



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Trabajo remoto y productividad laboral en los trabajadores de una
institución administradora de fondos de aseguramiento en salud,
año 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bado Acuña, Walter Joan (orcid.org/0000-0001-8192-6013)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

A mis hijas por estar a mi lado cada día, a mi esposa por su apoyo y paciencia en todo este proceso y a mis padres por sus sabios consejos que me ayudaron desde que era niño.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo por brindarnos esta gran oportunidad de crecer profesionalmente, a mi asesor por su gran apoyo, mis hijas, mi esposa y mis padres y también a Dios por tantas bendiciones.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos.	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos Éticos.....	16
IV. Resultados	17
V. Discusión.....	22
VI. Conclusiones	25
VII. Recomendaciones	26
Referencias	27
Anexos	33

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos</i>	15
Tabla 2 <i>Expertos para validación de instrumento</i>	15
Tabla 3 <i>Confiabilidad del Instrumento</i>	16
Tabla 4 <i>Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)</i>	18
Tabla 5 <i>Prueba de chi-cuadrado</i>	18
Tabla 6 <i>Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)</i>	19
Tabla 7 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	20
Tabla 8 <i>Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)</i>	20
Tabla 9 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	21
Tabla 10 <i>Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)</i>	22
Tabla 11 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	22

RESUMEN

El presente estudio, nace de la aplicación del trabajo remoto en plena pandemia por covid19, la problemática surge al querer indagar si es productividad laboral entre los trabajadores institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022 fue del todo eficiente y de esta idea se plantea objetivo general comprobar si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral. La investigación es tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, diseño transversal y enfoque cuantitativo. Los datos se obtuvieron mediante dos cuestionarios de 22 y 18 preguntas que están relacionadas con las dos variables de estudio. La muestra utilizada corresponde a 159 trabajadores de la institución. Los valores obtenidos en la confiabilidad de los instrumentos fueron 0.865 para el trabajo remoto y 0.947 para la productividad laboral. Finalmente los datos obtenidos mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson entregaron valores menores al 5%, con lo cual se dio por rechazada las hipótesis nulas y tomar las hipótesis alternas como correcta.

Palabras clave: Trabajo remoto, productividad laboral, tecnologías de información, horarios de trabajo, ambiente de trabajo.

ABSTRACT

The present study arose from the application of remote work in the midst of the covid19 pandemic, the problem arises from the desire to find out if labor productivity among the workers of the health insurance fund administration institution in the year 2022 was completely efficient, and from this idea the general objective of the research is to verify if there is a relationship between remote work and labor productivity. The research is basic type, descriptive correlational level, cross-sectional design and quantitative approach. The data were obtained through two questionnaires of 22 and 18 questions related to the two variables under study. The sample used corresponds to 159 workers of the institution. The values obtained for the reliability of the instruments were 0.865 for remote work and 0.947 for labor productivity. Finally, the data obtained by Pearson's chi-square test yielded values less than 5%, which led to the rejection of the null hypotheses and the acceptance of the alternate hypotheses.

Keywords: Remote work, labor productivity, information technologies, work schedules, work environment.

I. Introducción

A nivel mundial, la aparición del coronavirus a fines del año 2019 y su expansión a nivel mundial durante el año 2020, fue un evento que alcanzó límites insospechados, que tomaron a muchos países por sorpresa, ya que no contaban con planes para contrarrestar los problemas económicos, sociales y salud entre otros. Una de las consecuencias de los cambios generados fue la modificación de las modalidades de trabajo, pasando de una forma presencial a el trabajo remoto. Por esta circunstancia, la Organización Mundial de la Salud OMS (2020) promovió adoptar el trabajo remoto, e insta a las organizaciones que elaboren protocolos de seguridad, de tal manera que no se pierda de vista el bienestar y seguridad de los trabajadores en el contexto de la pandemia del COVID 19. Al respecto, la OIT (2021) indica que la implementación del trabajo remoto se hace necesaria como una forma de agilizar las economías paralizadas por la pandemia mundial.

A nivel nacional, el gobierno peruano promulgó el plan de respuesta frente a la introducción del covid19 Ministerio de Salud (2020), posteriormente, se estableció el trabajo remoto como modalidad elegida para continuar con las labores en el contexto de la emergencia mediante Decreto de Urgencia N°026-2020, Ejecutivo (2020), así también, mediante Decreto Legislativo N° 1505, Ejecutivo (2020), se dictaron medidas en materia de recursos humanos para los servidores del sector público, entre las cuales se continúa con la modalidad de trabajo remoto o trabajo mixto si fuera necesario, siempre que este último no exponga a las personas. Posteriormente se aprobó la Guía para el trabajo remoto MTPE (2020) documento técnico que dicta los lineamientos principales para que los empleadores públicos como privados, tengan que priorizar el trabajo no presencial en tiempos de pandemia. Estas medidas generaron nuevas formas de desarrollar las tareas habituales, obligando a que las actividades laborales se valieran del uso de las tecnologías de la información, sin embargo, hubo inconvenientes en la adaptación a esta nueva modalidad, por lo que fueron necesarias capacitaciones, establecimientos de horarios adecuados y de proporcionar equipos tecnológicos si es que el trabajador no contara con ellos.

A nivel local, la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud, aprobó los lineamientos para la implementación del trabajo remoto SIS (2020) en concordancia con lo establecido en las normas dictadas por el estado. Esto se estableció con el objetivo de que la institución pudiera ofrecer las condiciones necesarias para permitir la continuidad de los servicios en tiempos de emergencia sanitaria asegurando el acceso a todos los aplicativos de manera remota, de tal manera que pudieran seguir llevándose a cabo las labores. Y en esa misma línea adaptarse a lo señalado por la autoridad en materia de recursos humanos del estado SERVIR (2020).

Sin embargo, uno de los aspectos que se percibió como problema fue la productividad laboral, sobre todo por la adaptación de esta nueva modalidad y la manera como debieron llevar a cabo las tareas propias de la presencialidad. En este sentido, esta investigación desea conocer si la productividad laboral y el trabajo remoto se encuentran relacionados, para que a partir de ello pueda proponerse estrategias para la mejora y superar la problemática contemplada en la institución. En función a lo mencionado en los párrafos anteriores y lo descrito en la problemática, se procedió a planteamiento del problema general: ¿Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en los trabajadores de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?, de la misma manera se plantearon los problemas específicos: ¿Existe relación entre el uso de tecnologías de la información y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?, ¿Existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?, ¿Existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?

Este trabajo de investigación ofrece justificación teórica puesto que profundiza en el conocimiento sobre el trabajo remoto y de qué manera se relaciona con la productividad laboral en la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022. De la misma forma, la investigación

posee justificación práctica ya que los criterios rescatados de los resultados obtenidos permitirán servir de apoyo para el planteamiento de medidas para solucionar los inconvenientes presentados en relación al trabajo remoto. Finalmente, el estudio presenta justificación práctica por el beneficio que generará a nuevos estudios en relación al estudio del trabajo remoto y la productividad laboral.

De acuerdo al contexto analizado, se planteó el objetivo general: Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en los trabajadores de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022. Así también, se plantearon los objetivos específicos: Determinar la relación entre el uso de tecnologías de la información y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022, Determinar la relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022. Determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022.

Finalmente se planteó la hipótesis general: Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en los trabajadores de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022. Así también, se plantearon las hipótesis específicas: Existe relación entre el uso de tecnologías de la información y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022, Existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022, Existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022.

II. Marco teórico

En el contexto nacional se he revisado trabajos anteriores que guarden similitud con los objetivos de la presente investigación tales como:

Rojas (2021) realizó una investigación para su tesis de maestría con enfoque cuantitativo, acerca del trabajo remoto y el desempeño laboral entre los trabajadores de un repositorio nacional de documentos y tuvo como objetivo encontrar la relación de ambas variables apoyado en el método científico. La investigación fue básica, descriptiva y correlacional, con diseño transversal, utilizando un cuestionario de 24 preguntas, con una muestra de 60 personas. Se concluyó que existe conexión entre las variables gestión del trabajo remoto y la variable desempeño laboral de manera positiva y moderada en el orden del 65%, es decir a mayor trabajo remoto mayor es la productividad. La segunda conclusión importante se refiere al uso de las tecnologías de la información y su relación positiva y moderada con el desempeño laboral en un 53%, de la misma manera comprueba incrementar el conocimiento en tecnologías de la información ofrecerá una mejor productividad.

Quiñones (2020) por su parte llevó a cabo una investigación sobre la flexibilidad laboral del trabajo remoto y la productividad en el negocio aduanero. Su objetivo fue determinar de qué manera el teletrabajo se relaciona con la productividad. La investigación efectuada fue de tipo básica, correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra seleccionada se concentra en los trabajadores que hicieron labores exclusivamente remotas y que tuvieran un (01) año o más laborando en la institución. La muestra fue de 73 trabajadores que cumplían con los criterios señalados. Las conclusiones de este trabajo de investigación son las siguientes: la flexibilidad horaria del trabajo remoto y laboral están vinculadas a la productividad, siendo esta positiva (0.618), así también, otra conclusión indica que se verifica una relación positiva entre la flexibilidad horaria y la eficiencia (0.620) entre los trabajadores aduaneros materia del análisis.

Pérez (2021) efectuó un trabajo cuyo principal objetivo fue determinar la correlación de las competencias digitales y el trabajo remoto entre un grupo de maestros de Moyobamba. Hace un trabajo cuyo enfoque es cuantitativo, no

experimental, a la vez transversal y correlacional. La muestra con la que trabajó corresponde a 34 personas que realizaron trabajo remoto elegidos mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos se consiguieron mediante un cuestionario de 30 ítems y tres dimensiones. Las conclusiones a las que llega luego del análisis y estadística respectiva determinan que hay una relación positiva y moderada (0.623) entre las competencias digitales y el trabajo remoto, por otro lado, una segunda conclusión indica que las competencias digitales instrumentales (uso de software, navegadores y búsqueda de información) se corresponden directa y significativamente con el trabajo remoto, es decir cuanto mejor sean estas competencias tendrán un mayor relación con la mejora del trabajo remoto.

Chang (2021) elaboró una investigación entre los trabajadores de una dependencia fiscal de Huaura, cuyo objetivo es ver la relación del uso de las herramientas digitales y la productividad laboral. Fue una investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizó una muestra que fue el universo total de los trabajadores de la dependencia fiscal, que constaba de 60 personas. Se apoyó en dos cuestionarios de 13 y 17 preguntas para el estudio de las dos variables. La conclusión más importante que trajo su investigación podemos citar que las herramientas digitales aumentan la productividad (0.867) este resultado muestra una relación positiva y también alta entre ambas las variables.

Fernández (2021) realizó un trabajo de investigación entre los trabajadores del poder legislativo, señalando como principal objetivo ver la relación existente sobre el teletrabajo y la productividad laboral. La investigación fue básica, diseño cuantitativo, no experimental y corte transversal. El tipo de muestra que usó estuvo representada por 40 trabajadores del poder legislativo. En cuanto al instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de 12 y 14 preguntas para obtener la estadística correspondiente a cada una de las variables. Las conclusiones más importantes, concluyó que la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral es positiva lo que se expresa en el desarrollo de actividades evitando la exposición al contagio. La segunda conclusión relevante fue que el

uso de tecnologías de información se relaciona de manera positiva con el teletrabajo.

A nivel internacional también se encuentran estudios que tratan sobre la productividad laboral y el trabajo remoto, de la revisión de los trabajos que obran en los diferentes repositorios podemos mencionar que existen muchos autores que establecen relaciones entre variables y dimensiones que son materia de estudio en esta investigación, los cuales se citan a continuación:

Tapasco (2021) llevó a cabo un trabajo de investigación sobre el teletrabajo y la productividad laboral en empresas que ofrecen servicios de administración de conocimientos, el objetivo principal fue determinar cómo las variables gestión del conocimiento, de trabajo, entorno laboral y satisfacción laboral tienen alguna relación con la productividad laboral. Sus conclusiones indican que la relación del teletrabajo con la productividad laboral no es homogénea y difiere en algunos aspectos en la teoría de los autores utilizados, pero sin embargo, encuentra una relación que resulta ser significativa para la gestión del conocimiento y la mejora en la productividad laboral.

Guayasamin (2021) realizó una investigación en una entidad de Ambato cuyo objetivo fue encontrar cómo se relacionan el teletrabajo y la productividad en época de pandemia, la metodología se basa en el enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal y correlacional. La conclusión principal que encontró fue que existe una relación significativa del 56.97% entre la aplicación del teletrabajo y las tecnologías de información, lo que permite que logren realizar sus actividades de manera satisfactoria sin tener que estar en la oficina.

Campaña et al. (2021) llevaron a cabo un trabajo de investigación entre trabajadores de servicios públicos, educación y salud de la ciudad de Riobamba. El objetivo principal es encontrar si existe alguna relación entre la gestión del talento y el teletrabajo, bajo un enfoque cuantitativo, analítico, no experimental. En esta investigación se concluye que la dimensión ambiente de trabajo se relaciona de manera positiva con la productividad (0.860). Por otro lado, señala que el 28,1 % de las instituciones no cumplió con respetar el horario de trabajo,

extendiendo la jornada laboral mucho más en comparación a los horarios presenciales.

En cuanto a la teoría sobre trabajo remoto existen una diversidad de trabajos de investigación que han tocado estos temas, los primeros conceptos nacen en la década de los 70 del siglo pasado durante la llamada crisis del petróleo Nilles (1998) introdujo el concepto de telecommuting para hacer referencia al teletrabajo y aunque la definición proviene del lenguaje anglosajón se puede interpretar como aquella modalidad de trabajo que usa las telecomunicaciones para desarrollar las actividades cotidianas de trabajo. En este punto podemos apreciar que estos conceptos no son nuevos, pero que actualmente han evolucionado García et al. (2007) y se encuentran estrechamente ligados al uso de las Tecnologías de Información o TIC. Eurofound (2019) define el trabajo remoto se cómo todas aquellas actividades que se realizan fuera del ambiente físico de la organización o empresa, y orientadas a seguir brindando bienes o servicios, utilizando para ello instrumentos tecnológicos que permitan estar permanentemente en comunicación con colegas y superiores.

Según Uribe et al. (2021) la variable trabajo remoto, se define como resultado de circunstancias externas, cuya finalidad es la consecución de metas y resultados, y se basa en el uso de las TIC como herramientas fundamentales para la realización de los trabajos. Para Quispe y Quispe (2021) el teletrabajo se convierte en una necesidad para el desarrollo de las empresas. En efecto, todo tipo de empresas han puesto en práctica el trabajo remoto como una solución al tema de restricciones por motivo de la pandemia, si se cuentan con los recursos y medios adecuados, los resultados pueden ser positivos, lo que genera un nivel de confianza mayor entre jefes y subordinados.

En medio de la crisis sanitaria, el gobierno peruano dictó medidas en materia de gestión laboral, impulsando el trabajo remoto de manera prioritaria, en ese sentido, Ladrón de Guevara y Osorio (2020) señalan que estas medidas apuntan a dos direcciones, la primera se centra en temas de salud y la segunda relacionada a la protección de los derechos laborales. Lo que concierne a temas de salud se traducen en la aplicación del trabajo remoto como prioridad, tanto

para disminuir el riesgo de contagio y como mecanismo de continuidad de labores especialmente en aquellas instituciones y empresas que ofrecen bienes y servicios básicos.

Weller (2020) define el trabajo remoto en el ambiente de la pandemia y como este ha favorecido en muchos casos la vida en familia, debido a la presencia de los miembros cabeza de familia en el hogar. Sin embargo, existe un grupo considerable de personas que no tuvieron un mejor desempeño laboral debido a la carga familiar y los problemas familiares. Uribe et al. (2021) hacen una diferenciación entre los conceptos de teletrabajo y trabajo remoto, el primero es de libre aceptación del trabajador, mientras el segundo nace como resultado de circunstancias externas, aunque la finalidad siempre será la misma y es la consecución de metas y resultados, y ambos se basan en el uso de las TIC como herramientas fundamentales para la realización de los trabajos.

Landa (2020) define el teletrabajo y el trabajo remoto como conceptos similares con la diferencia que para el primero las herramientas de trabajo son proporcionadas por el empleador como parte de los acuerdos laborales, mientras en el trabajo remoto es el empleado quien presta la mayor parte de las herramientas. Al concepto del autor se debe agregar que el Decreto de Urgencia 026-2020, señala que las herramientas pueden ser proporcionadas por el empleador en virtud de la normal continuidad de las labores requeridas. Por otro lado, Moreno (2012) también nos otorga los conceptos de teletrabajo y trabajo a distancia haciendo hincapié que el primero exige que la prestación del trabajo se haga principalmente en el domicilio, mientras que el segundo se realiza fuera de las instalaciones centrales de la empresa u organización y que las actividades representen un 20 por ciento o más fuera del lugar habitual de trabajo. Tello et al. (2021) por su parte señala que el trabajo remoto se centra en aquellas actividades realizadas fuera del lugar físico de la empresa, siempre y cuando estas actividades se realicen un determinado espacio de tiempo, lo que permite que la empresa siga operando sin afectar sus labores.

En cuanto la dimensión tecnología de la información y comunicación Eurofound (2019) son aquellas herramientas que permiten el desarrollo de actividades que utilizan los equipos de cómputo, celulares inteligentes, internet,

correos electrónicos y plataformas digitales para crear ambientes de trabajo fuera de la ubicación física con la consiguiente reducción de costos de operación. Parra (2017) señala que dicho concepto se refiere a todas las herramientas que permiten realizar los procesos laborales apoyándose en el uso de recursos informáticos, entre ellos bases de datos, almacenamiento en la nube, correo electrónico y programas home office. Así también Chuquillanqui (2022) define la dimensión ambiente de trabajo como el espacio físico donde el trabajador lleva a cabo sus actividades el mismo que puede estar dentro de la misma organización o en un lugar externo, siendo el caso una oficina externa, o realizando trabajos de campo, así también en el hogar del mismo trabajador, teniendo que reunir en todos los casos las condiciones mínimas de comodidad. Eurofound (2019) define la dimensión horarios de trabajo es el tiempo que las persona ocupan en la realización de sus actividades y que son materia de retribución económica, estos pueden ser modificables de acuerdo a la necesidad del trabajo. Por otro lado, Gonzales y Morales (2020) la define como el máximo de horas que el empleador solicita a sus empleados para realizar sus labores, y estos se determinan por la necesidad de los requerimientos de la organización dentro del marco que las leyes estipulan. En medio de la crisis sanitaria, el gobierno peruano dictó medidas en materia de gestión laboral, impulsando el trabajo remoto de manera prioritaria,

Respecto a la definición de productividad laboral encontramos una mayor fuente de literatura, Koontz et al. (2012) la define como la relación entre producto y tiempo requerido para realizar un trabajo, administrando en todo momento los recursos asignados, las mejoras en el trabajo dará un valor agregado al bien o servicio brindado. INEGI (1995) la define como el uso de los recursos de manera eficiente, hacer más con los recursos disponibles y obtener mejores resultados, y esta puede aumentar o disminuir de acuerdo a factores tales como equipos, nuevos productos o nuevos servicios que requieran un tratamiento distinto Ebert y Griffin (2005). Según Martínez y Mateus (2020) definen la productividad laboral cómo la que mejor nos entrega factores medibles del progreso de las organizaciones en relación al uso de recursos y como se logran los objetivos. En efectos las definiciones actuales no solo miden el logro en relación a productos, sino por el logro de resultados y la manera eficiente de conseguirlos.

Anaya (2007) define la variable productividad laboral como la forma en cómo se obtiene un producto/bien y los recursos que se emplean para lograrlos, donde ningún empleado debe estar ajeno al compromiso de la organización y sus objetivos, mejorando la productividad en la organización. Otro concepto interesante es el que nos muestra Singh (2008) aquellos recursos administrados por personas que ponen su mejor esfuerzo en la producción eficiente de bienes o de servicios de ser el caso. De esta relación se desprende que la productividad puede medirse realizando más con los mismos recursos o por el contrario realizando igual, pero con menos recursos, siendo en ambos casos, en beneficio de la organización.

Martínez (2013) analiza el concepto de productividad más allá de la definición asociada a la industria y lo asocia a la prestación de servicios, haciendo énfasis en el capital humano como fuerza motora en la relación servicio cliente, es decir el esfuerzo de los trabajadores para que los clientes queden satisfechos depende mucho de las políticas de la empresa y como los colaboradores se comprometan con ellos. En la misma línea Arzola y Mejías (2007) mencionan que mejora la producción de intangibles se refieren a que las empresas deben innovar y aplicar modelos de excelencia en la gestión, teniendo en cuenta el crecimiento de las empresas prestadoras de servicios y cómo algunas empresas tradicionales han expandido sus operaciones no solo a nivel producción sino también de relaciones directas con los clientes, en ese sentido, consideran importante dar prioridad a la innovación tecnológica como soporte indispensable de crecimiento y de mejora en la producción de intangibles.

En cuanto a las dimensiones de la productividad laboral, encontramos primero la eficacia y también la eficiencia, Koontz et al. (2012) define la eficacia como el logro de resultados de acuerdo las metas trazadas y objetivos definidos de la organización y tiene como factor más importante la capacidad de cumplimiento de los trabajadores. Da Silva (2002) define la dimensión eficacia es la forma como logramos los objetivos y resultados, se relaciona con las capacidades de las personas y los esfuerzos realizados para conseguir metas en un determinado espacio de tiempo. Ordoñez (2015) nos acerca a la definición de la dimensión eficacia desde el punto de vista empresarial haciendo referencia al uso de recursos y las capacidades de las personas en pro de obtener

resultados y que estos dos aspectos se encuentran en dinámica constante. Gámez et al. (2021) define la eficacia como el ordenamiento de las tareas de manera que estas permitan obtener resultados relacionados con planes y metas de la organización, para ello se debe elevar las potencialidades y conocimientos de las personas para lograr resultados. Piñones et al. (2014) precisa que la eficacia es una relación entre el nivel de los objetivos alcanzados en función a la adecuada utilización de los recursos, siendo de esta manera mucho más fácil medirla.

La dimensión eficiencia se define según Koontz et al. (2012) es administrar los recursos de manera correcta para cumplir con las metas, haciendo una diferencia entre el lograr metas a costos elevados lo que supone una mala administración o una falta de claridad en lo que se propone alcanzar la organización. Según Piñones et al. (2014) es la relación entre los objetivos alcanzados y el correcto uso de los recursos, en otras palabras, es la relación de cómo producimos sin modificar la cantidad de recursos, de manera que no sobrepasemos lo estrictamente necesario. Para Esteban (2003) la eficiencia es la forma de alcanzar las metas al menor costo y está relacionada con el uso óptimo de los recursos disponibles ya sea en la entrega de productos o servicios, se apoya en el uso de tecnologías, y recursos aprovechándolos de manera satisfactoria.

III. Metodología

Este estudio es de carácter descriptivo, que fue realizado recolectando y analizando los datos de una muestra poblacional para que de esta manera se pueda describir y explicar la existencia de relaciones entre las variables de estudio (Becerra Espinoza, 2005)

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a las investigaciones y teorías de carácter científico, el presente trabajo se clasifica como tipo básico, ya que su mayor objetivo será ampliar el conocimiento sobre la adopción del trabajo remoto y por otro lado la productividad laboral, entre los trabajadores la institución, reforzando y ampliando el conocimiento de estos aspectos, sin que ello signifique que se

tenga que realizar una aplicación inmediata, tal como lo dice Hernández et al.(2014), una investigación básica se encarga de producir conocimientos y teorías, esta nace dentro del marco teórico, amplía los conocimientos sin tener que contrastarlos con algún aspecto práctico Relat (2010).

Esta investigación es no experimental, puesto que las variables no fueron alteradas, explica Kerlinger (1979) que en las investigaciones de este tipo no se manipulan las variables, lo que hace es una observación de los fenómenos y analiza de cómo se manifiestan en su ambiente natural. La recolección de datos es de corte transversal, porque los datos se toman en un determinado periodo de tiempo, tal como lo señalan Liu (2008) y Tucker (2004).

La investigación se desarrolló bajo los principios y criterios del enfoque cuantitativo, haciendo uso de datos obtenidos a través de los trabajadores de la institución de estudio, es a su vez correlacional puesto que busca encontrar la manera como las variables y las dimensiones se relacionan Pita y Pértegas (2002) la investigación cuantitativa determina la relación entre variables, a través de una muestra procedente de la población seleccionada para estudio. Los datos que se obtienen son cuantificados lo que nos permitirá interpretación de los resultados obtenidos de una mejor manera Sarduy (2007).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Trabajo Remoto

Definición conceptual

Eurofound (2019) define al trabajo remoto como el conjunto de tareas o actividades laborales que se desarrollan fuera del ambiente físico de la organización o empresa, las cuales están orientadas a la producción de bienes o servicios, utiliza para este fin instrumentos tecnológicos que permitan estar permanentemente en comunicación con colegas y superiores.

Definición operacional

Para realizar la medición y estudio de la variable Trabajo Remoto, se establecieron tres (03) dimensiones, las cuales son mostradas en los anexos.

Indicadores

La medición se realizó en base a 11 indicadores, los que son mostrados en los anexos.

Escala de medición

La escala utilizada es de Likert.

Variable 2: Productividad Laboral

Definición conceptual

Koontz et al. (2012) la productividad laboral se explica como la relación entre producto y tiempo requerido para realizar un trabajo, administrando en todo momento los recursos asignados, las mejoras en el trabajo dará un valor agregado al bien o servicio brindado.

Definición operacional

Para realizar la medición y estudio de la Productividad Laboral, se consideraron dos (02) dimensiones las cuales son mostradas en los anexos

Indicadores

La medición se realizó en base a (06) indicadores, los cuales son mostrados en los anexos.

Escala de medición

La escala utilizada es de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La población está compuesta de 270 personas, pertenecientes al grupo CAP y CAS. En lo concerniente a la definición de población, Cruz et al. (2014) señalan que una población se encuentra conformada por todos los miembros de un conjunto, y tienen características únicas y particulares que los diferencian de otros grupos poblacionales.

3.3.2. Muestra

Para el caso de este trabajo de investigación se tomó en cuenta una muestra de 159 personas, correspondientes a personal CAS y CAP de la institución. En relación con esto (Hernández et al, 2014) mencionan que esta parte de la

población debe tener características representativas del grupo poblacional, es decir que los representa.

El cálculo de la muestra ha sido llevado a cabo utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- n = Tamaño de muestra buscado
- N = Tamaño de la Población o Universo (270)
- Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (1.96)
- e = Error de estimación máximo aceptado (5% o 0.05)
- p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (50% o 0.5)
- q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado. (50% o 0.5)

por lo tanto, reemplazando los valores en la formula anterior, tendremos:

$$n = \frac{270 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (270 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 159$$

Muestreo

Debido a las dificultades se trabajó en un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Al respecto (Hernández et al., 2014) señalan que este tipo de muestreo se dirige hacia una parte de la población que se elige por poseer propiedades que se acomodan al tipo de investigación

3.4. Técnicas e instrumentos.

Para la recolección de datos que se utilizó en este trabajo fue tipo encuesta, que consiste en un tipo de actividades estructuradas utilizadas para obtener datos que apoyen el trabajo estadístico, en referencia a ello Rojas (2012) señala que estas deben ser sistematizadas y contener coherencia con el objeto de estudio.

Tabla 1

Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos

Instrumento	Cuestionario para los trabajadores de la institución prestadora de servicios de salud
Autor	Bado Acuña, Walter Joan
Población	Trabajadores de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud, año 2022.
Número de Ítems	Total 44: V1-26 ítems y V2: 18 ítems.
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	20 minutos

Elaboración propia

Validez

El instrumento utilizado, obtuvo la validación pertinente de profesionales expertos Dichos expertos valoraron aspectos como la claridad, pertinencia y relevancia, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definen el concepto de validez como la manera en que un instrumento logra obtener de manera acertada lo que se requiere para una investigación.

Los expertos validadores del instrumento:

Tabla 2

Expertos para validación de instrumento

DNI	Nombres y apellidos	Grado alcanzado
09722319	Acuña Ríos, Esther Penélope	Doctora en gobierno y política pública
10319148	Vega Sotelo, Juan Iván	Magíster en administración
45263900	Chávez Huiza, Marco	Magíster en matemática computacional

Elaboración propia

Confiabilidad

Para el trabajo de estudio se realizó la prueba con la totalidad de la muestra (159 trabajadores). Se consideraron 22 ítems y 18 ítems en cada uno de los cuestionarios. La confiabilidad se determinó por medio del uso del software SPSS versión 26. Los valores obtenidos del coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable **Trabajo Remoto** fue de 0.865, mientras que para la variable **Productividad Laboral** fue de 0.947. En ambos casos los valores del Alfa de Cronbach pueden considerarse altos, asegurando la confiabilidad del instrumento usado.

Tabla 3
Confiabilidad del Instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Trabajo Remoto	159	22	0.865
Productividad Laboral	159	18	0.947

Elaboración propia

3.5. Procedimientos

La investigación se elaboró de manera estructurada de acuerdo al rigor de la investigación científica, se definió la problemática en la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud respecto al trabajo remoto y la productividad laboral, luego se diseñó un marco teórico que fundamente las características relacionadas con las variables, investigaciones previas y teorías sobre las mismas, para luego desarrollar el instrumento para la obtención de datos, que posteriormente fue aplicado a la muestra poblacional.

3.6. Métodos de análisis de datos

El examen de la data obtenida, fue en primer lugar de manera descriptiva analizando las tablas y gráficos de barras obtenidos por medio del programa SPSS versión 26, y en segundo término se realizó el análisis estadístico para encontrar si existía relación entre las variables trabajo remoto y productividad laboral. En ese sentido Hueso (2021) que los datos obtenidos a través de la muestra, podrá brindarnos información relevante para el estudio.

3.7. Aspectos Éticos

Se debe señalar que en esta investigación se ha tenido en cuenta lo establecido por la Universidad César Vallejo, conforme al diseño de investigación cuantitativa, así también lo en las normas APA 7, cumpliéndose con respetar las citas de todos los autores consultados para darle forma y sustento a este trabajo, de esta manera se cumplió con las formalidades y exigencias de un trabajo de investigación, por otro lado, se valoró el aporte de los encuestados, manteniendo siempre el respeto de su participación..

IV. Resultados

Prueba de Hipótesis General

En la presente sección se realizará el contraste de la hipótesis General, para conocer si entre las variables se halló algún tipo de relación, se utilizará la prueba estadística **Chi Cuadrado de Pearson**, la cual permitirá conocer la existencia o no de dependencia entre las variables. En el caso de la hipótesis general, se pretende conocer si existe relación de dependencia o independencia entre las variables. En ese sentido, nos ayudará a contrastar un primer lugar una hipótesis nula y segundo una llamada hipótesis alterna, las cuales pueden ser expresadas de la siguiente manera:

H₀: Las variables X y Y son Independientes

H₁: Las variables X y Y son Dependientes

La hipótesis nula de la prueba establece que existe Independencia entre las variables en estudio, es decir, que bajo esta hipótesis no existe ningún tipo de relación. Por otro lado, la hipótesis alternativa establece que si existe esta dependencia. Para aceptar o dar por rechazada la hipótesis nula de la prueba será necesario conocer la probabilidad asociada a la prueba y contrastarla con el nivel de significancia la cual es igual a 0.05 o 5%. Si la probabilidad asociada a la al 5% de significancia de la prueba, aceptaremos la hipótesis nula, es decir, afirmaremos que existe independencia entre las variables de estudio. Caso contrario, si la probabilidad asociada a la prueba es menor al 5%, entonces se procederá a dar por rechazada la hipótesis nula y de esta manera aceptaríamos la hipótesis alterna, en consecuencia, estaríamos aceptando la dependencia entre las variables.

En el caso de la hipótesis General, la tabla 4 muestra el cuadro de contingencia o de doble entrada para la variable trabajo remoto y productividad laboral. En éste se puede observar cómo se han distribuido las respuestas de los 159 encuestados bajo las distintas preguntas del cuestionario. Por ejemplo, 17 personas han respondido en promedio conjuntamente De acuerdo para las preguntas sobre trabajo remoto y Totalmente de acuerdo para las preguntas relacionadas con Productividad laboral, mientras que 24 personas han

respondido en promedio de acuerdo y 16 respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo para las preguntas sobre trabajo remoto y De Acuerdo para las preguntas relacionadas con Productividad laboral, etc.

Tabla 4

*Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)*

		Productividad Laboral (agrupado)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Trabajo Remoto (agrupado)	Totalmente de acuerdo	1	0	0	0	0	1
	De acuerdo	17	12	0	0	0	29
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	24	16	9	0	62
	En Desacuerdo	0	3	7	28	9	47
	Totalmente en desacuerdo	0	1	0	18	1	20
	Total	31	40	23	55	10	159

Elaboración Propia

Tabla 5

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	131,631	16	,000
Razón de verosimilitudes	151,508	16	,000
Asociación lineal por lineal	87,406	1	,000
N de casos válidos		159	

Elaboración Propia

Por otro lado, la tabla 5 presenta la probabilidad asociada de la prueba que se encuentra en la columna de **Sig. Asintótica (bilateral)** de la primera fila, en este caso, la probabilidad es igual a 0.00 o 0%. Si nos basamos en lo expuesto líneas arriba, dado que la probabilidad es menor a 5%, se procedió a dar por rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la prueba Chi Cuadrado, es decir, si existe dependencia o relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral. Por ende, podemos **aceptar la hipótesis general**, es

decir: **Si existe relación entre el uso de las tecnologías de la información y la productividad laboral.**

Para la hipótesis general se pudo observar que las pruebas estimaron un valor inferior al umbral del 5%, con esto, se tuvo rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna, con lo que se pudo afirmar que **si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral.** Esto confirma lo señalado por los autores seleccionados para contrastar el trabajo de investigación

Hipótesis Específica 1

Con respecto a la hipótesis específica 1, será necesario conocer la probabilidad asociada de la prueba Chi Cuadrada para poder establecer si existe o no relación entre el indicador y la variable. En ese sentido, la tabla 46 presenta en la columna **Sig. Asintótica (bilateral)** la probabilidad asociada de la prueba, la cual tiene un valor de 0.00 o 0%. Si contrastamos este valor con el nivel de significancia estadística, podemos observar que es un valor inferior al umbral del 5%, por ende, debemos dar por rechazada la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por ende, podemos **aceptar la hipótesis específica 1**, afirmando que: **Si existe relación entre el uso de tecnologías de la Información y la productividad laboral.**

Tabla 6

*Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)*

		Productividad Laboral (agrupado)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Tecnologías de la información (agrupado)	Totalmente de acuerdo	6	1	0	0	0	7
	De acuerdo	25	26	5	1	0	57
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	9	8	4	0	21
	En Desacuerdo	0	3	8	29	7	47

Totalmente en desacuerdo	0	1	2	21	3	27
Total	31	31	40	23	55	10

Elaboración Propia

Tabla 7
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	145,183	16	,000
Razón de verosimilitudes	168,408	16	,000
Asociación lineal por lineal	103,995	1	,000
N de casos válidos		159	

Elaboración Propia

Hipótesis Específica 2

Con respecto a la hipótesis específica 2, será necesario conocer la probabilidad asociada de la prueba Chi Cuadrada de Pearson para poder establecer si existe relación entre el indicador y la variable. En ese sentido, la tabla 48 presenta en la columna **Sig. Asintótica (bilateral)** la probabilidad asociada de la prueba, la cual tiene un valor de 0.00 o 0%. Si contrastamos este valor con el nivel de significancia estadística, podemos observar que es un valor inferior al umbral del 5%, por ende, debemos dar rechazada la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir que si existe dependencia o relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral. Por ende, podemos **aceptar la hipótesis específica 2**, afirmando que: **Si existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral.**

Tabla 8
*Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)*

		Productividad Laboral (agrupado)				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Horarios de trabajo (agrupado)	Totalmente de acuerdo	2	1	0	0	3
	De acuerdo	5	11	6	6	28

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	15	8	13	5	60
En Desacuerdo	3	10	9	16	4	42
Totalmente en desacuerdo	2	3	0	20	1	26
Total	31	31	40	23	55	10

Elaboración Propia

Tabla 9
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,259	16	,000
Razón de verosimilitudes	49,909	16	,000
Asociación lineal por lineal	20,364	1	,000
N de casos válidos		159	

Hipótesis Específica 3

Con respecto a la hipótesis específica 3, será necesario conocer la probabilidad asociada de la prueba Chi Cuadrada de Pearson para poder establecer si existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral. En ese sentido, la tabla 50 presenta en la columna **Sig. Asintótica (bilateral)** la probabilidad asociada de la prueba, la cual tiene un valor de 0.00 o 0%. Si contrastamos este valor con el nivel de significancia de la prueba estadística, la cual es igual al 5%, podemos observar que es un valor inferior al umbral del 5%, por lo tanto, debemos dar rechazada la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir que si existe dependencia o relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral. Por ende, podemos **aceptar la hipótesis específica 3**, afirmando que: **Si existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral.**

Tabla 10

*Tabla de contingencia Trabajo Remoto (agrupado) * Productividad Laboral (agrupado)*

		Productividad Laboral (agrupado)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Horarios de trabajo (agrupado)	Totalmente de acuerdo	1	1	0	0	0	2
	De acuerdo	13	7	0	1	0	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14	10	13	1	45
	En Desacuerdo	9	17	11	32	8	77
	Totalmente en desacuerdo	1	1	2	9	1	14
	Total	31	31	40	23	55	10

Elaboración Propia

Tabla 11

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,038	16	,000
Razón de verosimilitudes	50,563	16	,000
Asociación lineal por lineal	33,125	1	,000
N de casos válidos		159	

Elaboración Propia

V. Discusión

En este trabajo de investigación se pretendió realizar un estudio para demostrar si existía alguna relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral, para lo cual se plantearon hipótesis que pudieran ser contrastadas con los resultados de investigaciones anteriores, las mismas que ofrecieron resultados que coinciden con los trabajos previos.

Así también se determinó que los valores del Alfa de Cronbach para la variable **Trabajo Remoto** arrojó un valor de 0.865, y para la variable **Productividad Laboral** fue de 0.947, ambos valores son altos lo que asegura el grado de confiabilidad del instrumento sea correcto.

Respecto a la hipótesis General, se logró determinar que si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral, lo cual es consistente con los trabajos realizados por Quiñones (2020), quien estableció la relación entre estas dos variables, en el orden del (0.618), y también entre los indicadores de las dimensiones horarios de trabajo y eficiencia igual a (0.620).

Para la hipótesis específica 1: Existe relación entre el uso de tecnologías de la Información y la productividad laboral, se pudo determinar que si existe relación entre las dimensiones. El trabajo realizado por Chang (2021), llegó a la conclusión de que esta relación es verdadera (0.897), reforzando la hipótesis que el buen conocimiento de las tecnologías de la información, generará un efecto positivo con los resultados esperados en el aumento de la productividad.

En relación a la hipótesis específica 2: Existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral, de acuerdo a los resultados estadísticos elaborados en esta investigación, podemos concluir que esta relación si existe y se puede agregar que el establecimiento de horarios definidos acorde a lo establecido por ley, tendrá una buena receptividad por parte de los trabajadores, ya que se está respetando la cantidad de horas sin interferir con su tiempo familiar. Al respecto el trabajo elaborado por Quiñones (2020), encontró que esta relación horario y productividad se encuentra en el orden del (0.618), especialmente entre aquellos que realizan labores de oficina. Se debe señalar que Campaña et al. (2021) hacen una observación sobre la importancia de respetar los horarios, puesto que la mayor incomodidad de los trabajadores se presenta al tener que laborar en horarios que se extienden más que en la modalidad presencial.

Respecto a la hipótesis específica 3: Existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral, se pudo determinar por los métodos estadísticos empleados que sí existe esta relación. Lo expuesto en este trabajo señala la posibilidad que los ambientes inadecuados de trabajo en casa guarden relación con la productividad, o por el contrario que un buen ambiente tenga una relación positiva con la productividad, el trabajo realizado por Fernández (2021), llega a resultados similares concluyendo que la mayor ventaja es que se pueda evitar ambientes susceptibles o con riesgo de contagio. Campaña et al. (2021) presenta un resultado que fortalece esta hipótesis al decir que un ambiente cómodo guarda relación con la mejora en la producción y en el estado de ánimo del trabajador, lo que favorece lograr conseguir metas y objetivos esperados por la empresa.

VI. Conclusiones

1. **Primera:** para la hipótesis general, se pudo observar que las pruebas estimaron un valor inferior al umbral del 5%, con esto, se tuvo rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna, con lo que se pudo afirmar que **si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral**. Esto confirma lo señalado por los autores seleccionados para contrastar el trabajo de investigación.
2. **Segunda:** para la hipótesis específica 1, se pudo observar que las pruebas estimaron un valor inferior al umbral del 5%, con esto, se tuvo rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna, con lo que se pudo afirmar que **si existe relación entre el uso de tecnologías de la Información y la productividad laboral**. Esto confirma lo señalado por los autores seleccionados para contrastar el trabajo de investigación.
3. **Tercera:** para la hipótesis específica 2, se pudo observar que las pruebas estimaron un valor inferior al umbral del 5%, con esto, se tuvo rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna, con lo que se pudo afirmar que si existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral. Esto confirma lo señalado por los autores seleccionados para contrastar el trabajo de investigación.
4. **Cuarta:** para la hipótesis específica 3, se pudo observar que las pruebas estimaron un valor inferior al umbral del 5%, con esto, se tuvo rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna, con lo que se pudo afirmar **que si existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral**. Esto confirma lo señalado por los autores seleccionados para contrastar el trabajo de investigación.

VII. Recomendaciones

Primera: al encontrarse una conexión entre las variables y las dimensiones de este trabajo, se revela la importancia del trabajo remoto y se recomienda a los funcionarios de la institución su instauración en dando prioridad a aquellas actividades que no requieran de manera estricta la presencia de los trabajadores, en especial de los que se presentan más vulnerables.

Segunda: se hace recomendable que los funcionarios que los funcionarios de la institución brinden capacitación constante en el uso de tecnologías de información, como son el uso de aplicativos informáticos, trabajo en la nube y competencias digitales, con el fin de agilizar los procedimientos de trabajo.

Tercera: se recomienda a los funcionarios de la institución respetar los horarios de trabajo de acuerdo a la normativa vigente, teniendo en cuenta que actualmente existe legislación que protege la desconexión digital sin perjuicio de ser sancionado por mantener la privacidad fuera del horario de trabajo.

Cuarta: recomienda a los trabajadores de la institución procurar la mejora sus ambientes de trabajo en casa, cumpliendo en la medida de lo posible los estándares de comodidad, salubridad, iluminación y ventilación, con el fin de elevar su productividad, seguridad y confort. Los estudios demuestran que los ambientes cálidos, cómodos y siempre bien ventilados tienen un efecto positivo en las personas y en general en toda organización

Referencias

- 30057, L. N. (2013). *Ley del Servicio Civil*. Lima.
- Acosta Marín, A. (2018). *Teletrabajo y productividad postgrado*. Medellín.
- Aliaga, Ó., Cofré, D., & Soto, R. (2021). *El trabajo confinado en el hogar y sus efectos en el desempeño y la productividad laboral durante la época del covid-19*.
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral: la gestión operativa de la empresa 3era edición*. Madrid: ESIC.
- Arzola, M., & Mejías, A. (2007). *Modo conceptual para gestionar la innovación en las empresas de servicios*. Maracaibo: Revista Venezolana de Gerencia.
- Becerra Espinoza, J. M. (2005). *Estadística Descriptiva*. México D.F.
- Bertel Pérez, L. P. (2019). *Una Mirada al teletrabajo como respuesta al seguimiento de las economías digitales en Colombia: creación, implementación e impacto*. Medellín.
- Campaña, M. F. (2021). *Gestión del talento humano y el teletrabajo su impacto en la microeconomía durante la pandemia, una visión para auditorías*. Manabí.
- Chang Valladares, A. (2021). *Herramientas digitales para mejorar la productividad laboral en el trabajo remoto del servidor público del ministerio público - distrito fiscal de Huaura*. Huacho.
- Chuquillanqui Sernaque, M. M. (2022). *Pandemia por la COVID-19: La enfermedad producida por la exposición al virus SARS-COV-2 con relación al trabajo como enfermedad profesional en el ordenamiento jurídico peruano*. Lima.
- Cruz Velandia, I., Duarte Cuervo, C., Fernández Moreno, A., & García Ruíz, S. (2014). *Caracterización de investigaciones en discapacidad en Colombia 2005-2012*. Colombia.
- Da Silva, O. R. (2002). *Teorías de la administración, segunda edición*. México: Thomson.
- Delgado de la Matta, Á. L. (2020). *El trabajo remoto en le Perú en tiempos de covid-19*. Lima.
- Duran, Y. (2017). *Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria de la zona oriente de Colombia*. Santander.
- Ebert, R., & Griffin, R. (2005). *Business 7ma edición*. México.

- Edquén, J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia - covid 19*. Pimentel.
- Ejecutivo, P. (2020). *Decreto de Urgencia N 026-2020*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1>.
- Ejecutivo, P. (2020). *Decreto Legislativo N 1505*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excepci-decreto-legislativo-n-1505-1866220-6/>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de covid-19 para los países del SICA*. Santiago.
- Esteban, J. C. (2003). *Competitividad y eficiencia*. Valencia: Departamento de Economía Aplicada. Universidad de Valencia.
- Eurofound, O. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar; consecuencias en el ámbito laboral*. Luxemburgo.
- Fernández Garibay, A. M. (2021). *Implementación del Teletrabajo y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores del Congreso de la República, 2020*. Lima.
- Fernández, C., & Benavides, J. (2020). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. Bogotá.
- Forero Velasco, L., Rodríguez Revilla, P., Ruiz Rodríguez, L., Saavedra Robinson, L., & Palencia-Sánchez, F. (2021). *El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la salud y la productividad*. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3831621>.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Gallego Toro, C. A., Gómez Villa, K. J., & Tamayo, J. B. (2021). Incidencia del teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín. Medellín, Colombia.
- Gámez Toirac, Y. G. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*. La Habana: Infodir.
- García, E., & Rialp, A. R. (2007). *Inversiones en TIC y estrategias de crecimiento empresarial*. Barcelona: Centre d'economia industrial.
- Gonzales Loayza, E., Morales Cauti, G. (2020). *La regulación de la relación laboral y su impacto en el derecho al trabajo en el contexto de la pandemia. Un análisis de la legislación comparada*. Lima.

- Guayasamin Arroba, S. E. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.* Ambato.
- Guerrero Rodríguez, D., & Martínez Martínez, J. D. (2021). Diseño del programa de pausas activas para incentivar la mejora en el desempeño y bienestar laboral de los empleados de dos microempresas de seguros en la ciudad de Bogotá, D.C. Bogotá, Colombia.
- Hernández Sampietri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación Científica - 6ta Edición.* México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hueso, A. C. (2021). *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación .* Valencia.
- INEGI. (1995). *El ABC de la productividad.* México: Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.
- Iniestra, E. (2021). *Los factores de riesgo psicosocial y su impacto en la productividad laboral.* Querétaro.
- ISIL. (2020). *Trabajo Remoto: desafíos en tiempos de crisis.* Lima.
- Juárez Rios, M. G. (2021). *Teletrabajo y productividad en trabajadores del conocimiento.* Jalisco.
- Kerlinger, F. N. (1979). Behavioral research a conceptual approach.
- Koontz, H. W. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial.* MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Ladrón de Guevara, J., & Osorio, C. (2020). *La estabilidad en el empleo en el contexto de la pandemia: caso peruano.* Lima: Revista Jurídica del Trabajo.
- Lai, T. S., Liu, Y., Tucker, T., Daniel, K. R.,. (2008). *Identification of chemical inhibitors to.*
- Landa, C. (2020). *Constitución y emergencia sanitaria.* Lima: Palestra Editores.
- Madero Gómez, S. O. (2022). *Relación entre adaptabilidad, desempeño, productividad y hábitos en ambientes de trabajo a distancia.* Monterrey.
- Mar, C. B. (2020). *Metodología de la investigación: métodos y técnicas.* México: Patria Educación.
- Martínez, A., & Mateus, M. (2020). *Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad.* Obtenido de <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

- Martínez, R. (2013). *Relación entre calidad y productividad en la pymes del sector servicios*. Barquisimeto: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Méndez Soto, R. (2020). *Empleo y derecho laboral en tiempos de pandemia, Perú 2020*. Ciudad de México.
- Méndez, C. (2022). *Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021*. Guayaquil.
- Ministerio de Salud. (06 de Marzo de 2020). *Reporte N° 030-2020*. Obtenido de https://www.dge.gob.pe/portal/docs/rumores/2020/Reporte_030-2020.pdf
- Ministerio de Salud. (2020). *Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA*. Lima.
- Ministerio de Salud. (2020). *Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA*. Lima.
- Moreno, M. (2012). *Novedades en materia de modalidades contractuales: contrato indefinido para pequeñas empresas, trabajo parcial y trabajo remoto*. Granada.
- MTPE, M. d. (2020). *Resolución Ministerial N° 072-2020-TR*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/462526-072-2020-tr>
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce, Vol 6*. Michigan: Wiley, 1998.
- OIT. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. OIT Américas.
- OMS. (2020). *Criterios de salud pública para ajustar las medidas sociales y de salud pública en el contexto de la covid 19*. OMS.
- OMS. (27 de febrero de 2020). <https://paho.org/es>. Obtenido de <https://www.paho.org/es/documentos/prepare-su-lugar-trabajo-para-covid-19>
- Ordoñez Santos, M. L. (2015). *Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional*. Cúcuta: Tendencias & Retos, 20(2), 101-117.
- Parra, B. (2017). *Gestión administrativa e implementación de las tics en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9058/Parra_R BI. pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9058/Parra_R%20BI.pdf)).
- Peralta, J. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Cuenca.
- Pérez López, L. (2021). *Competencias digitales y trabajo remoto en docentes del nivel inicial, ciudad de Moyobamba, 2020*. Tarapoto, Perú.
- Pinto, A. M. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*.

- Piñones Santana, M. G. (2014). *El concepto de eficiencia corporativa: una aproximación a lo universitario*. Santiago de Chile.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. La Coruña, España.
- Quiñones Chumpitaz, C. R. (2020). *Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú*. Lima, Perú.
- Quispe Quispe, A. A., & Quispe Fernández, G. A. (2021). *Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y una prioridad en la actualidad*. México.
- Relat, J. (2010). *Introducción a la investigación básica Vol. 221*. Centro de investigación biométrica.
- Rojas Lázaro, R. J. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*. Lima, Perú.
- Rojas, A. (2012). *Investigar mediante encuestas fundamentos teóricos y aspectos prácticos*. España: Síntesis.
- Rubiano Acuña, G. A., & García Lozano, A. A. (2020). *El trabajo en casa y su relación con la sobrecarga laboral en tiempos de pandemia para empresas del sector eléctrico en Bogotá*. Bogotá, Colombia.
- Salvador, E. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el sobrepeso en trabajadores de Miraflores, 2021*. Lima.
- Sarduy, Y. (2007). *El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa*. La Habana: Revista cubana de salud pública.
- Serrano, G. (2121). *Análisis de competencias digitales según factores personales, contextuales y percepciones hacia las TIC en educación de docentes en la Unidad Educativa Calsanz de Loja*. Moyobamba.
- SERVIR, Autoridad del Servicio Civil. (2020). *Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el covid-19*. Lima.
- Singh, J. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. . India.
- SIS, S. I. (2020). *Lineamientos para la implementación del trabajo remoto en el Seguro Integral de Salud*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/1086898-024-2020-sis>
- Soto Jara, M. T. (2019). *Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de teletrabajo implementado en el instituto nacional de propiedad intelectual*. Santiago de Chile.

- Tapasco, O. (2021). *Factores que inciden en la productividad laboral del teletrabajador en el contexto del sector de servicios intensivos en conocimiento*. Manizales.
- Tello, F., Jiménez, D., Marín, D., & Valencia, R. (2021). *Análisis de la Implementación del Teletrabajo durante la pandemia del COVID-19*. Revista Pensamiento Académico.
- Uribe, J., Jiménez, K., Rey de Castro, D., Bashualdo, M., & Geraldo, L. (2021). *El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020)*. Lima: Industrial Data.
- Villavicencio Armijo, K. P. (2021). *Influencia de las Tics en la productividad de las empresas del Sector Manufacturero de Manabí*. Guayaquil, Ecuador.
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Santiago de Chile: CEPAL.

Anexos

ANEXO 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE TRABAJO REMOTO	Eurofond (2019) la variable trabajo remoto se define como todas aquellas actividades que se realizan fuera del ambiente físico de la organización o empresa, y orientadas a seguir brindando bienes o servicios, utilizando para ello instrumentos tecnológicos que permitan estar permanentemente en comunicación con colegas y superiores.	Tecnologías de la Información.	Conocimiento de computación	1	Licker	cuestionario
			Uso de equipos tecnológicos	2		
			Acceso a internet	3		
			Uso de plataformas digitales	4		
		Horarios de trabajo	Horas de trabajo	5		
			Pausas activas	6		
			Desconexión digital	7		
			Hora de refrigerio	8		
		Ambiente de trabajo	Ambiente adecuado de trabajo en casa	9		
			Mobiliario ergonómico	10		
			Iluminación y ventilación	11		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD LABORAL	Koontz et al. (2012) la define como la relación entre producto y tiempo requerido para realizar un trabajo, administrando en todo momento los recursos asignados, las mejoras en el trabajo dará un valor agregado al bien o servicio brindado.	Eficacia	Cumplimiento metas	1	Likert	cuestionario
			Resolución de problemas	2		
			Atenciones oportunas	3		
		Eficiencia	Disponibilidad de recursos	4		
			Reducción de tiempos	5		
			Reducción de costos	6		

ANEXO 02

Matriz de consistencia

Título: Trabajo Remoto y Productividad Laboral En Los Trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud- 2022

Autor: WALTER JOAN BADO ACUÑA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable independiente: Trabajo Remoto				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Existe relación entre el uso de tecnologías de la información y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?</p> <p>¿Existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?</p> <p>¿Existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el uso de tecnologías de la información y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Determinar la relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en los trabajadores de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre el uso de tecnologías de la información y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Existe relación entre los horarios de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p> <p>Existe relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral entre los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022</p>	<p>1. Tecnologías de la Información.</p>	<p>1.Conocimiento de computación</p> <p>2.Uso de equipos tecnológicos</p> <p>3.Acceso a internet</p> <p>4.Uso de plataformas digitales</p>	<p>01 - 02</p> <p>03 - 04</p> <p>05 - 06</p> <p>07 - 08</p>	Likert	<p>1.Totalmente de acuerdo</p> <p>2.De acuerdo</p> <p>3.Ni en acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4.Desacuerdo</p> <p>5.Totalmente desacuerdo</p>
2. Horario	<p>5.Horas de trabajo</p> <p>6.Pausas activas</p> <p>7.Desconexión digital</p> <p>8.Horas de refrigerio</p>	<p>09 - 10</p> <p>11- 12</p> <p>13 - 14</p> <p>15 - 16</p>					
3. Ambiente de trabajo	<p>9.Adecuado ambiente de trabajo en casa.</p> <p>10.Mobiliario ergonómico</p> <p>11.Iluminación y ventilación</p>	<p>17 - 18</p> <p>19 - 20</p> <p>21 - 22</p>					

			Variable Dependiente: Productividad Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Eficacia	1. Cumplimiento metas. 2. Atenciones oportunas. 3. Resolución de problemas.		Likert	2. De acuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. Desacuerdo
2. Eficiencia	4. Disponibilidad de recursos 5. Reducción de tiempos 6. Reducción de costos						
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística para utilizar		
Tipo: Básica Nivel: Descriptivo No experimental Método: Cuantitativo	Población: Corresponde a los trabajadores de la Sede Central de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud en el año 2022 que realizan trabajo remoto Tipo de muestreo: Aleatorio Tamaño de muestra: $n = \frac{270 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (270 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$ $n = 159$	Variable 1: Trabajo Remoto Técnicas: Recolección de datos Instrumentos: Encuestas / Cuestionarios Autor: Walter Joan Bado Acuña Año: 2022 Variable 2: Productividad Laboral Variable 1: Trabajo Remoto Técnicas: Recolección de datos Instrumentos: Encuestas / Cuestionarios Autor: Walter Joan Bado Acuña Año: 2022			DESCRIPTIVA: Se utilizarán tablas y gráficos que permitirán describir la relación de las variables a lo largo del periodo de muestra.		

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS		Valoración				
		1 – Totalmente de acuerdo				
		2 – De acuerdo				
		3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
		4 – Desacuerdo				
		5 – Totalmente desacuerdo				
ANEXO 3	VARIABLE 1: TRABAJO REMOTO	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: Tecnologías de la Información	1	2	3	4	5
	Indicador: Conocimiento de computación					
1	Considera que el conocimiento de computación es indispensable para realizar trabajo remoto					
2	Cree que es necesario estar actualizado con los programas básicos Word, Excel, Power Point facilita su desempeño en el trabajo					
	Indicador: Uso de equipos tecnológicos					
3	Considera que el uso de equipos tecnológicos es indispensable para realizar trabajo remoto					
4	Cree que es necesario tener equipos de cómputo y smartphone nuevos o actualizados para mejorar su desempeño					
	Indicador: Acceso a internet					
5	Considera usted que el acceso a internet facilita el trabajo remoto					
6	Considera que la velocidad de conexión facilita la realización de su labor					
	Indicador: Uso de plataformas digitales.					
7	Considera que el acceso a plataformas digitales facilita el trabajo remoto					
8	Cree que el acceso a aplicativos como correo electrónico, SIGA, SIAF y otros es necesario para la realización de su trabajo.					
	DIMENSIÓN: Horarios de trabajo					
	Indicador: Horas de trabajo					
9	Considera que el horario de trabajo (8 horas) es acorde para el trabajo remoto					
10	Realizar trabajo remoto le ha demandado más horas de lo habitual					
	Indicador: Pausas activas					
11	Cree que realizar pautas activas mejora el trabajo remoto					
12	Considera que se puede realizar más de una pausa activa durante la realización del trabajo remoto					
	Indicador: Desconexión digital					
13	Considera que la desconexión digital es indispensable en el trabajo remoto					
14	Cree que la desconexión digital debe respetar los fines de semana					
	Indicador: Hora de refrigerio					
15	Cree que se debe respetar el horario de refrigerio al efectuar trabajo remoto					
16	Considera que tomar su refrigerio fuera del horario habitual ha desmejorado la realización de su trabajo					
	DIMENSIÓN: Ambiente de trabajo					
	Indicador: Ambiente de trabajo					
17	Considera que tener un adecuado ambiente de trabajo en casa le permite realizar mejor el trabajo remoto					
18	Tiene un espacio en casa donde puede realizar su trabajo sin inconvenientes					
	Indicador: Mobiliario ergonómico					
19	Cree que tener un mobiliario ergonómico es adecuado para las labores de trabajo remoto					
20	Cuenta con mobiliario adecuado para realizar su trabajo en casa					
	Indicador: Iluminación y ventilación					
21	Considera que tener una adecuada iluminación en casa es indispensable para llevar a cabo el trabajo remoto					
22	Considera que tener un ambiente ventilado en casa facilita la realización del trabajo remoto					

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS		Valoración				
		1 – Totalmente en desacuerdo				
		2 – En desacuerdo				
		3 – Ni en desacuerdo ni de acuerdo				
		4 – De acuerdo				
5 – Totalmente de acuerdo						
N°	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: Eficacia	1	2	3	4	5
	Indicador: Cumplimiento de metas					
1	Considera la modalidad de trabajo remoto le ha permitido cumplir con las metas de trabajo					
2	Cree que la comunicación con su equipo de trabajo es indispensable para el cumplimiento de las metas de trabajo					
3	Considera que su jefe ha monitoreado el cumplimiento de sus metas					
	Indicador: Resolución de problemas					
4	Cree que el trabajo remoto le ha dificultado resolver los problemas laborales					
5	Cree que la comunicación con su equipo de trabajo es indispensable para la resolución de problemas en el trabajo remoto					
6	Las directivas sobre el trabajo remoto ofrecen la posibilidad de resolver problemas laborales.					
	Indicador: Atenciones oportunas					
7	Cree que el trabajo remoto permite realizar atenciones oportunas					
8	Considera que cumplió con atender sin problemas las solicitudes requeridas					
9	Las directivas establecidas permiten la atención oportuna					
	DIMENSIÓN: Eficiencia					
	Indicador: Disponibilidad de recursos .					
10	Tuvo acceso a todos los recursos para realizar su trabajo					
11	Los recursos a su alcance permitieron llevar a cabo su trabajo					
12	Su jefe facilitó los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo					
	Indicador: Reducción de tiempos					
13	Considera que en general el trabajo remoto permite la reducción de tiempos					
14	Notó una reducción significativa de los tiempos en las atenciones					
15	Las directivas establecidas permiten reducir los tiempos de trabajo					
	Indicador: Reducción de costos					
16	Considera que el trabajo remoto ha permitido la reducción de costos de trabajo					
17	Notó una reducción de costos (uso de papel, impresoras, materiales)					
18	Cree que el uso del correo y otros aplicativos es medio eficiente para reducir costos de trabajo					

ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN							
01	Conocimiento de computación	x		x		x		
02	Uso de equipos tecnológicos	x		x		x		
03	Acceso a internet	x		x		x		
04	Uso de plataformas digitales	x		x		x		
	DIMENSIÓN HORARIOS DE TRABAJO							
05	Horas de trabajo	x		x		x		
06	Pausas activas	x		x		x		
07	Desconexión digital	x		x		x		
08	Hora de refrigerio	x		x		x		
	DIMENSIÓN AMBIENTE DE TRABAJO							
09	Ambiente adecuado de trabajo en casa	x		x		x		
10	Mobiliario ergonómico	x		x		x		
11	Iluminación y ventilación	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Acuña Ríos, Esther Penélope** **DNI: 09722319**

Especialidad del validador: **Doctora en Gobierno y Política Pública**

18 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Esther Penélope Acuña Ríos
Doctora en Gobierno y Política Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN EFICACIA							
01	Cumplimiento metas	x		x		x		
02	Resolución de problemas	x		x		x		
03	Atenciones Oportunas	x		x		x		
	DIMENSIÓN EFICIENCIA							
04	Disponibilidad de recursos	x		x		x		
05	Reducción de tiempos	x		x		x		
06	Reducción de costos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Acuña Ríos, Esther Penélope** **DNI: 09722319**

Especialidad del validador: **Doctora en Gobierno y Política Pública**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Esther Penélope Acuña Ríos
Doctora en Gobierno y Política Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN							
01	Conocimiento de computación	X		X		X		
02	Uso de equipos tecnológicos	X		X		X		
03	Acceso a internet	X		X		X		
04	Uso de plataformas digitales	X		X		X		
	DIMENSIÓN HORARIOS DE TRABAJO							
05	Horas de trabajo	X		X		X		
06	Pausas activas	X		X		X		
07	Desconexión digital	X		X		X		
08	Hora de refrigerio	X		X		X		
	DIMENSIÓN AMBIENTE DE TRABAJO							
09	Ambiente adecuado de trabajo en casa	X		X		X		
10	Mobiliario ergonómico	X		X		X		
11	Iluminación y ventilación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **El instrumento demuestra suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Iván Vega Sotelo DNI: 10319148

Especialidad del validador: Magister en Recursos Humanos

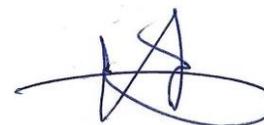
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de julio del 2022.



Juan Iván Vega Sotelo
Magister en Recursos Humanos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN EFICACIA							
01	Cumplimiento metas	X		X		X		
02	Resolución de problemas	X		X		X		
03	Atenciones Oportunas	X		X		X		
	DIMENSIÓN EFICIENCIA							
04	Disponibilidad de recursos	X		X		X		
05	Reducción de tiempos	X		X		X		
06	Reducción de costos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **El instrumento demuestra suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Juan Iván Vega Sotelo** **DNI: 10319148**

Especialidad del validador: **Magister en Recursos Humanos**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de julio del 2022.



Juan Iván Vega Sotelo
Magister en Recursos Humanos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN							
01	Conocimiento de computación	X		X		X		
02	Uso de equipos tecnológicos	X		X		X		
03	Acceso a internet	X		X		X		
04	Uso de plataformas digitales	X		X		X		
	DIMENSIÓN HORARIOS DE TRABAJO							
05	Horas de trabajo	X		X		X		
06	Pausas activas	X		X		X		
07	Desconexión digital	X		X		X		
08	Hora de refrigerio	X		X		X		
	DIMENSIÓN AMBIENTE DE TRABAJO							
09	Ambiente adecuado de trabajo en casa	X		X		X		
10	Mobiliario ergonómico	X		X		X		
11	Iluminación y ventilación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _Existe suficiencia y la aplicación de la escala de likert ha sido correcta_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Chávez Huiza Marco Antonio Pascual.... **DNI:**.....45263900.....

Especialidad del validador:Economista.....

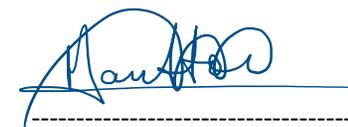
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de julio del 2022.



Mg. Marco Antonio Chávez Huiza.
Maestro Matemática Computacional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN EFICACIA							
01	Cumplimiento metas	X		X		X		
02	Resolución de problemas	X		X		X		
03	Atenciones Oportunas	X		X		X		
	DIMENSIÓN EFICIENCIA							
04	Disponibilidad de recursos	X		X		X		
05	Reducción de tiempos	X		X		X		
06	Reducción de costos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia y la aplicación de la escala de likert ha sido correcta

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Chávez Huiza Marco Antonio Pascual.... DNI:.....45263900.....

Especialidad del validador:Economista.....

18 de julio del 2022.



Mg. Marco Antonio Chávez Huiza.
Maestro Matemática Computacional

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Trabajo remoto y productividad laboral en los trabajadores de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud, año 2022", cuyo autor es BADO ACUÑA WALTER JOAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 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, 18 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID 0000-0002-8928-1237	Firmado digitalmente por: CGUERRAB el 18-08- 2022 17:28:53

Código documento Trilce: TRI - 0419113