



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una
empresa de servicios

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Irazaba Canepa, Leidy Karolay (orcid.org/ 0000-0001-7034-7956)

Navarro Valenzuela, Dana Crhis (orcid.org/ 0000-0002-3373-9026)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (orcid.org/ 0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Para empezar, dedicamos este proyecto a Dios que es la fuente de nuestra perseverancia, el cual ha permitido poder cumplir uno de nuestros objetivos profesionales. A nuestros padres, quienes nos han brindado apoyo incondicional, amor y confianza. A nuestra familia y amigos por las sugerencias e inspiración.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por albergar nuestra investigación, así como a todos nuestros profesores por la instrucción que brindaron. En particular, agradecemos a nuestro asesor Illa Sihuincha Godofredo Pastor, quien brindó instrucción, conocimiento y compartió experiencias a lo largo del desarrollo del estudio.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios", cuyos autores son NAVARRO VALENZUELA DANA CRHIS, IRAZABA CANEPA LEIDY KAROLAY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR DNI: 10596867 ORCID: 0000-0002-2532-3194	Firmado electrónicamente por: GILLAS el 09-07- 2023 14:32:49

Código documento Trilce: TRI - 0581618



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, NAVARRO VALENZUELA DANA CRHIS, IRAZABA CANEPA LEIDY KAROLAY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DANA CRHIS NAVARRO VALENZUELA DNI: 76566112 ORCID: 0000-0002-3373-9026	Firmado electrónicamente por: DNAVARROVA el 09-07-2023 15:30:56
LEIDY KAROLAY IRAZABA CANEPA DNI: 78545744 ORCID: 0000-0001-7034-7956	Firmado electrónicamente por: LIRAZABA el 09-07-2023 15:48:53

Código documento Trilce: TRI - 0581621

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Variable de operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	64
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Fiabilidad del indicador y fiabilidad compuesta</i>	38
Tabla 2 <i>Validez discriminante (criterio de Fornell-Larcker)</i>	39
Tabla 3 <i>Cargas factoriales cruzadas</i>	41
Tabla 4 <i>Análisis del modelo estructural (prueba de hipótesis)</i>	43
Tabla 5 <i>Índices de ajuste de modelo</i>	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 <i>Modelo teórico de trabajo remoto y desempeño laboral</i>	17
Figura 2 <i>Modelo Teórico Propuesto</i>	18
Figura 3 <i>Modelo teórico</i>	37
Figura 4 <i>Estimación del modelo path</i>	42

Resumen

El objetivo de la investigación fue comprobar el efecto del trabajo remoto en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios. Dado a que, frente a esta modalidad; generar altos índices de desempeño en los trabajadores se ha dificultado para las organizaciones ya que, existen factores que impiden su máximo desempeño; por ende, las empresas deben enfocarse en aquellos indicadores que permitan el alto rendimiento para los trabajadores remotos. La metodología efectuada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño no experimental-causal, de corte transversal y correlacional. El análisis se basó en los colaboradores de una empresa de call center, mediante el análisis de datos de SmartPLS 4.0. El resultado alcanzó una correlación de $\beta = ,285$ confirmando la relación entre ambas variables de estudio, en cuanto a la fiabilidad del instrumento del trabajo remoto obtuvo el ,721 y para el desempeño laboral fue de ,866; evaluados mediante el test de Alpha de Cronbach y Fornell-Larcker. Las conclusiones señalan que el trabajo remoto se encuentra orientado a la realización de las actividades laborales, tener un mayor desempeño laboral posibilitará obtener resultados favorables para las organizaciones que ejercen vía remota.

Palabras clave: Trabajador, rendimiento, trabajo desde casa.

Abstract

The objective of the research was to verify the effect of remote work and work performance in the collaborators of a service company. Given that, in view of this modality, generating high performance indexes in workers has been difficult for organizations since there are factors that prevent their maximum performance; therefore, companies should focus on those indicators that allow high performance for remote workers. The methodology used was applied, quantitative approach and non-experimental-causal design, cross-sectional and correlational. The analysis was based on the collaborators of a call center company, through the analysis of SmartPLS 4.0 data. The result reached a correlation of $\beta = ,285$ confirming the relationship between both study variables, as for the reliability of the remote work instrument obtained the $,721$ and for job performance was $,866$; evaluated by Cronbach's Alpha and Fornell-Larcker test. The conclusions point out that remote work is oriented to the realization of work activities, having a higher work performance will make it possible to obtain favorable results for organizations that practice via remote.

Keywords: Worker, performance, work from home.

I. INTRODUCCIÓN

Para el estudio de investigación, se utilizó en el primer capítulo la búsqueda de fuentes confiables para recabar información acerca de nuestro tema a indagar.

Teniendo como variable independiente al trabajo remoto y variable dependiente al desempeño laboral, dando lugar a un hallazgo más preciso y conciso, debido a que laborar va más allá de ejercer las tareas encomendadas por la empresa, sino de verificar los resultados que favorecen tanto al trabajador como a la organización. Después se especificó de forma caudalosa las variables latentes formativas, para el trabajo remoto siendo, control laboral, demanda laboral y comunicación efectiva, asimismo, para nuestra variable latente formativa desempeño laboral siendo, la variable latente reflectiva desempeño de funciones. Dicha investigación fue tomada de artículos científicos indexados, en las cuales pertenecen a los siguientes cuartiles de Q1, Q2, Q3; después, se planteó la problemática de forma positiva. Luego, se disponen los cuatro distintos ámbitos como metodológica, práctica, social y teórica; finalmente, se plantearon cinco objetivos y cinco hipótesis.

El trabajo remoto es cuando un trabajador realiza las funciones encomendadas por su centro de labor, ya sea desde su hogar o un lugar público de su elección, como suplantación a la modalidad presencial que se ejecuta dentro de las instalaciones de la organización, acompañado de las herramientas tecnológicas y la comunicación para su desarrollo (Álvarez et al., 2020, p. 53). Antes de la aparición del Covid - 19, el trabajo remoto solía ser ocasional, sin embargo, durante el periodo de confinamiento todas las empresas tuvieron que adaptarse a esa nueva modalidad ya que, pasó a ser un modo de trabajo obligatorio, donde la gran mayoría de las organizaciones no estaban preparadas (Díacono et al., 2023, p. 23); dicha modalidad puede ser beneficioso para algunos trabajadores y empresas que requieran al personal idóneo pero se encuentren fuera de la ciudad, sin embargo, no todos tienen la posibilidad y las condiciones de desempeñar las funciones desde sus hogares (Estévez, 2020, p. 13).

A nivel internacional, se realizó un estudio en India donde menciona que, a más modalidad de trabajo remoto dentro de las organizaciones, tiene como consecuencia un desempeño laboral destacado o mejorado dentro de estas, asimismo, demuestra una relación positiva e importante, donde influye la comunicación, retroalimentación y el compromiso de los colaboradores (Mahlawat

et al., 2023, p. 7). En Alemania, un estudio mostró que las condiciones de confinamiento y la experiencia laboral remota, tuvieron una influencia a favor del desempeño, satisfacción de trabajo y en el entorno familiar, especialmente para las madres (Möhring et al., 2021, p. 19). De la misma manera, enfatiza que el trabajo remoto proporciona un adecuado equilibrio entre lo personal y laboral, aumenta la flexibilidad y la autonomía de los empleados, reduce el tiempo de desplazamiento y aumenta la productividad (Beauregard et al., 2019, p. 45).

Por ende, el inicio de la cuarentena ha facilitado aún más la propagación del trabajo remoto, con el 69 % de estadounidenses trabajando de forma remota durante el pico de la pandemia (Global Workplace Analytics, 2021, p.19). En ese sentido, desde un enfoque positivo, hubo un porcentaje de personas en la cual reflejaron que el trabajo desde casa traía ventajas provocando en ellos, mayor satisfacción laboral, compromiso organizacional, estrés reducido y mejor desempeño laboral. Del mismo modo, la Organización Internacional del Trabajo (2021) menciona que los empleados pueden alcanzar una satisfacción y rendimiento laboral considerable, gracias al mayor control que tienen sobre su vida diaria y sus horas de trabajo.

En el Perú, frente a la realidad que se vivía el Gobierno estableció el trabajo remoto por medio del Decreto de Urgencia No. 026-2020 con distintas modalidades, con la finalidad de proteger la seguridad integral del trabajador, que a su vez permita a la empresa a continuar laborando, en cierto modo el país se fue acoplado a una diferente modalidad de trabajo que a comparación de los demás países era una forma nueva de trabajar. Siendo así que esto produjo en las empresas mayor incertidumbre por lo que tuvieron la obligación de volver a plantear los procesos en medio del confinamiento. Además, debido a la aparición del Coronavirus, la mayoría de las empresas tuvieron que incursionar con el avance tecnológico y acoplarse al ritmo laboral (Juárez y Palpa, 2020, p. 23).

La organización de servicios de una empresa de call center del trabajo de estudio se encuentra ubicada en Lima. En la organización se presentaron una serie de incidencias en el desempeño laboral dentro el trabajo remoto, que normalmente se pueden encontrar en las empresas de las entidades públicas y/o privadas. Por otro lado, debido a la pandemia que ocasionó el Covid-19, provocó que presenten mayores inconvenientes para ejercer sus actividades, por lo que se vieron

involucrados los factores como, la comunicación efectiva, el control laboral, la demanda laboral y el desempeño de funciones, que afectaron el desempeño laboral en los trabajadores, teniendo como resultado un bajo rendimiento en el logro de los objetivos planteados dentro de la industria, por ende, no se obtiene el resultado esperado en los indicadores mensuales que establece en la empresa.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, el nivel de desempeño de los trabajadores está por debajo de la media con relación a sus indicadores laborales, si la empresa de servicios persiste con el inconveniente, los resultados de los indicadores en las metas mensuales se verían afectadas. El aporte que se ejecutará a las organizaciones para contribuir a resolver los problemas es identificar los aspectos que causan el bajo rendimiento de los empleados, de esta forma se podrá ejecutar estrategias y/o alternativas de soluciones ante esta adversidad, para mejorar los aspectos que provocan esta problemática y afectan el desempeño laboral.

Basado en la existencia del problema explicado, las preguntas que se plantearon fueron las siguientes; (a) ¿Cuál es el efecto del trabajo remoto en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios?; (b) ¿Cuál es el efecto del desempeño de funciones en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios?; (c) ¿Cuál es el efecto de la comunicación efectiva en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios?; (d) ¿Cuál es el efecto del control laboral en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios?; (e) ¿Cuál es el efecto de la demanda laboral en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios?

El estudio es adecuado porque accedió implantar la relación de las variables de indagación en ese sentido la justificación el trabajo de investigación comprende fundamentos que explican la importancia. Justificación teórica, dado que, se acudió a una diversidad proporcionada por bases y teorías anticipadas con relación al trabajo remoto y desempeño laboral, los resultados y persecución obtenidos son de mayor beneficio para investigaciones futuras. La justificación teórica describe cuales son las brechas de conocimiento actuales que el estudio intentará cerrar desde una perspectiva teórica, siendo un componente clave utilizado para sustentar la importancia de la investigación en las secciones de diversas revistas que preguntan sobre su importancia (Musallam et al., 2019, p. 13). Del mismo modo,

está relacionado con el deseo del investigador de profundizar en los marcos teóricos que abordan el problema que se describe, con el progreso del conocimiento en un campo de estudio particular (Fernández, 2020 p. 70).

En tanto, la justificación metodológica del proyecto se basará en un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, la cual permitirá tener la investigación sobre las variables que se tiene, de esta manera, permite encontrar información que es importante para validar y confirmar su validez. De igual forma, a través de hipótesis, mostrar objetivamente el rechazo o la aceptación de la relación que existe entre las dos variables de nuestro tema, se acudió a técnicas e instrumentos de recolección de datos que atravesaron por las respectivas validaciones y estudio de confiabilidad, ello accede a que sean empleados por otros indagadores que aprovechen en estimar las variables de la investigación. Un estudio se considera metodológicamente justificado cuando se desarrollará una nueva herramienta para recopilar o analizar datos, se sugiere una nueva metodología que incluye métodos alternativos para experimentar con una o más variables, o cuando se estudiará una población específica y su método más adecuado (Fernández, 2020 p. 71). Implica explicar la lógica detrás del uso de la metodología sugerida, la necesidad de resaltar la importancia de la metodología es para enfatizar los métodos que se aplicaran para conocer los factores de las variables de estudios (Musallam et al., 2019, p. 13).

Asimismo, la investigación también cuenta con justificación práctica, de acuerdo con los objetivos presentados en esta investigación, facilita conocer las distintas opiniones de los colaboradores frente a esta modalidad de trabajo remoto. Con el análisis que se ejecutará, ayudará a saber el nivel de desempeño que tienen trabajando bajo esta modalidad, donde, se podrá obtener los resultados e implementar las recomendaciones frente a las respuestas obtenidas. Implica describir cómo los hallazgos de la investigación contribuirán a alterar la realidad del área temática, es decir, de la tesis a desarrollarse. Por este motivo, requieren esta sección porque les permite demostrar cómo la investigación realmente beneficiará el entorno empresarial nacional y mundial (Álvarez, 2020, p. 17). Por lo tanto, la investigación y los estudios en ciencias económicas administrativas son principalmente de carácter práctico; ya que describen y analizan un problema para sugerir acciones de solución, mediante la productividad, calidad, motivación,

supervisión, satisfacción laboral, ausentismo, rotación, entre otros. Como resultado, ayudarán en la resolución de problemas, la toma de decisiones o la sugerencia de estrategias centradas en la solución (Chavarría, 2022, p. 15).

Del mismo modo, se toma en cuenta la justificación social, en conformidad con los propósitos de la actual investigación, que brinda la información que necesitamos para estar preparados ante un bajo desempeño por parte de trabajadores de un proveedor de servicios, se podrá tener datos relevantes, para llevar a cabo una adecuada gestión y tener mejores resultados en base a las respuestas recolectadas de los empleados, que se ejecutarán en el actual proyecto de investigación. Por ende, se señalan en que toda investigación debe tener alguna relevancia social, logrando trascender para la sociedad y significando alcance o proyección social, es decir, sostienen que un estudio puede ayudar a resolver cuestiones que preocupan a un grupo social (Fernández, 2020, p. 72). Por otro lado, la justificación, tal como la entendemos en este trabajo, emerge como un espacio privilegiado para estudiar las diferencias disciplinares en la construcción social por su carácter de noción epistemológica y como componente de la acción social que implica la producción de un artículo de investigación (Sabaj, 2020, p. 323).

Por otro lado, para que los objetivos cumplan su propósito en el proceso de investigación, deben exhibir las siguientes cualidades; deben ser distintos, precisos, realistas y alcanzables, son precisos cuando sabes exactamente lo que buscas lograr; son específicos cuando los logros son específicos y bien definidos; realistas cuando son factibles para que el investigador los complete; y alcanzable cuando se prevé su finalización al término de cada etapa del proyecto (Bastidas, 2019, p. 15). Asimismo, son acciones sugeridas para la investigación y llega a su fin una vez que se cumple su objetivo, por ello; es importante tener en cuenta que los objetivos indican el propósito en la investigación (Álvarez, 2020, p. 12).

En base a lo señalado, se han establecido los siguientes objetivos; (a) Comprobar el efecto del trabajo remoto en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios; (b) Evaluar el efecto del desempeño de funciones en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios; (c) Explicar el efecto de la comunicación efectiva en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios; (d) Inferir el efecto del control laboral en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios;

(e) Determinar el efecto de la demanda laboral en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.

La hipótesis se encuentra definida como una proposición que ofrece una explicación potencial para un fenómeno bajo investigación, para desarrollar una hipótesis uno debe tener la mente abierta y deseos de aprender; de lo contrario, se estaría intentando imponer ideas, lo cual es totalmente incorrecto, no es necesario que sea de manera precisa (Freire, 2018, p. 124). Asimismo, no necesariamente tiene que ser cierta; sin embargo, uno debe evitar cometer el error de formular una hipótesis apresuradamente sin leer cuidadosamente la literatura porque esto puede conducir a errores como hipotetizar algo que está fuertemente respaldado o algo que ha sido rechazado enfáticamente, es decir, para inferir una conclusión, es necesario hacer una suposición acerca de que algo es posible o imposible (Izcara, 2018, p. 134).

En la investigación se establecen las siguientes hipótesis; (H1) El trabajo remoto tiene efectos significativos en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios; (H2) El desempeño de funciones tiene efectos significativos en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios; (H3) La comunicación efectiva tiene efectos significativos en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios; (H4) El control laboral tiene efectos significativos en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios; (H5) La demanda laboral tiene efectos significativos en el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.

II. MARCO TEÓRICO

En esta segunda ejecución del capítulo, se utilizó el estudio de las diversas fuentes teóricas. Se comienza planteando las investigaciones de los antecedentes dentro del ámbito nacional e internacional, de manera que se conozca las conductas de las variables en los diversos puntos geográficos que fueron estudiados. Del mismo modo, las teorías del investigador, el tipo de investigación que desarrolló, los hallazgos del estudio y, finalmente, las conclusiones extraídas del estudio se pueden ver y comprender en el fondo. Este capítulo, está compuesto por antecedentes internacionales y nacionales, posteriormente se desarrollan las bases teóricas en la que se define a las variables.

Liu et al. (2023) en su artículo de investigación denominado *Trabajo desde casa u oficina durante la pandemia de COVID-19; Los diferentes modelos de mediación en cadena del apoyo organizacional percibido al desempeño laboral*. Tiene como objetivo comparar como el apoyo empresarial percibido impacta en el desempeño laboral del trabajador, cuando realizan sus labores desde casa y en la oficina. Para realizar el desarrollo de esta investigación se hizo mención a la teoría; que uno de los recursos laborales más destacados del trabajo remoto es la autonomía laboral, que es el grado de independencia y discrecionalidad que se permite en el desempeño de las tareas profesionales (Bakker y Demerouti, 2018, p. 47). Por otro lado, el desempeño laboral consiste en una variedad de actividades diferentes que contribuyen a la organización de diferentes maneras; se trata de comportamientos de los trabajadores y que estas son importantes para la consecución de los objetivos organizacionales (Dharma, 2018, p. 56). Los resultados mostraron una correlación de ,593 y una significancia de ,05. Este estudio enriquece un vacío de investigación en el trabajo remoto al dilucidar el vínculo entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral. Este conocimiento ayuda a las empresas a comprender cómo mejorar el desempeño laboral de los empleados sin tener un impacto negativo en el lugar de trabajo.

Susilo (2020) en su estudio titulado *Revelando el impacto del trabajo desde casa en el desempeño laboral durante la crisis de Covid-19; Evidencia empírica de Indonesia*. Dicho artículo tiene como propósito principal determinar el impacto del trabajo desde casa en el desempeño laboral. La teoría utilizada para el trabajo remoto, menciona que laborar desde casa trae muchos beneficios, sin embargo;

existe también una consecuencia negativa de las políticas de trabajo ya que el trabajador posee un sentimiento negativo al recibir menor reconocimiento (Zhang, 2021, p. 18). Por otro lado, el desempeño laboral en una organización es influenciado por tres principales factores individuales, ambiente organizacional y demanda de trabajo (Boyatzis, 2018, p. 89). Para el cuestionario se aplicó la escala Likert, en la que se obtuvo 330 encuestados, los resultados mostraron una correlación de ,517 y una significancia de ,05. Por ende, se manifestó que, al realizar el trabajo desde casa los trabajadores perciben mayor satisfacción y motivación; sin embargo, se llega a concluir que el trabajo remoto no necesariamente incrementará o disminuirá el rendimiento de los empleados ya que, en el estudio previo se indica que el trabajo remoto y desempeño laboral no es directo, dado que los trabajadores necesitan primero lograr un cierto nivel de satisfacción laboral para aumentar su desempeño.

Siu et al. (2023) en su artículo denominado *El rol moderador de las creencias racionales para abordar el impacto negativo de la interfaz trabajo-hogar en el desempeño laboral autoevaluado a través de un camino de motivación*. Tiene como objetivo introducir las creencias racionales como un recurso personal potencialmente relevante en el modelo de demandas – recursos laborales (JD-R) para entender el mecanismo subyacente y reducir la demanda laboral de la interfaz trabajo-hogar en el desempeño laboral autoevaluado. Para la realización del desarrollo de la investigación mencionaron que, las demandas laborales de la interfaz trabajo-hogar, podrían conducir a un rendimiento laboral reducido a través de un proceso de deterioro de la salud (Bakker y Demerouti, 2018, p. 26). Por otro lado, señalan que la motivación conduce a un buen desempeño laboral, al adoptar creencias racionales para interpretar sus situaciones estresantes, los empleados podrán desarrollar respuestas funcionales, por lo que es más probable que tomen las medidas adecuadas para lograr sus objetivos relacionados con el trabajo (Bernard y David, 2018, p. 56). Los resultados mostraron una correlación de - ,04 y una significancia de ,05. Este estudio reveló que, si un trabajador remoto tiene poca tolerancia a la frustración afectará al desempeño debido a que la frustración puede ser relativamente prominente en los resultados relacionados con el logro.

Hafshah et al. (2022) en su artículo denominado *El impacto del trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 en el desempeño de los empleados millennials;*

evidencia de la industria bancaria de Indonesia. Tiene como propósito examinar el impacto del sistema de trabajo remoto en tiempo de pandemia COVID-19 en el desempeño de los empleados que laboran Partime en Bank Mandiri con la motivación y el compromiso de los empleados como variables mediadoras. El trabajo remoto es la actividad laboral fuera de la oficina, que ocurre cuando los trabajadores llevan a cabo la tarea en otras ubicaciones que no se encuentran dentro de la oficina, utilizando información y comunicación tecnologías (TIC) incluidos ordenadores, el internet, y teléfono (Putra et al., 2020, p. 78). Por otro lado, el desempeño laboral es el efecto de las acciones acumuladas del conocimiento, la capacidad y las habilidades del empleado para realizar una tarea en una situación y tiempo determinado (Zafar, 2018, p. 53). Los resultados mostraron una correlación de ,582 y una significancia de ,000. Finalmente, este estudio muestra que el trabajo remoto tiene una influencia positiva en el desempeño, la motivación y en el compromiso de los trabajadores. El resultado también muestra un impacto mediador del trabajo remoto en el desempeño de los empleados a través de la motivación y el compromiso.

Toscano et al. (2022) en su investigación llamada *Trabajar de manera remota durante la pandemia de COVID-19; factores psicosociales relacionados con el trabajo, satisfacción laboral y desempeño laboral entre los empleados rusos.* Este artículo tiene como propósito investigar la influencia del género y la edad en las percepciones de los empleados sobre el trabajo remoto. La teoría utilizada indica que, para la elaboración de planes que permitan implementar el trabajo remoto a largo plazo, se debe preferir contar con la presencia de los empleados tanto en la oficina como en el hogar (Toscano et al., 2022, p. 58). Por otro lado, mencionan que, el desempeño laboral es el comportamiento prescrito por un rol que promueve los objetivos de la organización, y es una función del conocimiento, la capacidad, las habilidades y la motivación (Toscano et al., 2022, p. 47). La encuesta estuvo conformada por 313 empleados rusos, en el cual se obtuvo como resultado el porcentaje de actividades de oficina realizadas de forma remota que estuvo relacionada positivamente con las opiniones sobre el trabajo remoto mostraron una correlación de ,29 y una significancia de ,01 y el desempeño con el trabajo una correlación de ,27 y una significancia de ,01. Por último, se evidenció que las mujeres experimentaron más estrés y más compromiso trabajando de forma

remota; los empleados mayores percibieron al trabajo desde casa como una experiencia menos positiva además que, las opiniones sobre el trabajo a distancia y el compromiso se relacionaron positivamente con la satisfacción y el trabajo remoto.

Miyamoto (2021) en su proyecto de investigación titulado *Trabajo a distancia y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021*. Tiene como objetivo conocer cómo se relacionan la comunicación organizacional y la libertad en una asociación civil del Valle de Chicama. relacionados con el trabajo a distancia. Para realizar este estudio se utilizó la teoría del trabajo a distancia porque describe la forma en que los colaboradores realizan sus tareas fuera de su lugar de trabajo utilizando herramientas tecnológicas y adoptando una nueva perspectiva en las relaciones laborales a través de una comunicación efectiva (Zamorra, 2020, p. 18). Al igual que la comunicación interpersonal, la comunicación organizacional efectiva se refiere al intercambio de información dentro de los parámetros de las estrategias desarrolladas por la empresa, ayudando en gran medida al logro de las metas organizacionales (Zamorra, 2020, p. 34). Los resultados mostraron una correlación de ,917 y una significancia de ,05 este estudio encontró una relación positiva entre la gestión del trabajo remoto y la comunicación organizacional. Estos sugiere que a medida que mejora la comunicación organizacional, también lo hará la gestión del trabajo remoto, lo que se refleja en los hallazgos. Adicionalmente, se encontró que la dimensión comunicación organizacional y trabajo remoto tienen una relación directa considerable.

Van Zoonen et al. (2021) en su artículo de investigación denominado *Factores que influyen en la adaptación al trabajo remoto; respuestas iniciales de los empleados a la pandemia COVID-19*. Tiene como propósito vincular la gestión del desempeño y la teoría del establecimiento de objetivos en entornos de trabajo ubicados en el mismo lugar. Para ello, define el trabajo remoto como la actividad realizada por una persona en un lugar diferente del cual es supervisado o remunerado directamente (Mokhtarian, 2021, p. 84). Por otro lado, indican que la calidad de la comunicación es la información, la precisión y la puntualidad de la comunicación sobre los cambios que puedan surgir dentro de la organización (Van Zoonen et al., 2021, p. 42). Los resultados mostraron una correlación de - ,045 y

una significancia de ,001, el cambio percibido en la ubicación del trabajo tiene un impacto negativo en la adaptación, así como la calidad de la comunicación organizacional tiene un impacto limitado en la mitigación de esta relación negativa. Por ende, los resultados indican que los empleados que informan niveles más altos de independencia y claridad en las instrucciones laborales pueden adaptarse mejor al trabajo remoto. En estas circunstancias, las organizaciones podrían proporcionar objetivos y metas más claros disminuyendo la ambigüedad y minimizar las interdependencias entre los miembros de la organización mediante el diseño y la asignación de trabajos y tareas autónomas cuando sea posible.

Moreira et al. (2022) en su artículo de investigación denominado *Elaboración y desempeño laboral; el efecto mediador del compromiso*. El cual tuvo como propósito investigar si el engagement en el trabajo media la relación entre la elaboración del trabajo y el desempeño laboral. Para la realización de este estudio, se conceptualiza al desempeño laboral como los comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales (Shang, 2022, p. 45). Por otro lado, el desempeño de funciones se define como la eficiencia con la que un empleado realiza tareas que contribuyen a las responsabilidades laborales básicas (Shang, 2022, p. 54). Los resultados revelaron una correlación de .21 y una significación de .001, lo que indica que solo los aumentos en los recursos laborales estructurales, los recursos laborales sociales y las demandas laborales desafiantes lograrán una asociación positiva y significativa con el desempeño laboral y la dedicación al trabajo. Los empleados se desempeñan mejor en las tareas y se desempeñan mejor en sus trabajos cuando tienen altos niveles de compromiso laboral.

Choi et al. (2018) en su trabajo de investigación titulado *Importancia relativa de las principales dimensiones del desempeño laboral para determinar las calificaciones generales del desempeño laboral de los supervisores*. Para determinar las calificaciones generales de desempeño laboral, es importante investigar la estructura factorial del desempeño laboral y la importancia relativa de cada dimensión del desempeño. A efectos de conceptualizar el estudio, definieron el desempeño laboral como los resultados obtenidos para cada función laboral durante un período de tiempo predeterminado (Choi et al., 2018, p. 37). Por otro lado, el desempeño de la tarea se conceptualizó como comportamiento de rol, lo

que significa que los trabajadores logran el objetivo previsto de la organización al adoptar el comportamiento recomendado por la organización (Choi et al., 2018, p. 46). Los resultados mostraron una correlación de ,43 y una significancia de ,001 en relación del desempeño laboral, por lo que este hallazgo produce implicaciones importantes para los trabajadores ya que, las calificaciones del desempeño de funciones tienen un papel vital en la empresa, por ello si los trabajadores remotos desean una calificación de desempeño laboral alta, tienen que hacer un esfuerzo adicional para el logro de las metas organizacionales.

Pokojski et al. (2022) en su artículo titulado *Eficiencia del trabajo remoto desde la perspectiva de los empleadores; ¿qué sigue?*, en la cual menciona que el control laboral es la supervisión que realiza la parte administrativa a los trabajadores, es decir, el cumplimiento de horas laboradas de inicio a fin de su jornada. Además, define el trabajo remoto como un acuerdo de trabajo flexible, que permite a un colaborador realizar sus funciones desde un lugar que no sea la sede de la empresa. Por lo tanto, como resultado este arreglo reemplaza las interacciones con los compañeros de trabajo, con la comunicación a través de la tecnología de la información y la comunicación. El objetivo del estudio fue determinar si la actitud de una empresa hacia el trabajo remoto afectaba el grado de control que ejercía sobre los empleados. Como evaluación de la hipótesis respaldada, los hallazgos revelaron una correlación de .495 y una significancia de .001.

Peggy et al. (2022) en su investigación llamada *¿El trabajo remoto como nueva normalidad? El contexto tecnología-organización-entorno (TOE)*, en el cual conceptualiza que el control laboral son las conductas percibidas por parte del empleador demostradas al trabajador. Por lo tanto, las habilidades y la capacidad de un individuo para adaptarse a los arreglos de trabajo remoto son fundamentales para cumplir con las tareas asignadas en el tiempo determinado. Por otro lado, menciona que el trabajo remoto se conceptualiza como las tareas culminadas por los colaboradores en el hogar utilizando las herramientas digitales necesarias y la comunicación para apoyar prácticas de trabajo flexible. El objetivo fue analizar si el control laboral percibido se relaciona positivamente con la concentración requerida para el trabajo remoto. La muestra para este proyecto se conformó por un cuestionario electrónico a 238 colaboradores de Hong Kong. Los resultados mostraron una correlación de ,631 y una significancia de ,005, lo cual se refiere

que las actitudes hacia el trabajo remoto y el control conductual percibido son indicadores donde muestran que el trabajo remoto mejora el desempeño laboral.

Becker et al. (2022) en su proyecto nombrado *Sobrevivir de forma remota; cómo el control del trabajo y la soledad durante un cambio forzado al trabajo remoto afectaron el comportamiento laboral y el bienestar de los empleados*, en el cual menciona que la demanda laboral son las emociones sentidas o experimentadas ante una respuesta que ocurre como resultado de las interacciones en el lugar de trabajo. Por otro lado, indican que el trabajo remoto significa que los empleados pueden ejercer sus labores desde sus hogares o desde cualquier otro lugar que no sea la oficina real de su empleador. implica frecuentemente la creación de un espacio de trabajo en casa. Asimismo, tuvo el siguiente objetivo planteado en la investigación donde nos menciona si habrá efectos indirectos de la demanda laboral a través del equilibrio entre el trabajo y la vida en comportamientos laborales contraproducentes menores, depresión e insomnio. Los resultados mostraron una correlación de $-0,24$ y una significancia de $,001$ con el agotamiento emocional, asimismo, el equilibrio entre el trabajo remoto y la vida personal.

Ingusci et al. (2021) en su investigación realizada nombrada *Carga de trabajo, sobrecarga tecnológica y estrés conductual durante la emergencia de COVID-19; el papel de la elaboración de trabajos en trabajadores remotos*, define la demanda laboral es poder identificar los recursos necesarios para promover el bienestar del personal. Estos recursos se pueden clasificar como recursos laborales, como el apoyo de un líder, pueden amortiguarse con altos recursos laborales, lo que conduce a un mejor rendimiento para no caer en una sobrecarga de trabajo. Además, menciona que el trabajar de forma remota significa realizar negocios o funciones en relación a su puesto laboral, lo cual se desarrolla desde un lugar distante, como su hogar. La hipótesis planteada fue; la sobrecarga de trabajo (medida por la carga laboral y la sobrecarga tecnológica) aumentará las estrategias de elaboración del trabajo remoto. La muestra se realizó a 530 colaboradores que experimentaron el trabajo remoto o desde casa durante la primera crisis por la COVID-19 en Italia que se realizó de marzo-mayo en el año 2020. Los resultados mostraron una correlación de $,19$ y una significancia de $,000$.

Parket et al. (2022) en su artículo denominado *La coevolución de las demandas laborales emocionales y los lazos sociales basados en el trabajo y su*

efecto en el desempeño, en la cual define las demandas laborales como las emociones sentidas o experimentadas ante una respuesta que ocurre como resultado de las interacciones en el lugar de trabajo. Por otro lado, conceptualiza al desempeño laboral como la calidad del cumplimiento de las tareas asignadas por parte de los trabajadores en la organización. Su objetivo fue; las relaciones sociales laborales de los empleados moderan positivamente la asociación negativa entre las demandas emocionales del trabajo y el desempeño de los empleados. Para la muestra de la esta investigación se recaudó 135 trabajadores de un departamento de indagación y encaminado a la atención hacia el cliente. Tiene como hipótesis formulada; la demanda laboral si tiene relación con el desempeño, los resultados mostraron una correlación de ,631 y una significancia de ,005.

Abdurachman et al. (2023) en su artículo denominado *Integrando Liderazgo en Recursos de Demanda Laboral (JD-R) para el Desempeño Personal en Institución Militar*, en la cual define la demanda laboral es poder identificar los recursos necesarios para promover el bienestar del personal militar. Estos recursos se pueden clasificar como recursos laborales, como el apoyo de un líder, pueden amortiguarse con altos recursos laborales, lo que conduce a una mejora del bienestar y el rendimiento. Por otro lado, conceptualiza al desempeño laboral como las prácticas de liderazgo, que son recursos humanos que juegan un papel crucial dentro de la empresa. El objetivo planteado fue evaluar como demanda laboral media el efecto de liderazgo transformacional en el desempeño. Para la muestra de esta investigación se colectó a 586 superintendentes de aldeas en la isla de Java, incluidas las de áreas remotas. Los resultados mostraron una correlación de ,721 y una significancia de ,005 señala que la demanda laboral media el efecto de liderazgo transformacional en el desempeño, por ende, se afirma, que el liderazgo transformacional si está relacionada positivamente con el desempeño laboral.

Aboagye et al. (2020) en su artículo denominado *El efecto de la comunicación de riesgos en la tarea de las enfermeras y el desempeño contextual en el control de brotes de enfermedades en Ghana; aplicación del modelo de causa*, la comunicación efectiva definida como los comportamientos que se delinear en función de los requisitos del rol y se identifican mediante un análisis exhaustivo del trabajo. Por otro lado, define como los comportamientos dentro de los deberes asignados del empleado con la empresa que labora. La muestra de la investigación

con una muestra de 305 empleados en el hospital de Ghana. Tiene como objetivo validar si la comunicación efectiva y el desempeño laboral están relacionados en enfermeras que trabajan en un hospital en Ghana. Los resultados mostraron una correlación de ,65 y una significancia de ,001.

Minchola (2021) en su trabajo de investigación denominado *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la empresa Fair Fruit Perú SAC, Lima 2020*. Su objetivo es conocer el vínculo entre el desempeño laboral en la empresa mencionada y cómo se gestiona el trabajo remoto. Para realizar esta investigación se hizo mención de la teoría el cual señala que aquellos colaboradores que realicen sus funciones y actividades en la modalidad de trabajo a distancia deben empoderarse, sentirse pertenecientes a la organización y ser reconocidos; además, es fundamental que se sientan seguros en esta modalidad (Thorner, 2020, p. 38). Por otro lado; sugiere que el control en este contexto es la maximización del esfuerzo humano a través de la búsqueda de la eficacia en el uso de los recursos, lo que puede reflejarse en mayor rendimiento (Ayasta, 2018, p. 52). Sin embargo, el desempeño es la creación de comportamientos en los empleados que les permitan contribuir al éxito de las organizaciones (Ramos et al., 2019, p. 65). Los resultados mostraron una correlación de ,437 y una significancia de ,002 entre el trabajo remoto y el desempeño laboral. Asimismo, en este estudio la correlación de ,747 y una significancia de ,000 que muestra una relación positiva entre la dimensión control y la variable desempeño, donde las variables presentan una relación positiva alta.

Las bases teóricas permiten explicar con mayor profundidad el conocimiento de las variables estudiadas. El trabajo remoto y el desempeño laboral cuentan con diversas teorías que han sido realizadas por expertos en las materias en mención. Las bases teóricas, son el conjunto más reciente de conceptos, definiciones, nociones y principios que explican las teorías principales del tema investigado (Pérez, 2018, p 19). Este trabajo de investigación se basa en la teoría de Darwin, dentro de sus cinco teorías se encuentra la de selección natural, el cual explica cómo las poblaciones pueden evolucionar a través del tiempo de modo que se vuelven mejor adaptadas al medio; por lo tanto, el que mejor se adapte es el que sobrevive. En ese sentido, el ambiente afecta inmensamente los patrones de comportamiento de las organizaciones es por eso que las empresas no son

sistemas cerrados y están abiertas a un entorno cambiante e impredecible. Por lo que estos cambios impredecibles las obligarán a ser flexibles en sus estructuras internas y adaptables a las variaciones. Por ende, los patrones de comportamiento de las organizaciones se adaptan a las exigencias internas y externas a las que se encuentran sometidas, donde se puede afirmar que la ecología del mundo empresarial es similar a la teoría de la selección natural de Darwin. Al igual que las especies a lo largo de los milenios, las organizaciones deben ser flexibles y adaptables para responder a los cambios del entorno, tanto los cambios graduales como los cambios abruptos y significativos. De ello depende su persistencia en el medio ambiente, su éxito en el nicho ecológico y, su capacidad para sobrevivir (Beltrán y López, 2018, p. 73).

El trabajo remoto es una actividad que lleva a cabo el trabajador en su hogar, y que mantiene vigente las órdenes de su jefe inmediato. Por ende, la incorporación de esta nueva modalidad implicó que el área de recursos humanos de cada empresa gestione instrumentos y lineamientos estipulados de bioseguridad (Uribe et al., 2021, p. 26). Esto se refiere a que el trabajo remoto es una modalidad que las empresas han adoptado frente a los cambios que han venido sucediendo por el cual, han tomado como una alternativa para continuar operando sus actividades. Además, para realizar el trabajo remoto es necesario investigar sus características específicas, nos centramos en los recursos personales de los empleados y los comportamientos proactivos que pueden ser necesarios para hacer frente a los desafíos del trabajo a distancia, para diseñar formas eficientes y equilibradas; teniendo en cuenta la autoeficacia relacionada con el trabajo (Mäkikangas et al., 2022, p. 396). Por lo tanto, esto hace referencia al continuar laborando desde un lugar elegido por los colaboradores, dándole más énfasis a los resultados obtenidos trabajando vía remota.

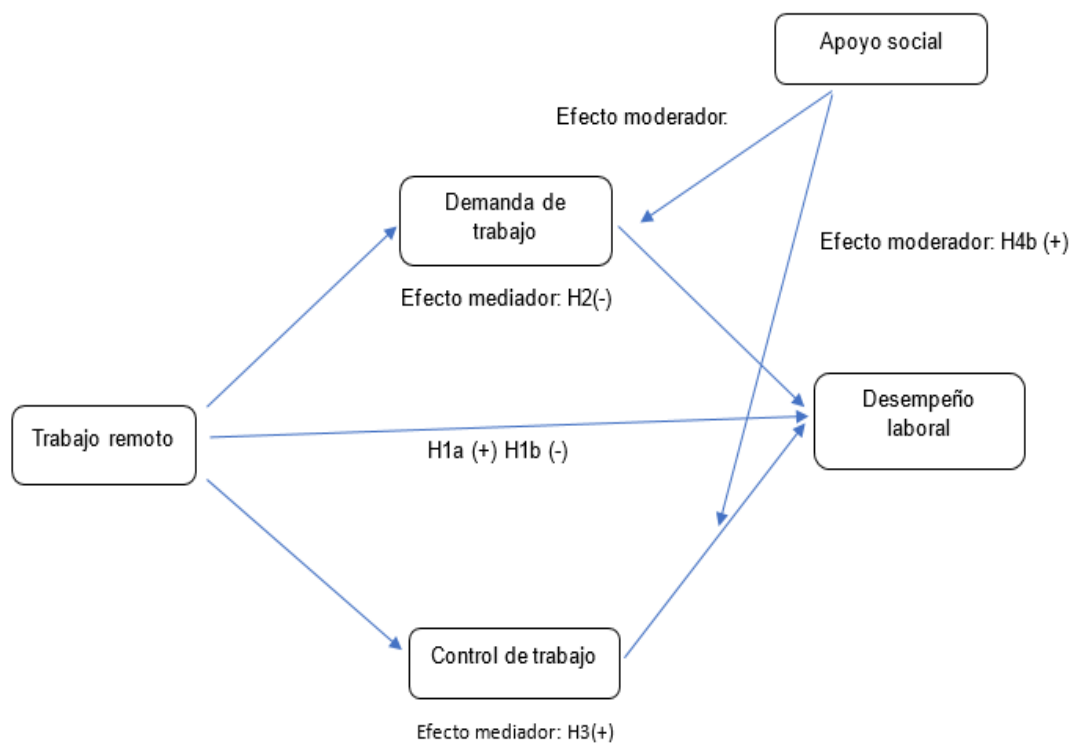
Por ello, se plantean las siguientes dimensiones del trabajo remoto (1) Apoyo organizacional, en las cuales se mencionan que es una dimensión que valida si el colaborador tiene el soporte suficiente para cumplir con sus funciones encomendadas por la organización. Asimismo, dimensión (2) La funcionalidad del hogar como entorno de trabajo, este elemento se encarga de verificar si el trabajador cuenta con las comodidades, espacio y herramientas para desempeñar sus actividades diarias. Además, dimensión (3) La elaboración del trabajo se midió

utilizando cuatro elementos que se centran en optimizar las demandas del trabajo (Mäkikangas et al., 2022, p. 36).

Los resultados del modelo del modelo teórico de la investigación, se indica en la figura 1, la investigación identifica los factores que determinan el trabajo remoto. El estudio de investigación compara el desempeño laboral en términos de calidad y productividad entre trabajo remoto y trabajo en oficina de 861 encuestados chinos que utilizan una metodología cuasi experimental. Los resultados revelan que el trabajo remoto mejora el desempeño laboral en términos de calidad del trabajo, pero lo reduce en términos de productividad laboral.

Figura 1

Modelo teórico de trabajo remoto y desempeño laboral



Fuente: Citado en Qu J. y Yan J. (2022). From home vs working from office in terms of job performance during the COVID-19 pandemic crisis: evidence from China. Asia Pacific Journal of Human Resources. 5:10.1111/1744-7941.12353.

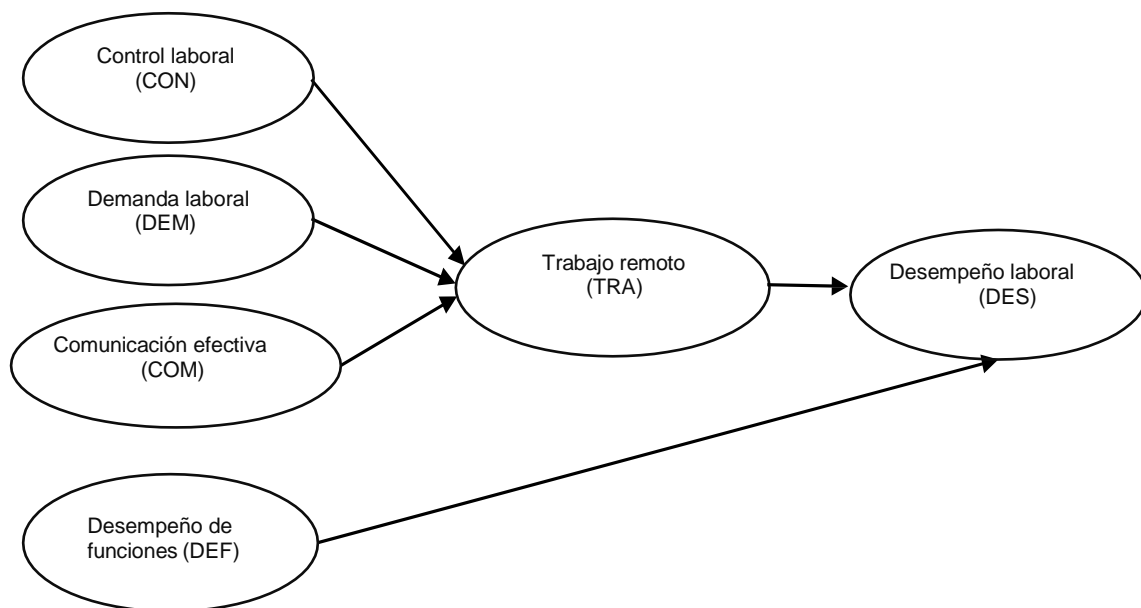
Nota: la figura muestra Trabajar desde casa frente a trabajar desde la oficina en términos de desempeño laboral durante la crisis de la pandemia de COVID-19: evidencia de China propuesto por Qu y Yan (2022). Donde se muestra el control laboral y demanda laboral. Además, del desempeño laboral y el efecto moderador apoyo social dentro del trabajo remoto.

El modelo teórico se basó en el trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de call center. Asimismo, el modelo graficado en la figura uno, da teoría que el trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores en una empresa son el resultado del control laboral y demanda laboral que hay en las organizaciones, el desempeño laboral es dependiente del trabajo desde casa, como efecto de moderador se tiene el apoyo social.

Por otro lado, afirma que el trabajo remoto mejora el desempeño laboral de los trabajadores debido a que se tiene un mejor rendimiento en sus funciones a realizar. El control de trabajo también influye en el desempeño, por lo que están sometidos a seguir los pasos propuesto por la empresa, es decir, existe un orden para ejecutar las labores diarias. La demanda de trabajo es un factor que reduce el desempeño de los trabajadores, por lo que se tiene una sobrecarga de trabajo y horas adicionales a lo habitual para poder cumplir con las tareas asignadas (Qu y Yan, 2022, p. 3).

Figura 2

Modelo teórico propuesto



Fuente: Adaptado de Qu J. y Yan J. (2022). From home vs working from office in terms of job performance during the COVID-19 pandemic crisis: evidence from China. Asia Pacific Journal of Human Resources. 5:10.1111/1744-7941.12353.

Nota: la figura muestra que el control laboral media sobre el trabajo remoto en el

desempeño laboral. Por ello, tiene como variables latentes, referidas al control laboral, demanda laboral, comunicación efectiva, desempeño de funciones y desempeño laboral.

En base a ello, se mencionan las variables latentes como principal se señala al trabajo remoto y desempeño laboral, en el cual se infiere que tendrá un impacto importante en los colaboradores de una empresa de servicios de call center, verificando el trabajo desde casa y el desempeño de los trabajadores. El *trabajo remoto* es la realización de funciones laborales que se efectúan desde el hogar, utilizando las herramientas tecnológicas proporcionadas por la organización. Por lo tanto, es definida por las teorías como la prestación de servicios que el colaborador ejecuta mediante su domicilio, es decir, labor realizada fuera del centro de trabajo a través del uso equipos tecnológicos y el manejo de una red de internet estable, cuyos medios tienen que ser óptimos para la conexión vía remota, permitiendo al trabajador desempeñarse adecuadamente (Ávila et al., 2022, p. 11). Asimismo, el *trabajo remoto* es utilizado en las empresas para que el colaborador siga cumpliendo sus tareas desde la comodidad de su hogar, sin necesidad de ir presencialmente al centro de labor, por ello, es indispensable que cuente con los implementos tecnológicos para llevar a cabo sus funciones asignadas, produciendo así mayor productividad y satisfacción laboral. No obstante, el *trabajo a distancia* puede causar exclusión social, lo que se suma a los bajos niveles de desempeño realizados por el colaborador (Shimura, 2021, p. 7). Además, señalan que brinda la flexibilidad de trabajar en cualquier lugar que no sea su oficina ni las instalaciones de la empresa, el cual puede implicar un contrato a largo plazo, logrando así en los trabajadores el vínculo emocional con la organización, y la maximización de la satisfacción y el desempeño laboral (Qu y Yan, 2022, p. 25).

La hipótesis planteada sobre el *trabajo remoto* en el *desempeño laboral* fue confirmada por estudios empíricos que muestran linealidad de relaciones de causa y efecto, mencionan que laborar desde casa (*trabajo remoto*) genera una serie de beneficios al trabajador; sin embargo, los estudios concluyen que existen consecuencias negativas producto de las políticas laborales, ocasionando en los colaboradores sentimientos negativos al recibir menor reconocimiento por el esfuerzo realizado en condiciones laborales remotas (Zhang, 2021, p. 18). Por otro lado, el desempeño laboral contextualizado en el trabajo remoto en una

organización, es influenciado por tres principales factores, relacionados con el aspecto individual, ambiente organizacional y demanda de trabajo, que evaluados deben cumplir con los indicadores de productividad sujetos a alcanzar (Boyatzis, 2018, p. 89). Estudios desarrollados mostraron correlaciones medias, entre realizar el trabajo desde casa y la percepción de los colaboradores que al ejecutarlo conciben mayor satisfacción y motivación; sin embargo, el trabajo remoto no necesariamente incrementará o disminuirá el rendimiento de los empleados ya que el desempeño laboral no es lineal, dado que los trabajadores necesitan primero lograr un cierto nivel de satisfacción laboral para aumentar su desempeño. Asimismo, evidencias empíricas definen el *trabajo remoto* como la actividad laboral fuera de la oficina, que ocurre cuando los trabajadores llevan a cabo la tarea en otras ubicaciones que no se encuentran dentro de la oficina, utilizando información y comunicación tecnologías (TIC) incluidos ordenadores, el internet, y teléfono (Putra et al., 2020, p. 78). Por otro lado, el desempeño laboral es el efecto de las acciones acumuladas del conocimiento, la capacidad y las habilidades del empleado para realizar una tarea en una situación y tiempo determinado (Zafar, 2018, p. 53). Estudios desarrollados mostraron correlaciones altas donde indica que el trabajo remoto tiene una influencia positiva en el desempeño, la motivación y en el compromiso de los trabajadores. El resultado también muestra un impacto mediador del trabajo remoto en el desempeño de los empleados a través de la motivación y el compromiso.

Como segunda variable latente el *control laboral*, mencionan que es la ventaja más destacada del trabajo remoto debido a que se considera flexible en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que puede mejorar significativamente el sentido de control y la autonomía del trabajo realizado por los empleados desde su hogar (Qu y Yan, 2022, p. 15). Por lo tanto, la teoría define el *control laboral* a nivel de persona, como la discreción el poder o la influencia que tiene un individuo sobre sus acciones en una situación realizada dentro de su labor vía remota, en combinación con la capacidad de participar en acciones y/o recibir los resultados deseados como resultado de estas acciones (Rauvola y Rudolph, 2021, p. 11). De la misma manera, *el control laboral* es definido como la jerarquía del diseño técnico y organizativo de un proceso de trabajo, que obliga a realizar solo operaciones específicas con movimientos estándar y simplificados, el cual se juega un papel en

el control del trabajo (De La Garza Toledo, 2019, p. 16). Asimismo, es la maximización del esfuerzo humano a través de la búsqueda de la eficiencia en el uso de los recursos que se tiene en el trabajo remoto, lo cual se puede reflejar en una mayor productividad para alcanzar los objetivos propuestos tanto personales como organizacionales (Ayasta, 2018, p. 15).

La hipótesis planteada sobre el *control laboral* en el *trabajo remoto* fue confirmada por estudios empíricos que muestran linealidad de relaciones de causa y efecto, mencionan que el *control laboral* es la supervisión que realiza la parte administrativa a los trabajadores, es decir, el cumplimiento de horas laboradas de inicio a fin de su jornada. Además, define el trabajo remoto como un acuerdo de trabajo flexible, que permite a un colaborador realizar sus funciones desde un lugar que no sea la sede de la empresa. Estudios desarrollados mostraron correlaciones medias, siendo una evaluación de hipótesis soportada en la que se muestra la significancia de llevar a cabo un control laboral eficiente dentro del trabajo remoto (Pokojski et al., 2022, p. 53).

Como tercera variable latente, señaló a la *demanda de trabajo*, cuyas características alteran el estrés, el desempeño y la satisfacción de los empleados, sin embargo, el trabajo remoto puede aumentar la demanda en la posibilidad de incentivar a las personas a trabajar durante más horas y aumentar la intensidad de los colaboradores (Qu y Yan, 2022, p. 15). De esta manera, definen a la *demanda laboral* como la cantidad de trabajo que se puede delegar a un componente o elemento de una cadena productiva sin impedir el crecimiento general de las operaciones, por lo que, una o más unidades mínimas laborales pueden constituir la carga dentro del trabajo remoto (Popp, 2023, p. 23). Por otro lado, las *demandas laborales* son como las emociones sentidas o experimentadas ante una respuesta que ocurre como resultado de las interacciones en el lugar de trabajo, sin embargo, es menos percibida en la modalidad remota, debido a que el ambiente de un trabajador remoto es diferente a la de un colaborador que labora de manera presencial (Parker et al., 2022, p. 12).

La hipótesis planteada sobre la *demanda laboral* en el *trabajo remoto* fue confirmada por estudios empíricos que muestran linealidad de relaciones de causa y efecto, señalan que la *demanda laboral* es poder identificar los recursos necesarios para promover el bienestar del personal. Estos recursos se clasifican

como herramientas laborales que permiten conducir a una mejora del bienestar y el rendimiento del trabajo remoto, lo que conduce a un mejor desempeño para no tener en una sobre carga de trabajo (Dudung et al., 2023, p. 30). Además, menciona que el trabajar de forma remota significa cumplir las demandas laborales en relación a su puesto de trabajo, lo cual se desarrolla desde un lugar distante, como su hogar, asimismo, estudios desarrollados mostraron correlaciones medias entre la demanda laboral y el trabajo remoto (Ingusci et al., 2021, p. 89).

Como cuarta variable latente, la *comunicación efectiva* es definida como el medio por el cual el trabajador, emite y recibe información interactuando con sus compañeros, a través del uso de la tecnología vía asincrónica y es posible que los empleados deban aprender y equiparse con el conocimiento correspondiente, incluidos los términos del uso de herramientas y métodos de comunicación dentro del trabajo remoto (Qu y Yan, 2022, p. 16). Además, la *comunicación efectiva* está referida al conjunto de habilidades que tienen las personas para poder comunicarse con los demás de manera exitosa mediante herramientas digitales, el cual permite trabajar en equipo desde el hogar (trabajo remoto) y realizar acciones que dirijan al logro de las metas (Quenema, 2020, p. 25). En ese sentido, la *comunicación efectiva* en término de trabajo remoto es la medida en que la información se distribuye adecuadamente, de forma que los comportamientos que se delinean en función de los requisitos del rol y se identifican mediante un análisis exhaustivo de la realización en el trabajo a distancia (Shockley et al., 2021, p. 18).

La hipótesis planteada sobre la *comunicación efectiva* en el *trabajo remoto* fue confirmada por estudios empíricos que muestran linealidad de relaciones de causa y efecto. Una de ellas afirma que la *comunicación organizacional efectiva* es el proceso mediante el cual se intercambian mensajes dentro de los límites de las estrategias creadas por el negocio, contribuyendo significativamente al logro de los objetivos empresariales, los estudios desarrollados mostraron correlaciones altas, en la cual se encontró una relación positiva entre la gestión del trabajo remoto y la comunicación organizacional (Zamorra, 2020, p. 34). Del mismo modo, estudios empíricos realizados mencionan que, definen el trabajo remoto como la actividad realizada por una persona en un lugar diferente del cual es supervisado o remunerado directamente (Mokhtarian, 2021, p. 84). Asimismo, indican que la calidad de la comunicación efectiva es la información, la precisión y la puntualidad

de la capacidad de interacción sobre los cambios que puedan surgir dentro de la industria. Los estudios desarrollados mostraron una correlación media entre el cambio percibido en la ubicación del trabajo remoto como un impacto negativo en la adaptación, así como la calidad de la comunicación organizacional tiene un impacto limitado en la mitigación de esta relación (Van Zoonen et al., 2021, p. 42).

Finalmente, la variable latente *desempeño de funciones* es definido como la manera de efectuar las labores, donde el trabajador aporta su esfuerzo para la obtención de los objetivos, incluyendo la forma de realizar el trabajo vía remota, en la cual se puede observar las capacidades que tiene y de qué modo lo emplea para lograr un mejor desempeño laboral (Juárez y Palpa, 2020, p. 13). Por ende, el *desempeño de funciones* se define como el nivel de trabajo o servicio que un empleado proporciona a la empresa mediante sus habilidades, tanto interpersonales como profesionales, entran en juego en esta situación y los resultados de la organización se ven directamente afectados en el desempeño laboral de cada trabajador (Alaswadko y Hassan, 2020, p. 24). De la misma manera, nos indican que es una tarea desafiante que ejemplifica la aplicación del conocimiento a la solución de un problema contextualizado del trabajo a distancia, real o simulado a través de la creación de productos que son evaluados de acuerdo con los estándares del desempeño laboral (Tu et al., 2022, p. 31). Por otro lado, el desempeño de funciones se define como la eficiencia con la que un empleado realiza las tareas que contribuyen a las responsabilidades laborales básicas (Shang, 2022, p. 54).

La hipótesis planteada sobre el *desempeño de funciones* en el *desempeño laboral* fue confirmada por estudios empíricos que muestran linealidad de relaciones de causa y efecto, donde conceptualiza al *desempeño laboral* como los comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales (Shang, 2022, p. 56). Los resultados mostraron una correlación media, indicando que solo cuando los empleados tienen altos niveles de compromiso laboral, realizan tareas y realizan sus trabajos de manera más efectiva. Esto se debe a que el aumento de los recursos de trabajo estructural y social y las demandas laborales desafiantes tendrán una asociación positiva y significativa con el desempeño y el compromiso laboral. Por tal motivo, estudios empíricos realizados, mencionan que, para determinar el desempeño laboral es importante

investigar la estructura factorial del desempeño laboral y la importancia relativa del rendimiento que se obtiene. El *desempeño de funciones* se conceptualizó como el comportamiento de rol, lo que significa que los trabajadores logran el objetivo previsto de la organización al adoptar el comportamiento recomendado por la organización (Choi et al., 2018, p. 46). A efectos de conceptualizar el estudio, definieron el desempeño laboral como los resultados obtenidos para cada función laboral durante un período de tiempo predeterminado (Choi et al., 2018, p. 37). Los resultados mostraron una correlación media entre la relación del desempeño laboral. Por lo tanto, este hallazgo produce implicaciones importantes para los trabajadores ya que, las calificaciones del desempeño de funciones tienen un papel vital en la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo, se conoce también con el nombre de investigación científica aplicada, investiga el lenguaje en su relación con las personas y situaciones, es decir, un tipo de indagación pragmática para que de esta manera le dé como resultados la solución ante las adversidades de una situación o caso (Sánchez et al., 2018, p. 79). Asimismo, permiten medir las variables de un objeto de estudio mediante datos estadísticos, dándole lugar a la confirmación de las hipótesis si así fuera el caso, basándose en los cuestionarios con preguntas cerradas, donde contiene ítems para su categorización (Sánchez et al., 2018, p. 14). Además, menciona que se trata de la recopilación objetiva de información que se centra en números y valores, en el que se obtiene a través del método de análisis estadísticos y numéricos (Guevara y Castro, 2020, p. 167).

Diseño de investigación

El diseño de este estudio fue no experimental, fue de corte transversal causal. Son llamadas de esta manera porque no son estudios experimentales los cuales no se aplican en la metodología, es decir, son descriptivos y aplican este tipo de método en las investigaciones. Asimismo, se precisa que esta indagación es de corte transversal ya que, se recolectó datos, sólo en una instancia dada (Sánchez et al., 2018, p. 81). Por ello, se refieren que los diseños transaccionales o transversales recolectan información en un periodo determinado de espacio y tiempo sobre los hechos que ocurren (Cabezas et al., 2018, p. 79). Se desarrolló el diseño correlacional causal, estos estudios no sólo describen; sino que buscan dar respuestas del por qué ocurre un suceso, a través de que se da y la relación que pueda tener con las variables (Huerta, 2018, p. 13).

Siendo así que, la investigación es de naturaleza correlacional y busca determinar la fuerza de cualquier relación entre las variables bajo investigación, para posteriormente analizar y establecer su relación. Por ello, define la investigación correlacional como conocer el comportamiento de una categoría o variable, en base a la conducta de otras variables que están relacionadas (Hernandez, 2018, p. 45).

3.2. Variable de operacionalización

Es un tipo de técnica o metodología utilizada para la recolección de datos tiene un impacto directo en cómo se operacionalizan las variables. Está compuesto por una serie de instrucciones o pautas para medir una variable con una definición conceptual. En este caso, se hace un esfuerzo por recopilar la mayor cantidad de información posible sobre la variable elegida para comprender su significado y determinar si es apropiado para el contexto (Freire, 2018, p 8).

Variable latente exógena: Trabajo remoto

Definición conceptual.

El trabajo remoto brinda la flexibilidad de trabajar en cualquier lugar que no sea su oficina, ni las instalaciones de la empresa. Además, puede implicar un contrato a largo plazo y las personas pueden tener una relación emocional con la organización (Qu y Yan, 2022, p. 25).

Definición operacional.

Consiste en un conjunto de instrucciones que especifican las acciones que debe realizar un observador para recopilar datos sensoriales que, en mayor o menor medida, confirman la existencia de un concepto teórico. En otras palabras, describe las acciones que se deben tomar para medir una variable (Enrique, 2019, p.69).

Indicadores formativos.

Nos mencionan que, todos los pesos de regresión compuestos de construcciones formativas compuestas tienen que ser no colineales y la mayoría de ellas relevantes y estadísticamente significativas, asimismo, indicadores formativos compuestos, miden los pesos de la contribución relativa de cada indicador a su constructo (Hair et al., 2018, p. 18). Por ende, la variable latente formativa fue desarrollado en el cuestionario y sus respuestas se basaron en la escala Likert de 5 puntos, el cual están conformados por 5 indicadores formativos que son; TRA1, TRA2, TRA3, TRA4, TRA5.

Escala de medición.

El rango de valores posibles para una variable dada se conoce como escala de medición. Se aceptan un punto inicial y un punto final en este continuo de valores ordenados correlativamente. Las características de una variable que se puede medir dependiendo de su nivel de medición, los tipos de operaciones matemáticas que se pueden usar de manera efectiva en ese nivel, las fórmulas estadísticas y las

técnicas utilizadas para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas (Coronado, 2017, p.106). La escala de medición ordinal tipo Likert, que tiene cinco alternativas de respuesta que van desde el número uno totalmente en desacuerdo hasta el número dos en desacuerdo, el número tres ni de acuerdo ni en desacuerdo, el número cuatro de acuerdo y el número cinco totalmente de acuerdo, es por lo tanto la escala utilizada para el trabajo de investigación.

Variable latente formativa: Control laboral

Definición conceptual.

El control de trabajo es la ventaja más destacada del trabajo remoto debido a que se considera flexible en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que puede mejorar significativamente el sentido de control y autonomía del trabajo de los empleados (Qu y Yan, 2022, p. 45).

Definición operacional.

Consiste en un conjunto de instrucciones que especifican las acciones que debe realizar un observador para recopilar datos sensoriales que, en mayor o menor medida, confirman la existencia de un concepto teórico. En otras palabras, describe las acciones que se deben tomar para medir una variable (Enrique, 2019, p.69).

Indicadores formativos.

Los indicadores formativos son aquellos que contribuyen directamente a la construcción del constructo; la especificación reflexiva, en cambio, supone que los indicadores revelan las características del constructo latente (Claver, 2018, p. 16). Por lo tanto, para la segunda variable latente formativa, las preguntas fueron desarrolladas en el cuestionario y sus respuestas se basó en la escala Likert de 5 puntos, el cual se conforman por 4 indicadores formativos que son; CON1, CON2, CON3 y CON4.

Escala de medición.

El rango de valores posibles para una variable dada se conoce como escala de medición. Se aceptan un punto inicial y un punto final en este continuo de valores ordenados correlativamente. Las características de una variable que se puede medir dependiendo de su nivel de medición, los tipos de operaciones matemáticas que se pueden usar de manera efectiva en ese nivel, las fórmulas estadísticas y las técnicas utilizadas para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas. (Coronado, 2017, p.106). La escala de medición ordinal tipo Likert, que tiene cinco

alternativas de respuesta que van desde el número uno totalmente en desacuerdo hasta el número dos en desacuerdo, el número tres ni de acuerdo ni en desacuerdo, el número cuatro de acuerdo y el número cinco totalmente de acuerdo, es por lo tanto la escala utilizada para el trabajo de investigación.

Variable latente formativa: Demanda laboral

Definición conceptual.

Definen a la demanda laboral como la cantidad de trabajo que se puede delegar a un componente o elemento de una cadena productiva sin impedir el crecimiento general de las operaciones. Una o más unidades mínimas de trabajo pueden constituir la carga de trabajo (Popp, 2023, p. 67).

Definición operacional.

Consiste en un conjunto de instrucciones que especifican las acciones que debe realizar un observador para recopilar datos sensoriales que, en mayor o menor medida, confirman la existencia de un concepto teórico. En otras palabras, describe las acciones que se deben tomar para medir una variable de una investigación (Enrique, 2019, p.69).

Indicadores formativos.

Los indicadores formativos son aquellos que contribuyen directamente a la construcción del constructo; la especificación reflexiva, en cambio, supone que los indicadores revelan las características del constructo latente (Claver, 2018, p. 16). Por lo tanto, la tercera variable latente formativa, fue desarrollado en el cuestionario y sus respuestas se basaron en la escala Likert de 5 puntos, el cual se conforman por 4 indicadores formativos que son; DEM1, DEM2, DEM3 y DEM4.

Escala de medición.

El rango de valores posibles para una variable dada se conoce como escala de medición. Se aceptan un punto inicial y un punto final en este continuo de valores ordenados correlativamente. Las características de una variable que se puede medir dependiendo de su nivel de medición, los tipos de operaciones matemáticas que se pueden usar de manera efectiva en ese nivel, las fórmulas estadísticas y las técnicas utilizadas para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas (Coronado, 2017, p.106). La escala de medición ordinal tipo Likert, que tiene cinco alternativas de respuesta que van desde el número uno totalmente en desacuerdo hasta el número dos en desacuerdo, el número tres ni de acuerdo ni en desacuerdo,

el número cuatro de acuerdo y el número cinco totalmente de acuerdo, es por lo tanto la escala utilizada para el trabajo de investigación.

Variable latente formativa: Comunicación efectiva

Definición conceptual.

La comunicación efectiva es el medio por el cual el trabajador, emite y recibe información interactuando con sus compañeros, a través del uso de la tecnología y es posible que los empleados deban aprender y equiparse con el conocimiento correspondiente, incluidos los términos del uso de herramientas y métodos de comunicación (Qu y Yan, 2022, p. 48).

Definición operacional.

Consiste en un conjunto de instrucciones que especifican las acciones que debe realizar un observador para recopilar datos sensoriales que, en mayor o menor medida, confirman la existencia de un concepto teórico. En otras palabras, describe las acciones que se deben tomar para medir una variable (Enrique, 2019, p.69).

Indicadores formativos.

Los indicadores formativos son aquellos que contribuyen directamente a la construcción del constructo; la especificación reflexiva, en cambio, supone que los indicadores revelan las características del constructo latente (Claver, 2018, p. 16). Por lo tanto, la cuarta variable latente formativa, las respuestas fueron basadas en la escala Likert de 5 puntos, el cual se conforman por 4 indicadores formativos que son; COM1, COM2, COM3 Y COM4.

Escala de medición.

El rango de valores posibles para una variable dada se conoce como escala de medición. Se aceptan un punto inicial y un punto final en este continuo de valores ordenados correlativamente. Las características de una variable que se puede medir dependiendo de su nivel de medición, los tipos de operaciones matemáticas que se pueden usar de manera efectiva en ese nivel, las fórmulas estadísticas y las técnicas utilizadas para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas (Coronado, 2017, p.106). La escala de medición ordinal tipo Likert, que tiene cinco alternativas de respuesta que van desde el número uno totalmente en desacuerdo hasta el número dos en desacuerdo, el número tres ni de acuerdo ni en desacuerdo, el número cuatro de acuerdo y el número cinco totalmente de acuerdo, es por lo tanto la escala utilizada para el trabajo de investigación.

Variable latente endógena: Desempeño laboral

Definición conceptual.

El desempeño laboral es la ejecución efectiva de tareas o trabajo por parte del trabajador y su contribución útil al entorno social del trabajo. Asimismo, indica que el desempeño laboral se subdivide en dos; desempeño de funciones y desempeño de relaciones (Kifor et al., 2022, p.549).

Definición operacional.

En la operacionalización antes de pasar a esta etapa es importante que se señale el qué, cuándo y cómo de la variable y las dimensiones que la contienen deben especificarse, asimismo predeterminar los indicadores para cada una de las dimensiones y detallar los procedimientos o acciones requeridas para medir una variable (Bauce et al., 2018 p. 45).

Indicadores reflectivos.

Un indicador es una unidad medible y observable, cuando se trata el modelo reflectivo, se piensa como un modelo de medición en el que los indicadores de la variable latente compiten entre sí y sirven como manifestaciones de la variable latente. Un cambio en la variable latente se reflejará en todos sus indicadores porque existe una relación causal que los conecta, la prioridad causal entre la variable latente y sus indicadores es donde los dos enfoques de medición divergen (Martinez y Fierro, 2018, p. 12). La variable latente reflectiva fue desarrollada en el cuestionario y sus respuestas se basaron en la escala Likert de 5 puntos, el cual se conforman por 3 indicadores reflectivos que son; DES1, DES2 y DES3.

Escala de medición.

El rango de valores posibles para una variable dada se conoce como escala de medición. Se aceptan un punto inicial y un punto final en este continuo de valores ordenados correlativamente. Las características de una variable que se puede medir dependiendo de su nivel de medición, los tipos de operaciones matemáticas que se pueden usar de manera efectiva en ese nivel, las fórmulas estadísticas y las técnicas utilizadas para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas (Coronado, 2017, p.106). La escala de medición ordinal tipo Likert, que tiene cinco alternativas de respuesta que van desde el número uno totalmente en desacuerdo hasta el número cinco totalmente de acuerdo, siendo la escala utilizada para el trabajo de investigación.

Variable latente formativa: Desempeño de funciones

Definición conceptual.

Definen el desempeño de funciones como el nivel de trabajo que un empleado proporciona a la empresa mediante sus habilidades, tanto interpersonales como profesionales, entran en participación en esta situación y los resultados de la organización se ven directamente afectados (Alaswadko y Hassan, 2020, p. 89).

Definición operacional.

Consiste en un conjunto de instrucciones que especifican las acciones que debe realizar un observador para recopilar datos sensoriales que, en mayor o menor medida, confirman la existencia de un concepto teórico. En otras palabras, describe las acciones que se deben tomar para medir una variable (Enrique, 2019, p.69).

Indicadores formativos.

Los indicadores formativos son aquellos que contribuyen directamente a la construcción del constructo; la especificación reflexiva, en cambio, supone que los indicadores revelan las características del constructo latente (Claver, 2018, p. 16). Por lo tanto, para la última variable latente formativa las respuestas fueron basadas en la escala Likert de 5 puntos, el cual se conforman por 3 indicadores formativos que son; DEF1, DEF2 Y DEF3.

Escala de medición.

El rango de valores posibles para una variable dada se conoce como escala de medición. Se aceptan un punto inicial y un punto final en este continuo de valores ordenados correlativamente. Las características de una variable que se puede medir dependiendo de su nivel de medición, los tipos de operaciones matemáticas que se pueden usar de manera efectiva en ese nivel, las fórmulas estadísticas y las técnicas utilizadas para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas (Coronado, 2017, p.106). La escala de medición ordinal tipo Likert, que tiene cinco alternativas de respuesta que van desde el número uno totalmente en desacuerdo hasta el número cinco totalmente de acuerdo, siendo la escala utilizada para el trabajo de investigación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Conjunto de personas que el indagador visualiza previamente para realizar un estudio, por lo que, normalmente está compuesto por una gran cantidad de

participantes, una población es una porción del universo (Bairagi y Munot, 2019, p. 90). La población fue conformada por 473 colaboradores de una empresa de servicios.

Criterios de inclusión.

Empleados de ambos sexos que son trabajadores de una organización de servicios de call center, tienen al menos 18 años y trabajan de forma remota. Los criterios de inclusión son características de la población que cumplen los requisitos para participar en el estudio. En caso contrario, se aplican los criterios de exclusión. Lo que hace que una población no sea elegible para el estudio, en otras palabras, son sus características particulares (Castañeda, 2019, p. 24).

Criterios de exclusión.

Trabajadores que no están laborando vía remota dentro de una empresa de servicios, y que sean menores de edad. Se trata de las circunstancias o rasgos que poseen los participantes y que pueden afectar o modificar los hallazgos, haciéndolos inelegibles para el estudio. Estos criterios de exclusión frecuentemente tienen que ver con la edad, el origen étnico, la existencia de comorbilidades, entre otros factores (Sangrador y Molina, 2018, p. 62).

Muestra.

La muestra se conceptualiza como la imagen de datos numéricos que se obtienen para ejecutar las encuestas, estas pueden realizarse de manera física (en papel) como virtuales (Google Forms). Por ello, la muestra de dicha investigación estará conformada en base de la siguiente fórmula (Thomas, 2021, p. 135) (Anexo F).

Muestreo.

Se pueden obtener muestras tanto probabilísticas como no probabilísticas, es decir conocer la probabilidad de que cada sujeto sea seleccionado aleatoriamente para su inclusión en la muestra gracias a técnicas de muestreo probabilístico. La selección de los sujetos de estudio se basará en características particulares, estándares, etc. en técnicas de muestreo no probabilísticas, sin embargo. Debido a que este tipo de muestra no sigue un fundamento probabilístico, es imposible saber con certeza si cada sujeto en estudio representa con precisión a la población objetivo. Por lo tanto, este tipo de muestra puede ser inválida, poco confiable o reproducible (Otzen y Manterola, 2018, p. 54). Por esta razón, la muestra utilizada en el estudio es probabilística de tipo aleatorio simple, garantiza que cada miembro

de la población objetivo tenga las mismas posibilidades de ser elegido para la muestra. Como resultado, la probabilidad de que se elija un sujeto de estudio "x" es independiente de la probabilidad de que los sujetos de estudio restantes también se elijan de la población objetivo (Sangrador y Molina et al., 2018, p.228).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación dado el tipo exploratorio, se utilizó una encuesta de 23 ítems para medir los aspectos cuantitativos donde; se incluyeron todas las recopilaciones de los datos del instrumento, cuyos resultados se obtuvieron a través de las técnicas y métodos de recolección de información.

Técnicas.

La técnica que se utilizó fue la encuesta cuyo sistema permite recolectar datos para evaluar los constructos latentes, por ende, estuvieron direccionadas principalmente hacia los colaboradores remotos de una empresa de servicios de call center, para poder conocer el desempeño laboral de los trabajadores respecto a las actividades que desarrollan. Los datos de las variables de la encuesta se recopilan utilizando técnicas de encuesta. Las encuestas son de gran importancia cuando los investigadores están dispuestos a obtener datos sobre las características del comportamiento humano que normalmente no son fáciles de observar (Thomas, 2021, p. 146). En definitiva, esta herramienta es muy importante puesto que permite recopilar información de la población, para el desarrollo del estudio de acuerdo a los resultados obtenidos.

Instrumentos.

En el cuestionario se incluye una lista de tareas que los participantes del estudio deben completar, es una de las herramientas de recopilación de datos más utilizadas en proyectos de investigación. Es decir, es un conjunto de preguntas impresas o mecanografiadas colocadas en un formulario o conjunto de formularios en un orden específico (Khotari, 2019, p. 28). Asimismo, es una variación del método de encuesta que se basa en hacer una serie de preguntas en un documento. Todas estas preguntas o afirmaciones deben hacer referencia a la hipótesis de investigación, las variables y los indicadores de la investigación para poder recabar datos que la sustenten (Ñaupas et al., 2018, p. 22). Por lo tanto, esta herramienta es indispensable puesto que, a través de ella podemos obtener información de acuerdo a las respuestas que brindan los encuestados. El

cuestionario fue constituido en la escala Likert para las variables latentes que va de 1 (totalmente en desacuerdo); 2 (en desacuerdo); 3 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo); 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). El cuestionario se conformó por 6 variables latentes, las cuales fueron divididas en dos partes, la primera se conformó por 17 ítems y la segunda con 6 ítems, haciendo un total de 23 ítems (Anexo C).

Validez.

La validez permite determinar las preguntas que conforman el instrumento, asimismo, representan con precisión las características que deben medirse. En este sentido, la validez se expresa a través del juicio de expertos quienes se encargan de juzgar aspectos como son la congruencia, pertinencia y claridad. Este tipo de validez se describe como el grado en que el instrumento puede reflejar el dominio del contenido de lo que se quiere medir. Como resultado, está estrechamente relacionado con una buena planificación del cuestionario y diseño de ítems (Arispe et al., 2020, p. 150). Para este estudio, se utilizó los instrumentos de artículos ya validados que se ajustaba a nuestro tema de investigación de las variables latentes, el cual se evidencia en las fichas de confiabilidad (Anexo H).

Confiabilidad.

Es la capacidad de que un elemento pueda funcionar utilizando los mismos procedimientos, con las condiciones elegidas dentro de un periodo específico y llegue a los mismos resultados. Por lo tanto, es el grado de congruencia con el cual un instrumento mide la variable y que, al realizar la reproducibilidad del instrumento en distintos momentos a la misma muestra, se obtengan los mismos resultados (Fernández et al., 2019, p. 150). El análisis de la fiabilidad realizados a los instrumentos de estudio para los constructos latentes, se desarrolló a través de la validez discriminante con criterio de Fornell-Larcker, los cuales dieron como resultado $\geq ,7$. Para aplicar las encuestas a la muestra especificada, se tuvo que confirmar la confiabilidad del instrumento. Asimismo, mediante el uso de una prueba piloto que se realizó con la asistencia de los colaboradores de un servicio de call center, este procedimiento se refiere a la consistencia en los resultados obtenidos en los ítems que componen la prueba, con base en la homogeneidad. Cuando un instrumento mide consistentemente lo que se supone que debe medir, se considera confiable (Santos, 2017, p. 13). Por otro lado, la estabilidad de una

medida se conoce como confiabilidad, teniendo en cuenta tanto la varianza sistemática como la varianza aleatoria, es una definición técnica de confiabilidad que ayuda en la solución de problemas teóricos y prácticos (Quero, 2018, p. 250).

3.5. Procedimientos

En este estudio para su desarrollo como primer paso fue pedir la aprobación de la empresa de servicios de call center elegida para la investigación, luego se recaudó la información sobre la empresa para estudiarla. En segundo lugar, la información desarrollada pasó por un procesamiento y análisis cuantitativo, una vez obtenida la muestra se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. En el cual se obtuvo que el total de encuestados será 212 colaboradores de una empresa de servicios de call center. Por ende, el cuestionario está estructurado con las siguientes variables latentes, la primera; trabajo remoto, segundo; control laboral, el tercero; demanda laboral, la cuarta; comunicación efectiva, la quinta; desempeño laboral y finalmente desempeño de funciones, teniendo así un total de 23 preguntas.

Los cuestionarios desarrollados se aplicaron a los colaboradores que trabajan de forma remota. El instrumento se diseñó de manera virtual en Google Forms y se envió el enlace a los 212 colaboradores del estudio. Los participantes fueron informados sobre nuestro estudio a través de un correo electrónico enviado por la organización. La recopilación de los datos se realizó en los meses de abril y mayo del 2023. Por último, se pasó al software SmartPLS 4.0 para la elaboración de los resultados estadísticos, permitiendo una interpretación rápida y precisa. Este proceso como un momento técnico porque nos permite recopilar y organizar la información, implica realizar un trabajo fundamentalmente en la práctica. Dado que los métodos y las herramientas utilizadas en la investigación se revisan y mejoran durante esta fase, con frecuencia también implica el trabajo real de recopilación de datos (Sabino, 2020, p.25). Por lo tanto, se aplicará el procedimiento de recolección de datos, para emplearlo dentro del estudio de investigación siguiendo las pautas mencionadas.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó el procesamiento y análisis cuantitativo de la información generada por 212 colaboradores en modalidad remota de una empresa de servicios de call center. La base de datos se colocó en un Excel 2019 para después procesarla a través del programa software SmartPLS 4.0 el cual nos permitió organizar y resumir

datos con el fin de construir tablas estadísticas inferencial, para ello, se consideró la cantidad total de individuos en la muestra que contestaron a todas las interrogantes.

3.7. Aspectos éticos

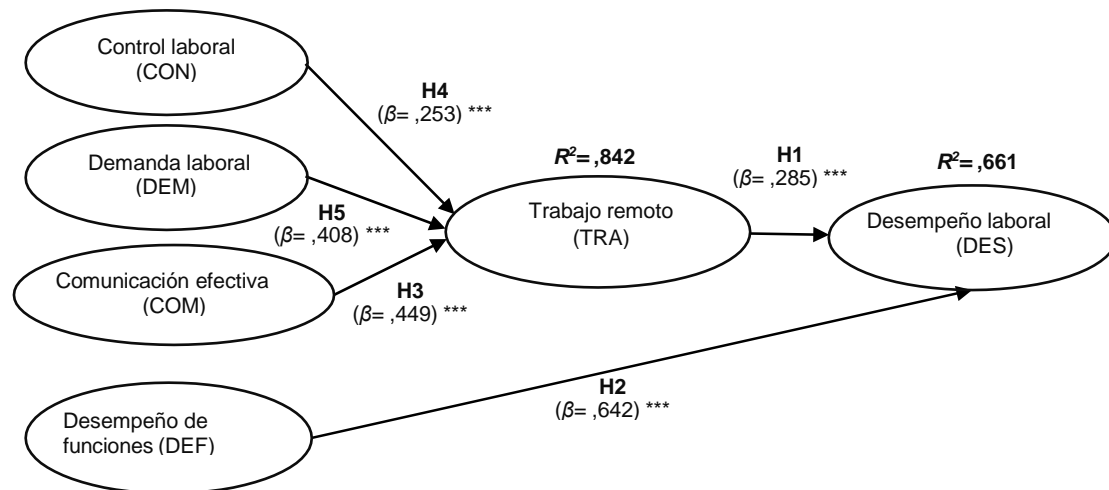
En este estudio, se tiene respeto por la propiedad intelectual, por ende; se tiene presente los lineamiento y parámetros indicados en el prospecto metodológico, así mismo está basado en el código de ética de la Universidad; cabe resaltar que, en este estudio se respetaron los derechos de autor en cada cita realizada. No maleficencia; la información recopilada sólo se utilizará para avanzar en la investigación, respetando todas las reglas. Autonomía; los contenidos de cada texto son responsabilidad de los investigadores que los compilaron. Justicia; se han colocado citas de varios autores para el aporte de la investigación. Confidencialidad, los datos obtenidos en todo el estudio sólo serán divulgados con fines académicos. Consentimiento informado, se necesitará de la colaboración de los trabajadores para el desarrollo del objetivo de esta indagación. Por último, cabe mencionar que el documento se trabajó bajo el asesoramiento de un docente, que estuvo vigilante en la redacción para hacer cumplir los requerimientos de la Universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción del modelo

Figura 3.

Modelo teórico



El modelo causal es descrito gráficamente en la figura 4. En el modelo existen seis *variables latentes* (VL), conformadas por control laboral (CON), demanda laboral (DEM), comunicación efectiva (COM), trabajo remoto (TRA), desempeño de funciones (DEF) y desempeño laboral (DES); todos ellos conformados por indicadores formativos y reflectivos.

Nota. Para explicar el trabajo remoto frente al trabajo desde la oficina en términos de desempeño laboral durante la crisis de la pandemia de COVID-19, (Qu y Yan, 2022, p. 58); formularon el modelo teórico (Modelo de trabajo remoto y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa), mostrada en la figura 4, en el cual propone que el trabajo remoto (TRA), es explicada por las variables latentes formativas relacionadas con el control laboral (CON), demanda laboral (DEM) y comunicación efectiva (COM). El desempeño laboral (DES) es explicado por las variables formación de desempeño de funciones (DEF) considerada como variable latente formativa. A partir de su proposición, ha sido extensamente validado en los distintos contextos (Antonovica et al., 2023; Al hawamdeh, 2021; Li et al., 2020; Hassan, 2020; Guerrero et al., 2020; Martín y Lucu, 2014; Foo y Turner, 2019; Rajeev et al., 2017, p.28). El modelo del proyecto de investigación que se desarrolló se modificó para adecuarlo al tema planteado en la unidad de estudio que finalmente se seleccionó.

El modelo de investigación sugerido se muestra en la Figura 2. Se realizó un estudio empírico utilizando una muestra probabilística de 212 registros en el primer semestre del período 2023 para validar el modelo propuesto. Para el cálculo de las estadísticas inferenciales se utilizó el programa SmartPLS 3.0. (Ringle et al., 2015, p.18).

4.2. Validez y fiabilidad del modelo de medida

Tabla 1

Fiabilidad del indicador y fiabilidad compuesta

Variable latente	Ítem o indicador	Cargas factoriales	VIF (\leq , 5)	Validez convergente		Consistencia interna	
				Fiabilidad Del Indicador (\geq , 70)	AVE (\geq , 50)	Fiabilidad compuesta (70 - ,90)	Alpha Cronbach (70-,90)
COM				0,838	0,652	0,881	0,819
	COM 1	,915	3,141				
	COM 2	,844	2,012				
	COM 3	,687	1,664				
CON	COM 4	,766	1,664				
				0,842	0,650	0,880	0,819
	CON1	,927	3,466				
	CON2	,804	1,893				
DEF	CON3	,720	1,807				
	CON4	,758	1,622				
				0,741	0,658	0,852	0,739
	DEF1	,766	1,372				
DEM	DEF2	,812	1,493				
	DEF3	,852	1,711				
				0,884	0,698	0,902	0,853
	DEM 1	,953	4,740				
DES	DEM 2	,765	2,019				
	DEM 3	,814	2,203				
	DEM 4	,796	2,032				
				0,857	0,750	0,900	0,833
TRA	DES1	,835	1,906				
	DES2	,813	2,789				
	DES3	,944	4,144				
				0,801	0,520	0,841	0,762
TRA	TRA1	,600	1,363				
	TRA2	,700	1,482				
	TRA3	,605	1,285				
	TRA4	,765	1,745				
	TRA5	,894	2,421				

Se muestran las cargas y los pesos cruzados en negrita. Las cargas y los pesos cruzados se giran oblicuamente. Se utilizó el bootstrapping con 212 remuestreos para obtener los valores de p, que se refieren a cargas y pesos.

Nota. El modelo estructural y el modelo de medida son las dos partes del PLS-SEM que hay que tener en cuenta. Como resultado, el modelo de medición evaluó la

validez y confiabilidad de los seis constructos (TRA, CON, DEM, COM, DES y DEF). Para lograr el objetivo del PLS-SEM de maximizar la varianza explicada del constructo en el modelo, esta etapa es crucial porque permite determinar el grado de precisión de la medición.

Como resultado, se analizan las cargas (o correlaciones directas) de los indicadores con cada constructo para determinar la confiabilidad individual de cada ítem. Falk y Miller (1992, p.) afirman que se aceptan valores de .55, pero no está claro qué valor debe mostrar esta prueba para ser aceptada. 154). Para calcular el factor de inflación de la varianza (VIF), se utiliza el análisis de regresión. Asimismo; sugieren que existe una sospecha de colinealidad cuando los valores del VIF son menores a 5 y los niveles de tolerancia superiores a 0,20; también se debe garantizar la validez y confiabilidad de las medidas para cada constructo (Hair et al., 2018, p. 65). Por otro lado, los constructos especificados en un modelo de ruta son solo aproximaciones, y siempre hay una brecha de validez entre estas aproximaciones y el valor real del concepto teórico (Rigdon, 2018, p. 98). Las ponderaciones de los elementos (indicadores) (cargas factoriales) se muestran en la Tabla 1. Se muestran los valores de inflación de la varianza de cada elemento (VIF, \leq ,5). La fiabilidad del indicador (\geq ,70) y la varianza media extraída (AVE, todos \geq ,50) son formas adicionales de demostrar la validez convergente. Además, se utiliza un rango de confiabilidad compuesto de ,70 - ,90 para presentar la consistencia interna. Finalmente, la validez interna del modelo de medida es aceptada por el Alpha Cronbach (todos entre ,70 - ,90) (Hair et al. 2017, p,15).

Tabla 2

Validez discriminante (criterio de Fornell-Larcker)

Constructos latentes	COM	CON	DEF	DEM	DES	TRA
COM	(0.807)					
CON	0.490	(0.806)				
DEF	0.383	0.407	(0.811)			
DEM	0.573	0.429	0.378	(0.835)		
DES	0.563	0.530	0.773	0.332	(0.866)	
TRA	0.807	0.648	0.457	0.774	0.579	(0.721)

Se usa un diagrama diagonal para mostrar las raíces cuadradas de AVE. En p, todas las correlaciones son notables. 001. En la diagonal entre paréntesis, se muestra la raíz cuadrada del valor AVE; los otros datos son correlaciones de las variables latentes tanto vertical como horizontalmente.

Nota. El grado en que los elementos difieren entre constructos, lo que muestra cuán único es un elemento específico en comparación con otros constructos, se conoce como validez discriminante (Martínez y Fierro, 2018, p. 28). En la tabla 2, la raíz cuadrada de la varianza promedio, que se extrajo y está en las diagonales, se destaca en negrita. Para la variable latente comunicación efectiva, este valor es (AVE= .807), el cual es superior a los valores subyacentes y adyacentes. En la variable latente de control laboral, la raíz cuadrada del valor (AVE= .806) excede los valores subyacentes y adyacentes. En el desempeño de la variable latente de las funciones, la raíz cuadrada del valor (AVE= .811) supera a los valores que subyace y rodea inmediatamente. La raíz cuadrada del valor (AVE= .835) en la variable latente de demanda laboral es mayor que los valores subyacentes y adyacentes. La raíz cuadrada del valor (AVE= .866) es mayor que los valores subyacentes y adyacentes en la variable de desempeño laboral latente. La raíz cuadrada del valor es mayor que los valores subyacentes y adyacentes en la variable latente para trabajo remoto (AVE= .721).

No obstante, debido a que es el primer estudio que examina la validez discriminante, predictiva e incremental del concepto de desempeño laboral en relación a la fluidez del trabajo y el compromiso, este estudio representa una contribución genuina a la literatura organizacional. También muestra que el desempeño laboral es un factor clave predecible de actitudes laborales importantes porque contribuyen significativamente a la explicación de la satisfacción laboral. (Salessi y Omar, 2018, p. 138).

Asimismo, la validez convergente y discriminante son términos que se vuelven significativos en esta situación. La primera se entiende como la correlación positiva de las pruebas, lo que sugeriría que ambas pruebas seleccionan el mismo proceso como su tema. El segundo es la ausencia de correlaciones estadísticas entre los resultados de las pruebas, lo que sugeriría que las pruebas en cuestión no utilizan los mismos procedimientos (Acuña et al., 2018, p. 58). Finalmente, demuestra que la medición de un constructo es distinta, representando un fenómeno de una manera que no lo hacen otros constructos del mismo modelo estructural, permitiéndonos determinar hasta qué punto la inclusión de varias medidas y variables en el proceso de evaluación mejora consistentemente la predicción. la toma de decisiones y, en consecuencia, el poder. (Salessi y Omar, 2018, p. 144).

Tabla 3*Cargas factoriales cruzadas*

Ítems	COM	CON	DEF	DEM	DES	TRA
COM1	0.915	0.416	0.416	0.456	0.593	0.704
COM2	0.844	0.461	0.233	0.587	0.337	0.713
COM3	0.687	0.320	0.242	0.276	0.460	0.485
COM4	0.766	0.372	0.336	0.487	0.445	0.669
CON1	0.411	0.927	0.374	0.333	0.483	0.582
CON2	0.486	0.804	0.349	0.482	0.434	0.595
CON3	0.272	0.720	0.183	0.110	0.314	0.371
CON4	0.375	0.758	0.370	0.386	0.454	0.495
DEF1	0.262	0.249	0.766	0.314	0.597	0.346
DEF2	0.336	0.466	0.812	0.322	0.653	0.431
DEF3	0.330	0.266	0.852	0.283	0.627	0.330
DEM1	0.593	0.411	0.369	0.953	0.358	0.794
DEM2	0.412	0.349	0.215	0.765	0.188	0.531
DEM3	0.472	0.325	0.363	0.814	0.281	0.659
DEM4	0.410	0.348	0.293	0.796	0.258	0.561
DES1	0.404	0.422	0.801	0.211	0.835	0.389
DES2	0.503	0.439	0.443	0.280	0.813	0.545
DES3	0.567	0.517	0.703	0.373	0.944	0.589
TRA1	0.401	0.567	0.386	0.362	0.425	0.600
TRA2	0.599	0.397	0.232	0.477	0.411	0.700
TRA3	0.336	0.312	0.422	0.477	0.364	0.605
TRA4	0.674	0.387	0.258	0.705	0.342	0.765
TRA5	0.792	0.638	0.390	0.709	0.536	0.894

Las cargas/pesos se muestran en negrita; las cargas/pesos y las cargas/pesos cruzados están girados oblicuamente; y * p 0,001, los valores de p para las cargas/pesos se determinaron mediante bootstrapping con 212 re-muestras.

Nota. Tres procedimientos pueden calcular la validez discriminante; (a) la varianza promedio extraída (AVE, Average Variance Extracted) y su raíz cuadrada, respectivamente; (b) la relación heterorrasgo-monorrasgo; y (c) las correlaciones entre los constructos estudiados (Hessenler et al., 2015, p. 58). La Tabla 3 muestra que los cargos conducen a valores más altos para las respectivas variables latentes de cada ítem y valores más bajos para las variables adicionales que no se miden para todos los ítems que miden un constructo en particular. Esto respalda la validez discriminante de los constructos, que establece que los elementos con cargas por debajo de 0,70 suelen aceptarse.

La tabla 3 muestra los valores, que en general son \geq ,70. La variable latente formativa comunicación efectiva representa en sus ítems (indicadores formativos) los valores (COM1= ,915; COM2= ,844, COM3= ,687, COM4= ,766). La

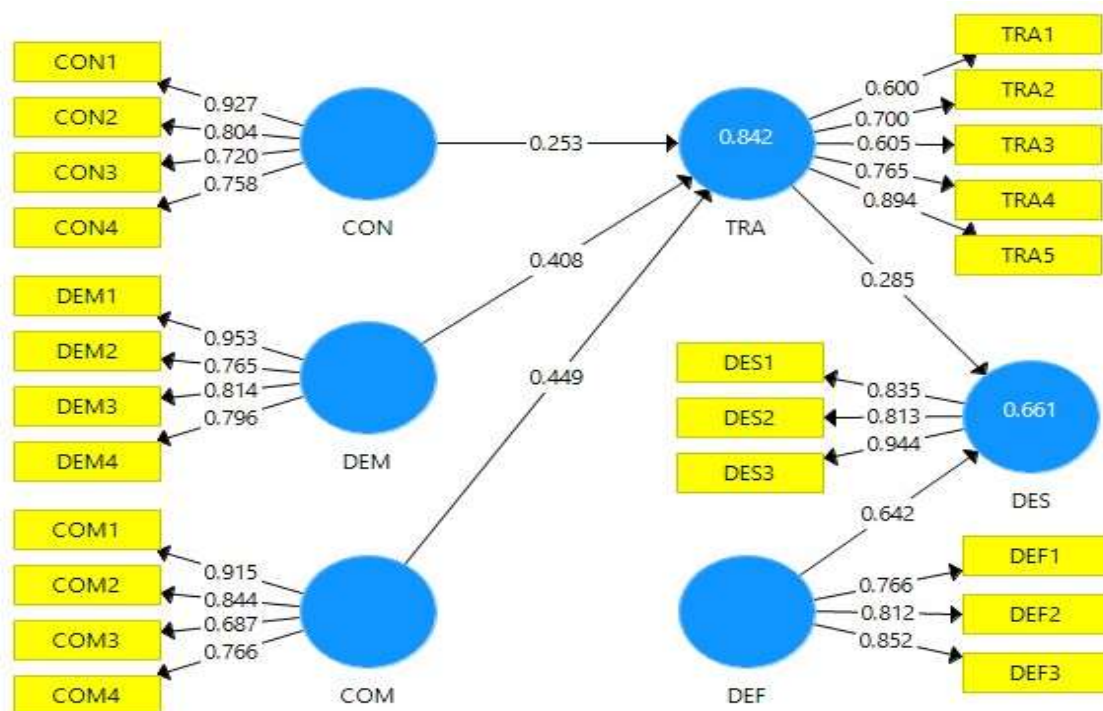
variable formativa control laboral presenta en sus ítems los valores (CON1= ,927; CON2= ,804, CON3= ,720, CON4= ,758). La variable latente formativa desempeño de funciones presenta en sus ítems los valores (DEF1= ,766; DEF2= ,812, DEF3= ,852). La variable latente formativa demanda laboral presenta a través de sus ítems los valores (DEM1= ,0953; DEM2= ,765, DEM3= ,814, DEM4= ,796). La variable latente endógena desempeño laboral presenta en sus ítems los valores (DES1= ,835; DES2= ,813, DES3= ,944). La variable latente exógena trabajo remoto presenta en sus ítems los valores (TRA1= ,600; TRA2= ,700, TRA3= ,605, TRA4= ,765, TRA5= ,894).

Esta regla general no debería ser tan rígida, según las teorías de algunos investigadores (Chin, 1998, p. 79); siempre que no haya desviaciones significativas (Barclay et al., 1995, p. 87). Asimismo, PLS emplea indicadores con cargas factoriales más bajas para extraer información pertinente del indicador y mejorar las puntuaciones de los constructos sin comprometer el ajuste del modelo (Enrique et al., 2011, p. 26).

1.2.3 Valoración del modelo estructural

Figura 4

Estimación del modelo path



Nota. El R^2 , que debe tener un valor mínimo de ,10, el cual muestra la capacidad predictiva del modelo en la Figura 1 (Falk y Miller, 1992, p. 69). Se toman en

consideración los siguientes niveles de evaluación predictiva; (a) ,67 como valor sustancial; (b) ,33 como un valor moderado; y (c) ,10 como un valor débil (Chin, 1998, p. 61). En el modelo objeto de estudio se obtuvo un $R^2= ,845$ (moderado) en el trabajo remoto; $R^2= 0.661$ (moderado) en el desempeño laboral, lo que implica que las variables latentes, control laboral, demanda laboral y comunicación efectiva tienen efecto en el trabajo remoto 84,2%, mediada por las variables latentes desempeño laboral y desempeño de funciones.

Tabla 4

Análisis del modelo estructural (prueba de hipótesis)

Relaciones hipotéticas	Coefficientes path (Estandarizados β)	Estadísticos t Student (Boostrapping)	Valores p	Resultado
COM -> TRA	0.449	12.511	0.000	Soportada
CON -> TRA	0.253	5.770	0.000	Soportada
DEF -> DES	0.642	16.221	0.000	Soportada
DEM -> TRA	0.408	12.215	0.000	Soportada
TRA -> DES	0.285	6.269	0.000	Soportada

Niveles de significación * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, y *** $p < 0,001$.

Nota. Los valores β representan los pesos de regresión estandarizados. Valores. $B \geq 0,2$ se consideran significativos. (a) ,67 como valor sustancial, (b) ,33 como valor moderado y (c) ,10 como valor débil, se consideran niveles de evaluación predictiva. (Asencios, 2019, p. 89). Se puede observar en la tabla 4, la relación entre los constructos COM \rightarrow TRA es moderado (,449***), la relación entre los constructos CON \rightarrow TRA es sustancial (,253***), la relación ente DEF \rightarrow DES es moderado (,642***), la relación entre los constructos DEM \rightarrow TRA es sustancial (,408***), la relación entre los constructos TRA \rightarrow DES es moderado (,285***); todas las hipótesis manifiestan valores $p \leq ,05$ significantes; por lo tanto, fueron soportadas.

Tabla 5

Índices de ajuste de modelo

Medidas de ajuste	Indices	Valor	Valor p
Promedio de coeficiente de trayectoria	APC	10,5297	***
Promedio de coeficiente de determinación	ARS	,749	***
Promedio de varianza del factor de inflación	AVIF	,650	Ideal ≤ 3.3
Raíz cuadrada media residual	SRMR	,092	$\leq ,8 - \leq 1$
Bondad de ajuste	GoF	,70	Medio $\geq ,5$

Nota.; El resultado del modelo PLS se puede evaluar globalmente (usando el

modelo general) así como localmente (usando modelos de medición y modelos estructurales). Actualmente, el único criterio de ajuste del modelo global es la normalización cuadrática media residual (SRMR) (Henser et al., 2016, p. 53).

Se considera adecuado cuando los valores son $<2,0$ o $<5,0$ como un modelo con un buen ajuste; por ello, un valor de SRMR inferior a $0,05$ generalmente indica un ajuste aceptable, y un valor de 0 para SRMR indicaría un ajuste perfecto, mientras que excelentes o aceptables se consideran cuando el valor está entre $0,90$ y $0,95$ respectivamente (Tabachnick y Fidell, 2019, p. 34). La fiabilidad de cada escala se evaluó con diferentes parámetros; α , confiabilidad compuesta (ω) y AVE para medir la validez convergente. Se consideran aceptables los valores de confiabilidad AVE superiores a 0.70 y > 0.50 . También se debe calcular el índice de ajuste global (GoF) para determinar si se ajusta al modelo. Las raíces cuadradas promedio de R^2 y AVE se multiplican para crear este índice. El GoF debe ser $\geq 0,5$ para evaluar la confiabilidad y el ajuste del modelo. En la tabla 5 se presenta los índices de ajustes $APC= 10,597^{**}$; $ARS= ,749^{**}$; el $SRMR= \leq ,092$ aceptable; $GoF= ,070$; valor que supera al promedio requerido $\geq ,5$.

V. DISCUSIÓN

En esta sección de discusión, se colocarán los resultados obtenidos del análisis estadístico inferencial de las variables trabajo remoto y desempeño laboral, para posteriormente realizar la contrastación con los resultados de los antecedentes nacionales e internacionales que fueron seleccionados bajo criterios rígidos de investigación. La estrategia comparativa incluye conceptos, que para cada uno de los objetivos del estudio proporciona información estadística y conclusiones.

El primer objetivo de esta investigación es determinar si existe relación directa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios. En los resultados estadísticos inferenciales se evidenció una correlación positiva baja ,285 y un Sig. = ,000. Es evidente que el resultado inferencial que proporciona la correlación encontrada es de un nivel bajo, el cual determina que el desempeño laboral es dependiente del trabajo remoto. Por ello, la empresa debe identificar estrategias que incentiven a que el trabajador tenga un mayor desempeño laboral, de esa manera lograr que se alcance los objetivos empresariales en menor tiempo.

La teoría de es confirmada por la evidencia de Putra et al (2020), quienes mencionan al trabajo remoto como la actividad laboral fuera de la oficina, ocurre cuando los trabajadores llevan a cabo la tarea en otras ubicaciones que no se encuentran dentro de la oficina, utilizando información y comunicación tecnologías (TIC) incluidos ordenadores, el internet, y teléfono. Para el desempeño laboral se hace uso de la teoría de Zafar (2018) el cual define que es el resultado de las acciones acumuladas del conocimiento, la capacidad y las habilidades del empleado para realizar una tarea en una situación y tiempo determinado. La fundamentación teórica como se puede apreciar, está orientada al crecimiento del trabajo remoto, en el cual señala que no es solo a través de los recursos tecnológicos que se obtendrá un buen resultado en el desempeño, sino parte de sus habilidades y conocimiento dará sus acciones como resultado.

Lo anterior está relacionado con la investigación realizada por el precursor internacional Liu, et al. (2023), quien indagó el trabajo desde casa u oficina durante la pandemia de COVID-19; modelos de mediación en cadena del apoyo organizacional percibido al desempeño laboral, el resultado de correlación fue de ,593 y un Sig. (Bilateral) = ,05. El cual indica que, si los trabajadores tienen recursos

para desarrollar eficazmente el trabajo desde casa, habrá mayor desempeño laboral por parte de ellos. Aceptando la postura de Bakker y Demerouti (2018) quienes afirma que uno de los recursos laborales más destacados del trabajo remoto es la autonomía laboral, que es el grado de independencia y discrecionalidad que se permite en el desempeño de las tareas profesionales y que da como resultado de la función de un puesto de trabajo o de una ocupación en un determinado período de tiempo (Dharma 2018). Por lo tanto, se recomienda que la empresa debería mejorar el apoyo organizacional del trabajo remoto y conocer los intereses de los trabajadores para que tengan una mejor percepción acerca del trabajo y con ello mejorar su desempeño. Para reforzar lo señalado se utilizó a la investigación del antecedente internacional Susilo (2020) cuyo estudio fue, demostrando el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral durante la crisis del Covid-19, y obteniendo una correlación de .370 a Sig, confirmado que el desempeño laboral tiene una dependencia media del trabajo remoto, según análisis (bilateral) =0.05. De acuerdo al resultado se aplica la teoría de Zhang (2021), quien indica que trabajar desde casa trae muchos beneficios, sin embargo; existe también una consecuencia negativa de las políticas de trabajo ya que el trabajador posee un sentimiento negativo al recibir menor reconocimiento, lo cual afecta su desempeño laboral dado que, están relacionadas directamente con la ejecución del trabajo. (Boyatzis 2021). Por lo que, se sugiere que la empresa refuerce sus estrategias para tener al trabajador motivado y con ello se sienta parte de la organización y alcance un mejor desempeño.

En conclusión, se ha utilizado un análisis estadístico y conceptual para confirmar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la investigación. Asimismo, al realizar la contrastación de resultados con los antecedentes se puede verificar la similitud de manifestación de los encuestados en su estudio y estos fueron reforzados por las bases teóricas en ambos antecedentes, por último, todas las empresas operadoras deben mejorar el soporte organizacional para el trabajo remoto y brindar todas las facilidades a los empleados; de manera que puedan tener una mejor percepción acerca del trabajo y así mejorar el desempeño.

El segundo objetivo de este estudio es determinar si existe una correlación directa entre el desempeño de funciones y el desempeño laboral entre los

colaboradores de las empresas de servicios. Los estadísticos inferenciales evidenciaron una correlación positiva media de ,642 y un Sig. (Bilateral) = ,000. El resultado evidencia que la correlación obtenida se encuentra en un nivel positivo significativo, el cual determina que el desempeño de funciones es medianamente dependiente del desempeño laboral. Por ello, la empresa debe identificar estrategias que incentivan a que el trabajador tenga un mayor desempeño de funciones, de esa manera el obtener un buen desempeño laboral dentro de su puesto, Las evidencias son sustentadas con la teoría de Alaswadko y Hassan (2020) quienes definen al desempeño de funciones como el nivel de trabajo o servicio que un empleado proporciona a la empresa mediante sus habilidades, tanto interpersonales como profesionales, entran en juego en esta situación y los resultados de la organización se ven directamente afectados (p.24). Para el desempeño laboral se hace uso de la teoría de Kifor et al. (2022) en el que define como la ejecución efectiva de tareas o trabajo por parte del trabajador y su contribución útil al entorno social del trabajo (p. 549). Como se puede observar el marco teórico está orientado al desarrollo del desempeño de funciones en el cual señala que es necesario que los trabajadores cuenten con recursos tecnológicos, dado a que eso dependerá la eficiencia para ejecutar eficazmente su labor.

Lo señalado tiene relación con el estudio desarrollado por el antecedente internacional Moreira et al., (2022) en su artículo de investigación denominada elaboración y desempeño laboral; el efecto mediador del compromiso, el resultado de correlación fue de ,021 y un Sig. (Bilateral) = ,001. El cual indica que, si los trabajadores tienen recursos para desarrollar eficazmente el trabajo desde casa, habrá mayor desempeño laboral por parte de ellos. Aceptando la postura de Shang (2022) quien define el desempeño de funciones como la eficiencia con la que un empleado realiza tareas que contribuyen a las responsabilidades laborales básicas. Asimismo, para el desempeño laboral conceptualiza como los comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales. Por lo tanto, se infiere que la empresa debería brindar los recursos necesarios para que los trabajadores puedan realizar sus tareas de manera eficiente. Para reforzar lo señalado se utilizó a la investigación del antecedente internacional Choi et al., (2018), cuya investigación se centró en la ponderación relativa de las métricas clave de desempeño laboral para determinar las calificaciones generales de desempeño

laboral obteniendo una correlación de .021 y una Sig. (Bilateral) =0.001 lo que confirma que existe una dependencia media entre el desempeño de la función y el desempeño laboral. La teoría de Engelen et al. (2018) se utiliza a la luz de los hallazgos. De acuerdo con esta teoría, el desempeño de la tarea se considera un comportamiento específico del rol y los empleados pueden lograr las metas de la organización siguiendo estas pautas. El documento también menciona que el desempeño laboral se refiere a los resultados obtenidos para cada función laboral durante un período de tiempo predeterminado. Por lo tanto, se sugiere que la empresa refuerce sus técnicas para que los trabajadores desempeñen sus funciones de manera eficaz y logrando los resultados deseados.

En conclusión, se ha comprobado la influencia que existe entre desempeño de funciones y el desempeño laboral en la investigación desde la perspectiva de un análisis estadístico y conceptual. Asimismo, al realizar la contrastación de resultados con los antecedentes se puede verificar la similitud de manifestación de los encuestados en su estudio y estos fueron reforzados por las bases teóricas en ambos antecedentes, por último, todas las organizaciones deben brindar los recursos necesarios para que permita al trabajador desempeñarse dentro de su área eficientemente y así obtener los resultados esperados.

El tercer objetivo de este estudio es comprobar si la comunicación efectiva y el trabajo remoto van de la mano entre los colaboradores de empresas de servicios. Se observó una correlación positiva promedio entre .449 y Sig en las estadísticas inferenciales. = .000 (Bilaterales). Evidentemente, la correlación encontrada en el resultado inferencial es de un nivel medio positivo, lo que establece que la comunicación depende sólo moderadamente del trabajo a distancia. Esto hace que la comunicación efectiva sea un componente crucial del trabajo remoto porque la inadecuada comunicación dará como resultado que los trabajadores se desempeñen por debajo del promedio.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de Qu e Yan (2022), la comunicación efectiva es el medio por el cual el trabajador, emite y recibe información interactuando con sus compañeros, a través de uso de la tecnología y es posible que los empleados deban aprender y equiparse con el conocimiento correspondiente, incluidos los términos del uso de herramientas y métodos de comunicación. Para el trabajo remoto se hace uso de la teoría de Uribe et al. (2021)

el cual indica que es una modalidad que las empresas han adoptado frente a los cambios que han venido sucediendo por el cual, han tomado como una alternativa para continuar operando sus actividades. Como se puede observar el marco teórico está orientado al desarrollo de una mejor comunicación entre los compañeros de trabajo a través del uso tecnológico, lo cual las acciones ayudarán a tener un mejor desarrollo en el trabajo remoto.

Asimismo, lo señalado tiene relación con el estudio desarrollado por el antecedente internacional Van Zoonen et al., (2021) quien investigó factores que influyen en la adaptación al trabajo remoto; respuestas iniciales de los empleados a la pandemia COVID-19. Obteniendo el resultado de relación -0.45 y un $\text{sig} = ,001$. El cual indica que, el resultado indica que, si los trabajadores tienen mejor comunicación entre los trabajadores, se adaptarán con facilidad al trabajo remoto. Aceptando la postura de Van Zoonen et al., (2021) quienes afirman define la calidad de la comunicación como la información, la precisión y la puntualidad de la comunicación sobre los cambios que puedan surgir dentro de la organización. Se define como el trabajo realizado por una persona en un lugar diferente del cual es supervisado o remunerado directamente Mokhtarian (2021). Por ello, se infiere que en la empresa deberían brindar las herramientas comunicativas, del mismo modo recopilar las opiniones de los trabajadores de manera que se conozcan que aspectos mejorar para desarrollar un trabajo remoto efectivo. Para reforzar lo señalado se utilizó a la investigación del antecedente nacional Miyamoto, (2021) cuyo estudio fue el trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021. obteniendo una correlación de $,917$ un $\text{Sig. (Bilateral)} = ,000$ confirmando que la comunicación tiene una correlación significativa con el trabajo remoto. El resultado interpreta tenuemente la teoría de Puertas et al., (2020), quien plantea que la comunicación efectiva es el proceso mediante el cual se intercambian mensajes dentro de restricciones específicas y de acuerdo con las estrategias creadas por la empresa, contribuyendo significativamente al logro de los objetivos. Objetivos de la organización El trabajo remoto se conceptualiza como una modalidad de trabajo donde los empleados realizan sus funciones fuera de su lugar de trabajo utilizando herramientas tecnológicas, bajo un nuevo enfoque de la comunicación y la relación laboral. (Zamora 2020). Por lo que, se sugiere que la empresa refuerce sus estrategias

comunicativas para tener al trabajador informado y con ello se sienta parte de la organización y alcance un mejor desenvolvimiento a través de la modalidad de trabajo remoto.

En conclusión, se ha comprobado la influencia que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo remoto en la investigación desde la perspectiva de un análisis inferencial. Asimismo, al realizar la comparación de resultados con los antecedentes se puede verificar la similitud de manifestación de los encuestados en su estudio y estos fueron reforzados por las bases teóricas mencionados en ambos antecedentes, finalmente, las organizaciones deben mejorar sus canales de comunicación ya que es importante dentro de una empresa que se lleve un diálogo fluido sin dejar de lado la formalidad, de esta manera se logre en los trabajadores una mejor percepción acerca del trabajo y así mejorar el desempeño.

El objetivo cuatro de este estudio fue determinar la relación que existe relación entre el control laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios, se evidenció una correlación positiva considerable de ,253 mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un Sig, (Bilateral)= ,000, en el resultado inferencial se evidencio que la relación obtenida para dichas variables es de nivel positivo considerable (Hernández y Mendoza, 2018), determinando que el control laboral tiene una correlación significativa con el trabajo remoto. Por lo tanto, la empresa debe tener un buen control laboral dentro del trabajo remoto, de esta manera lograr que se cumplan a tiempo y con eficiencia los objetivos propuestos para los trabajadores de la organización.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de (Rauvola y Rudolph, 2021, p.11) donde define el control a nivel de persona como la discreción, el poder o la influencia que tiene un individuo sobre sus acciones en una situación dada, en combinación con la capacidad de participar en acciones y/o recibir los resultados deseados como resultado de estas acciones. En el caso del trabajo remoto se sustenta en la teoría de (Ávila et al., 2022, p.13) donde lo define como realizar las funciones del trabajo desde el hogar, utilizando las herramientas tecnológicas proporcionadas por la organización. Como se puede evidenciar en el marco teórico el control laboral es un factor importante en el trabajo remoto, porque va a depender del buen control, las herramientas necesarias para cumplir los objetivos a tiempo y

el desarrollando de los colaboradores ante alguna dificultad que se presente.

Lo señalado tiene relación con el antecedente internacional desarrollado por Pokojski et al., (2022), quien en su estudio investigó la actitud de la empresa hacia el trabajo remoto y el nivel de su control laboral en los trabajadores de Hong Kong, obteniendo el resultado de correlación 0,495 y un Sig. (Bilateral)= ,001; el resultado indica que la relación entre ambas variables es significativamente alta, además dicho resultado muestra que el control laboral posee fuerte efecto positivo sobre el trabajo remoto, siguiendo la postura teórica de que el control laboral es la supervisión que realiza la parte administrativa a los trabajadores, es decir, el cumplimiento de horas laboradas de inicio a fin de su jornada (Pokojski et al., 2022, p.10); asimismo, el trabajo remoto se refiere a un acuerdo de trabajo flexible, que permite a un colaborador realizar sus funciones desde un lugar que no sea la sede de la empresa. Por ende, este arreglo renuncia a las interacciones con los miembros del centro de trabajo, pero comunicándose mediante los métodos de tecnología de la información y la comunicación (Pokojski et al., 2022, p.16). De acuerdo a dichas teorías se puede connotar que tanto la intención del control laboral y el trabajo remoto son factores que dependen uno de otro para que los colaboradores puedan acceder con las herramientas necesarias para cumplir con las actividades a tiempo. Para reforzar lo señalado se alude al antecedente de Peggy et al. (2022) quien, en su estudio de investigación del trabajo remoto como nueva normalidad, el contexto tecnología-organización-entorno (TOE), donde su correlación de ,17 y un Sig. (Bilateral)= ,040 donde tiene un efecto positivo significativo en el control del trabajo remoto para los trabajadores. El resultado interpreta un efecto positivo significativo a la teoría de Peggy et al. (2022) menciona que el control de trabajo son las conductas percibidas por parte del empleador demostradas al trabajador. Por lo tanto, las habilidades y la capacidad de un individuo para adaptarse al trabajo remoto son fundamental para cumplir con las tareas asignadas en el tiempo determinado, asimismo, define el trabajo remoto como las tareas culminadas por los colaboradores en el hogar utilizando las herramientas digitales necesarias y la comunicación para apoyar prácticas de trabajo flexible. Se infiere que las organizaciones de servicios puedan mejorar los comportamientos mostrados del trabajador mediante el apoyo de los jefes inmediatos y la guía para la modalidad de trabajo desde casa, para que el

colaborador esté cómodo y culmine sus responsabilidades en el tiempo indicado.

En conclusión, se ha comprobado la influencia que existe entre el control laboral y el trabajo remoto en la investigación desde la perspectiva de un análisis estadístico y conceptual. Asimismo, al realizar la comparación de resultados con los antecedentes se puede verificar la similitud de manifestación de los encuestados en su estudio y estos fueron reforzados por las bases teóricas en ambos antecedentes (Pokojski et al., 2022), de acuerdo a la teoría de (Hernández y Mendoza, 2018) el nivel de correlación es media considerable, sin embargo, para el autor el resultado es significativamente positivo. Por lo tanto, las empresas de servicios deben mejorar el soporte organizacional para el control laboral y brindar todas las herramientas necesarias a los empleados; de manera que puedan tener una mejor percepción acerca del trabajo y así mejorar en el cumplimiento de sus actividades diarias.

El objetivo cinco para el trabajo de investigación fue determinar la relación que existe relación entre la demanda laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios, se evidenció una correlación positiva considerable de ,408 mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un Sig, (Bilateral)= ,000, en el resultado inferencial se evidencio que la relación obtenida para dichas variables es de nivel positivo considerable (Hernández y Mendoza, 2018), determinando que la demanda laboral tiene una correlación significativa con el trabajo remoto. Por lo tanto, la organización debe promover el bienestar de los colaboradores y no ejercer presión dentro del trabajo remoto, de esta manera lograr un mejor rendimiento para el cumplimiento de objetivos.

De acuerdo con la teoría de Popp (2023), que se sustenta en los datos, la demanda laboral se define en su sentido más amplio como cualquier elección que hace un empleador con respecto a los empleados de la empresa, incluyendo su empleo, carga de trabajo, compensación y capacitación. La teoría de Tapasco y Giraldo (2020), que afirma que el trabajo remoto es una prestación de servicios planificada que se realiza desde el hogar utilizando las TIC y que se controlará progresivamente, es el fundamento de este tipo de trabajo. mientras las cosas avanzan. Como se puede observar en el marco teórico la demanda laboral influye directamente en el trabajo remoto, porque si el colaborador de la empresa tiene una sobrecarga laboral en sus tareas encomendadas, los resultados serán menores

ante el cumplimiento de objetivos, por ello, no se tendrán los resultados esperados.

Lo señalado tiene relación con el antecedente internacional desarrollado por Becker et al. (2022), quien en su estudio investigó sobrevivir de forma remota; cómo el control del trabajo y la soledad durante un cambio forzado al trabajo remoto afectaron el comportamiento laboral y el bienestar de los empleados de E.E. U.U., obteniendo el resultado de correlación $-0,24$ y un Sig. (Bilateral) = $,001$; el resultado indica que la relación entre ambas variables es considerablemente alta, además dicho resultado muestra que la demanda laboral posee un efecto positivo sobre el trabajo remoto, siguiendo la postura teórica se menciona que la demanda laboral son las emociones sentidas o experimentadas ante una respuesta que ocurre como resultado de las interacciones en el lugar de trabajo (Becker et al., 2022, p.24); asimismo, el trabajo remoto significa que los empleados pueden ejercer sus labores desde sus hogares o desde cualquier otro lugar que no sea la oficina real de su empleador. implica frecuentemente la creación de un espacio de trabajo en casa (Becker et al., 2022, p.9). De acuerdo a dichas teorías se puede validar que tanto la demanda laboral y el trabajo remoto son factores que dependen uno de otro para que los colaboradores puedan tener un entorno de ambiente laboral saludable; y de esta manera, su rendimiento sea el adecuado sin tener que ejercer presión por parte de los jefes inmediatos.

Para reforzar lo señalado se alude al antecedente de Ingusci et al. (2021) quien, en su estudio de investigación carga de trabajo, sobrecarga tecnológica y estrés conductual durante la emergencia de COVID-19; el papel de la elaboración de trabajos en colaboradores remotos, donde su correlación de $,19$ y un Sig. (Bilateral) = $,000$ donde tiene un efecto positivo significativo en la demanda laboral del trabajo remoto para los trabajadores. El resultado interpreta un efecto positivo significativo a la teoría de Ingusci et al., (2021) menciona que la demanda laboral es poder identificar los recursos necesarios para promover el bienestar del personal se pueden clasificar como recursos laborales, en la que permite un mejor rendimiento para no caer en una sobrecarga de trabajo p. 89. Asimismo, define que trabajar de forma remota significa realizar negocios o funciones en relación a su puesto laboral, lo cual se desarrolla desde un lugar distante, como su hogar. Se infiere que las industrias de servicios puedan tener el apoyo por parte de los líderes con los trabajadores en la realización de sus funciones, establecer las tareas

acordes al puesto de trabajo de cada colaborador para tener un buen rendimiento laboral en el trabajo desde casa.

En conclusión, se ha comprobado la relación que existe entre la demanda laboral y el trabajo remoto en la investigación desde la perspectiva de un análisis estadístico y conceptual. Asimismo, al realizar la comparación de resultados con los antecedentes se puede verificar la similitud de manifestación de los encuestados en su estudio y estos fueron reforzados por las bases teóricas en ambos antecedentes (Ingusci et al., 2021), de acuerdo a la teoría de (Hernández y Mendoza, 2018) el nivel de correlación es altamente considerable, por lo tanto, para el autor el resultado es significativamente positivo. Por ello, las organizaciones de servicios deben programar las funciones de acuerdo al puesto de cada trabajador, los jefes al mando deben tener una buena comunicación con los colaboradores para poder llevar a cabo las funciones diarias y cumplir con los reglamentos establecidos de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones de un proyecto de investigación son los puntos finales que se realizan para sintetizar los resultados obtenidos y dar el cierre de todo el proceso, por lo tanto; los hallazgos de la investigación se refuerzan en esta sección, donde se explica si la hipótesis fue sustentada y se enumeran los hallazgos más significativos, ya sea en el orden cronológico de los capítulos o por orden de importancia (Arias, 2022, p. 69). En base a la teoría, se realizó la redacción en orden de los objetivos planteados.

1. Se planteó comprobar el efecto del trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios. De acuerdo con la valoración del modelo estructural, presenta la varianza de la variable trabajo remoto ($R^2=,845^{***}$) moderado y el desempeño laboral ($R^2=,661^{***}$) también moderado, basado en el coeficiente de camino ($\beta ,285$) y el valor de significación estadística ($p=,000$) moderado, a través del Bootstrapping, cuyos resultados permiten soportar la hipótesis propuesta H_1 moderadamente. De esta manera evidencia cómo el trabajo remoto puede influir en el desarrollo del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de call center y contribuir con el desarrollo significativo de la organización. Tal como lo propone la teoría de desempeño laboral, señalando que el desempeño de los empleados dentro de una organización es el nivel de productividad de un empleado individual que cumple con los estándares de la empresa (Diamantidis et al., 2020, p.16); el cual cumple sus funciones diarias en el área donde fue designado, asimismo, se menciona que se tiene distintos factores para medir el desempeño de un trabajador, en los cuales tienen; calidad, cantidad, conocimiento de las tareas, supervisión, entre otros (Chiang et al., 2020, p.6); posibilitando el cumplimiento de tareas en una situación dada para alcanzar los objetivos trazados por la organización (Kumari et al, 2023, p.3).
2. Se sugirió la evaluación del impacto del desempeño laboral y funcional en los empleados de empresas de servicios. Con base en el coeficiente de trayectoria ($,642$) y el valor de significación estadística moderada, la evaluación del modelo estructural establece que presenta la varianza de la variable endógena desempeño de funciones en el desempeño laboral. ($p=,000$), mediante el Bootstrapping, cuyos resultados permiten sustentar significativamente la

hipótesis propuesta H2. De esta manera evidencia como el desempeño de funciones puede influir en el desarrollo del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de call center y contribuir con el desarrollo progresivo dentro de la organización. Tal como lo propone la teoría de desempeño laboral, señalando que es la capacidad del empleado para llevar a cabo las tareas necesarias en su puesto laboral, utilizando los recursos a su disposición (Moreira et al. 2022, p.6); cuya capacidad de la persona para colaborar y trabajar con sus compañeros de trabajo, estableciendo un objetivo a lograr bajo la organización y planificación del trabajo diario, para no obstaculizar el desempeño profesional de los demás (Hancock et al., 2021, p. 12); en el cual se aporta el esfuerzo para la obtención de los objetivos incluyendo las formas de realizar el trabajo y la capacidad que tiene para la ejecución de sus tareas. (Juárez y Palpa, 2020, p. 13).

3. Se planteó una hipótesis para describir cómo el trabajo remoto y la comunicación efectiva afectan a los empleados de las empresas de servicios. Utilizando el coeficiente de ruta (β ,449) y el valor de significación estadística ($p=$,000), la evaluación del modelo estructural establece que se presenta la varianza de la variable endógena comunicación efectiva en el trabajo remoto de forma moderada, utilizando Bootstrapping, cuyos resultados permiten un apoyo significativo a la hipótesis propuesta H3. De esta manera evidencia cómo la comunicación efectiva puede influir en el desarrollo del trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios de call center, de forma que se ejecute una comunicación efectiva para mejorar la realización del trabajo remoto en la organización. Tal como propone la teoría del trabajo remoto, señalando que produce al colaborador flexibilidad y autonomía, para una mayor productividad y satisfacción laboral. Por otro lado, puede causar exclusión social y comunicación limitada, sumando a los bajos niveles de rendimiento de los empleados (Shimura, 2021, p.7); en medida que la comunicación se distribuye adecuadamente, la forma de los comportamientos se delinean en función de los requisitos del rol para un análisis detallado del trabajo (Konadu et al., 2020, p. 6); en ese sentido el trabajador interactúa con sus compañeros, a través del uso de la tecnología, el cual es indispensable que los empleados aprendan y se equipen con el

conocimiento correspondiente, incluidos los términos del uso de herramientas y métodos de comunicación (Shockley et al., 2021, p.18).

4. Se sugirió inferir el efecto del control laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios. Presenta la varianza de la variable control laboral endógeno en el trabajo remoto a partir del coeficiente de trayectoria (β ,253) y el valor de significancia estadística moderada ($p= 000$), según la evaluación del modelo estructural, utilizando Bootstrapping, cuyos resultados permiten sustentar significativamente la hipótesis propuesta H4. De esta manera evidencia como el control laboral puede influir en el desarrollo del trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios de call center y contribuir considerablemente mediante el control laboral una mejor realización del trabajo remoto en la organización. Tal como propone la teoría del control laboral, señalando como la maximización del esfuerzo humano a través de la búsqueda de la eficiencia en el uso de los recursos lo cual se puede reflejar en una mayor productividad (Ayasta, 2018, p.15); con un diseño técnico y organizativo de un proceso de trabajo, que obliga a realizar operaciones específicas con movimientos estándar y simplificados (De La Garza Toledo, 2019, p.16); así como la discreción, el poder o la influencia que tiene un individuo sobre sus acciones en una situación dada, en combinación con la capacidad de participar en acciones y/o recibir los resultados deseados como resultado de estas acciones (Rauvola y Rudolph, 2021 p.11).
5. Se planteó determinar el efecto de la demanda laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios. Presenta la varianza de la variable endógena demanda laboral en trabajo remoto a partir del coeficiente de trayectoria (β ,408) y el valor de significancia estadística moderada ($p= ,000$), según la evaluación del modelo estructural, utilizando Bootstrapping, cuyos resultados permiten sustentar significativamente la hipótesis propuesta H4. De esta manera evidencia como la demanda laboral puede influir en el desarrollo del trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios de call center y contribuir con el desarrollo progresivo dentro de la organización. Tal como lo propone la teoría de demanda laboral, señalando como la identificación de los recursos necesarios para promover el bienestar del personal, estos recursos se pueden clasificar como recursos laborales o como el apoyo de un líder, que

pueden amortiguarse con altos recursos laborales, lo que conduce a una mejora del bienestar y el rendimiento (Dudung et al., 2023, p.30); por ende cualquier decisión tomada por un empleador con respecto a los trabajadores de la empresa acerca de su empleo, su remuneración y su capacitación puede mejorar el rendimiento de los colaboradores (Popp, 2023, p.23); además de mejorar las emociones sentidas o experimentadas ante una respuesta que ocurre como resultado de las interacciones en el lugar de trabajo (Parker et al., 2022, p.12).

6. En el proyecto de investigación, se evidenció limitaciones principalmente en el ámbito metodológico, entre las principales estuvo la cantidad de muestra señalada en función del modelo que se va a utilizar, sin embargo se consideró tener una muestra mayor a lo señalado ya que la población era de tamaño considerable y se buscaba tener mayor certeza en los resultados asimismo, el llenado de los cuestionarios que se les hizo llegar oportunamente de manera virtual a los trabajadores remotos para conocer su percepción acerca del trabajo que realiza y los factores determinante del desempeño laboral, se observó a un pequeño porcentaje que se reservó responder. Finalmente, el poco acceso al software SmartPLS 4.0 para poder llevar a cabo el análisis de la data con mayor facilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son ideas presentadas por los investigadores para mejorar, llamar la atención, proyectar e invitar a nuevas investigaciones; de esta manera, promover iniciativas relacionadas con el tema que se investiga mediante opiniones concisas y sintéticas (Rubio et al., 2021, p.134). A continuación, se enumeran las recomendaciones sugeridas:

1. Se recomienda elaborar un plan de proyecto que consista en realizar actividades dentro del horario de trabajo, en base a la realidad objetiva sobre las debilidades, fortalezas, distracciones, planificación de jornada laboral, pausas activas, automatización, el uso de las herramientas tecnológicas, etc., herramientas que promuevan el buen desempeño laboral dentro del trabajo remoto. Debe estar dirigido a todos los trabajadores en turno desde la firma de contrato con la empresa y producir un mejor rendimiento en sus actividades diarias con relación a las funciones asignadas en las áreas departamentales, para ello, se debe planificar las capacitaciones de las pautas a realizarse que formarán parte del desempeño laboral. En este contexto, profesionales del área de recursos humanos para ello se debe ser capacitado dentro del horario laboral de 30 minutos a 35 minutos y estar libre para ejecutar adecuadamente las pautas asignadas en el trabajo remoto. Es fundamental en este proceso utilizar el PowerPoint para que ayude al entendimiento mediante presentaciones didácticas, para que los participantes puedan realizarlo de manera grupal y se promueva la comunicación. Además, son beneficiosas las pausas activas para evitar el estrés laboral en los colaboradores de la organización, canalizándolos a través de los resultados mensuales que tiene cada trabajador, con respecto a los objetivos de cada área y con ella, las mejoras que deben asumir. Sin embargo, nada de ello se conseguirá sin la disposición de medios tangibles (herramientas tecnológicas, internet, implementos de trabajo) e intangibles (falta de tiempo por tráfico de llamadas por parte de los clientes) necesarios para llevar a cabo la capacitación del plan de proyecto para los colaboradores, de la cual es responsable la empresa.
2. Se recomienda diseñar una estructura del cumplimiento en los KPIS donde muestre los resultados semanales con relación a las funciones de cada trabajador y verifiquen los puntos de mejorar sobre la atención al cliente, tono de

voz, amabilidad, escucha activa, diagnóstico del problema, evaluar las situaciones para predecir resultados que favorezcan en la encuesta que emiten los clientes, etc., instrumentos que ayudarán a que se tenga un mejor desempeño de funciones en el área laboral. Debe estar dirigido a todos los trabajadores en turno desde la firma de contrato con la empresa y generar un óptimo desempeño en sus tareas asignadas; para ello, se debe elaborar una reunión con los puntos a tratar en el desempeño de funciones que formarán parte del desempeño laboral. En este contexto, los supervisores a cargo del área deben tener la experiencia y saber sobrellevar situaciones que se presenten, para ello se debe hacer un feedback con una duración entre 10 a 15 minutos y tener la disponibilidad de ejecutar adecuadamente la reunión en evaluación de desempeño. Para este proceso es fundamental utilizar sala de teams o meet para tener un diálogo más formal y se establezca un compromiso de mejora a través de un documento firmado por parte del colaborador. También son de ayuda los cuadros estadísticos de los resultados de cada miembro de la empresa para ver sus puntos altos y bajos, mediante ello; evaluar y mejorar los aspectos del desempeño de funciones, canalizándolos a través de la presentación de un cuadro de Excel que evalúen los resultados semanales y con ello, las medidas que se deben tomar ante ese déficit. Sin embargo, nada de lo mencionado se logrará sin la disposición de medios tangibles (cuadro de resultados semanales) e intangibles (falta de tiempo de los supervisores) necesarios para llevar a cabo la capacitación del plan de proyecto para los colaboradores, de la cual es responsable el área de planificación.

3. Se recomienda la creación de redes sociales que permitan expresar libremente las ideas u opiniones acerca de las situaciones que se presenten, adversidades, dificultades, etc., herramientas digitales que promueven la comunicación a distancia. Debe estar dirigido a todos los miembros de la industria desde el momento que firman el contrato laboral y generar que se tenga una adecuada comunicación efectiva a través del trabajo desde casa; para ello, se debe crear grupos de WhatsApp, Blog en donde sus comentarios son anónimos, para que de esta forma se sientan más seguro al expresar sus ideas o propuestas. En este ámbito, los coordinadores de cada área deben tener conocimiento y saber manejar estas redes en tendencia para mejorar la comunicación entre

compañeros de trabajo. Es fundamental en este proceso la utilización de las redes sociales que forman parte del medio comunicativo para tomar medidas en relación a situaciones que se presenten. Además, son beneficiosos para cuando un miembro de la empresa quiera comunicar sobre algún malestar corporal, problema personal o descanso médico, como no se tiene un contacto físico se tendría que optar por un medio virtual. Sin embargo, nada de ello se conseguirá sin la disposición de medios tangibles (equipos celulares) e intangibles (actitud, conocimiento y tiempo) necesarios para llevar a cabo la construcción de conocimiento óptimo en los colaboradores, de la cual es responsable cada persona que labore de forma remota.

4. Se sugiere crear una aplicación de control tanto de la hora de entrada, salida y las horas laboradas que tenga un usuario que se diferencie para cada integrante, de esta manera podemos evitar inconvenientes, descuentos, suspensiones, amonestaciones, despidos, etc., aplicativo que ayudará a mejorar los procesos de control en la industria. Debe estar dirigido al área de sistemas que tiene la organización y elaborar un proceso que ayude a disminuir las tardanzas, el no cumplimiento de horas laboradas, como también validar que no se tenga un exceso de horas trabajadas; para ello, se debe tener en cuenta los horarios de cada colaborador que forman parte de la empresa. En este contexto, los ingenieros deben tener conocimientos y experiencia para diseñar este programa, asimismo, debe desarrollarlo en un plazo de 1 mes, estar a disposición de la ejecución de este formato para evitar conflictos a futuro, ya que mediante un registro de validación de horas y seguimiento se puede tomar las medidas que se lleven a cabo. Es fundamental en este proceso la utilización de programas de software para la creación de la app, formaciones continuas a los capacitadores para el correcto uso, de esta forma, ellos puedan capacitar al personal. Además, tener accesibilidad tanto los supervisores como colaboradores tiene una ventaja, ya no sería necesario consultar al área de las jefaturas para validar los tiempos laborados porque se tendría accesibilidad a esta plataforma digital. Sin embargo, nada de ello se conseguirá sin la disposición de medios tangibles (celulares, laptops, etc.) e intangibles (conocimientos, sistemas software, etc.) necesarios para llevar a cabo la construcción del aplicativo, de la cual es responsable la empresa.

5. Se sugiere diseñar las tareas diarias de acuerdo a las habilidades, puesto de trabajo, destrezas, fortalezas, etc., herramienta que ayudará a no crear una sobrecarga laboral dentro del trabajo remoto. Debe estar dirigido al área de operaciones que es encargada de la elaboración de distribución de horas trabajadas para cada participante de la organización; por ello, se debe planificar una estructura de los roles que se deben cumplir de acuerdo al puesto postulado para cada miembro. En este contexto, los encargados de operaciones deben tener conocimiento de los roles que tiene cada trabajador perteneciente a la industria, de esta manera, poder elaborar la malla de actividades a desarrollarse en las horas laboradas del trabajo desde casa; para ello, debe comunicar a los supervisores este plan elaborado y se efectúe dentro de las áreas. Es fundamental en este proceso la utilización de materiales gráficos que ayuden al entendimiento de los participantes del trabajo remoto mediante sesiones. También son útiles el análisis de los datos que se obtiene para mejorar los procesos que se tienen, canalizándolos a través de reuniones corporativas con una presentación de proyecto elaborado por parte del departamento operacional; y con ello, evitar conflictos o problemas que se puedan tener en el trabajo remoto, asimismo, realizar una retroalimentación de los resultados que se obtengan. Sin embargo, nada de ello se conseguirá sin la disposición de medios tangibles (materiales físicos) e intangibles (conocimientos y tiempo) necesarios para llevar a cabo la construcción de conocimiento óptimo en los estudiantes, de la cual es responsable el área de operaciones de la organización.
6. Para futuras investigaciones, se recomienda aumentar el tamaño de la muestra para futuras investigaciones sobre el desarrollo de competencias empresariales basadas en modelos de incubadoras de empresas. Para reducir significativamente los sesgos que conducen a una revisión por pares insuficiente que, valida los instrumentos de investigación, también es fundamental seleccionar herramientas de recopilación de datos que la comunidad adopte como instrumentos estandarizados. En el momento de la elección, estos instrumentos deben provenir de artículos indexados del cuartil uno y dos. También es crucial definir las direcciones de investigación indicadas en los protocolos de las guías de investigación de manera temporal, orientar al investigador con variables recurrentes y orientar la búsqueda de información

exhaustiva y precisa sobre el tema elegido. Describir la importancia de la educación empresarial para los estudiantes y cómo está inextricablemente vinculada al desarrollo de la auto sostenibilidad en el trabajo. Cuando se insiste en esto, debería ser obvio que estas variables latentes caen bajo el dominio cognitivo de su motivación intrínseca; en consecuencia, su formación debe tener una base teórica más profunda que explique a fondo las manifestaciones actitudinales y conductuales de los involucrados con respecto a su formación.

REFERENCIAS

- Abdurachman, D., Ramdhan, R. M., Karsoma, A., Winarno, A., & Hermana, D. (2023). Integrating Leadership in Job Demand Resources (JD-R) for Personal Performance in Military Institution. *Sustainability*, 15(5), 4004. <https://doi.org/10.3390/su15054004>
- Aboagye, A. K., Dai, B., & Bakpa, E. K. (2020). The effect of risk communication on the nurses' task and contextual performance in disease outbreak control in Ghana: Application of the cause model. *International Journal of Health Planning and Management*, 35(4), 922-938. <https://doi.org/10.1002/hpm.2978>
- Alaswadko, N., & Hassan, R. (2020). The performance evaluation of heavy and light duty pavements in Victoria/Australia. *International Journal of Pavement Engineering*. <https://doi.org/10.1080/10298436.2020.1784893>
- Álvarez, A. (2020). *Objetivos de Investigación*. Edu.Pe [Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10829/Nota%20Acad%c3%a9mica%206%20%2818.04.2021%29%20%20Objetivos%20de%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozana, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20CIENT%c3%8dFICA.pdf>
- Ávila, L., Saavedra, C., Sime, A., Vazquez, A. (2022). Trabajo remoto y su impacto en el desempeño de los asesores de call center en la empresa Serlefin BPO o Perú SAC entre julio de 2020 y julio de 2021. Repositorio Académico UPC: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/660829>
- Ávila, M. M., & Moreno, E. F. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico / Application of the PLS-SEM technique in Knowledge Management: a practical technical approach. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(16), 130-164. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.336>
- Ávila, M. y Moreno, E. (2017). *Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico*. <https://www.redalyc.org/journal/4981/498159332006/html/>

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bastidas, J. (2019). *Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado*. Mextesol.net. Vol. 43 N° 1, 2019 http://www.mextesol.net/journal/index.php?page=journal&id_article=5688
- Bauce, G., Córdova, M. y Ávila, A. (2018). *Operacionalización de Variables*. www.bvsalud.org. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Becker, W. E., Belkin, L. Y., Tuskey, S., & Conroy, S. A. (2022). Surviving remotely: How job control and loneliness during a forced shift to remote work impacted employee work behaviors and well-being. *Human Resource Management, 61*(4), 449-464. <https://doi.org/10.1002/hrm.22102>
- Beltrán, J. y López, J. (2018). *Evolución de la administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó. https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447_Evolucion_de_la_administracion.pdf
- Choi, J., Miao, C., Oh, I., Berry, C. & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences, 36*(3), 377-389. <https://doi.org/10.1002/cjas.1495>
- De La Garza Toledo, E. (2019). *Hacia un concepto ampliado de control y relación laboral*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39348723003>
- Dharma, Y. (2018). El efecto de la motivación laboral en el desempeño de los empleados con el comportamiento de ciudadanía organizacional como variable interviniente en el banco Aceh syariah. En Actas de MICoMS 2017 (págs. 7–12). Emerald Publishing Limited. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/978-1-78756-793-1-00065/full/html>
- Engelen, L., Chau, J. Y., Young, S., Mackey, M., Jeyapalan, D., & Bauman, A. (2018). Is activity-based working impacting health, work performance and perceptions? A systematic review. *REVISTAS ROUTLEDGE, TAYLOR & FRANCIS LTD, 47*(4), 468-479. <https://doi.org/10.1080/09613218.2018.1440958>

- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Hernández (2018). Metodología de la investigación. Ed. (6) <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%200Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Fernández, R., Martínez, R., Urquiza, D., Gálvez, S., & Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la verosimilitud en las investigaciones científicas. *Revista cubana de medicina militar*, 48 (2(Sup)), 441–450.
- Fernandez, V. (2020). Tipos de Justificación en la investigación científica. Artículo Revisión Bibliográfica. Indexada Latindex Catálogo 2.0 ISSN2602-8093. *Espíritu Emprendedor TES* 2020, Vol. 4. Retrieved June 23, 2023, <https://www.espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207/275>
- Freire, E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Espinoza Freire | Mendive. Revista de Educación. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html>
- Fuchs, C., & Reichel, A. (2023). Effective communication for relational coordination in remote work: How job characteristics and HR practices shape user–technology interactions. *Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1002/hrm.22161>
- Gonzalez, E., & Cockburn, B. (2017). Worked to Death: The Relationships of Job Demands and Job Control with Mortality. *Personnel Psychology*, 70(1), 73–112. <https://doi.org/10.1111/peps.12206>
- Hafshah, R., Najmaei, M., Mansori, S y Fuchs, O. (2022). The Impact of Remote Work During COVID-19 Pandemic on Millennial Employee Performance: Evidence from the Indonesian Banking Industry. (Vol 7). https://www.researchgate.net/publication/362569405_The_Impact_of_Remote_Work_During_COVID19_Pandemic_on_Millennial_Employee_Performance_Evidence_from_the_Indonesian_Banking_Industry

- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12 (3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Huerta, S. (2018). *Gestión de calidad en la satisfacción del cliente en el banco de crédito, carabaylo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24759/Huerta_ZSDLA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ingusci, E., Signore, F., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., Russo, V., Zito, M., & Cortese, C. G. (2021). Workload, Techno Overload, and Behavioral Stress During COVID-19 Emergency: The Role of Job Crafting in Remote Workers. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655148>
- Juárez, M. y Palpa, R. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del cercado de lima 2018*. [Tesis en Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kifor, C., Savescu, R., & Dănuț, R. (2022). Work from Home during the COVID-19 Pandemic—The Impact on Employees' Self-Assessed Job Performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 10935. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710935>
- Liu, X., Zheng, X., Lee, B. Y., Yu, Y., & Zhang, M. (2023). COVID-19 and employee job performance trajectories: The moderating effect of different sources of status. *Journal of Vocational Behavior*, 142, 103862. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103862>
- Lopez, J. (2022). *Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores en un juzgado de Lima 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100428/Lopez_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkineniemi, J., Sjöblom, K., & Oksanen, A. (2022). Work engagement and its antecedents in remote work: A person-centered

- view. *Work & Stress*, 36(4), 392-416. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2080777>
- Minchola, M. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la empresa Fair Fruit Perú SAC, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1302/Mariella_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miyamoto, D. (2021). *Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69558/Miyamoto_DJDSD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Moreira, A. S. P., Encarnação, T., Viseu, J., & Sousa, M. J. (2022). Job Crafting and Job Performance: The Mediating Effect of Engagement. *Sustainability*, 14(22),14909. <https://doi.org/10.3390/su142214909>
- Musallam, S., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). Family, institutional investors ownerships and corporate performance: the case of Indonesia. *Social Responsibility Journal*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Peggy, M. L., Lit, K. K., & Cheung, C. W. M. (2022). Remote work as a new normal? The technology-organization-environment (TOE) context. *Technology in Society*, 70, 102022. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102022>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis”. Colombia: Ediciones de la U- Carrera. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Parker, A., Waldstrøm, C., & Shah, N. (2022). The Coevolution of Emotional Job Demands and Work-Based Social Ties and Their Effect on Performance. *Journal of Management*, 49(5), 1601-1632. <https://doi.org/10.1177/01492063221087636>
- Pokojski, Z., Kister, A., & Lipowski, M. (2022). Remote Work Efficiency from the Employers’ Perspective—What’s Next? *Sustainability*, 14(7), 4220. <https://doi.org/10.3390/su14074220>

- Qu, J., & Yan, J. (2022). Working from home vs working from office in terms of job performance during the COVID-19 pandemic crisis: evidence from China. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 61(1), 196-231. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12353>
- Quenema, N. (2020). *Comunicación efectiva en el desarrollo de trabajo en equipo en estudiantes de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, 2019*. [Tesis Maestro en Docencia Universitaria, Universidad Cesar Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/pdf/326629376.pdf>
- Rauvola, R. S., & Rudolph, C. W. (2021). Control at Work: An Integrative, Lifespan-Informed Review. *Work, aging and retirement*, 8(2), 117-145. <https://doi.org/10.1093/workar/waab015>
- Rubio, D. B., Rivera, P. E. C., Murillo, P. G. G., Gómez, G. G., & Ramírez, A. J. P. (2021). Sugerencias para escribir análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones en tesis y trabajos de grado. *CITAS*, 7(1). <https://doi.org/10.15332/24224529.6608>
- Sangrador, C. y Molina, M. (2018). *Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida*. Evidencias en pediatría. https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos_29.pdf
- Siu, O.-I., Wang, H., Ng, T. K., & Lin, N. (2023). The moderating role of rational beliefs in tackling the negative impact of work–home interface on self-rated job performance via a motivation path. *International Journal of Stress Management*, 30(2), 128–137. <https://doi.org/10.1037/str0000274>
- Shimura, A., Yokoi, K., Ishibashi, Y., Akatsuka, Y., & Inoue, T. (2021). Remote Work Decreases Psychological and Physical Stress Responses, but Full-Remote Work Increases Presenteeism. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730969>
- Susilo, D. (2020). Revealing the Effect of Work-From-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis: Empirical Evidence from Indonesia: *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*. Vol (26). https://www.researchgate.net/publication/344413752_Revealing_the_Effect_of_Work-From-Home_on_Job_Performance_during_the_Covid_19_Crisis_Empirical_Evidence_from_Indonesia

- Toscano, F., Bigliardi, E., Polevaya, M. V., Kamneva, E. V., & Zappalà, S. (2022). Working remotely during the COVID-19 pandemic: Work-related psychosocial factors, work satisfaction, and job performance among Russian employees. *Psychology in Russia State of Art*, 15(1), 3–19. <https://doi.org/10.11621/pir.2022.0101>
- Tu, B., Luo, X., Sitar, S. y Huang, C. (2022). Demandas laborales, recursos y desempeño de tareas en trabajadores sociales chinos: roles de agotamiento y compromiso laboral. *Fronteras en Salud Pública*, 10, 908921. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.908921>
- Uribe, J., Jiménez, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M., y Geraldo, L. (2021). Remote Work and Emotion Management in Times of COVID-19: A Perspective of Master's Degree Students as Workers, Lima-Peru (2020). *Revista Industrial Data*, 24 (1), 179-199. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/19858/17026>
- Van Zoonen, W., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K., & Vartiainen, M. (2021). Factors Influencing Adjustment to Remote Work: Employees' Initial Responses to the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 6966. <https://doi.org/10.3390/ijerph18136966>

ANEXOS

Anexo A *Tabla de operacionalización de variables latentes exógenas y endógenas.*

Operacionalización de variable exógena trabajo remoto

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores formativos	Ítems	Escala de medición
Latente exógena: Trabajo remoto	El trabajo remoto brinda la flexibilidad de trabajar en cualquier lugar que no sea su oficina, ni las instalaciones de la empresa. Además, puede implicar un contrato a largo plazo y las personas pueden tener una relación emocional con la organización (Qu y Yan, 2022, p. 25).	Para su análisis se operacionalizó a través de los indicadores formativos: Ritmo de trabajo laboral, Autonomía en el centro laboral, Trabajo bajo presión, Trabajo rígido y Trabajo agitado.	Ritmo de trabajo laboral	1	Ordinal
			Autonomía en el centro laboral	2	
			Trabajo bajo presión	3	
			Trabajo rígido	4	
			Trabajo agitado	5	

Operacionalización de variable latente control laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores formativos	Ítems	Escala de medición
Latente exógena: Control laboral	El control de trabajo es la ventaja más destacada del trabajo remoto debido a que se considera flexible en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que puede mejorar significativamente el sentido de control y autonomía del trabajo de los empleados (Qu y Yan, 2022, p. 45).	Para su análisis se operacionalizó a través de los indicadores formativos: Toma de decisiones laborales, Libertad de decisión, Orden de actividades y Realización de tareas.	Toma de decisiones laborales	6	Ordinal
			Libertad de decisión	7	
			Orden de actividades	8	
			Realización de tareas	9	

Operacionalización de variable latente demanda laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores formativos	Ítems	Escala de medición
Latente exógena: Demanda laboral	Es la cantidad de trabajo que se puede delegar a un componente o elemento de una cadena productiva sin impedir el crecimiento general de las operaciones. Una o más unidades mínimas de trabajo pueden constituir la carga de trabajo. (Popp, 2023, p. 67).	Para su análisis se operacionalizó a través de los indicadores formativos: Periodos de concentración, Requerimiento laboral, Excedente de trabajo y Tiempo laboral.	Periodos de concentración	10	Ordinal
			Requerimiento laboral	11	
			Excedente de trabajo	12	
			Tiempo laboral	13	

Operacionalización de variable latente comunicación efectiva

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores formativos	Ítems	Escala de medición
Latente exógena: Comunicación efectiva	La comunicación efectiva es el medio por el cual el trabajador, emite y recibe información interactuando con sus compañeros, a través del uso de la tecnología y es posible que los empleados deban aprender y equiparse con el conocimiento correspondiente, incluidos los términos del uso de herramientas y métodos de comunicación (Qu y Yan, 2022, p. 48).	Para su análisis se operacionalizó a través de los indicadores formativos: Comunicación interpersonal, Relaciones interpersonales, Mensaje comunicativo positivo y Mensaje comunicativo negativo.	Comunicación interpersonal Relaciones interpersonales Mensaje comunicativo positivo Mensaje comunicativo negativo	14	Ordinal
				15	
				16	
				17	

Operacionalización de variable latente endógena desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores reflectivos	Ítems	Escala de medición
Latente endógena: Desempeño laboral	Es la ejecución efectiva de tareas o trabajo por parte del trabajador y su contribución útil al entorno social del trabajo. Asimismo, indica que el desempeño laboral se subdivide en dos: desempeño de funciones y desempeño de relaciones (Kifor et al., 2022, p.549).	Para su análisis se operacionalizó a través de los indicadores reflectivos: Dificultad laboral, Eficiencia laboral y Proactividad.	Dificultad laboral Cumplimiento de objetivos Proactividad	1	Ordinal
				2	
				3	

Operacionalización de variable latente desempeño de funciones

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores formativos	Ítems	Escala de medición
Latente exógena: Desempeño de funciones	Es el nivel de trabajo o servicio que un empleado proporciona a la empresa mediante sus habilidades, tanto interpersonales como profesionales, entran en juego en esta situación y los resultados de la organización se ven directamente afectados (Alaswadko y Hassan, 2020, p. 89).	Para su análisis se operacionalizó a través de los indicadores formativos: Eficiencia laboral, Cumplimiento de actividades y Cumplimiento de criterios.	Eficiencia laboral Cumplimiento de actividades Cumplimiento de criterios	4	Ordinal
				5	
				6	

Anexo B Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de la variable trabajo remoto

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre “El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios”

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

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE: TRABAJO REMOTO										
VARIABLES LATENTES	Indicadores reflectivos					1	2	3	4	5
TRABAJO REMOTO	1	Puedo determinar mi propio ritmo de trabajo en mi centro laboral								
	2	Tengo muy poca libertad para decidir cómo realizo mi trabajo en mi centro laboral								
	3	Requiere mi trabajo laborar bajo presión de tiempo								
	4	Mi trabajo requiere trabajar muy rápido								
	5	Mi trabajo es muy agitado								
CONTROL LABORAL	6	Puedo tomar decisiones por mi cuenta en mi centro laboral								
	7	Puedo decir lo que sucede dentro de mi centro laboral								
	8	Puedo determinar el orden en que debo realizar mis actividades laborales								
	9	Determino cuándo se debe realizar una tarea en mi trabajo								
DEMANDA LABORAL	10	Mi trabajo requiere largos períodos de intensa concentración								
	11	Tengo demasiadas actividades laborales para hacer todo bien en mi trabajo								
	12	Me piden una cantidad excesiva de trabajo en mi centro laboral								
	13	Tengo suficiente tiempo para hacer mis actividades laborales								
COMUNICACIÓN EFECTIVA	14	La comunicación interpersonal en mi centro laboral puede entregar con precisión el contenido del trabajo								
	15	La comunicación interpersonal en mi centro de trabajo expresa completamente la información								
	16	Los conflictos de comunicación han tenido un impacto negativo con frecuencia en la realización de mi trabajo diario								
	17	El mensaje de comunicación interpersonal se entrega de manera positiva dentro de mi centro laboral								

Cuestionario de la variable desempeño laboral

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre “El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios”

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

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

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL										
VARIABLES LATENTES	Indicadores reflectivos					1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO LABORAL	1	Tengo dificultades al realizar mis actividades diarias							
2		Logro cumplir con mis objetivos laborales								
3		Tomo la iniciativa en mi trabajo								
DESEMPEÑO DE FUNCIONES	4	Desempeño mis funciones relacionadas con el trabajo sin errores								
	5	Realizo mis actividades laborales a tiempo								
	6	Cumplo con los criterios de desempeño exigidos en mi puesto de trabajo								

Anexo C Ficha técnica.

Ficha técnica de la variable trabajo remoto

Ficha técnica	
Nombre del instrumento	: Escala de Antecedentes de trabajo remoto
Autor	: Gonzales y Cockburn (2017)
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Aplicación	: Individual
Tiempo de administración	: 7 minutos.
Nº de ítems	: 17
Estructura	: Consta de un total de 3 dimensiones las cuales son: Control laboral (4 ítems), Demanda laboral (4 ítems), Comunicación efectiva (4 ítems)
Escala de medición	: Respuestas tipo Likert de 1 a 5 puntos (1: "Totalmente de desacuerdo", 5: "Totalmente de acuerdo").
Validez y confiabilidad	: El instrumento fue validado por 17 jueces de expertos que tenían experiencia en la realización de investigación (11 miembros de la facultad y seis estudiantes de doctorado de nivel superior) estos expertos fueron seleccionados por los autores antes mencionados Gonzales y Cockburn para medir el trabajo remoto a través de un análisis factorial exploratorio el cual arrojó una métrica de KMO mayor a 0.70; un AVE mayor a 0.55 y una Comunalidad mayor a 0.50 a nivel general. Asimismo, se evidenció por dimensión una validez de análisis factorial exploratorio para conocer si el elemento se ajustaba al constructo, control laboral presentó un KMO (0.751); un AVE mayor a (0.621) y Comunalidad mayor a 0.50 por cada ítems; en demanda laboral un KMO (0.762); un AVE mayor a (0.831) y Comunalidad 0.50 por cada ítems, por último; en comunicación efectiva presentó un KMO (0.742); un AVE mayor a (0.602) y Comunalidad mayor a 0.50 por cada ítems. Además, para el caso de confiabilidad se estableció a través del alfa de Cronbach mostrando un resultado mayor a 0.70 del instrumento en general, de igual forma se obtuvo un resultado por dimensión: control laboral 0.75, demanda laboral 0.77 y comunicación efectiva 0.83.

Ficha técnica de la variable desempeño laboral

Ficha técnica	
Nombre del instrumento	: Escala de Antecedentes de desempeño laboral
Autor	: Kifor et al. (2022)
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Aplicación	: Individual
Tiempo de administración	: 4 minutos.
Nº de ítems	: 10
Estructura	: Consta de un total de 2 dimensiones las cuales son: Desempeño técnico (7 ítems), Desempeño social (3 ítems).
Escala de medición	: Respuestas tipo Likert de 1 a 5 puntos (1: "Totalmente en desacuerdo", 5: "Totalmente de acuerdo").
Validez y confiabilidad	: El instrumento fue validado por el Comité de Ética de la Universidad "Lucian Blaga" de Sibiu (7 miembros de la facultad y tres estudiantes de doctorado de nivel superior) estos expertos fueron seleccionados por los autores antes mencionados Kifor, Savescu y Danut para medir el trabajo remoto a través de un análisis factorial exploratorio el cual arrojó una métrica de KMO mayor a 0.70; un AVE mayor a 0.55 y una Comunalidad mayor a 0.50 a nivel general. Asimismo, se evidenció por dimensión una validez de análisis factorial exploratorio para conocer si el elemento se ajustaba al constructo, desempeño técnico (desempeño laboral) presentó un KMO (0.772); un AVE mayor a (0.823) y Comunalidad mayor a 0.50 por cada ítems y en desempeño social (desempeño interpersonal) un KMO (0.762); un AVE mayor a (0.752) y Comunalidad 0.50 por cada ítems, Además, para el caso de confiabilidad se estableció a través del alfa de Cronbach mostrando un resultado mayor a 0.70 del instrumento en general, de igual forma se obtuvo un resultado por dimensión: desempeño laboral 0.921 y, desempeño interpersonal 0.709.

Anexo D Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.-
Anexos para el comité de ética.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.

Investigador principal: Irazaba Canepa, Leidy Karolay y Navarro Valenzuela, Dana Crhis

Asesor: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, cuyo propósito es comprobar el efecto del trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 5 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor al correo electrónico gillas@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de etica-administracion@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 1 Consentimiento Informado.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios

Investigadoras: Irazaba Canepa, Leidy Karolay
Navarro Valenzuela, Dana Crhis

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios cuyo objetivo es comprobar el efecto del trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la organización se presentaron una serie de dificultades durante el trabajo remoto, que normalmente se pueden encontrar en las organizaciones de las entidades públicas y/o privadas. Por otro lado, debido a la pandemia que ocasionó el Covid-19, provocó que presenten mayores inconvenientes para ejercer sus actividades, por lo que, el trabajo remoto, la comunicación organizacional, implementos tecnológicos y comodidad, entre otros factores, afectaron el desempeño laboral en los trabajadores, provocando un bajo rendimiento en sus actividades diarias que realizan dentro de la industria, por ende, no se tiene un resultado esperado en los indicadores mensuales que se establecen las empresas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La imagen de la marca y la intención de compra en los clientes de una empresa del rubro joyería”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de la institución César Vallejo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadoras:

Irazaba Canepa, Leidy Karolay
email: lirazaba@ucvvirtual.edu.pe

Navarro Valenzuela, Dana Crhis
email: dnavarrova@ucvvirtual.edu.pe

Docente asesor: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor
email: gillas@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Irazaba Canepa, Leidy Karolay
Navarro Valenzuela, Dana Crhis

21 de junio del 2023 10:30 p.m.

Anexo 2

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	RUC: 20519395224
Nombre del Titular o Representante legal: Alan Robert Orellana Perez	
Nombres y Apellidos: Alan Robert Orellana Perez	CE: 001640820

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración	
Autor: Irazaba Canepa, Leidy Karolay Navarro Valenzuela, Dana Crhis	DNI: 78545744 76566112

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 26 de junio del 2023

Firma y sello: 
ALAN ORELLANA PÉREZ
Representante Legal
Servicios de Call Center del Perú S.A.
(Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Anexo 3 *Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración.*

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios”, presentado por los autores Irazaba Canepa, Leidy Karolay y Navarro Valenzuela, Dana Crhis, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

26, de junio de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

- Sr. Irazaba Canepa, Leidy Karolay y Navarro Valenzuela, Dana Crhis, investigador principal.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

Anexo 4 Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.

Autoras: Irazaba Canepa, Leidy Karolay y Navarro Valenzuela, Dana Crhis

Especialidad del autor principal del proyecto: Marketing

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández
Bedoya
Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas
Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani
Cajaleon
Vocal 2

Anexo F Cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{473 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(473 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5} = 212.28 \cong 212$$

Donde:

- N : 274
- Z² : 95%
- E² : 5%
- p : 0.5
- q : 0.5

Muestra estratificada de la empresa de servicios de call center

Estrato	Tamaño de la población	Tamaño de la Muestra
Trabajadores administrativos	50	50 (212/473) = 22.41 \cong 23
Operadores de atc	200	200 (212/473) = 89.64 \cong 90
Operadores de ventas	180	180 (212/473) = 80.67 \cong 81
Soporte técnico	43	41 (212/473) = 18.37 \cong 18
TOTAL	473	212

Muestra sugerida para análisis con ecuaciones estructurales PLS-SEM

Una de las características de la PLS-SEM es, precisamente, los tamaños pequeños de muestra; sin embargo, Marcoulides y Saunders (2006) sugieren que el tamaño mínimo de muestra dependa del número de relaciones que se especifiquen en el modelo (entre las variables latentes). Bajo esta perspectiva, se observa el tamaño de muestra sugerido para este tipo de estudios.

Tamaño de la muestra sugerido	
Número mínimo de observaciones de la muestra	Número de relaciones en el modelo estructural
52	2
59	3
65	4
70	5
75	6
80	7
84	8
88	9
91	10

Fuente. Marcoulides y Saunders (2006)

Anexo G: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.

MODELO DE PRESENTACION DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Lima, 26 de abril de 2023

Señores

Universidad César Vallejo

Asunto

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulada **“El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios”** por las autoras Leidy Karolay Irazaba Canepa y Dana Crhis Navarro Valenzuela, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, asimismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atte.

Firma y sello: 
ALAN ORELLANA PÉREZ
Representante Legal
Servicios de Call Center del Perú S.A.
(Representante Legal de la Institución)

Anexo H *Confiabilidad de los instrumentos, cuadros, figuras, fotos, planos, documentos o cualquier otro que ayude a esclarecer más la investigación, etc.*

Variable latente	Ítem o indicador	Cargas factoriales	VIF (≤ 5)	Validez convergente		Consistencia interna	
				Fiabilidad del indicador ($\geq ,70$)	AVE ($\geq ,50$)	Fiabilidad compuesta ($,70 - ,90$)	Alpha Cronbach ($,70- ,90$)
COM				0,838	0,652	0,881	0,819
	COM 1	,915	3,141				
	COM 2	,844	2,012				
	COM 3	,687	1,664				
CON	COM 4	,766	1,664				
				0,842	0,650	0,880	0,819
	CON1	,927	3,466				
	CON2	,804	1,893				
DEF	CON3	,720	1,807				
	CON4	,758	1,622				
				0,741	0,658	0,852	0,739
	DEF1	,766	1,372				
DEM	DEF2	,812	1,493				
	DEF3	,852	1,711				
				0,884	0,698	0,902	0,853
	DEM 1	,953	4,740				
DES	DEM2	,765	2,019				
	DEM 3	,814	2,203				
	DEM 4	,796	2,032				
				0,857	0,750	0,900	0,833
TRA	DES1	,835	1,906				
	DES2	,813	2,789				
	DES3	,944	4,144				
				0,801	0,520	0,841	0,762
	TRA1	,600	1,363				
	TRA2	,700	1,482				
	TRA3	,605	1,285				
	TRA4	,765	1,745				
	TRA5	,894	2,421				

SmartPLS: Ringle, C. M., Wende, S. y Becker, J. M. 2015 "SmartPLS 3."

Boenningstedt: SmartPLS GmbH

Matriz de evidencia interna

Tesis: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios

Objetivos de la investigación:

OG1= Existe relación directa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.

OG2= Existe relación entre el desempeño de funciones y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.

OG3= Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.

OG4= Existe relación entre el control laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.

OG5= Existe relación entre la demanda laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.

Variables latentes	Hipótesis	Teorías		Resultados inferenciales
		Variable (X)	Variable (Y)	
Trabajo remoto y desempeño laboral	Existe relación directa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.	<u>Butera</u> et al (2020), el trabajo remoto es la actividad laboral fuera de la oficina, que ocurre cuando los trabajadores llevan a cabo la tarea en otras ubicaciones que no se encuentran dentro de la oficina, utilizando información y comunicación tecnologías (TIC) incluidos ordenadores, el internet, y teléfono.	Zafar (2018) el desempeño laboral es el resultado de las acciones acumuladas del conocimiento, la capacidad y las habilidades del empleado para realizar una tarea en una situación y tiempo determinado.	Correlación: ,285 Sig. (bilateral): ,000
Desempeño de funciones y desempeño laboral	Existe relación entre el desempeño de funciones y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.	El desempeño de funciones definen como el nivel de trabajo o servicio que un empleado proporciona a la empresa mediante sus habilidades, tanto interpersonales como profesionales, entran en juego en esta situación y los resultados de la organización se ven directamente afectados (<u>Natta</u> y <u>Bouso</u> , 2020, p.24)	<u>Sifos</u> et al. (2022) el desempeño laboral es la ejecución efectiva de tareas o trabajo por parte del trabajador y su contribución útil al entorno social del trabajo. En base a ello menciona dos dimensiones (p.549).	Correlación: ,642 Sig. (bilateral): ,000
Comunicación efectiva y trabajo remoto	Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.	<u>Qu</u> e <u>Yan</u> (2022), la comunicación efectiva es el medio por el cual el trabajador, emite y recibe información interactuando con sus compañeros, a través de uso de la tecnología y es posible que los empleados deban aprender y equiparse con el conocimiento correspondiente, incluidos los términos del uso de herramientas y métodos de comunicación.	<u>Uribe</u> et al. (2021) el trabajo remoto es una modalidad que las empresas han adoptado frente a los cambios que han venido sucediendo por el cual, han tomado como una alternativa para continuar operando sus actividades.	Correlación: ,449 Sig. (bilateral): ,000
Control laboral y Trabajo remoto	Existe relación entre el control laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.	<u>Rauvola</u> y <u>Rudolph</u> (2021) define el control a nivel de persona como la discreción, el poder o la influencia que tiene un individuo sobre sus acciones en una situación dada, en combinación con la capacidad de participar en acciones y/o recibir los resultados deseados como resultado de estas acciones (p.11).	<u>Ávila</u> et al. (2022) indica que el concepto del trabajo remoto es realizar las funciones del trabajo desde el hogar, utilizando las herramientas tecnológicas proporcionadas por la organización (p.13).	Correlación: ,253 Sig. (bilateral): ,000
Demanda laboral y Trabajo remoto	Existe relación entre la demanda laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.	<u>Copp</u> (2023) define la demanda laboral en su sentido más amplio como cualquier decisión tomada por un empleador con respecto a los trabajadores de la empresa: su empleo, carga laboral, su remuneración y su capacitación.	<u>Tapasco</u> y <u>Girardo</u> (2020), quienes mencionan que el trabajo remoto es una prestación de servicio planificada que se realiza desde el domicilio a través de las TIC , el cual será controlado de manera progresiva a medida que se avanza.	Correlación: ,408 Sig. (bilateral): ,000

Matriz de evidencia externa

Tesis: El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios

Objetivos de la investigación:

- OG1= Existe relación directa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.
 OG2= Existe relación entre el desempeño de funciones y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios.
 OG3= Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.
 OG4= Existe relación entre el control laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.
 OG5= Existe relación entre la demanda laboral y el trabajo remoto en los colaboradores de una empresa de servicios.

Variable / Dimensión	Hipótesis general / Hipótesis específica	Teorías		Resultados
		Variable / Dimensión (X)	Variable (Y)	Inferenciales
Antecedente 1 - Internacional Trabajo remoto / Desempeño laboral	La condición de trabajar desde casa, el apoyo organizacional percibido afecta indirectamente el desempeño laboral	Bakker y Demerouti (2021) afirma que uno de los recursos laborales más destacados del trabajo remoto es la autonomía laboral, que es el grado de independencia y discrecionalidad que se permite en el desempeño de las tareas profesionales.	Dharma (2022), el desempeño laboral se define como el resultado de la función o indicador de un puesto de trabajo o de una ocupación en un determinado periodo de tiempo.	Rho de Pearson Correlación 0,593 Sig. (Bilateral): ,005
Antecedente 2 - Internacional Trabajo remoto / Desempeño laboral	El trabajo desde casa tiene un efecto positivo y significativo en la motivación laboral	Zhang (2021), menciona que trabajar desde casa trae muchos beneficios, sin embargo, existe también una consecuencia negativa de las políticas de trabajo ya que el trabajador posee un sentimiento negativo al recibir menor reconocimiento.	Boyatzis (2021) define al desempeño laboral como conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo.	Rho de Pearson Correlación 0,370 Sig. (Bilateral): ,005
Antecedente 3 - Internacional Desempeño de funciones / Desempeño laboral	El desempeño de tareas en el trabajo establece una asociación positiva con el desempeño laboral.	Shang (2022) define el desempeño de funciones como la eficiencia con la que un empleado realiza tareas que contribuyen a las responsabilidades laborales básicas.	Shang (2022) conceptualiza al desempeño laboral como los comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales.	Correlación: r= ,021 Sig. (bilateral): ,001
Antecedente 4 - Internacional Desempeño de funciones / Desempeño laboral	Las cinco dimensiones distintas del desempeño laboral, incluido el desempeño de tareas, representan mejor que otras alternativas la estructura factorial del desempeño laboral general.	Young et al (2018) define el desempeño de tareas como el comportamiento en el rol, lo que significa que los empleados logran el objetivo esperado de la organización al adoptar el comportamiento prescrito por la organización.	Young et al (2018) conceptualiza el desempeño laboral como los resultados laborales logrados para cada función laboral durante un periodo de tiempo específico.	Correlación: r= ,043 Sig. (bilateral): ,001
Antecedente 5 - Internacional Comunicación efectiva / Trabajo remoto	La calidad de la comunicación organizacional modera el impacto de los factores estructurales, relacionales y contextuales, en el trabajo remoto	Van et al (2021) define la calidad de la comunicación como la información, la precisión y la puntualidad de la comunicación sobre los cambios que puedan surgir dentro de la organización.	Mokhtarian (2021) define como el trabajo realizado por una persona en un lugar diferente del cual es supervisado o remunerado directamente.	Correlación: r= -,045 Sig. (bilateral): ,001
Antecedente 6 - Nacional Comunicación efectiva / Trabajo remoto	Existe relación directa entre trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama	La comunicación organizacional eficaz es el proceso mediante el cual se intercambian mensajes bajo ciertos parámetros y estrategias desarrolladas por la empresa, siendo su aporte significativo para el logro de los objetivos organizacionales (Puertas et al., 2020).	El trabajo remoto Zamora (2020) conceptualiza como la modalidad laboral donde los trabajadores desarrollan sus funciones fuera de su lugar de trabajo, haciendo uso de soportes tecnológicos, bajo un nuevo enfoque de comunicación y relación laboral.	Rho de Spearman Correlación 0,917 Sig. (Bilateral): ,000
Antecedente 7 - Internacional Control laboral / Trabajo remoto	Cuanto mejor sea la actitud de la empresa hacia el trabajo remoto, menor será el nivel de su control.	El control laboral es la supervisión que realiza la parte administrativa a los trabajadores, es decir, el cumplimiento de horas laboradas de inicio a fin de su jornada (Pokojski et al., 2022, p.10)	El trabajo remoto se refiere a un acuerdo de trabajo flexible, que permite a un colaborador realizar sus funciones desde un lugar que no sea la sede de la empresa. Por ende, este arreglo renuncia a las interacciones con los miembros del centro de trabajo, pero comunicándose mediante los métodos de tecnología de la información y la comunicación (Pokojski et al., 2022, p.10).	Correlación: r= 0,495 Sig. (bilateral): p < ,001
Antecedente 8 - Internacional Control laboral / Trabajo remoto	El control laboral percibido se relaciona positivamente con la concentración requerida para el trabajo remoto.	El control laboral son las conductas percibidas por parte del empleador demostradas al trabajador. Por lo tanto, las habilidades y la capacidad de un individuo para adaptarse a los arreglos de trabajo remoto son fundamentales para cumplir con las tareas asignadas en el tiempo determinado (Peggy et al., 2022, p.17).	El trabajo remoto se conceptualiza como las tareas culminadas por los colaboradores en el hogar utilizando las herramientas digitales necesarias y la comunicación para apoyar prácticas de trabajo flexible (Peggy et al., 2022, p.13).	Correlación: r= 0,17 Sig. (bilateral): ,040
Antecedente 9 - Internacional Demanda laboral / Trabajo remoto	Habrán efectos indirectos de la demanda laboral a través del equilibrio entre el trabajo y la vida en comportamientos laborales contraproducentes menores, depresión e insomnio.	Definimos las demandas laborales como las emociones sentidas o experimentadas ante una respuesta que ocurre como resultado de las interacciones en el lugar de trabajo ((Becker et al., 2022, p.24).	El trabajo remoto significa que los empleados pueden ejercer sus labores desde sus hogares o desde cualquier otro lugar que no sea la oficina real de su empleador, implica frecuentemente la creación de un espacio de trabajo en casa (Becker et al., 2022, p.9).	Correlación: r= -0,24 Sig. (bilateral): ,001
Antecedente 10 - Internacional Demanda laboral / Trabajo remoto	La sobrecarga de trabajo (medida por la carga laboral y la sobrecarga tecnológica) aumentará las estrategias de elaboración del trabajo remoto.	La demanda laboral es poder identificar los recursos necesarios para promover el bienestar del personal. Estos recursos se pueden clasificar como recursos laborales, como el apoyo de un líder, pueden amortiguarse con altos recursos laborales, lo que conduce a un mejor rendimiento para no caer en una sobre carga de trabajo (Ingusci et al., 2021, p.14).	Trabajar de forma remota significa realizar negocios o funciones en relación a su puesto laboral, lo cual se desarrolla desde un lugar distante, como su hogar (Ingusci et al., 2021, p.8).	Correlación: r= 0,19 Sig. (bilateral): ,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios", cuyos autores son NAVARRO VALENZUELA DANA CRHIS, IRAZABA CANEPA LEIDY KAROLAY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR DNI: 10596867 ORCID: 0000-0002-2532-3194	Firmado electrónicamente por: GILLAS el 09-07- 2023 14:32:49

Código documento Trilce: TRI - 0581618