

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral de la unidad
administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo - 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Oscar Julio Sono Lora

ASESOR

Diogenes Jesus Diaz Rios

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

Chiclayo, 2022

**Trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral de la unidad
administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo -
2021**

PRESENTADA POR

Oscar Julio Sono Lora

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin

PRESIDENTE

Cecilia del Rosario Alayo Palomino

SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a mis padres, por el cariño y apoyo brindado para poder fortalecerme y seguir adelante.

Agradecimientos

Agradecimiento a las personas que me apoyaron al realizar la investigación. De igual manera un agradecimiento especial a mi asesor Diógenes Jesús Díaz Rios, por orientarme y tratar siempre de guiarme con su conocimiento para el desarrollo de esta investigación.

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	buscador.una.edu.ni Fuente de Internet	1%
5	archive.org Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. Introducción.....	8
II. Revisión de la literatura	10
III. Materiales y métodos	18
IV. Resultados y discusión	21
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones.....	27
VII.Referencias.....	28
VIII. Anexos.....	34

Lista de tablas

Tabla 1 Coeficiente de correlación de Spearman entre el Uso de las tecnologías de la Información y Comunicación y Desempeño Laboral.....	21
Tabla 2 Coeficiente de correlación de Spearman entre el Espacio físico y Desempeño Laboral	22
Tabla 3 Coeficiente de correlación de Spearman entre el Modificación de la organización y Desempeño Laboral.....	22
Tabla 4 Coeficiente de correlación de Spearman entre el Trabajo Remoto y Desempeño Laboral.....	23

Resumen

El trabajo remoto en los últimos años ha tenido un crecimiento muy importante a nivel global, más aún con la reciente pandemia del Covid-19; debido a esto es importante analizar el desempeño de los trabajadores en las instituciones bajo esta modalidad de trabajo. Con el fin de ahondar en este análisis, se formuló el objetivo de esta investigación, el cual fue determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, a través de un enfoque de investigación cuantitativo, corte transversal, tipo aplicada y nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por los 109 trabajadores del área administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo, con una antigüedad mayor de 2 años, aplicándose dos cuestionarios estadísticamente validados. Los resultados indicaron una correlación positiva significativa entre el trabajo remoto y desempeño laboral; además, se demostró que de las dimensiones del trabajo remoto, tanto espacio físico como modificación de la organización no tienen una relación significativa con el Desempeño Laboral; solo el uso de las tecnologías de la información y comunicación cuenta con una relación significativa con el desempeño laboral. Esto evidenció que esta modalidad de trabajo permitió que los trabajadores puedan desarrollar las distintas actividades laborales a través de las herramientas tecnológicas con las que contaban; teniendo en cuenta el contexto de la pandemia y los retos que tuvieron al tener que desarrollar sus funciones.

Palabras clave: teletrabajo, tecnologías de la información y comunicación, trabajo en casa

Abstract

Remote work in recent years has had a very important growth globally, even more so with the recent Covid-19 pandemic; Due to this, it is important to analyze the performance of workers in institutions under this work modality. In order to delve into this analysis, the objective of this research was formulated, which was to determine the relationship between remote work and job performance, through a quantitative research approach, cross-section, applied type and correlational level. The sample consisted of 109 workers from the administrative area of a public hospital in the city of Chiclayo, with seniority greater than 2 years, applying two statistically validated questionnaires. The results indicated a significant positive confirmation between remote work and job performance; In addition, it follows that from the dimensions of remote work, both the physical space and the modification of the organization do not have a significant relationship with Work Performance; only the use of information and communication technologies has a significant relationship with job performance. This shows that this type of work allowed workers to develop different work activities through the technological tools they had; taking into account the context of the pandemic and the challenges they faced in having to carry out their functions.

Keywords: telecommuting, information and communication technologies, work at home

I. Introducción

En el año 2020 la OMS (Organización mundial de la salud), clasifica como pandemia al SARS-COV2, que causa la enfermedad de la COVID-19, afectando de manera mundial a muchas personas. Esto a su vez ocasiono que todos los países afectados implementarán cuarentenas obligatorias con el fin de resguardar a su población ante un posible contagio de dicha enfermedad. De esta manera empresas de todo el mundo se vieron en la obligación de parar sus actividades comerciales y acatar dichas normas de seguridad.

En Perú, el gobierno a manera de brindar seguridad a la ciudadanía, declaró estado de “emergencia sanitaria” por pandemia, implementando una serie de medidas provisionales y obligatorias para impedir la transmisión de COVID-19 (El Peruano, 2020), además de ciertas pautas para poder implementar el trabajo remoto de manera eficiente en las instituciones (SERVIR, 2020). Dentro de estas medidas se establecieron normas para la implementación del mismo para proteger la salud de los colaboradores y puedan ejecutar sus actividades dentro de los protocolos establecidos (OIT, 2020; CEPAL, 2020).

El concepto de trabajo remoto se ha vuelto más relevante que nunca, como una herramienta a distancia que permite al trabajador poder desempeñarse en un lugar fuera del espacio tradicional laboral (Ramirez, 2016). Y que a su vez, bajo la emergencia sanitaria, es una modalidad de trabajo capaz de asegurar el distanciamiento social y evitar la propagación del virus, lo cual la convirtió en una práctica implementada por muchas empresas en el mundo (Hakanson, 2021). De esta manera diversas entidades han tratado de poner su máximo esfuerzo para poder sobrellevar la situación de la pandemia y seguir desarrollando sus actividades (Chang et al., 2021).

A partir del cambio de modalidad de trabajo, surge otro elemento importante como lo es el desempeño laboral, algo que en la actualidad viene siendo de vital importancia para todas las empresas, debido al cambio repentino en como desarrollaban sus actividades antes de la pandemia; y que tendrán que analizar cómo se desempeñan mediante la nueva modalidad de trabajo y las normas establecidas. Además se describe como un constructo que comprende comportamientos que están en manos de los trabajadores y que estos mismos contribuyen a las metas de la organización (Campbell y Wiernik, 2015).

Así mismo, el hospital público de alta importancia en la ciudad de Chiclayo, debido al Covid-19, tuvo que implementar el trabajo remoto con sus trabajadores para salvaguardar su salud; teniendo que adaptarse a las diferentes herramientas tecnológicas con las que contaban tratando

de realizar de la mejor manera sus actividades; a su vez también tuvieron que adaptar cierto espacio para poder desempeñarse de manera tranquila, teniendo que saber separar su vida familiar con la laboral al tener que compartir el mismo espacio físico.

La institución también tuvo que enfrentar todo el cambio para trabajar remotamente, teniendo que organizar las diferentes actividades que se llevaban a cabo y a su vez manteniendo nuevos controles para que se cumplieran las mismas de la mejor manera. Es por esto que los trabajadores tuvieron que saber planificarse para poder desarrollar sus tareas de la manera más eficiente, teniendo en cuenta ciertos problemas con las herramientas tecnológicas, aplicativos web, calidad de vida e inclusive pasar mayor tiempo de trabajo del habitual, lo cual perjudicaba en su desempeño laboral; ocasionando a su vez, falta de iniciativa, quejas y conductas que merman el buen desarrollo de sus actividades.

De este modo, tanto para los trabajadores como para la propia institución, este cambio de modalidad de trabajo represento un nuevo reto, que a pesar de seguir sus actividades dentro de la emergencia sanitaria para poder realizarlas de la manera más normal posible, trajo consigo nuevos problemas y dificultades para ambos lados.

Así mismo, de acuerdo a lo descrito anteriormente, se formuló la pregunta de la investigación la cual fue: ¿Cuál es la relación del Trabajo Remoto con el Desempeño Laboral de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo?.

De igual manera se planteó como objetivo general el determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de la unidad administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021.

Además, también se plantearon los objetivos específicos, los cuales fueron; determinar la relación entre el Uso de las Tecnologías de información y comunicación, y el desempeño laboral de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021; determinar la relación entre el Espacio físico y el desempeño laboral de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021; y determinar la relación entre la Modificación de la organización y el desempeño laboral de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021.

II. Revisión de la literatura

Antecedentes

El trabajo remoto en los últimos años ha venido tomando una gran relevancia; el avance tecnológico ha permitido que muchas instituciones tomen esta modalidad de trabajo debido a la flexibilidad laboral que permite. Además de ser un fenómeno muy grande, que lo han mencionado en diferentes oportunidades como teletrabajo, trabajo virtual, trabajo móvil, y que su definición a lo largo de los años ha sido poco aceptada; este concepto menciona que es todo trabajo realizado desde diferentes lugares distintos a la del espacio laboral tradicional, que va a incurrir en la intensidad, tiempo y espacio en cómo se realizó el trabajo remoto (Nakrošienė, et al., 2019; Tavares, 2017).

La idea del trabajo remoto nació durante la crisis del petróleo en el año 1970, debido a que mediante cálculos, identificaron que resultaba una manera ahorrativa de trabajar; se demostró que los empleados en este tipo de modalidad solían trabajar en una variedad de lugares diferentes, y que los jefes o superiores controlaban de diferente manera a los mismos. Así mismo también resultó para los trabajadores, que al trabajar de forma remota se enfrentan a menos controles en relación con el personal habitual; además, con la llegada del internet y la computadora en los años 90, aumentó de gran manera este tipo de modalidad de trabajo, teniendo una alternativa en donde se realizan las actividades laborales en las instalaciones más convenientes por el trabajador; y a su vez con el avance tecnológico en la década siguiente, se desarrolló y se logró nuevas tecnologías más óptimas para que la transferencia de comunicación se hiciera más rápida y sencilla (Alhassan, et al., 2018; Hakanson, 2021).

Esta modalidad de trabajo, muy aparte de permitir que el trabajador tenga un espacio físico de trabajo flexible, también incurre en ahorros para los mismos, tales como costos de transporte, ropa, alimentos; logrando que los trabajadores perciban que la organización puede modificar su centro de trabajo, y a su vez lograr un mejor vínculo entre organización trabajador (Schall, 2019).

De esta manera, se menciona que se pueden demostrar muchos aspectos positivos en esta modalidad de trabajo; desde el punto de vista de los empleados, el rechazo o la aceptación de esta modalidad, depende mucho de ciertos factores, como los tecnológicos, personales, organizacionales y económicos. A su vez también, el trabajo remoto debido a la gran relevancia que ha tenido en los últimos años, junto con el avance tecnológico, ha ocasionado que una gran parte de trabajadores tome una visión favorable debido a los diversos beneficios que conlleva

el tomar este tipo de modalidad de trabajo (Barrios, 2019). Y por parte de los efectos negativos, se explica que a los trabajadores les puede afectar desde el punto de vista social, ya que al no estar presentes en su centro de labores convencional, el trabajador reduce su visibilidad frente a sus compañeros de trabajo; y a su vez también pueden tener una cierta incomodidad debido a una necesidad percibida de estar presentes en el lugar tradicional de trabajo, recibiendo diferentes tareas y comunicándose con sus compañeros (Oszlak, 2020).

El trabajo remoto debido a la actual pandemia, ha acelerado de manera muy rápida esta tendencia de trabajo; que con las diversas plataformas de reuniones virtuales (zoom, google meet, etc.) han fomentado de mejor manera el que se aplique esta modalidad debido a la emergencia sanitaria actual; de esta manera se tienen diversos factores que demuestran que el trabajo remoto seguirá creciendo mucho más dentro de los próximos años, y que a su vez, diversas políticas públicas podrán ayudar a fomentar esta modalidad de empleo. Además de eliminar ciertas restricciones para que el mismo gobierno pueda tomar un papel importante en fomentar la inversión para una mejor y alta velocidad de conexión (internet), lo cual permitirá que este tipo de modalidad se desarrolle sin ningún inconveniente (Gupta, 2020).

De esta manera, el trabajo remoto se puede dimensionar de varias formas; un elemento importante dentro del mismo es el uso de las Tecnologías de la información y comunicación, que durante el pasar de los años ha logrado estar presente en diferentes sectores socialmente hablando, debido al gran alcance que tiene y a su rapidez en la transferencia de información. Además, muchas empresas han incorporado dentro de sus diferentes actividades, el uso de las TIC para poder aprovechar su potencial y buscar el máximo rendimiento creando valor dentro de la institución; de este modo también se ha vuelto parte de las competencias de los trabajadores, debido a que su conocimiento por parte de los mismos, desarrollará en ellos un complemento importante en este mundo tan digitalizado y globalizado, que sin la habilidad de acoplarse con estas herramientas, no podrán desenvolverse de la mejor manera, teniendo herramientas, técnicas y procedimientos basados en tecnologías (Carter et al., 2020; Faik et al., 2020; Quiroga-Parra et al, 2017).

Otro elemento importante dentro este concepto es el modificación de la organización, que se basa en los diferentes comportamientos y procesos que se dan de manera novedosa dentro de la organización, los cuales van a permitir a la institución a adaptarse a las diferentes situaciones que puedan ocurrir; estos procesos van a estar siempre de la mano con la capacidad de adaptarse de la mejor manera ante cualquier situación inesperada; además para la institución, este tipo de

situaciones, no debe ser algo sorprendente, ya que las mismas deben estar en constante desarrollo y evolución para poder estar siempre preparados ante cualquier problema que pueda ocurrir, tanto dentro como fuera de la organización (Aujla y Mclarney, 2020).

De la mano de los conceptos anteriores, otro fundamental es el espacio físico, que viene a hacer el lugar en donde el colaborador, dependiendo de su percepción, va a establecerse para poder desarrollar de la mejor manera sus actividades; a su vez, también este lugar tendrá que tener la capacidad para poder cambiar las veces que el colaborador lo requiera, adaptándose de mejor manera para poder crear un ambiente seguro y tranquilo para desarrollar las diferentes deberes laborales (Gallastegui, 2016).

En el año 2020, al tener una emergencia sanitaria y tener que entrar en cuarentena en diversos países, el cambio hacia el trabajo remoto fue una necesidad para poder continuar y salvaguardar las diferentes actividades que realizaban las organizaciones tanto públicas como privadas; de esta manera de comenzaron a reforzar ciertos aspectos dentro del sector público para poder mejorar de esta manera sus actividades y tratar de brindar un óptimo servicio hacia la ciudadanía y poder salvaguardar la actividad económica (Ruiz, 2021).

Así mismo, junto con el trabajo remoto, se encuentra otro concepto importante, como es el desempeño laboral; el cual dentro de recursos humanos es considerado un elemento crucial a la hora de evaluar al personal; su análisis y la consiguiente valoración es muy importante para los procesos de la organización, tales como, selección de personal, capacitaciones o recompensas; que a pesar de tener el objetivo de la evaluación, las instituciones necesitan tener datos precisos y confiables para poder tomar la mejor decisión posible (Denisi y Murphy, 2017).

Esta evaluación viene a hacer un componente importante dentro del día a día de una organización y viene a ser una herramienta imprescindible para potenciar el talento humano; además de que debe ser un proceso que se realice periódicamente y de manera organizada, para que pueda ser útil mostrando como está desarrollando el personal y a su vez factores claves se puede mejorar (Álvares, Alfonso y Indacochea, 2018).

A su vez, se compone por comportamientos que están bajo control de los trabajadores, y que estos mismos van a aportar a los diversos objetivos que tenga la organización, de esta manera se describe que el desempeño laboral, tiene una amplia cantidad de definiciones, debido a que estas mismas van a cambiar debido al sector y al tiempo, pero que a pesar de eso, existe aprobación en cuanto a las diferentes dimensiones de este constructo, dentro de las cuales se

mencionan siempre, a el desempeño contextual, conducta laboral contraproducente y desempeño de tareas (Campbell y Wiernik, 2015; Ramos, et al., 2019).

Por otro lado también se puede definir el desempeño laboral como los comportamientos que la organización prioriza y espera que se ejecuten; y que estos mismos se verán afectados por los diversos conocimientos y aptitudes que tenga el colaborador con la institución (Call y Ployhart, 2018).

Este constructo, al ser un elemento de medición importante dentro de la organización, consta de una dimensión esencial, que es el desempeño de tareas, que vienen a hacer los comportamientos, procesos, habilidades que cuenta el colaborador y que van a ayudar a cumplir las diferentes actividades que se mencionen en su cargo, para poder cumplir con los diferentes objetivos de la organización; que a su vez aportaran junto con la de los demás colaboradores al crecimiento del núcleo organizativo, que junto con elementos de supervisión y planificación mantendrán de mejor manera las diferentes actividades (Santos et al., 2020).

Otra dimensión importante dentro del desempeño laboral viene siendo el desempeño contextual, que de acuerdo a la literatura, se acepta que vienen a hacer comportamientos que en vez de influir necesariamente en el núcleo de la organización, van a contribuir a nivel psicológico y social, que irán de la mano con el desarrollo de los objetivos organizacionales, y que estos influirán en comportamientos de un nivel mayor al de solo realizar actividades laborales, como incurrir en iniciativa o nuevas tareas (Santos et al., 2020; Schneid et al., 2015)

Y por último, otro elemento que es parte del desempeño, son los comportamientos laborales contraproducentes, que se definen como actitudes que atentan contra las reglas de la organización y afectan el bienestar laboral; que a su vez están relacionados por la falta de motivación y de querer aceptar ciertas normas organizacionales. Además, estos comportamientos se pueden dividir entre comportamientos negativos contra la organización y el interpersonal (Khokhar et al., 2017)

Es por esto que el análisis del trabajo remoto y desempeño laboral han dado como resultado tanto efectos positivos como negativos; tales efectos positivos se relacionan con la felicidad laboral, ahorro de dinero al no incurrir en desplazamientos, estar cerca de la familia y encontrarse motivado y disciplinado con las diferentes tareas que se asignen; por el lado negativo, se mencionan la presiones laborales, el sentimiento de estar excluido, separación del lugar de trabajo y la incertidumbre (Mohamed et al., 2018).

Por otro lado, se ha demostrado que el trabajo remoto tiene una relación significativa con el desempeño del trabajador, que da como resultado que los colaboradores se puedan sentir más cómodos al estar en un ambiente donde pueden estar cerca entre su trabajo y su familia, además de tener menos movimiento durante el día a día; y que pueden organizar a su manera el lugar de trabajo y saber planificar mejor tanto su vida personal y laboral (Susilo, 2020). A su vez, también se describe que la relación entre estas dos variables depende mucho de la categoría de la institución, en donde se explica que mientras se tengan actividades de Investigación y Desarrollo, el efecto entre estas dos variables será significativo, mientras que cuando no se realicen, se tendrá como resultado efectos negativos, debido a una fuerza laboral menor (Monteiro, 2019).

Así mismo, también se evidencio, que no se halló un impacto significativo entre ambas variables, ya que debido a ciertos temas de ineficiencia en temas normativos, de control e inspección en las actividades del trabajo remoto, no se pudo evidenciar relación alguna entre el trabajo remoto y el desempeño laboral (Ramirez & Chuquillanqui, 2017). Además, también se demuestra de acuerdo a la revisión de la literatura, que entre ambas variables, no se evidencio ningún efecto, con lo cual; unos de los factores de ese resultado son las condiciones del trabajo remoto en el hogar que tuvieron que enfrentar los trabajadores, con lo cual se evidencia de que no necesariamente el implementar esta modalidad de trabajo, va a mejorar el desempeño laboral (Campo et. al, 2021); teniendo que en muchos casos esta modalidad puede aumentar las horas de trabajo teniendo en cuenta diversos factores dentro del hogar, con lo cual no es concluyente que la experiencia realizando trabajo remoto pueda ser del total favorable para los trabajadores (Ipsen et al, 2021; Vayre, 2019)

A su vez, también se menciona, que las dimensiones del trabajo remoto, tiene relación positiva con el desempeño laboral; de esta manera tanto el espacio físico, el uso de las tecnologías de información y comunicación, y la modificación de la organización tienen una correlación de manera positiva con el desempeño laboral (Rojas, 2020).

Bases teóricas

Tradicionalmente, el manejo de las tareas laborales ha estado estrechamente entrelazado con el lugar centralizado de ejecución, típicamente la oficina. Sin embargo, hoy, como resultado de la información y evolución tecnológica, las tareas de trabajo se han liberado cada vez más de la centralización del lugar de trabajo. Esto se debe en parte a que el trabajo en sí ha cambiado y en parte a que las herramientas necesarias para realizar el trabajo se han desarrollado y se han

vuelto más flexibles. Como resultado, un nuevo tipo de trabajo surgió, el concepto de "trabajo a distancia", también denominado "trabajo remoto", "Teletrabajo" o "trabajar desde casa", que en las últimas décadas se ha convertido en una práctica implementada por muchas empresas en todo el mundo. A diferencia del término "trabajando desde casa", que se refiere explícitamente a una ubicación (casa), el término "trabajo remoto" se refiere a todos los tipos de situaciones que implican trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Valencia, 2018; OIT, 2020).

El trabajo remoto se dimensiona de la siguiente manera: Uso de las Tecnologías de la información y comunicación, el espacio físico, y la modificación en la organización para implementar las diversas actividades (Rojas, 2021)

El espacio físico o lugar de trabajo, es el lugar que mejor se adapte para poder desarrollar las diferentes actividades laborales que se le asignen, de mejor manera, y haciendo uso de herramientas tecnológicas tales como laptop, tablet, teléfono, etc. Este espacio debe salvaguardar y permitir que se den todas las condiciones para asegurar la integridad física y laboral, y que se puedan desarrollar las diferentes tareas de manera normal sin interrupciones; además de poder diferenciar entre un espacio laboral al de un familiar, para no combinar los dos tipos de vida (Llamosas, 2015).

Por otro lado el Uso de las tecnologías de información y comunicación, se refieren a todas las técnicas y herramientas que se emplean para la transferencia de toda la información pertinente, esto tiene que ver con el Internet y la telecomunicación. El desarrollo de las TIC ha llevado a realizar diversos progresos en el mundo tan globalizado que tenemos hoy en día, y a su vez también han ocasionado un cambio importante para el sector laboral; y esto se ve reflejado en diversas plataformas de muchas instituciones para poder desarrollar sus actividades de la mejor manera (Thulin et al., 2019). A su vez, también han sentado base para que hoy en día pueda existir el concepto de trabajo remoto, puedan dar diversas opciones de modalidad laboral en las organizaciones. De esta manera, en la actualidad se cuenta con diversos instrumentos tecnológicos que ayudan y se complementan con el trabajo remoto para su correcto desarrollo (Rojas, 2021).

En tanto a la modificación de la organización, esta se define a cambio de la estructura de la jornada laboral, esto debido a que, al trabajar remotamente, las horas del personal no pueden ser controladas de manera personal, y es aquí, en donde la organización tiene que tener las

herramientas adecuadas para el control y la evaluación del personal. A su vez también se necesita que tanto las personas como los directivos, convivan en una estrecha confianza en donde ambas partes saben la responsabilidad que conlleva el trabajar de manera remota, haciendo uso de sus capacidades y teniendo en claro el diferenciar entre la vida personal y su espacio de trabajo; teniendo como objetivo el cumplimiento de sus actividades laborales (Rocha y Amador, 2018).

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, explica que es una variable de la cual se compone por comportamientos que están bajo el control de los trabajadores que contribuyen a los diferentes objetivos de la organización. Así mismo, en la literatura se pueden encontrar diferentes definiciones debido a que este constructo describe un fenómeno que varía sustancialmente entre trabajos y tiempo. Sin embargo, existe consenso sobre la naturaleza multidimensional del desempeño. Aunque se han propuesto diferentes dimensiones, hay tres principales: desempeño en tareas, comportamiento laboral contraproducente y desempeño contextual (Ganini y Salessi, 2016).

El primero es el desempeño de tareas, que se refiere a las acciones que aportan al desarrollo de un bien o un servicio; además, incluye las acciones que cambian según el trabajo, las cuales pueden estar prescritos y que están incluidas en la descripción del puesto. Como está relacionado con las tareas esenciales del trabajo asignado, es difícil encontrar un patrón genérico para esta dimensión, por lo cual es mejor especificarlos (Koopmans et al., 2013).

Diversos modelos mencionan que este tipo de desempeño tiene que ver con las actividades laborales y ciertos requisitos de como tienen que rendir los trabajadores; de esta manera estas actividades van a variar dependiendo del área en donde apliquen y el nivel de dificultad. Además, también se menciona en que también tiene que ver con los diversos comportamientos que se tengan frente a los clientes, proveedores y miembros comunitarios (Campbell y Wiernik, 2015).

La segunda dimensión es el desempeño contextual, que también se le suele nombrar como comportamiento de ciudadanía organizacional. Puede definirse, como comportamiento que ayuda a las metas de la organización. Incluye tareas que van más allá de las asignadas por el puesto o cargo, la iniciativa o el entusiasmo. La distinción con la dimensión anterior, es que en esta se procura tener una función de efectividad de la institución, pero no siempre con un

impacto sobre la productividad de los colaboradores. Además tiene que ver con ciertas aptitudes que dan servicio y mantienen de mejor manera el núcleo de la organización, teniendo que ver con la planificación, supervisión o ciertas funciones de los colaboradores que permitan desarrollarse de manera eficiente.

La tercera dimensión es la conducta laboral contraproducente, que se conceptualiza como la conducta voluntaria que daña el buen desarrollo de las tareas y clima de la organización, la misma comprende comportamientos fuera de las tareas programadas, quejas, abusar de los beneficios, entre otros. Este tipo de comportamiento está relacionado con las consecuencias negativas a nivel organizacional y personal; de esta manera, las acciones por parte de los empleados que se dediquen a desviar las metas o a no permitir la armonía dentro de la organización, traerán problemas y consecuencias para toda la institución (Koopmans et al., 2013). Además, este tipo de conductas surgen otros sub factores, que son la desviación de conductas exclusivamente dirigidas a la institución y la desviación de conductas hacia los demás.

Teniendo en cuenta lo manifestado, se plantearon las hipótesis de la investigación; dentro de las cuales se tiene la hipótesis general, la cual fue *H1*: El trabajo remoto tiene relación positiva con el desempeño laboral; y las hipótesis específicas; *H2*: El Uso de Las Tecnologías de información y la comunicación tiene relación positiva con el desempeño laboral, *H3*: El Espacio físico tiene relación positiva con el desempeño laboral, y *H4*: El Espacio físico tiene relación positiva con el desempeño laboral.

III. Materiales y métodos

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel relacional, y de corte transversal.

En cuanto a la población, estuvo conformada por las personas que laboran en el área administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo, los cuales son un total de 109 trabajadores. De esta manera se determinó que la muestra sería de tipo censal, debido a que se tomaron a todos los trabajadores del área administrativa como muestra.

De acuerdo a la muestra, se seleccionaron a los trabajadores del área administrativa del hospital público; que se hayan desempeñado en labores presenciales antes de la pandemia y que se encontraron laborando de manera presencial, además de que debían contar con una antigüedad mayor a 2 dos años.

Para la recolección de datos, se utilizó como instrumento el cuestionario, al tener dos variables se utilizaron dos instrumentos. Por parte de la primera variable, Trabajo remoto, se utilizó el desarrollado por Ruiz (2020), constituido por 3 dimensiones. Y por parte de la segunda variable, Desempeño laboral, se empleó el instrumento realizado por Ganini y Salessi (2016), que miden las 3 dimensiones de la variable; ambos serán medidos en la escala de Likert, de 5 puntuaciones.

Para poder realizar los procedimientos sin problemas, se hizo una solicitud con el proyecto de tesis, para que el hospital pueda dar la autorización de poder desarrollar la investigación dentro de sus instalaciones. Después de esto, se pasaron los instrumentos recolección de datos, para su respectivo llenado por parte de la muestra designada para la investigación.

Posteriormente, se creó la base de datos de los instrumentos aplicados para que se puedan analizar los datos recolectados. Para alcanzar los objetivos específicos, se pasó a analizar la relación de cada dimensión de la variable Trabajo remoto con el Desempeño Laboral, contando con la base de datos y utilizando técnicas estadísticas.

De igual manera, se pasó a cumplir el objetivo general, determinando si el Trabajo remoto se relacionaba con el Desempeño Laboral. Para realizar dicho proceso, se utilizó de igual manera los dos instrumentos de recolección de datos de ambas variables, para que así se pueda analizar los datos obtenidos por los mismos y poder alcanzar dicho objetivo.

Con la base de datos, se realizó un conjunto de técnicas de estadística descriptiva, utilizando el programa IBM SPSS Statistics, de esta manera se pudo determinar por medio de un análisis de fiabilidad y factorial la correcta aplicación de los instrumentos.

A su vez, se pudo determinar que de manera correcta que los ítems de cada instrumento concordaban con un factor o dimensión que los identificaba de mejor manera. Y por último también se aplicó pruebas de normalidad para verificar con qué modelo de correlación se iban a alcanzar los objetivos. Dichas pruebas dieron como resultado, la utilización del modelo de correlación de Spearman, al determinar que las variables no tenían una distribución normal.

Se demostró, de acuerdo al análisis de fiabilidad de la variable del Trabajo Remoto, que se encuentran dentro de los intervalos aceptados de una prueba de confiabilidad, teniendo en cuenta que desde un valor mayor a 0,7 será un valor respetable. De igual los valores de la variable Desempeño Laboral (Ver Anexo 5), demostraron que se encuentran dentro de lo aceptable en una prueba de confiabilidad (George y Mallery, 2003; Gliem y Gliem, 2003).

Por otro lado, un análisis importante para poder validar de manera correcta nuestros dos instrumentos, tanto de Trabajo Remoto como de Desempeño Laboral, es el análisis factorial. Para temas de esta investigación se pasó a realizar la prueba de esfericidad de Barlett y la medida de Kaiser-Meyer-Olkin, la cual resultó con valor significativo que nos permite decir, que ambos instrumentos tienen validez de constructo (Ver Anexo 6).

A su vez dentro de este análisis factorial, se observó mediante la matriz de componente rotado, en ambas variables, habían indicadores que causaban ciertos problemas con el instrumento y con sus resultados, como ítems sin suficiente carga factorial, carga negativas o que simplemente no aparecían las mismas; teniendo en cuenta esto, se pasó a quedarse con los ítems que tuvieran la forma de preguntas de autopercepción, las cuales nos ayudó a que en este análisis nos resultaran los diferentes ítem en su factor correspondiente, lo cual nos permite decir que los ítems pertenecen y miden lo que en teoría sus dimensiones dicen (Ver Anexo 6).

Por último, para determinar que coeficiente de correlación se usaría para cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se tuvo que pasar a realizar las pruebas de normalidad de Kolmogorov y Shapiro (Ver Anexo 7), dando como resultado, que tanto la variable Trabajo Remoto y Desempeño Laboral, no cuentan con una distribución normal (Sig:> 0.05).

De esta manera, teniendo en conocimiento el tipo de distribución, se pasó a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, siendo el indicado para variables que no cuentan con distribución normal.

La investigación tuvo con fin la recolección de datos exclusivamente para fines de académicos; además, los datos obtenidos son totalmente de manera anónima y no se compartirán ni distribuirán.

IV. Resultados y discusión

En este capítulo se mostrarán y discutirán los resultados obtenidos que fueron desarrollados en base a los dos cuestionarios dirigidos a los trabajadores que laboran en el área administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo.

A su vez, estos datos obtenidos de la recolección a partir de aplicar los instrumentos, permitieron alcanzar los objetivos planteados; teniendo como objetivo general la determinación de la relación entre el Trabajo Remoto y el Desempeño Laboral, y como objetivos específicos determinar la relación de las dimensiones del Trabajo remoto (espacio físico, uso de las TIC y modificación de la organización) con el desempeño Laboral.

Tabla 1

Coefficiente de correlación de Spearman entre el Uso de las tecnologías de la Información y Comunicación y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral
Uso de las tecnologías de la Información y Comunicación	Coefficiente de correlación	,313**
	Sig. (bilateral)	0.001

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

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

Se demuestra acorde al primer objetivo específico: Determinar la relación entre el Uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral; que de acuerdo a la correlación de Spearman, existe correlación significativa entre ambas. Esto se demuestra teniendo en cuenta que el resultado de la correlación (sig. 0.001), se encuentra dentro de lo aceptado para demostrar la misma. Además, se pudo determinar que es una correlación positiva de nivel bajo. Con este resultado existe evidencia para aceptar la segunda hipótesis planteada en la investigación (*H2*: El Uso de Las Tecnologías de información y la comunicación tiene relación positiva con el desempeño laboral).

Tabla 2

Coefficiente de correlación de Spearman entre el Espacio físico y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral
Espacio Físico	Coefficiente de correlación	0.099
	Sig. (bilateral)	0.305

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

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

Así mismo también se evidencia respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre el Espacio físico y el desempeño laboral, no se halló evidencia de correlación, con lo cual se rechaza la hipótesis planteada para este objetivo (*H3*: El Espacio físico tiene relación positiva con el desempeño laboral).

Tabla 3

Coefficiente de correlación de Spearman entre el Modificación de la organización y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral
Modificación de la Organización	Coefficiente de correlación	0.138
	Sig. (bilateral)	0.151

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

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

De igual manera, se pudo determinar en relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la Modificación de la organización y el desempeño laboral, de acuerdo a la correlación de Spearman, no se evidencio correlación significativa; por lo tanto se pasó a rechazar la hipótesis vinculada a este objetivo (*H4*: El Espacio físico tiene relación positiva con el desempeño laboral).

Tabla 4*Coeficiente de correlación de Spearman entre el Trabajo Remoto y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral
Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,302**
	Sig. (bilateral)	0.001

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

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

Y por último, se demuestra de acuerdo al objetivo general: Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, que ambas variables se correlacionan de manera positiva a un nivel bajo. Con lo cual existe evidencia para aceptar la hipótesis general (*H1*: El trabajo remoto tiene relación positiva con el desempeño laboral).

Discusión

De acuerdo a la presente investigación, se halló evidencia de una correlación significativa entre el Trabajo remoto y el Desempeño laboral. Esto refleja que a pesar de que el trabajo remoto, representó un reto para los trabajadores con el cambio de modalidad, permitió continuar con el desarrollo de los compromisos y actividades laborales, que se realizaban de manera continua en la modalidad presencial. Además de que en el contexto de la emergencia sanitaria, las tareas que realizaban ocurrían dentro de un espacio seguro y controlado por los trabajadores como lo es su vivienda (Elshaiekh, 2019), lo que hizo que los trabajadores puedan cumplir con sus actividades laborales mediante los dispositivos tecnológicos con las que contaban en el momento (Susilo, 2020; Mohamed et al, 2018).

En cuanto al uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral, se demostró que entre ambas se tiene una correlación positiva significativa., lo cual refleja que a mayor uso de las TIC (Tecnologías de la información y comunicación), habrá un mayor desempeño laboral. A pesar de que bajo el contexto de la cuarentena debido a la covid-2019 existían limitantes de recursos tecnológicos por parte de los trabajadores de la institución, y a nivel nacional se manifestaba que solo el 25% de los ministerios contaba con factibilidad tecnológica; los colaboradores tuvieron que adaptarse con las herramientas tecnológicas físicas que tenían a la mano, como laptops y celulares; lo cual permitió que puedan realizar sus distintas tareas mediante las herramientas informáticas que se utilizan en la institución (Servir, 2021).

Esto dio como resultado, que los trabajadores puedan generar competencias y habilidades basadas en el uso de las TIC's con las que contaban en el momento (Carter et al., 2020); con lo cual pudieron potenciar y aprovechar las mismas en el desarrollo de sus actividades laborales de la mano con poder comunicarse de manera directa con sus jefes de área (Faik et al., 2020, Hakanson, 2021).

Respecto al Espacio físico y el desempeño laboral, no se halló evidencia de relación entre ambas; esto refleja que a pesar que el ambiente en donde se desarrollaba el trabajo remoto, era la vivienda de los trabajadores, en donde podían organizarse y estar más cerca, tanto de la vida laboral como la vida familiar (Llamosas, 2015), para los mismos no fue un factor para que se puedan desempeñar mejor o peor. Como se pudo demostrar en esta investigación, el uso de las TIC's está relacionado con el desempeño laboral; y es que en el contexto de la emergencia sanitaria, los trabajadores ponían crucial énfasis, en cómo, con las herramientas tecnológicas que contaban, iban a poder desarrollar sus actividades (Servir, 2021); en vez de en qué espacio físico iban a poder realizarlas; teniendo en cuenta que se vivía una cuarentena producto de la covid-19, en donde el único lugar donde podían hacer el mismo, era su vivienda.

Además, se explica de acuerdo a los resultados, que para los trabajadores el mejorar el espacio físico, no va a mejorar o disminuir su desempeño, si hablamos en términos de cumplimiento de tareas; más bien, esto se explica a que el espacio físico está relacionado a un nivel de desempeño contextual laboral. Esto nos indica que los trabajadores al poder tener un espacio dentro de la vivienda en donde se pueda separar tanto la vida laboral como la de la familiar; con el correcto mobiliario y sin distractores, permitirán que haya una mejor contribución a nivel psicológica y social (Santos et al., 2020; Schneid et al., 2015).

Finalmente, entre la Modificación de la organización y el desempeño laboral, no se halló evidencia de relación entre ambas. Esto demuestra, que a pesar del cambio de modalidad laboral, y de toda una nueva organización en temas de capacitación, control, comunicación y horario laboral, los trabajadores no mejoraron ni empeoraron su desempeño.

Es bien sabido que desde hace unos años atrás, a nivel nacional se incentiva al sector público a poder trabajar remotamente a través de ciertas normas; pero que en la práctica, son consideradas como normativas que aún no se han desarrollado de una manera completa y eficiente (Ramirez y Chuquillanqui, 2017)., además, encontrarse con vacíos legales vinculados

al control e inspección de las actividades laborales, salud y seguridad, que han dado como resultado que dichas modificaciones en la organización para llevar a cabo el trabajo remoto, no tengan un impacto significativo con el desempeño de los trabajadores (Díaz, Pérez y Florido, 2020).

Además, en el contexto de la pandemia, muchos de los trabajadores tuvieron que trabajar incluso mucho más horas de las que normalmente de manera presencial desarrollaban; pero que aun así, terminaban por realizar todas sus actividades debido a que era de vital importancia para la institución; teniendo en cuenta que la misma es una institución pública de salud, que debido a la coyuntura de ese momento, era sumamente importante que se realizarán ciertas labores administrativas para que los servicios ofrecidos a la población puedan seguir con normalidad. Por lo tanto, estos hallazgos son consistentes de acuerdo a la literatura previa, donde nos demuestran que el realizar actividades remotamente, no mejorará necesariamente el desempeño de los trabajadores (Campo et. al, 2021; Ipsen et al, 2021; Vayre, 2019).

V. Conclusiones

En la investigación se determinó la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, se demostró que existe una relación positiva significativa entre ambas variables; esta modalidad de trabajo permitió que los trabajadores puedan desarrollar las diversas actividades en un lugar de trabajo diferente al tradicional; teniendo en cuenta el contexto de la pandemia y los retos que tuvieron los colaboradores para poder adaptarse al mismo y realizar sus funciones de la mejor manera.

Respecto a los objetivos específicos, se pudo determinar que existe una relación significativa entre el Uso de las Tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral; lo cual demuestra que es de suma importancia el uso de las mismas en el trabajo remoto para poder desempeñarse de manera eficiente, y que a pesar de los pocos recursos en herramientas tecnológicas por parte de los trabajadores, pudieron lograr el correcto desarrollo de sus actividades con las herramientas que contaban en el momento, además de que con las mismas podían comunicarse de manera directa con compañeros y jefes para su retroalimentación necesaria.

Por otro lado, no halló evidencia de relación entre las otras dos dimensiones del trabajo remoto, espacio físico y modificación del personal, con el desempeño laboral. Esto nos evidencia que para los trabajadores estas dos dimensiones no eran de mayor consideración, bajo el contexto de la pandemia; ya que era mayor la importancia el tema tecnológico con el cual ellos iban a tener que desempeñarse con sus laborales. Además, se demuestra de acuerdo a las correlaciones entre dimensiones de las variables trabajo remoto y desempeño laboral, que estas dos dimensiones, tanto espacio físico como modificación del personal, si se correlacionan significativamente con el desempeño contextual, con lo cual nos permite evidenciar que para los colaboradores, el trabajo remoto trajo consigo el tener que desempeñarse muchas más horas de las que realizaban de manera presencial.

VI. Recomendaciones

Se debe analizar y mejorar la implementación del trabajo remoto en la institución, teniendo en cuenta las oportunidades de laborar bajo esta modalidad. Además de tomar en cuenta lo manifestado por los colaboradores en temas de problemas de conexión y redes, para así fortalecer la comunicación en el trabajo remoto.

A su vez, se debe tener en cuenta en la cantidad de tareas realizadas por los trabajadores en esta modalidad, para permitir un correcto desarrollo de las actividades dentro de los horarios establecidos.

Además, se deben abordar temas de capacitación para el personal, con el fin de poder potenciar y generar un alto conocimiento sobre la utilización de las TIC, para poder desarrollar las actividades administrativas de una manera eficiente.

A nivel de investigación, se deben complementar el evaluar a diferentes instituciones públicas lo concerniente al trabajo remoto y como afecta este el desempeño; además de tomar en cuenta otras variables que pueden estar dentro de esta relación.

VII. Referencias

Aguilar, C., Jumpa, S. y Martínez, L. (2021). El Teletrabajo Y Su Relación Con El Desempeño Laboral (tesis de maestría, Universidad ESAN)

Alvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, (43). <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>

Alvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, (43). <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>

Aujla, S., & Mclarney, C. (2020). The Effects of Organizational Change on Employee Commitment. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 19(1), 7– 22

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020b). Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas. Servir. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf

Buitrago, Diego Martín. Editorial: “Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis”. *Revista CES Derecho*. Vol. 11, No. 1, enero a junio de 2020, 1-2

Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47–74. Doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427

Campo, A. M. D. V., Avolio, B., & Carlier, S. I. (2021). The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/09721509211049918>

Carter, M., Petter, S., Grover, V., & Thatcher, J. B. (2020). Information Technology Identity: A Key Determinant of It Feature and Exploratory Usage. *MIS Quarterly* 44(3), 983–1021.

CEPAL (2020b). El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos [en línea] https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/1/S2000495_es.pdf

CEPAL/OIT (2020). El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19) [en línea]

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf

Chang, Y., Chien, C., Shen, L. F. (2021). Telecommuting during the coronavirus pandemic: Future time orientation as a mediator between proactive coping and perceived work productivity in two cultural samples. *Personality and Individual Differences*, 171, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110508>

El Peruano. (2020). DECRETO SUPREMO - N° 008-2020-SA - PODER EJECUTIVO - SALUD: Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 -. Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de El Peruano - Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 - DECRETO SUPREMO - N° 008-2020-SA - PODER EJECUTIVO - SALUD. (s/f). Recupe website: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-enemergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Elshaiekh, N. E. M., Hassan, Y. A. A., & Abdallah, A. A. A. (2019). The Impacts of Remote Working on Workers Performance. In ACIT 2018 - 19th International Arab Conference on Information Technology [8672704] (ACIT 2018 - 19th International Arab Conference on Information Technology). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.. <https://doi.org/10.1109/ACIT.2018.8672704>

Eurofound y la Oficina Internacional del Trabajo (2017), Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: los efectos en el mundo del trabajo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, y Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

Faik, I., Barrett, M., & Oborn, E. (2020). How Information Technology Matters in Societal Change: An Affordance-Based Institutional Logics Perspective. *MIS Quarterly*, 44(3), 1359–1390. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14193>

Gallastegui, S. (2016). Between Immersion and Emersion: Orientating Digital Games Towards Virtual and Physical Spaces. *IADIS International Journal on Computer Science & Information Systems*, 11(1), 49–62

Ipsen, C., van Veldhoven, M., Kirchner, K., Hansen, J. P. (2021). Six key advantages and disadvantages of working from home in Europe during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041826>

Jackson, L. T. B., Fransman, E. I. (2018). Flexi work, financial well-being, work–life balance and their effects on subjective experiences of productivity and job satisfaction of females in an institution of higher learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.4102/sajems.v21i1.1487>

Jalagat, A. (2019). Rationalizing Remote Working concept and its implications on Employee Productivity. *Global Journal of Advanced Research*, 6, 95-100.

Kasekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*.

Kaufman, E., Lovich, D., Bailey, A., Messenbock, R., Shuler, F. y Shorff, A. (2020). *Remote Work Works-Where do we go from here?*, Boston Consulting Group.

Khokhar, Arif Masih; Zia-ur-Rehman, Muhammad (2017) : Linking ethical leadership to employees' performance: Mediating role of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, ISSN 2309-8619, Johar Education Society, Pakistan (JESPK), Lahore, Vol. 11, Iss. 1, pp. 222-251.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273

Llamosas Trapaga, A. (2015). Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Una relación fructífera no exenta de dificultades.

Moya, R (2021). Teletrabajo y su influencia en la mejora de calidad de vida y optimización del gasto público en una entidad estatal, 2021 (Tesis de maestría en Administración de Negocio, Universidad César Vallejo, Perú).

Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I. and Goštautaitė, B. (2019), "Working from home: characteristics and outcomes of telework", *International Journal of Manpower*, Vol. 40 No. 1, pp. 87-101.

Nicholas Bloom, James Liang, John Roberts, Zhichun Jenny Ying, Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment, *The Quarterly Journal of Economics*, Volume 130, Issue 1, February 2015, Pages 165–218

Núñez, B. (2020). *Teletrabajo en Vida Security Prevision S.A.* Tesis de Master, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago de Chile.

OIT (2020). *La COVID 19 y el mundo del trabajo*. Quinta edición. Estimaciones actualizadas y análisis, 30 de junio de 2020 [en línea]

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf

OIT (2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo*. Segunda edición. Estimaciones actualizadas y análisis, 7 de abril de 2020 [en línea]

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/greports/dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf

Pérez Pérez, M., Martínez Sánchez, A., & de Luis Carnicer, M. P. (2003). The organizational implications of human resources managers' perception of teleworking. *Personnel Review*, 733-755.

Rafael Ferreira, Ruben Pereira, Isaías Scalabrin Bianchi, Miguel Mira da Silva, "Decision Factors for Remote Work Adoption: Advantages Disadvantages Driving Forces and Challenges", *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, vol. 7, pp. 70, 2021

Ramirez Punchin, E. H., & Chuquillanqui Aragón, O. R. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Derecho & Sociedad*, (46), 111-120. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18824>

Rocha, C. T. M. da, & Amador, F. S. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152-162. <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>

Santos, A.S., Reis Neto, M.T. and Verwaal, E. (2018), "Does cultural capital matter for individual job performance? A large-scale survey of the impact of cultural, social and psychological capital on individual performance in Brazil", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 67 No. 8, pp. 1352-1370. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2017-0110>

Schall, M. (2019). "The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity". Master's Theses. 5017. DOI: <https://doi.org/10.31979/etd.2x82-58pg>

Sime Veliz, S. S. (2020). Teletrabajo y gestión pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020 (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú).

Tapasco, Omar y Giraldo, Jaime. (2016). Factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre docentes universitarios. *Cienc Trab.* [online]. 2016, vol.18, n.56, pp.87-93. ISSN 0718-2449. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200003>.

Valencia Catunta, A. M. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 203-226. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2932/293258387012>

Vayre, É. (2019). Impacts of telework on the worker and his professional, family and social spheres. *Le Travail Humain*, 82(1), 1–39.

Liu, L., Wan, W., y Fan, Q. (2021). How and When Telework Improves Job Performance During COVID-19? Job Crafting as Mediator and Performance Goal Orientation as Moderator. *Psychology research and behavior management*, 14, 2181–2195. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340322>

Gliem, J. y Gliem, R. (2003). Calculating, Interpreting, And Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient For Likert-Type Scales. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education. <https://hdl.handle.net/1805/344>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon

Diaz Lazo, J., Perez, G. A., & Florido Bacallao, R. (2011). Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos Tropicales*, 32(1), 5-1

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2021). Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de emergencia nacional. *Biblioteca Nacional Del Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2205105/Trabajo%20Remoto%20en%20el%20Sector%20P%C3%BAblico%20en%20el%20marco%20del%20estado%20de%20Emergencia%20Nacional.pdf>

Calderon Hernandez, G. (2020). Impactos de la pandemia sobre las organizaciones: una reflexión desde la perspectiva de la gestión del talento humano. *Revista Iberoamericana de contabilidad, administración y economía - Lúmina*, 21, 10-17.

Nur, N., & Aziz, N. (2020). The correlation between telecommuting and work life balance in oil and gas industry. *Journal of Physics: Conference Series*.

Abdel Hadi, S., Bakker, A. B., Häusser, J. A. (2021). The role of leisure crafting for emotional exhaustion in telework during the COVID-19 pandemic. *Anxiety, Stress and Coping*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/10615806.2021.1903447>

Cortés-Pérez, H. D., Escobar-Sierra, M., Galindo-Monsalve, R. (2020). Influence of lifestyle and cultural traits on the willingness to telework: A case study in the Aburrá Valley, Medellín, Colombia. *Global Business Review*, 17(1), 1–17. <https://doi.org/10.1177/0972150920916072>

Dima, A. M., Tuclea, C. E., Vrânceanu, D. M., Tigau, G. (2019). Sustainable social and individual implications of telework: A new insight into the Romanian labor market. *Sustainability (Switzerland)*, 11, 1–12. <https://doi.org/10.3390/su11133506>

VIII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario sobre trabajo remoto y desempeño laboral

ENCUESTA SOBRE TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

Instrucciones:

En los próximos minutos le pediré que responda algunas preguntas. La información obtenida en esta encuesta es confidencial y servirá solamente con el propósito del presente estudio. Usted puede detener este proceso en cualquier momento si lo desea.

Lea cuidadosamente y marque con un aspa (x), solo una alternativa. En donde:

(1) Totalmente en desacuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Sexo: _____

Edad: 18 a 29 30 a 39
 40 a 49 50 a más

		1	2	3	4	5
1	Considera que cuenta con el mobiliario y espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.					
2	Considera que tiene las condiciones ergonómicas (buena posición al sentarse, mesa de escritorio adecuada), para desarrollar sus actividades laborales.					
3	Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo.					
4	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.					
5	Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.).					
6	Considera que su conectividad es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.					
7	Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar.					
8	Considera que su jefe participa de las actividades de capacitación para la mejora de su desempeño laboral.					
9	Considera que dedica más horas a trabajar					
10	Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales					
11	Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral.					
12	Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada					

		1	2	3	4	5
1	En los últimos tres meses, fui capaz de hacer bien mi trabajo porque dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2	En los últimos tres meses, se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
3	En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes					
4	En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En los últimos tres meses, , en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6	En los últimos tres meses, me esforcé para capacitarme y mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	En los últimos tres meses, Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
8	En los últimos tres meses, jamás me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
10	En los últimos tres meses, no agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	En los últimos tres meses, jamás me concentré en los aspectos negativos del trabajo					
12	En los últimos tres meses, no comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la institución					
14	En los últimos tres meses, me esforcé para capacitarme y mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15	En los últimos tres meses, participé activamente de las reuniones laborales					
16	En los últimos tres meses, la programación de mi tiempo en el trabajo fue óptima para cumplir con todas mis tareas					

Anexo 2: Matriz de consistencia

Trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral de la unidad administrativa del hospital Las Mercedes en la ciudad de Chiclayo - 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONALES		INDICADOR / OPERACIONALIZACION
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
¿Cuál es la relación del trabajo remoto con el desempeño laboral de la unidad administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de la unidad administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021	<i>H1:</i> El trabajo remoto tiene relación positiva con el desempeño laboral de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021	VI: TRABAJO REMOTO	Espacio físico	Espacio
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		Uso de las Tecnologías de información y comunicación	Mobiliario
	Determinar la relación entre el Uso de las tecnologías de	<i>H2:</i> El Uso de las Tecnologías de información y la comunicación			Tecnología de la información

información y la comunicación, y el desempeño de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021	tiene relación positiva con el desempeño de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021		Tecnología de la comunicación
Determinar la relación entre el Espacio físico y el desempeño laboral de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021	<i>H3:</i> El Espacio físico tiene relación positiva con el desempeño laboral de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021		Preparación Organización Control
Determinar la relación entre la Modificación de la organización y el desempeño laboral de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021	<i>H4:</i> La Modificación de la organización tiene relación positiva con el desempeño laboral de la Unidad Administrativa de un hospital público en la ciudad de Chiclayo – 2021	VD: DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de tareas Desempeño contextual Conducta contraproducente Planificación Resultados Iniciativa Desafío Capacitación Quejas Comentarios negativos

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN MUESTRA	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	TIPO DE INVESTIGACIÓN
No experimental - Transversal	Población: 109 Muestra: Censal	Estadística descriptiva Análisis de correlación	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada

Anexo 3: Operacionalización Variable Trabajo Remoto

Trabajo Remoto

Variable 1	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Técnica / Instrumento
TRABAJO REMOTO (Rojas, 2020)	Modalidad de trabajo, también llamada teletrabajo, trabajo móvil, trabajo virtual, que consiste en realizar las actividades laborales desde un lugar distinto al centro de trabajo tradicional haciendo uso de las TIC.	Espacio físico	Lugar que mejor se adapte para poder desarrollar las diferentes actividades laborales que se asignen	Espacio	Likert con 5 puntuaciones	Encuesta / Cuestionario
				Mobiliario		
		Uso de las Tecnologías de información y comunicación	Técnicas y herramientas que se emplean para la transferencia de toda la información	Tecnología de la información		
				Tecnología de la comunicación		
Modificación de la organización	Cambio de la estructura de la jornada laboral	Preparación Organización Control				

Anexo 4: Operacionalización Variable Desempeño Laboral

Desempeño laboral

Variable 2	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Técnica / Instrumento
DESEMPEÑO LABORAL (Ganini y Salessi, 2016)	Comportamientos y aptitudes de los colaboradores van a aportar y contribuir que la organización cumpla con sus diferentes objetivos.	Desempeño de tareas	Comportamientos que contribuyen en la realización de las tareas del trabajador	Planificación Resultados Eficiencia	Likert con 5 puntuaciones	Encuesta / Cuestionario
				Comportamientos que van más allá de los deberes laborales (iniciativa o entusiasmo)		
		Conducta contraproducente	Comportamientos que perjudican el bienestar de la organización	Quejas Comentarios negativos		

Anexo 5: Análisis de fiabilidad

Tabla 1

Alpha de Cronbach de las variables Trabajo remoto y Desempeño laboral

Variable 1	Alpha de Cronbach	Variable 2	Alpha de Cronbach
Trabajo Remoto	0.797	Desempeño Laboral	0.822
Dimensiones		Dimensiones	
Espacio Físico	0,694	Desempeño de tareas	0,913
Uso de las tecnologías de la información y comunicación	0,785	Conducta contraproducente	0,792
Modificación de la organización	0,901	Desempeño contextual	0,725

Anexo 6: Análisis factorial de Trabajo Remoto y Desempeño Laboral

Tabla 3

Prueba de KMO y Barlett Trabajo remoto

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0.688
Aprox. Chi-cuadrado	1330.922
Prueba de esfericidad de Bartlett	
gl	66
Sig.	0.000

Tabla 4*Comunalidades Trabajo Remoto*

	Inicial	Extracción
EspFisi_2	1.000	0.720
EspFisi_3	1.000	0.733
EspFisi_4	1.000	0.853
TIC_1	1.000	0.894
TIC_2	1.000	0.623
TIC_5	1.000	0.905
ModifOrg_1	1.000	0.932
ModifOrg_4	1.000	0.797
ModifOrg_6	1.000	0.857
ModifOrg_8	1.000	0.796
ModifOrg_10	1.000	0.788
ModifOrg_11	1.000	0.711

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 5*Varianza Total Explicada Trabajo Remoto*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5.106	42.547	42.547	5.106	42.547	42.547
2	2.459	20.491	63.038	2.459	20.491	63.038
3	1.844	15.366	78.405	1.844	15.366	78.405
4	0.922	7.681	86.086			
5	0.541	4.507	90.593			
6	0.348	2.903	93.496			
7	0.291	2.424	95.920			
8	0.189	1.576	97.496			
9	0.141	1.175	98.671			
10	0.100	0.830	99.501			
11	0.040	0.329	99.831			
12	0.020	0.169	100.000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 7*Matriz de componente rotado Trabajo Remoto*

	Componente		
	1	2	3
EspFisi_2			0.676
EspFisi_3			0.821
EspFisi_4			0.907
TIC_1		0.931	
TIC_2		0.749	
TIC_5		0.951	
ModifOrg_1	0.955		
ModifOrg_4	0.852		
ModifOrg_6	0.918		
ModifOrg_8	0.842		
ModifOrg_10	0.885		
ModifOrg_11	0.821		

Tabla 8*Prueba de KMO y Barlett Desempeño Laboral*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.731
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2151.256
	gl	91
	Sig.	0.000

Tabla 9*Comunalidades Desempeño Laboral*

	Inicial	Extracción
DL_Dtar1	1.000	0.803
DL_Dtar2	1.000	0.617
DL_Dtar3	1.000	0.819
DL_Dtar4	1.000	0.834
DL_Dtar5	1.000	0.615
DL_Dtar6	1.000	0.869
DL_Dtar7	1.000	0.893
DL_ComContr1	1.000	0.726
DL_ComContr2	1.000	0.858
DL_ComContr3	1.000	0.836
DL_ComContr5	1.000	0.738
DL_Dcont2	1.000	0.803
DL_Dcont3	1.000	0.915
DL_Dcont4	1.000	0.884

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 10*Matriz de componente rotado Trabajo Remoto*

	Componente		
	1	2	3
DL_Dtar1	0.894		
DL_Dtar2	0.757		
DL_Dtar3	0.778		
DL_Dtar4	0.592		
DL_Dtar5	0.753		
DL_Dtar6	0.908		
DL_Dtar7	0.938		
DL_ComContr1		0.675	
DL_ComContr2		0.871	
DL_ComContr3		0.857	
DL_ComContr5		0.827	
DL_Dcont2			0.888
DL_Dcont3			0.955
DL_Dcont4			0.929

Tabla 11*Varianza Total Explicada Trabajo Remoto*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5.277	37.696	37.696	5.277	37.696	37.696
2	3.075	21.963	59.659	3.075	21.963	59.659
3	2.659	18.994	78.654	2.659	18.994	78.654
4	0.951	6.793	85.446			
5	0.803	5.737	91.184			
6	0.471	3.368	94.551			
7	0.254	1.812	96.363			
8	0.225	1.607	97.970			
9	0.127	0.911	98.880			
10	0.071	0.507	99.387			
11	0.042	0.298	99.685			
12	0.025	0.176	99.861			
13	0.011	0.078	99.939			
14	0.009	0.061	100.000			

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo 7: Pruebas de normalidad

Tabla 12*Pruebas de normalidad de Trabajo Remoto y Desempeño Laboral*

Variables	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0.118	109	0.001	0.925	109	0.000
Trabajo Remoto	0.164	109	0.000	0.890	109	0.000