, haciendo uso y

manejo de recursos y herramientas tecnológicas, mediante un trabajo sincrónico y asincrónico, con las estudiantes que acceden a las sesiones de aprendizaje remota, es inevitable negar que existe una considerable brecha digital, porque la estrategia nacional “aprendo en casa”, ha demostrado que un 30% que no acceden a la educación, lo cual es de enorme preocupación para la comunidad educativa y para superar esta brecha digital y discriminación automática, los docentes mencionan que la educación debe democratizarse, mediante la implementación de recursos tecnológicos por parte de las instancias de gobierno central, regional, local e instancias descentralizadas del MINEDU y garantizar una adecuada implementación de la educación remota. El desempeño docente de los maestros de educación secundaria del distrito de Huancavelica, en estos tiempos de pandemia COVID-19, está referido a las competencias digitales, que tienen dificultades en el uso y manejo adecuado de los recursos y herramientas tecnológicas por ello la educación remota, virtual o a distancia se viene implementando con dificultades, pero por cuestiones de responsabilidad hacen grandes esfuerzos para desempeñarse de la mejor manera como docentes tutores, mediadores y/o facilitadores de la educación, haciendo uso de los medios virtuales. En tal caso los docentes mencionan que el fortalecimiento de sus capacidades debe ser permanente e ir en paralelo a la implementación de este nuevo modelo educativo de educación a distancia, asumen este gran reto de actualizarse permanentemente a fin de garantizar la educación remota o virtual en estos difíciles de pandemia que les ha tocado vivir. En este proceso sin precedentes, vienen utilizando con mucha frecuencia el WhatsApp, video llamadas de Messenger, correo electrónico, la plataforma Zoom y los procesadores de textos Word, Excel y Power Point, como también las plataformas de conversión en línea de video en audio MP3. Con referencia al comportamiento socio emocional, se concluye que los profesores de secundaria, del distrito de Huancavelica, al inicio de esta nueva modalidad de servicio de educación remota, han tenido sentido cambios en su comportamiento socio emocional, por la forma abrupta de cambio

de trabajo presencial por la no presencial por la aparición de la pandemia de la Covid-19, evidenciándose con frecuencia la ansiedad, la soledad, el estrés, la tristeza, la preocupación, la ira y el pensamiento negativo, sin embargo a hoy día, vienen adaptándose favorablemente, ejercitando la resiliencia, los docentes enfrentan los retos de este contexto inestable, siendo conscientes que esta emergencia sanitaria no termina hoy ni mañana, están seguros que permanecerá por buen tiempo hasta y en ese contexto superar las dificultades de toda índole. (pp. 37 – 42)

Bobadilla (2017) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral. Llega a las siguientes conclusiones:

Se comprobó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Esta relación se determinó con la prueba estadística de Chi cuadrada, a través de la prueba de hipótesis. La prueba confirma la existencia de la relación entre las variables, porque los datos expresan una Chi calculada (0,8199) mayor que la Chi teórica (0,711), con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $gl = 4$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se precisó la relación existente las variables mediante el estadígrafo coeficiente de contingencia. Esta prueba expresa un resultado de 0,088; lo que atribuye que existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo. Los Institutos Superiores Tecnológicos investigados se encuentran ubicados en dos niveles del clima organizacional, de tres posibles alternativas, bueno, regular y malo. Se encuentran en el nivel bueno, los institutos Franklin Roosevelt y San Pedro; y en el nivel regular los institutos Santiago Antúnez de Mayolo y Eugenio Paccelly. El instituto con mejor clima organizacional es el instituto San Pedro, seguido del instituto Franklin Roosevelt, en tercer lugar el instituto Santiago Antúnez de Mayolo y por último el instituto Eugenio Paccelly.

Zorrilla y Aliaga (2019) en su tesis “relación entre la mejora continua y el

desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad de Huancavelica”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la mejora continua y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos. Llega a las siguientes conclusiones:

En cuanto al objetivo general, que efectivamente existe relación significativa entre los procesos planteados por Deming sobre la planificación, el hacer, el verificar y el actuar que son parte de un conjunto de procedimientos que nos ayuda a obtener una mejora continua aportado por sus integrantes y el desempeño laboral, en la que se vio la eficiencia, la eficacia, la productividad y la Calidad de servicio. Esta relación se determinó al obtener un nivel de significancia igual a 0,000 menor a la significancia bilateral de 0.01 y la tendencia de nuestros resultados se observaron cuando el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0, 606 y que con un 47,73% demuestran con frecuencia realizar un buen desempeño laboral y con un 60,23% demuestran también que con frecuencia desarrollan una mejora continua. Se concluye en cuanto al primer objetivo específico, que efectivamente existe una relación significativa, se llegó a precisar su relación al obtener un nivel de significancia de 0,00 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,486 determinando una relación positiva media, con tendencia positiva, expresando que la cuando la mejora continua dio buenos resultados en su crecimiento, la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Huancavelica también creció. En las encuestas reflejaron el 47,7% de los trabajadores siempre ser eficientes. Se concluye en cuanto al segundo objetivo específico, que efectivamente existe una relación significativa, el nivel de significancia a 0.01 obtenido fue de 0,00 y partir del resultado se determinó la relación significativa, el valor del coeficiente de correlación rho de Pearson fue igual a 0,479 determinando una relación positiva media, y que la tendencia es positiva y por ende la mejora continua demostró tener buenos resultados la eficacia de los trabajadores administrativos también mostro resultados con tendencia positiva.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Trabajo remoto

Según Delgado (2020) el trabajo distante en el Perú surge por motivos excepcionales y temporales a consecuencia del estado de emergencia derivado por el nuevo virus del Covid-19, y por tal motivo, se plantea que los colaboradores puedan utilizar este sistema de trabajo con la finalidad de cumplir sus labores desde sus domicilios, con el fin de conservar su estabilidad en el empleo y no perjudicar la rentabilidad y productividad del empleador con el fin de evitar nuevos contagios en su áreas de trabajo o mientras se dirigen a sus domicilios protegiendo a los colaboradores y a sus familias frente a los contagios del Covid-19.

Al respecto, se informa en qué medida “el trabajo remoto”, es un nuevo sistema de trabajo de carácter provisional y temporal durante la el estado de emergencia sanitaria es aplicable de forma efectiva y eficiente en las entidades públicas y privadas, y representa una solución para los empleadores y colaboradores con el fin conservar las relaciones laborales, y en consecuencia, evitar la ruptura de la cadena productiva en el contexto de la pandemia mundial del Covid-19. En este efecto, de acuerdo con el decreto de urgencia No. 026-2020, la figura del trabajo remoto en tiempos de Covid-19, es aceptable en las actividad pública o privada y permite que el colaborador cambie el lugar de trabajo a sus domicilios o sitios de aislamiento social del colaborador. En este contexto, el trabajo remoto está establecido para realizar todo tipo de trabajo manual o administrativo para llevarse a cabo fuera de las oficinas o instalaciones de las entidades públicas o privadas con el apoyo de la tecnología e informática, inclusive, cabe mencionar que dicha medida no afecte el monto de sus remuneraciones ni las condiciones del contrato de trabajo, y principalmente, aplicable a todos los colaboradores considerados “grupo de riesgo”, en la cual evidentemente todos los empleadores deberán cambiar su lugar de trabajo para dichos colaboradores en situación de vulnerabilidad por razones de edad y

factores clínicos, así como por la naturaleza de las actividades; y, excepcionalmente obligados a cubrir las remuneraciones con licencia con goce de haber, la que será compensada cuando se levante la medida de cuarentena y se reinicien las actividades empresariales de forma progresiva en el país. (pp. 74)

Una de las definiciones aproximadas de trabajo remoto sería; es la asistencia de servicios sujeto a control y supervisión, subordinación, con la presencia física del colaborador en sus hogares o centros de aislamiento. Aplica obligatoriamente al colaborador que están en los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud, evitando su presencia en su centro de labor.

2.2.2 Diferencias entre trabajo remoto y teletrabajo

Muchas bibliografías revisadas, nos hacen ver que existen diferencias y similitudes entre el trabajo remoto y el teletrabajo, pero hemos resaltado que una de las características principales en ambos casos se trata de un trabajo a distancia. Sin embargo, mientras el trabajo remoto es realizado desde el domicilio o centros de aislamiento social del colaborador, mientras que el teletrabajo se puede realizar desde cualquier parte de un lugar (un café, restaurante, el domicilio, lugar de aislamiento social, etc.)

Al respecto, Delgado (2020), considera algunas diferencias; el teletrabajo si el empleado habilita equipos para realizar su labor o utiliza servicios a pagar como internet, ello debe ser compensado obligatoriamente por la empresa. En el trabajo remoto ya no es necesario, dado a que es un cambio disruptivo del contrato de trabajo en cuanto al lugar de labores unilateralmente decidido por el empleador en el marco del Covid-19, y en todo caso tendrán que ponerse de acuerdo las partes ambas partes con el fin de considerar la compensación de gastos por el uso de los equipos informáticos o de tecnologías, según lo establece la norma.

Otra de algunas diferencias, es que el teletrabajo se realiza a través de herramientas tecnológicas que pueden ser de dos maneras, desde su centro de labor o desde su casa. Mientras que el trabajo remoto la

realización de sus actividades laborales se realizan de manera directa desde su domicilio o desde el lugar donde se encuentren en aislamiento del colaborador. De otra parte, el trabajo remoto tiene características singulares frente al teletrabajo que desde hace varios años atrás se encuentra legislado en el Perú; sin embargo, no se ha mostrado mayor preocupación en cuanto a su utilización en el sector público y privado, a pesar del avance significativo de la tecnología y la informática en el mundo; y es por ello que se advierte resistencia a una adaptación de los colaboradores ante los nuevos desafíos y cambios en las relaciones de trabajo a distancia, por lo cual se hace necesario una reforma integral de la legislación laboral adaptable a las nuevas tendencias tecnológicas y digitales. La problemática va más allá en este terreno, por cuanto el teletrabajo ya legislado en el Perú no tuvo un mayor impulso en cuanto a su utilización, a pesar de estar vigente la ley y el reglamento que data del 2015 teniendo sus orígenes por diferentes razones al trabajo remoto que surge disruptivamente en plena pandemia mundial para evitar la propagación del virus Covid-19 en los centros de trabajo y conservar las relaciones laborales; y, en consecuencia, la producción empresarial en el Perú. Es decir, que la modalidad del teletrabajo está vigente desde el 2015, mientras que el trabajo remoto nace el año 2020 de manera “imprevista” por las circunstancias de la emergencia sanitaria generado por el virus del Covid-19. En general, ante el contexto actual las empresas que puedan cambiar sus actividades a trabajo remoto deberán trasladar a su personal a la metodología de teletrabajo o trabajo remoto. Es así como, los empleadores del sector público y privado tendrán que implementar y acondicionar un lugar de prestación de servicios durante el periodo de cuarentena. Esto permitirá al establecimiento que sus colaboradores puedan realizar sus actividades mediante el teletrabajo o trabajo remoto como parte del aislamiento social obligatorio. (pp. 79 – 80)

2.2.3 El trabajo remoto como una oportunidad

El trabajo remoto es una ocasión que no se puede desaprovechar, se debe manejar de una manera cautelosa viendo y acondicionando las áreas de trabajos adecuadas para los colaboradores para que puedan realizar el trabajo remoto. Un gran descubrimiento es que muchas cosas las podemos solucionar desde nuestros hogares, desde nuestras casas de vacaciones o de la casa de nuestro familiar al que estemos visitando ya que los procedimientos se podrán automatizar. Según Velázquez (2020), de la CUIINAP Argentina considera que; hay que tener en cuenta que esta situación generara nuevos problemas para las empresas. A citar; los temas de la ciberseguridad, con el teletrabajo se va a tener que tomar varios aspectos con respecto a la seguridad de información y no tomarse a la ligera algunas cosas. Por un lado, la ciberseguridad. La cantidad de documentos e información confidenciales de los trabajadores y de la organización, datos personales de terceros e información corporativa que circula estos días por las redes sociales como (wattasap. Telegram siendo inseguras para las organizaciones. Nos han mandado a casa sin establecer protocolos ni políticas, sin protegernos. En Estados Unidos ya hay empresas que exigen a sus colaboradores que durante las horas de trabajo apaguen sus asistentes personales tipo Siri o Alexa, y que trabajen en habitaciones separadas, con redes encriptadas, equipos corporativos y sin dispositivos inteligentes cerca.

Velázquez ha indicado con mucha claridad recientemente, destacando que, si yo me comunico para datos confidenciales con mi jefe de área, sobre cuestiones personales o de la empresa comentar sobre nuevos proyectos o inversiones con mi departamento dicha comunicación debe de estar respaldado por un seguro de comunicación para evitar el robo de información. El resultado es que no puede ser que los hackers o los espías, o quien sea lo vean lo utilicen inadecuadamente esta información. Lo hemos visto, incluso en las elecciones norteamericanas últimas, o cualquiera de los procesos que se han dado en los últimos tiempos. Primero eran objeto de esas películas que tanto nos divertían, pero ahora son de la vida

cotidiana, porque incluso a cada uno de nosotros nos bombardean con noticias falsas, o con hackers o simples estafadores, que pretenden que les proporcionemos datos, sin que ellos tengan derecho a obtenerlos.

El trabajo remoto es relativamente distinto para niveles superiores, medios y bajos en la administración. En Brasil de acuerdo con un sondeo realizado en marzo de 2020, la posibilidad de trabajar de manera remota durante el brote de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus difería según el nivel de ingreso de los encuestados. Mientras que el 75 % de los trabajadores cuyo salario equivalía a más de diez salarios mínimos tuvieron la posibilidad de laborar de manera remota, solamente el 40 % de aquellos que recibían hasta dos veces el salario mínimo, pudieron hacer lo mismo. Esta encuesta está diciendo que el trabajo remoto es relativamente fácil y útil y eficaz en los cuadros medios y altos de las administraciones públicas, pero en los cuadros más pequeños es más complicado, porque sus labores son complementarias, que ayudan a la realización de determinadas labores y que en consecuencia, pueden ser más complicados de realizar de forma no presencial. Por lo tanto, estos datos hay que tenerlos en cuenta también a la hora de elaborar los protocolos, señalar los derechos de los propios funcionarios, o de los colaboradores y establecer los planes de trabajo de cada uno de los diversos grupos. (pp. 20 – 22)

2.2.4 Características del trabajo remoto

A. Soporte físico.

Documentación por escrito o digital de comunicación para realizar el trabajo remoto de los colaboradores. En ello nos indica el tiempo que perdurara el trabajo remoto y los procedimientos para su desarrollo, la parte responsable de facilitar la entrega de una herramienta de trabajo con un laptop o computadora u otro dispositivo para que su trabajo sea eficiente. Además, se debe indicar el medio a través del cual el/la colaborador/a pueda informar sobre los peligros identificados o los incidentes de trabajo que

ocurran a fin buscar las medidas oportunas. (DS-No.10-2020-TR, 2020)

B. Soportes digitales.

El colaborador debe seguir contando con los recursos digitales que venía utilizando en su centro de trabajo presencial, como son los siguientes: correo electrónico institucional o corporativo, intranet, extranet, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, que nos permitan tener una constancia de que estamos utilizando adecuadamente las plataformas mencionadas y permitan tener como pruebas de una buena comunicación individual. (DS-No.10-2020-TR, 2020)

El empleador deberá facilitar de manera oportuna las herramientas necesarias para el ingreso del colaborador a dicho sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos oportunos para el cumplimiento de sus funciones cuando corresponda, otorgando los procedimientos necesarios para su adecuada práctica, así como las reglas de confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables.

En el caso de algún inconveniente en los medios o mecanismos para el desarrollo del trabajo remoto, el colaborador deberá comunicar a su empleador de manera rápida, a través de los medios de comunicación que el empleador hubiera facilitado, a fin de recibir la capacitación necesaria para brindar continuidad al trabajo remoto. (DS-No.10-2020-TR, 2020)

C. Supervisión.

La supervisión es la acción de inspeccionar, controlar y es de responsabilidad del empleador, la designación de labores al colaborador, así como la incorporación de los mecanismos de supervisión y el reporte de labores realizadas durante sus horas de trabajo, de ser el caso, mediante el empleo de mecanismos virtuales. Es importante que el empleador no podrá alegar el incumplimiento de las obligaciones del colaborador si no ha manifestado o previsto de manera explícita de sus labores

asignadas al colaborador y sus mecanismos de supervisión o reporte. (DS-No.10-2020-TR, 2020)

D. Capacitación y compensación

En el caso el empleador implemente el funcionamiento de sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos distintos a los utilizados por el colaborador con anterioridad y que requieran capacitación, el colaborador deberá acudir al programa de capacitación a través de los mecanismos que otorgue el empleador para el uso adecuado de los mismos, de manera previa a la implementación del sistema de trabajo remoto o al empleo de los mismos. Cuando corresponda, la acreditación de la capacitación es de cargo del empleador, solo aplica cuando los medios o mecanismos para el desarrollo de trabajo remoto sean proporcionados por el colaborador, las partes pueden acordar la compensación de los gastos adicionales derivados del uso de tales medios o mecanismos. (DS-No.10-2020-TR, 2020)

2.2.5. Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2010) el desempeño laboral “Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Es el desempeño del colaborador con el fin de cumplir con sus funciones y objetivos dentro de la organización.

Asimismo, Bittel (2000), el desempeño laboral es contribuido por las expectativas del colaborador en la organización y lo refleja con sus actitudes. Por ello, el desempeño se enlaza con las habilidades y conocimiento del colaborador para conseguir los objetivos y metas de la organización.

2.2.6. Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Quintero y Africano, en su investigación sobre el desempeño laboral en las compañías de servicios, mencionan que para brindar una buena atención a sus usuarios se debe de tener en cuenta varios factores que se encuentran correlacionados e intervengan de manera directa en el desempeño de los colaboradores, los que consideró; la

satisfacción del colaborador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación.

A. Satisfacción del trabajo

Según Davis y Newton (2001) propone que satisfacción del trabajo es el grupo de sentimientos favorables o desfavorables que el colaborador percibe en su labor, que se manifiestan en determinados comportamientos laborales. Para el logro de ello tiene que estar relacionado con la naturaleza del trabajo y con los que forman el contexto laboral; grupo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Resumiendo, se puede decir que la satisfacción en el trabajo va depender mucho de cómo se encuentre nuestros colaboradores tanto en el ámbito emocional como económico esto va ayudar a los administradores o gerentes a pronosticar el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

B. Autoestima

La autoestima, es un conjunto de percepciones y comportamientos de un individuo, manifestando distintas reacciones de sentimientos, pensamientos y actitudes que se demostraran durante un determinado tiempo dentro de la organización, así como el deseo de ser identificado dentro del grupo de trabajo. La autoestima es fundamental dentro de las organizaciones ya que gracias a ello podemos demostrar nuestras habilidades y destrezas en los puestos de trabajo que nos ofrezcan dentro de las organizaciones públicas como privadas. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un agente determinante significativo, que cada uno tiene sobre el desempeño de su trabajo, con esto quiere decirse que la gran debilidad tiende a ser relacionado con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en uno mismo y en los atributos que poseen y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio

depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

C. Trabajo en equipo

Es importante tener en cuenta el trabajo en equipo es fundamental porque surge de una necesidad de mejorar el rendimiento dentro de la organización y puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes se le brinda el servicio, o si pertenecen a un grupo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad de trabajo. Cuando los colaboradores se reúnen y satisfacen un grupo de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interrelaciones dando origen a lo que se denomina grupo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la unión del equipo, liderazgo, comunicación efectiva, seguridad, lealtad, uniformidad, etc. aunque las acciones que desarrolla un equipo dependerá mucho en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

D. Capacitación

Según Drovett (2001), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su labor lo más eficientemente posible. Dichos programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos según Nash (2001). El objetivo de las capacitaciones es brindar la información necesaria, oportuna y específica al colaborador para asumir dichos cargos. Nash considera, que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el personal no se encuentra capacitado adecuadamente y desconoce de algunos procedimientos para realizar una adecuada labor dentro de las organizaciones.

2.2.7. Utilidad del desempeño laboral

Es básico que cada corporación desarrolle una evaluación persistente con respecto al desempeño realizado por el colaborador a través de su rendimiento eficaz de sus funciones, con la razón de hacer una aportación individual, que favorezca conocer las diferentes imperfecciones de los individuos en su manera de realizar su labor para corregirlos rápidamente, además, enmarca un punto de referencia de su potencial exhibido para terminar sus funciones u objetivos concretados, cuyo rendimiento exigen un marcador esencial para elegir una opción particular (Chiavenato, 2009). Entre las principales razones para evaluar el desempeño de los colaboradores son las siguientes:

Recompensas, producto de la evaluación efectuada en relación a esfuerzos meritorios, dado que, concede un juicio consistente que incita a aumentar el importe de los salarios, transferencias, establecimiento de promociones, entre otros, asimismo, conforma un medio que confirme los diversos cambios efectuados (Chiavenato, 2009).

Realimentación, los resultados concedidos por la evaluación permiten al colaborador conocer los pensamientos que poseen otros miembros acerca de su trabajo ejecutada, actitudes demostradas, como de sus competencias características aplicadas en su trabajo (Chiavenato, 2009).

Desarrollo, concierne a la información obtenida por la evaluación a los colaboradores con respecto a sus habilidades fuertes que debe intensificar para desarrollar distintas responsabilidades complejas encomendadas, así como, sus puntos débiles, que amerita mejorar por medio del entrenamiento favoreciendo a su crecimiento profesional continuo (Chiavenato, 2009).

Relaciones, los colaboradores optan por mejorar sus relaciones con los gerentes, pares como con subordinados, puesto que, consideran que son objeto de evaluación por diversos individuos de diferentes niveles jerárquicos (Chiavenato, 2009).

Percepción, enfatiza los medios brindados al colaborador con la evaluación ejecutada, concernientes a las apreciaciones emitidas por

miembros de su alrededor, lo cual, corrobora a mejorar la percepción concebida de sí mismo como de su contexto social inmerso (Chiavenato, 2009).

Potencial de desarrollo, evaluar el esfuerzo como la efectividad de la labor ejercida de cada colaborador, ayudar a la organización definir con certeza el potencial que presenta su personal, conllevando a establecer programas de evaluación y desarrollo apropiados, implementar planes de carreras, sucesión, entre otros (Chiavenato, 2009).

Asesoría, implica la labor de orientación efectuada por el gerente o miembro especialista en gestión de talento humano a diferentes colaboradores, con el fin de aprovechar de forma efectiva sus potencialidades, así como, fortalecer sus habilidades o capacidades, dado que, la responsabilidad inmersa en su puesto lo amerita para concretar todos sus objetivos (Chiavenato, 2009).

2.2.8. Principales conductas del desempeño laboral

Robbins & Judge (2013), sustentaron que el desempeño laboral constituye dos aspectos importantes acerca del accionar de un colaborador dentro de su institución, dichos aspectos son: la evaluación de los resultados obtenidos en su trabajo, como criterio objetivo, sirve para valorar y tener en consideración la naturaleza del trabajo a fin de poder cuantificar los resultados. Por su parte, la valoración de conductas, capacidades, etc., es un tanto más propio y obedece a las características del evaluador. Asimismo, existen tres tipos principales de conductas que establecen y determinan el desempeño laboral, éstos son:

El Desempeño de la tarea, correspondiente al cumplimiento de todos aquellos compromisos, así como de las responsabilidades que ayudan a la obtención de un determinado bien o servicio, o bien, al cumplimiento de ciertas tareas administrativas. En este punto se observan las tareas descritas en función a los puestos que posea la institución.

El Civismo, hace referencia al grupo de acciones que ayudan a conservar un adecuado ambiente psicológico en la organización, apoyando a los semejantes sin la necesidad de que lo requieran,

proteger los objetivos institucionales, realizar críticas constructivas, entre otras.

Falta de productividad, en donde se contienen todas aquellas acciones que incumplen en contra de los intereses e integridad de la sociedad. Entre las principales conductas se tiene el hurto, daños a la propiedad de la sociedad, conflictos con los compañeros, etc.

Cacheiro (2012) mencionó que el desempeño laboral es un análisis de deficiencias con respecto al trabajo, se puede separar mediante la información, organización, trabajo de campo y motivación, donde se puede tener varias causas y no solo la falta de sabidurías o habilidades. Algunos de los mecanismos de dar solución no formativa son:

- Selección de un individuo en las distintas categorías.
- Optimizar la inspección.
- Redefinición del sitio de la responsabilidad.
- Modificar las condiciones del trabajo.
- Perfeccionar el intercambio de indagación en el puesto de trabajo.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Teletrabajo

El teletrabajo se manifiesta por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la compañía con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. Su base legal es la Ley 30036, Ley que regula el Teletrabajo, el Decreto Supremo 017-2015-TR (Decreto Supremo 009-2015-TR) (Reglamento) y la Resolución Ministerial 055-2020-TR (Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral – 5.3.1)

2.3.2 Trabajo remoto

El trabajo remoto es un trabajo que se realiza fuera del entorno laboral de la oficina, también llamado trabajo desde casa o trabajo a distancia. El concepto de trabajo remoto es que los colaboradores puedan ejecutar con éxito los proyectos y las tareas diarias sin necesidad de ir a una

oficina todos los días. Existen distintos niveles de oportunidades para el empleo remoto, pero cada uno proporciona el beneficio de la flexibilidad en la vida profesional y personal del empleado. (Indeed, 2021)

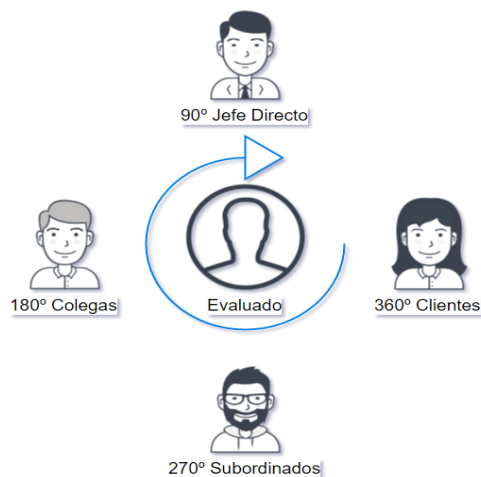
2.3.3 Evaluación 360°

Es un tipo de evaluación del desempeño integral que se basa en las relaciones que tiene el empleado. Un análisis en el que la retroalimentación resulta fundamental, pues los resultados se obtienen del feedback que da su entorno profesional: jefes directos, subordinados, clientes internos y externos, y compañeros. Su finalidad es de brindar al empleado una visión completa para que pueda mejorar su desempeño y pueda identificar sus debilidades y buscar soluciones de una manera objetiva y mediante la obtención de distintos puntos de vista.

Sirve para valorar el desempeño laboral de los colaboradores tanto cualitativa como cuantitativamente. Es por eso que incluye preguntas sobre comportamientos medibles y numéricos, y otras relacionadas con opiniones. La evaluación 360 mide el método de trabajo (comportamientos, actitudes), el "cómo", asimismo la evaluación por objetivos mide el producto del trabajo (cuánto se ha producido, en cuánto tiempo), el cuánto. (BIZNEO, 2019)

Figura 1.

Evaluación 360°



Fuente. Bizneo, 2019.

2.3.4 Empleo flexible

Implica la asistencia física del/la colaborador/a durante el horario de trabajo, en su centro de labores. Este tipo de trabajo remoto otorga algo de flexibilidad en el horario, la ubicación o ambos. Por lo general, el empleo flexible es un puesto regular dentro del área de trabajo generalmente el trabajo flexible se entiende de dos formas distintas el de trabajar a distancia o de ajustar el horario a la preferencia del colaborador. Algunas veces, las organizaciones permiten que los empleados de oficina actuales cambien a una posición flexible con base en su antigüedad laboral, éxito en el empleo y si las tareas del trabajo se pueden hacer de manera remota. Algunos trabajos flexibles funcionan al revés, al permitir a los colaboradores a trabajar de manera remota la mayor parte del tiempo, pero deben asistir a reuniones en persona cada semana en la oficina. En este caso, los empleados generalmente deben vivir en la ciudad donde se ubica su oficina. Se pueden citar flexibles a; desarrollo de software, ventas, educación y capacitación, gestión de proyectos, cuidado de la salud, computación y tecnologías de la información, contabilidad, entre otros.

2.3.5 Trabajador independiente

Un trabajador independiente es un empresario que con frecuencia realiza varios proyectos paralelos y trabajos a pequeña escala y depende de el mismo para mejorar su rentabilidad y su expansión. Muchos colaboradores independientes brindan servicios a otras organizaciones fuera de sus proyectos personales realizando labores distintas a la de su organización en diversas entidades. Algunos colaboradores independientes buscan crear su negocio paralelo a su trabajo de tiempo completo. Otros eligen trabajar de manera independiente en un proyecto que les apasiona o genere más dinero. Los campos de trabajo independiente, entre ellos tenemos; marketing digital, gestión de redes sociales, consultoría, diseño, programación, escritura y edición.

2.3.6 Trabajadores en riesgo

Los colaboradores en grupos de riesgo son las que presentan características asociadas a mayor riesgo de complicaciones por COVID-19: personas mayores de sesenta y cinco (65) años y quienes cuenten con trastornos como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otras que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria.

2.3.7 Docente universitario

“Es un profesional capacitado con experiencia, habilidades, actitudes adecuadas que van a permitir a sus educandos tener competencias y capacidades para investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento” (Bazán, 2016) La Universidad Roosevelt cuenta con docentes vinculados al mercado laboral, con habilidades didácticas, vocación de servicio que ayudan al desarrollo a los estudiantes a profundizar nuevos conceptos metodologías de investigación y que ellos puedan descubrir sus habilidades y destrezas en determinados ámbitos laborales; además comprometido con su mejoramiento continuo, involucrado en actividades de investigación y de responsabilidad social.

2.3.8 Trabajador administrativo universitario.

Son profesionales técnicos o universitarios que fundamentalmente apoyan a las distintas áreas de una organización para el buen funcionamiento de cualquier empresa, entre sus principales cualidades se observa; capacidad de organización, adaptación y trabajar en equipo. Apoyan a la gestión universitaria en los procesos misionales. Sus principales cualidades del personal administrativo son:

- Capacidad de organización.
- Capacidad de adaptación.
- Capacidad de trabajar en equipo.

2.3.9 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral juega un importante papel dentro de una organización donde los colaboradores buscan sentirse felices en su

espacio de trabajo. Es una cuestión muy importante ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la compañía y la actitud que tiene un colaborador en su trabajo y se ve reflejado en las retribuciones que se les puedan brindar u otorgar como parte de su desempeño y cumplimiento de sus metas a cargo de la empresa.

2.3.10 Productividad

Según Kootz y Weihrich (1998), señala que “la productividad es la relación insumos – productos en cierto tiempo con especial consideración a la calidad”. Productividad la define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos empleados. En la fabricación, la productividad se utiliza para estimar y medir el rendimiento de los talleres, máquinas, los equipos de producción y trabajadores.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

3.1.2 Hipótesis específicas

H1. El soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022.

H2. El soporte digital se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022

H3. La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022

H4. La capacitación y compensación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt – 2022

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1 Definición conceptual de las variables

a) Trabajo remoto

Es la prestación de servicios subordinada en el que los colaboradores pueden trabajar desde su hogar o desde cualquier otro lugar fuera de sus oficinas físicas de su empresa, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (Ipderecho, 2020)

b) Desempeño laboral

Puede entenderse como la calidad del trabajo que cada colaborador le aporta a sus labores diarias durante un determinado tiempo. En ese sentido, se puede deducir que el desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, precisa que este va influir en las habilidades, trabajo en grupo, supervisión, motivación, capacitación del trabajador y factores situacionales de cada persona; toda vez, que

habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, conocimiento del puesto de trabajo, las capacidades interpersonales. Milkovich y Boudreau, (1994)

3.2.2 Definición operacional de variables

Tabla 1

Resumen de preguntas por cada dimensión

Variable de estudio	Dimensión	No. de preguntas
Trabajo remoto	Soporte físico	5
	Soportes digitales	4
	Supervisión	4
	Capacitación	4
Desempeño laboral	Satisfacción del trabajo	4
	Autoestima	4
	Trabajo en equipo	4
	Compensación	4
Total		33

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2.

Título: “El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt 2022”

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración	Instrumento
Variable 1 = Trabajo remoto	Es la prestación de servicios subordinada en el que los colaboradores pueden trabajar desde su hogar o desde cualquier otro lugar fuera de sus oficinas físicas de su empresa, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.	1,1: Soporte físico	Documentos	<ul style="list-style-type: none"> La universidad difundió el decreto de urgencia No. 026-2020 sobre el trabajo remoto en el domicilio del colaborador. La universidad difundió sobre la ampliación del trabajo remoto La universidad cuenta con procedimientos para realizar el trabajo remoto 	Escala de Likert	Cuestionario
			Tecnología física	<ul style="list-style-type: none"> La universidad le brinda los equipos tecnológicos necesarios para realizar el trabajo remoto eficientemente La universidad cuenta con el soporte tecnológico para brindar óptimamente el trabajo remoto 		
		1,2: Soportes digitales	Herramientas digitales	<ul style="list-style-type: none"> La universidad cuenta con herramientas digitales de comunicación (internet, intranet) 		
			Aplicación de mensajería	<ul style="list-style-type: none"> En la universidad se utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp) La universidad cuenta con plataformas para realizar videoconferencias (meet y/o zoom) 		

			<ul style="list-style-type: none"> • La universidad cuenta con redes sociales para sus diversos comunicados
	Asignación de labores		<ul style="list-style-type: none"> • La universidad asigna labores remotas a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones
1,3: Supervisión	Reporte de labores		<ul style="list-style-type: none"> • La universidad solicita a los colaboradores que realizan trabajo remoto reportes laborales periódicamente
	Mecanismos de supervisión		<ul style="list-style-type: none"> • La universidad cuenta con mecanismos de supervisión del trabajo remoto
	Jornada laboral		<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores cumplen la jornada laboral mediante el trabajo remoto
	Formación laboral		<ul style="list-style-type: none"> • La universidad brindó capacitación especializada para el trabajo remoto • La universidad brinda capacitaciones de acuerdo al área de trabajo
1,4: Capacitación	Formación profesional		<ul style="list-style-type: none"> • La universidad ve como una oportunidad la educación virtual y capacita en dicha materia • La universidad brinda capacitación profesional en teletrabajo y en servicios virtuales

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración	Instrumento
Variable 2 = Desempeño	Es un proceso mediante el cual	2,1: Satisfacción del	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • El clima laboral en la universidad mediante el trabajo remoto es bueno 	Escala de Likert	Cuestionario

laboral	las instituciones evalúan las habilidades y rendimiento global de los colaboradores.	trabajo	Adecuación al puesto	<ul style="list-style-type: none"> Las funciones asignadas al puesto de trabajo se adecúan al trabajo remoto 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Crecimiento en la universidad	<ul style="list-style-type: none"> Se promueve a los colaboradores cuando realizan el trabajo remoto 	
			Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> La cultura organizacional se ha consolidado mediante el trabajo remoto 	
			De sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> Mediante el trabajo remoto me siento realizado personalmente 	
			De pares	<ul style="list-style-type: none"> Mediante el trabajo remoto mis compañeros se sienten realizados 	
		2,2: Autoestima	De familia	<ul style="list-style-type: none"> Mediante el trabajo remoto mi familia considera que puedo crecer en la universidad Los colaboradores de la universidad aumentaron su autoestima personal mediante el trabajo remoto 	
		2,3: Trabajo en equipo	Comunicación y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan trabajos en equipo mediante el trabajo remoto La comunicación y coordinación cuando se realizan trabajos en equipo es fluida 	
			Complementariedad	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo remoto permite trabajar por complementariedad en equipo 	
			Confianza y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> En el trabajo remoto existe seguridad y responsabilidad para el cumplimiento de objetivos 	
		2,4: Compensación	Compensaciones directas	<ul style="list-style-type: none"> Se otorgan compensaciones monetarias en la remuneración en el trabajo remoto 	

	<ul style="list-style-type: none">• Se otorgan bonos como compensación en el trabajo remoto
Compensaciones indirectas	<ul style="list-style-type: none">• Se otorgan beneficios no económicos en el trabajo remoto• Se dan capacitaciones para el desarrollo de carrera en el trabajo remoto

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología del Estudio

4.1 Método

El procedimiento general empleado ha sido el método científico que, según Muñoz, (2015), “Es un sistema que tiene reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo dicha investigación cuyos resultados sean aceptados como válidos en la comunidad científica. Es un procedimiento tentativo, verificable de razonamiento riguroso y observación empírica, utilizado para descubrir nuevos conocimientos a partir de nuestras impresiones, opiniones o suposiciones examinando las mejores evidencias disponibles a favor y en contra de ellas”. La presente investigación se apertura con la observación empírica, para luego en base a ello formular las hipótesis de trabajo y finalmente validarlas.

Asimismo, como método específico utilicé el método inductivo, que según García (2016) señala que la inducción se define como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento particular a un conocimiento amplio que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Pretende examinar los mínimos detalles y se van elevando en el análisis hasta llegar a establecer las relaciones. Como se mencionó anteriormente, la investigación inicio con la observación, viendo lo que sucede en la Universidad Roosevelt, para así generalizar lo que está ocurriendo en otras universidades.

También, utilicé el método deductivo, que parte de una serie de premisas o principios de un evento conocido como problemas o circunstancias, para inferir que existen dificultades y pasar a analizarlas con detalles posteriormente y de ahí investigar sus causas, según García (2016). La investigación toma este procedimiento porque, se ha universalizado que varias universidades vienen prestando sus servicios remotamente.

4.2 Enfoque

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según Alan y Cortez (2017) tiene una forma estructurada de recaudar y evaluar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para lograr resultados. La investigación utilizó un cuestionario ordinal para la recopilación de data cuantitativa, para luego ser procesada por medio de la estadística descriptiva e inferencial.

4.3 Alcance

El alcance dicha investigación es descriptiva, ya que según Hernández (2017), busca establecer, propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio, es decir determinar o recolectar datos de diversas variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno que se está investigando.

Asimismo, tiene alcance correlacional, que también según Hernández (2017), son para comprender la relación o grado de unión entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto.

4.4 Tipo

La investigación es de tipo aplicada, según Hernández (2017) abarca más de tan solo describir conceptos o fenómenos o de establecer relaciones entre conceptos; se dirigen a dar solución de las causas físicas o sociales, se basa en dar una aclaración acerca de por qué se ocasiona un fenómeno y en qué contexto se da esta causa y efecto. Mediante la investigación pretendemos averiguar el vínculo entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

4.5 Nivel de investigación

La investigación es descriptiva y correlacional según Hernández (2017) en los estudios descriptivos se pretende únicamente medir o recopilar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se mencionan, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Efectivamente la investigación recauda información de forma conjunta sobre las variables en estudio.

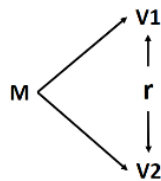
4.6 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es de naturaleza no experimental, de corte transversal descriptivo correlacional, es no experimental porque solo se visualizan los fenómenos en su ambiente natural para después estudiarlos, es transversal porque se toman datos en un punto en el tiempo y correlacional porque para este caso se mencionan relaciones entre trabajo remoto y desempeño laboral, de acuerdo a Hernández (2017).

Los diseños transversales según Hernández (2017), recaudan datos en un determinado momento, en un tiempo único, evalúan una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. Evaluar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. La aplicación del cuestionario en una sola fecha, evaluando la misma situación en un tiempo determinado.

De acuerdo a Hernández (2017), los diseños transversales descriptivos, buscan investigar el nivel o estado de una o más variables en una población; en este caso, en un determinado tiempo. Investigar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población; son estudios puramente descriptivos. Los diseños transversales correlacionales, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un determinado momento, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa - efecto.

En este sentido se analizarán dos variables:



M = Muestra

V₁ : Medición de la variable 1

V₂ : Medición de la variable 2

4.7 Población y muestra

4.7.1 Población

Según Matos & Vera, (2017) definen la población como un conjunto de sujetos u objetos de donde obtenemos información para el trabajo de investigación. Se le asigna la letra N y se la define como el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, datos, eventos, empresas, situaciones, etc.) por investigar. La población en mi investigación está compuesta por los 50 colaboradores de la Universidad Roosevelt.

4.7.2 Muestra

“Una muestra es un subconjunto de la población sobre la cual se realizará alguna medición que permitirá conclusiones generalizables a toda la población”, según Dihigon (2018). El tipo de muestreo que adoptamos ha sido el muestreo censal ya que aplicamos el cuestionario a todos los 50 colaboradores, por ser una muestra pequeña, que según Economipedia (2019) es el conteo de datos estadísticos sobre toda una población específica, de ese modo, se pueden dar a conocer sus características con precisión. Es la recopilación de datos respecto a un grupo de personas. Por ejemplo, todos los ciudadanos de una nación, región, empresa u otra.

4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder recoger la data se tuvo que planificar los procedimientos que nos apoyaron a obtener información necesaria, para tal efecto se utilizó la encuesta como técnica con su herramienta que ha sido el cuestionario para medir las variables en estudio.

4.8.1 Técnica.

La técnica utilizada en la investigación ha sido la encuesta, como una fuente primaria que según Valderrama (2017), consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos.

4.8.2 Instrumentos.

De acuerdo a Valderrama (2017), los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la

información. En la presente investigación la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario, que según también Valderrama (2017) es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se pueden contestar con lapicero o mediante el google forms, estas ahorran tiempo, porque los individuos la llenan sin ayuda ni intervención directa del investigador.

Para medir las variables en estudio se utilizó el cuestionario conformado por 33 preguntas, las cuales fueron evaluadas mediante la escala de Likert, del tipo; nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

A. Instrumento para medir las dos variables.

El instrumento a utilizar para la medición ha sido el cuestionario, la que tiene 33 ítems, los cuales están agrupados para medir las dimensiones respectivas, a los cuales los encuestados deben asignar una puntuación en escala de Likert de 1 a 5. Esta escala permitió medir la actitud de una persona con respecto a la afirmación planteada. En el anexo No. 03 se muestra el cuestionario.

B. Validación de los expertos.

Para validar los instrumentos se invitó a 3 expertos quienes brindaron su aprobación sobre el cuestionario, previa las sugerencias recibidas, los resultados se muestra la tabla 3.

Tabla 03

Validación de expertos cuestionario de valores personales.

N°	Profesional validador	Grado de estudios	Puntaje total	Criterio de validación.
1	Victoriano Zacarías Rodríguez	Doctor	128	Optimo
2	Ybnias Elí Grijalva Yauri	Magister	126	Satisfactorio
3	Joel Laureano Serrano	Magister	126	Satisfactorio

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126)
Óptimo (126-150)

Fuente: Elaboración propia

En tabla No. 03 la validación de los tres expertos dio un promedio de 126.67 con un criterio de validación de satisfactorio.

C. Confiabilidad de los instrumentos.

Se aplicó una prueba piloto del instrumento que se utilizaron en el estudio para ambas variables, aplicando el cuestionario a diez colaboradores de la Universidad Roosevelt. Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción. La confiabilidad significa pues que una prueba, instrumento, merece confianza porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados siempre serán los mismos. Luego de ello se aplicó el alfa de cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

K : El número de ítems (5 ítems).

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_t^2 : La varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 04

Escala de interpretación de la confiabilidad.

Valores de alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Muy buena

0.80 – 0.89	Adecuada
0.70 – 0.79	Moderada
0.60 – 0.69	Baja
0.50 – 0.59	Muy baja
< 0.50	No confiable

Fuente: Niveles Cronbach. Levin (2015)

Tabla 05

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad.

Encuestados	TRABAJO REMOTO																	DESEMPEÑO LABORAL													SUMA DE ITEMS			
	Soporte físico					Soportes digitales				Supervisión				Capacitación				Satisfacción del trabajo				Autoestima			Trabajo en equipo			Compensación						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31	32	33
1	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	129	
2	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	134
3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	135	
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	148
5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	145
6	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	137	
7	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	154
8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	150
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	160
10	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	152
Varianza	0.28	0.27	0.28	0.27	0.27	0.23	0.27	0.23	0.84	0.27	0.23	0.23	0.28	0.54	0.28	0.67	0.27	0.27	0.28	0.67	0.28	0.27	0.27	0.23	0.23	0.27	0.62	0.23	0.62	0.77	0.32	0.62	102.93	

SUMA DE VARIANZA DE LOS ITEMS	11.91
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	102.93
NUMERO DE ITEMS	33

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right] = 0.9119$$

Fuente: Reporte Excel

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0.9119	33

Para el análisis del instrumento se aplicó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala que evalúa los criterios obteniendo un $\alpha = 0,9119$; se ubica en el intervalo de 0,90 a 1,00 (tabla 4) lo cual indica que el instrumento presenta una muy buena confiabilidad.

4.9 Técnicas de análisis de datos

Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos por tratarse de instrumentos con una medición de escala ordinal. Para la prueba de hipótesis se utilizaron estadígrafos no paramétricos como la Rho de Spearman (r de Pearson), las mismas que nos brindaron datos del logro de los objetivos correlacionales planteados. De gran apoyo ha sido el software SPSS V.25 que ha servido específicamente para la contrastación de las hipótesis formuladas.

Capítulo V

Tratamiento estadístico

5.1 Prueba de hipótesis

5.1.1 Hipótesis general.

El trabajo remoto se enlaza significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H_0 y H_1 .

H_0 : El trabajo remoto no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

H_1 : El trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$H_0: p \geq 0,05$

$H_1: p < 0,05$

Tabla 06

Correlación entre el trabajo remoto y desempeño laboral

		X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	Y	Coefficiente de correlación	,797**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Fuente: Reporte SPSSV25

Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.797$), con una significancia de $p = 0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el trabajo remoto se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

5.1.2 Hipótesis específica 1.

El soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H_0 y H_1 .

H_0 : El soporte físico no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

H_1 : El soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$$H_0: p \geq 0,05$$

$$H_1: p < 0,05$$

Tabla 07

Correlación entre el soporte físico y desempeño laboral

		X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,726**
		N	50
	Y	Coefficiente de correlación	,726**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Reporte SPSSV25

Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.726$), con una significancia de $p = 0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el soporte físico se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

5.1.3 Hipótesis específica 2.

Los soportes digitales se relacionan significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H_0 y H_1 .

H_0 : Los soportes digitales no se relacionan significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

H_1 : Los soportes digitales se relacionan significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$H_0: p \geq 0,05$

$H_1: p < 0,05$

Tabla 08

Correlación entre el soporte digital y desempeño laboral

		X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,722**
		N	50
	Y	Coefficiente de correlación	,722**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Reporte SPSSV25

Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El soporte digital se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.722$), con una significancia de $p = 0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el soporte digital se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

5.1.4 Hipótesis específica 3.

La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H_0 y H_1 .

H_0 : La supervisión no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

H_1 : La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$H_0: p \geq 0,05$

$H_1: p < 0,05$

Tabla 09*Correlación entre la supervisión y desempeño laboral*

		X	Y	
Rho de Spearman	X	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Reporte SPSSV25

Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.743$), con una significancia de $p = 0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando la supervisión se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

5.1.5 Hipótesis específica 4.

La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H_0 y H_1 .

H_0 : La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

H_1 : La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$H_0: p \geq 0,05$

$H_1: p < 0,05$

Tabla 10

Correlación entre la capacitación y desempeño laboral

		X	Y	
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Reporte SPSSV25

Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.792$), con una significancia de $p= 0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando la capacitación se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

5.2 Discusión de resultados

En esta investigación al determinar la relación entre trabajo remoto y

desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, se pudo encontrar que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.797$), con una significancia de $p = 0.000$; esto nos demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el trabajo remoto se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que el trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt. Estos resultados son corroborados por Uribe, Jimenez, & Vargas (2020), su investigación “El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de Covid-19 en los estudiantes de la maestría de la UNMSM - 2020”, tuvo como objetivo determinar la correlación entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones. Para ello se planteó determinar la relación entre las dimensiones jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social, y la variable gestión de las emociones. La investigación demuestra que el trabajo remoto y la gestión de las emociones se relacionan de manera positiva. Se concluye que existe un nivel de correlación de 0.47. La relación entre la dimensión jornada de trabajo y la variable gestión de las emociones es positiva y significativa con un valor de 0.51. El análisis descriptivo indica que el 41% de los encuestados estuvo “de acuerdo” con la jornada del trabajo remoto, mientras que el mismo porcentaje se mostró “indiferente” respecto a esta; sin embargo, ambos grupos manifestaron que aún existen aspectos por mejorar en sus organizaciones. El coeficiente de 0.34 obtenido señala que existe una correlación positiva entre el soporte laboral y tecnológico y la gestión de las emociones. Los resultados descriptivos señalan que el 36% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 35% se mostró indiferente; solo el 17% señaló no estar conforme con el trabajo remoto. Se puede deducir que la mayoría de los encuestados tiene las herramientas necesarias para la gestión adecuada de su trabajo de manera remota. El coeficiente de 0.37 obtenido señala que existe una correlación positiva entre la dimensión bienestar social y la gestión de las emociones. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y el análisis de éstos

resultados, confirmamos que mientras dure el trabajo remoto mejor será el desempeño de los colaboradores en la Universidad Roosevelt.

CONCLUSIONES

1. Se afirma que: El trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.797$), con una significancia de $p=0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el trabajo remoto se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.
2. Se afirma que: El soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.726$), con una significancia de $p=0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el soporte físico se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.
3. Se afirma que: El soporte digital se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.722$), con una significancia de $p=0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando el soporte digital se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.
4. Se afirma que: La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.743$), con una significancia de $p=0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables,

es decir, cuando la supervisión se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

5. Se afirma que: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral; debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho=0.792$), con una significancia de $p=0.000$ y demuestra una correlación fuerte entre las variables, es decir, cuando la capacitación se incrementa significativamente aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.

RECOMENDACIONES

1. Al encargado de la Dirección General de Administración:
 - a. Gestionar la adquisición de tecnología moderna para el mejor desempeño de los colaboradores administrativos (Software de control del trabajo diario para ver la productividad de cada colaborador, PCs de última generación)
 - b. Considerar en el presupuesto para el siguiente año posibles renovaciones informáticas pensando en que la universidad pueda brindar educación a distancia o semi presencial.
2. Al responsable de la Unidad de Recursos Humanos:
 - a. Realizar un programa de capacitaciones continuas de nuevos programas que se puedan utilizar en el día a día para mejorar la satisfacción de los estudiantes y docentes de la Universidad Roosevelt.
 - b. Identificar procedimientos críticos a fin de diagnosticar, evaluar y mejorar para la buena atención a los usuarios.
 - c. Las nuevas contrataciones de personal deben enfocarse al trabajo remoto y/o teletrabajo y que los postulantes tengan un manejo óptimo de los recursos tecnológicos.
3. Al responsable de la Unidad de Informática:
 - a. Evaluar y proponer la adquisición de mobiliario en cantidad y calidad para la diversas oficinas y unidades que tengan contacto con los usuarios.

- b. Capacitar en tecnologías de la comunicación a nivel general en la Universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). *Repositorio de la Univeridad Continental*.
Obtenido de
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRHGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf
- Aranibar, A. (2016). *Repositorio de la USIL*. Obtenido de Repositorio de la USIL:
www.repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3640/1/2016/-Aranibar-Diaz.pdf
- Barturen, J., & Salazar, R. (2019). *Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5941>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- BIZNEO. (2019). *¿Qué es la evaluación 360°?* Obtenido de Advanced HR tools:
<https://www.bizneo.com/blog/evaluacion-360/#:~:text=Una%20evaluaci%C3%B3n%20360%20sirve%20para,y%20otras%20relacionadas%20con%20opiniones>.
- Bizneo. (2021). *Trabajo remoto*. Obtenido de Medición del rendimiento del colaborador: <https://www.bizneo.com/blog/trabajar-a-distancia/>
- Bobadilla, C. (2017). *Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Obtenido de
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1>
- Chuco, Victoria; Chávez, Manuel. (2021). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid-19*. Obtenido de Review of global management: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489>

- Concha, Edwin; López, Frescia. (2020). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58733>
- Daly, N. (2020). *Wrike Citrix Company*. Obtenido de Estadísticas sobre el teletrabajo: <https://www.wrike.com/es/blog/17-estadisticas-sobre-teletrabajo-que-te-sorprenderan/>
- Delgado, A. (2020). *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social*. Obtenido de EL TRABAJO REMOTO EN EL PERÚ EN TIEMPOS DEL COVID-19: <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34/31>
- DS-No.10-2020-TR. (23 de Marzo de 2020). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de Normas sobre el Trabajo Remoto: www.diarioelperuano.gob.pe
- Economipedia. (2019). *Blog economipedia*. Obtenido de Blog economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/censo.html>
- Elías, G. (2021). *Perú 21*. Obtenido de Trabajo remoto y educación virtual: <https://peru21.pe/opinion/teletrabajo-y-universidad-virtual-noticia/>
- ENAP. (2021). *Escuela Nacional de Administración Pública*. Obtenido de Implementación del trabajo remoto durante la pandemia: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Contexto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>
- Huamán, L. (2021). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la EP de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55731>
- Indeed. (2021). *¿Qué es el trabajo remoto?* Obtenido de Indeed: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/trabajo-remoto>
- INEI. (2015). *Cuentas Nacionales 1950 – 2014, Cuentas de Bienes y Servicios, y Cuentas por Sectores Institucionales*. Lima: INEI.
- lpderecho. (2020). *Pasión por el derecho*. Obtenido de Diferencias entre teletrabajo y trabajo remoto: <https://lpderecho.pe/diferencias-teletrabajo-trabajo-remoto/>

- Molano, A. (2018). *Repositorio de la Universidad de Buenos Aires*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Buenos Aires:
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1514_MolanoMatallanaA
- ONU. (2021). *Noticias ONU*. Obtenido de Naciones Unidas:
<https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Orlando, C. (2015). *Repositorio de la Universidad de Nueva Granada Colombia*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Nueva Granada Colombia:
www.repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TEISIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=28
- Paúl, M. (2016). *Repositorio del Tecnológico de Monterrey*. Obtenido de Repositorio del Tecnológico de Monterrey:
https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/570947/DocsTec_11916.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peng, M. (2015). *Negocios globales*. USA: Cengage Learning.
- PUCP. (2018). *Vicerrectorado Académico*. Obtenido de Vicerrectorado Académico:
<https://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/credito-educativo-no-lo-brilla-oro/>
- Rojas, R. (2016). *Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar:
www.repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Análisis.pdf
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima Perú: Mantaro.
- SERVIR. (2020). *Guía operativa para la gestión de recursos humanos, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19*. Obtenido de servir:
https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Gui%CC%81a%20ORH_2020.pdf
- Statista. (2020). *Sociedad y economía*. Obtenido de Porcentaje de empleados que trabajaron desde su casa durante el confinamiento México 2020 :

<https://es.statista.com/estadisticas/1147384/porcentaje-empleados-home-office-mexico/>

Suárez, C. (2021). *La evolución del empleo remoto*. Obtenido de Blog Economía TIC: <https://economiatic.com/la-evolucion-del-empleo-remoto/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20original%20se%20remonta,utop%C3%ADa%20que%20a%20algo%20real.>

Uribe, J., Jimenez, K., & Vargas, J. (2020). *Universidad Mayor de San Marcos*. Obtenido de Producción y Gestión: <https://www.redalyc.org/journal/816/81668400009/html/>

Velázquez, F. (2020). *CUINAP - Argentina*. Obtenido de El trabajo remoto y algunos retos para las administraciones Iberoamericanas: <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/203/170>

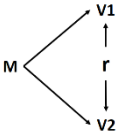
Vergara, R. (2019). *Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5725/T010_19896188_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zorrilla, R., & Aliaga, W. (2019). *Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes*. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2003/T037_40106950_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matriz de consistencia

EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ROOSEVELT - 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿En qué medida el trabajo remoto se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt?</p>	<p>Objetivo General: Analizar el trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt</p>	<p>Hipótesis General: El trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Variable 1: Trabajo remoto (Ipderecho, 2020)</p>	<p>1,1: Soporte físico</p> <hr/> <p>1,2: Soportes digitales</p> <hr/> <p>1,3: Supervisión</p> <hr/> <p>1,4: Capacitación</p>	<p>Método general: Científico.</p> <p>Método específico: Estudio de caso. Inductivo. Deductivo</p>
<p>Problema Específico 1. ¿ En qué medida el soporte físico se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt?</p>	<p>Objetivo Específico 1. Analizar el soporte físico y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Hipótesis Específica 1. El soporte físico se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Variable 2:</p>	<p>2,1: Satisfacción del trabajo</p>	<p>Tipo de Investigación Básica.</p> <p>Alcance o nivel de la Investigación Explicativa</p>
<p>Problema Específico 2. ¿ En qué medida los soportes digitales se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt?</p>	<p>Objetivo Específico 2. Analizar los soportes digitales y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Hipótesis Específica 2. Los soportes digitales se relacionan significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>2,2: Autoestima</p>	<p>Diseño: No experimental Transeccional ó transversal de tipo descriptivo correlacional</p>

<p>Problema Específico 3. ¿ En qué medida la supervisión se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt?</p>	<p>Objetivo Específico 3. Analizar la supervisión y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Hipótesis Específica 3. La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>2,3: Trabajo en equipo</p> 
<p>Problema Específico 4. ¿ En qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt?</p>	<p>Objetivo Específico 4. Analizar la capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>Hipótesis Específica 4. La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt.</p>	<p>2,4: Compensación</p> <p>Población: 50 colaboradores administrativos de la UR.</p> <p>Muestreo: Censal, a todos los 50 colaboradores administrativos de la UR.</p>

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Título de la investigación:	EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ROOSEVELT 2022
Nombre del juez/experto:	Joel Laureano Serrano
Teléfono:	955660164
Correo electrónico:	jlaureano@continental.edu.pe
Área de acción laboral:	Docente Facultad de Ciencias de la Empresa
Título Profesional:	Contador Público Colegiado
Grado Académico:	Maestro en Administración Estratégica de Empresas

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				X					X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X				X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X					X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				X					X						X
10. Los ítems son medibles directamente.				X					X					X	
Total parcial	40					43					43				
Total	126														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									

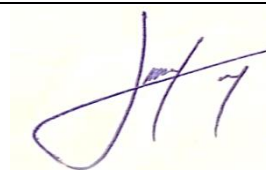
5 - Optimo	5 - Optimo	5 - Mínimo
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio	4 - Poca
3 - Bueno	3 - Bueno	3 - Regular
2 - Regular	2 - Regular	2 - Bastante
1 - Deficiente	1 - Deficiente	1 - Fuerte

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - ptimo (126-150)

Observaciones:
Aplicar

Firma del Experto
DNI 41408303



FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Título de la investigación:	EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ROOSEVELT 2022
Nombre del juez/experto:	Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez
Teléfono:	964672278
Correo electrónico:	vzacarias@continental.edu.pe
rea de acción laboral:	Docente Facultad de Ciencias de la Empresa
Título Profesional:	Licenciado en Administración
Grado Académico:	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada tem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X

6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X				X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X				X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X				X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X				X				X	
10. Los ítems son medibles directamente.				X					X				X	
Total parcial				44					48				36	
Total				128										
Congruencia	Claridad			Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)										
5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente			5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte										

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Recomiendo aplicar el cuestionario

Firma del Experto

D.N.I. : 19913181



FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Título de la investigación:	EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ROOSEVELT 2022
Nombre del juez/experto:	Ybnias Elí Grijalva Yauri
Teléfono:	964630110
Correo electrónico:	ygrijalva@continental.edu.pe
Área de acción laboral:	Facultad de Ciencias de la Empresa
Título Profesional:	Economista
Grado Académico:	Maestro

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2. La secuencia de prestación de los ítems es				X					X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es				X					X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son				X					X					X	
5. Los reactivos reflejan el problema de				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el				X					X						X
7. Las preguntas permiten el logro de					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la				X						X					X
9. El instrumento abarca las variables y					X				X						X
10. Los ítems son medibles directamente.				X						X					X
Total parcial	42					44					40				
Total	126														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es									
5 - Optimo	5 - Optimo					5 - Mínimo									
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio					4 - Poca									
3 - Bueno	3 - Bueno					3 - Regular									
2 - Regular	2 - Regular					2 - Deficiente									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150) Firma del Experto D.N.I. : 19926246