



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Trabajo remoto y la eficiencia en los colaboradores en  
una compañía de seguros Trujillo 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración de Empresas**

**AUTORES:**

Dezar Dezar, Julio Cesar ([orcid.org/000-0-0002-0074-4005](https://orcid.org/000-0-0002-0074-4005))

Zavala Vasquez, Alejandro Alberto. ([orcid.org/000-0-0003-1041-1711](https://orcid.org/000-0-0003-1041-1711))

**ASESORES:**

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia ([orcid.org/000-0-0002-1536-3109](https://orcid.org/000-0-0002-1536-3109))

MBA. Pinglo Bazan, Miguel Elías ([orcid.org/000-0-0001-7130-0156](https://orcid.org/000-0-0001-7130-0156))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ  
2023

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, a mis padres Julio Cesar Dezar Izquierdo y Carol Selene Dezar García, por el apoyo incondicional que me dieron hasta culminar mis estudios superiores, a mi esposa Olenka Estefani Suarez Rodriguez, a mi hijo Logan Guillermo Dezar Suarez por ser el motor y motivo de seguir adelante y a mis abuelos Ina Consuelo Garcia de Dezar y Guillermo Fernando Dezar Chore por guiarme siempre por el buen camino.

### ***Dezar Dezar Julio Cesar***

Dedico este trabajo a mis padres Julio César Zavala Vásquez y Nora María Vásquez Fowks ya que ellos estuvieron con nosotros confiando, motivándonos y sacrificándose por nosotros, a Dios ya que pese a los difíciles caminos que tuvimos nos dio la fuerza para seguir, por esto este trabajo lo dedicamos con mucho amor y respeto.

### ***Zavala Vásquez Alejandro Alberto***

## AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi hermana Annais Alejandra Dezar Dezar por apoyarme en momentos difíciles, a nuestra asesora Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia por guiarnos incansablemente hasta culminar nuestros estudios superiores, a mi compañero Zavala Vásquez, Alejandro Alberto por seguir en pie de lucha por alcanzar el objetivo de culminar satisfactoriamente nuestros estudios y a los docentes que estuvieron presentes desde el primer ciclo brindándonos buenas enseñanzas.

***Dezar Dezar Julio Cesar***

En este presente trabajo agradezco primero a Dios por darme la fortaleza y voluntad para seguir pese a todas las dificultades a mis padres Julio César Zavala Vásquez y Nora María Vásquez Fowks, a mi familia por su apoyo incondicional que dan para mí, también a nuestra docente por su paciencia y su apoyo que nos brindó.

***Zavala Vásquez Alejandro Alberto***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.....	21
<b>Tabla 2.</b> Nivel del trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	22
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	23
<b>Tabla 4.</b> Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	24
<b>Tabla 5.</b> Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	25
<b>Tabla 6.</b> Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	26
<b>Tabla 7.</b> Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	27
<b>Tabla 8.</b> Relación entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 .....	28

## RESUMEN

La presente investigación se proyectó como objetivo general determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023, dicha investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue de 35 colaboradores, evaluadas mediante el instrumento del cuestionario que estuvo conformada por 20 preguntas. Sus resultados confirman que existe relación con un valor de significancia de  $p=0.004$  menor a  $p=0.05$ , aceptándose la hipótesis de investigación. El nivel del trabajo remoto de los colaboradores es alto, así lo representa el 91% de los colaboradores encuestados. Los resultados dan como conclusión que mientras la empresa les brinde las herramientas necesarias para realizar sus labores dentro o fuera de la organización, los colaboradores serán eficientes, por ende, habrá productividad en la empresa. El nivel de la eficiencia laboral es alto, así lo representa el 97% de los colaboradores. Los resultados dan como conclusión que mientras el jefe(gerente), perciba que se están desarrollando con compromiso y de manera correcta las labores designadas, y generen productividad para la empresa, los colaboradores serán calificados de manera eficiente.

**Palabras clave:** Trabajo remoto, eficiencia, productividad, virtual

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between remote work and the efficiency of collaborators in an insurance company Trujillo 2023, said research was of an applied type, with a non-experimental cross-sectional design, the sample was 35 collaborators, evaluated using the questionnaire instrument that was made up of 20 questions. Their results confirm that there is a relationship with a significance value of  $p=0.004$  less than  $p=0.05$ , accepting the research hypothesis. The level of remote work of collaborators is high, as represented by 91% of the collaborators surveyed. The results conclude that as long as the company provides them with the necessary tools to carry out their tasks inside or outside the organization, the collaborators will be efficient, therefore, there will be productivity in the company. The level of work efficiency is high, as represented by 97% of employees. The results conclude that as long as the boss (manager) perceives that the designated tasks are being carried out with commitment and correctly, and generate productivity for the company, the collaborators will be qualified efficiently in their development.

Keywords: Remote work, efficiency, productivity, virtuality.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy prosperan en un entorno cambiante o volátil y están decididas a adaptarse a los cambios que puedan presentarse ante una crisis mundial, política o pandémica. Las organizaciones tienden más que nada al avance tecnológico como soporte para poder adaptarse a los cambios que puedan llevarse a cabo. Durante la pandemia del 2020 en nuestro país las empresas optaron por un cambio forzado e integraron una forma viable para que puedan realizar sus labores desde su hogar o donde se puedan estar ubicados, optando por el trabajo remoto. Para que así la economía familiar y la economía de las empresas no se vean afectadas.

La mayoría de las organizaciones optaron una forma de trabajo remoto ya que será una manera viable de poder trabajar durante la crisis pandémica ocurrida por el coronavirus, por lo tanto, se ejecutó un cambio en la forma de trabajo que algunas empresas adaptaron. Según García (2018), describe que el teletrabajo o trabajo remoto es una forma flexible para que una organización o empresa pueda realizar varias actividades laborales, pagadas sin presencia física usando tecnología; esto debido a que las empresas estaban siendo afectadas por una crisis económica que estaba ocurriendo en el país.

Como se ve, las empresas ven al trabajo remoto como una forma de oportunidad de dar trabajo a personas que se encuentran ubicados en lugares pocos accesibles. Gómez et al., (2020), define el teletrabajo (RT) como brindar servicios a subordinados, con presencia dentro del domicilio o en cuarentena domiciliaria. La utilización de cualquier medio o mecanismo que permita la realización de trabajos fuera del lugar de trabajo, si la naturaleza del trabajo lo permite.

También se sabe que el trabajo remoto es una de las formas mejor adaptadas en estos últimos años, donde podemos ver que algunas empresas han decidido hacer este cambio en sus áreas administrativas, pero se nos cuestionó el análisis para verificar si realmente es eficiente el trabajo de los colaboradores mediante el trabajo remoto y verificar si realmente se brindan buenos resultados beneficiosos para la empresa. Según Sánchez y Francisca (2021), en su tesis “Medición de la eficiencia laboral en el turismo rural sostenible en espacios naturales protegidos en España”, cita a Samuelson y Nordhaus, quienes nos

dicen que la eficiencia es el manejo de los bienes para satisfacer las necesidades.

Además, la eficiencia laboral en las empresas es uno de los factores determinantes para cumplir objetivos que tenga la empresa. Martins (2022), argumenta que la eficiencia en el trabajo significa hacer algo "bien". Podría tratarse de acelerar el trabajo, trabajar con menos recursos, completar grandes proyectos con un presupuesto ajustado o hacer "más" con "menos" de alguna manera. Es por eso que las organizaciones buscan un trabajo eficiente con pocos recursos o brindando los conocimientos necesarios para el colaborador pueda rendir un trabajo bueno donde se encuentre ya sea en oficina o en su hogar.

La problemática relacionada al trabajo remoto en el ámbito nacional, local y en la empresa que se investiga se refiere a la conectividad que es fluctuante, a los cortes por la energía eléctrica, a la falta de equipo de equipo adecuado de los colaboradores. Respecto a la eficiencia la problemática muestra falta de control de sus superiores en el trabajo remoto, as mismo los horarios no se cumplen a cabalidad. No se reconocen los méritos. Motivo por el cual se formula la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros, Trujillo 2023?

Teniendo en consideración el D.S.026-2020-PCM se justifica en teoría la presente investigación, ya que da a conocer instrucciones sobre la implementación del TR en las empresas, utilizando así diferentes medios de comunicación informativos y medios tecnológicos. Tomando en cuenta como justificación de conveniencia social el proyecto de investigación propondrá soluciones a la problemática del trabajo remoto y la eficiencia, para que posteriormente mediante los resultados obtenidos se pueda medir cuan eficiente es el trabajo remoto para su eficiencia y darle a conocer a la empresa los beneficios. Como implicancia metodológica, el proyecto busca implementar el método adecuado, lo cual se debe adaptar de una manera oportuna, para obtener resultados favorables. Servirán como base para futuras investigaciones.

Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia de los colaboradores en una aseguradora, Trujillo 2023. Como primer objetivo específico se tuvo: Evaluar el nivel de trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguro, Trujillo 2023. Por consiguiente, como segundo objetivo específico se tuvo: Analizar el nivel de eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguro, Trujillo 2023. Finalmente, como tercer objetivo específico se tuvo: Determinar la relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguro.

Por tanto, realizo esta hipótesis: La relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia en una compañía de seguro, Trujillo 2023 es directa.

## II. MARCO TEÓRICO

Reyes (2020), Relación entre teletrabajo y satisfacción laboral entre administradores educativos en Trujillo, 2020.

En cuanto a los métodos científicos utilizados, son métodos cuantitativos, no experimentales y simples, descriptivos adecuados. En las instalaciones se encontraban 61 empleados administrativos, quienes fueron encuestados y analizados estadísticamente. Los resultados muestran que la proporción de percepción de los compañeros de trabajo sobre el trabajo remoto es alta, normal y baja: 54%, 46% y 0%, respectivamente. La encuesta también encontró que el 62% de los empleados dijo que su satisfacción laboral era alta, mientras que el 38% dijo que su satisfacción laboral era promedio.

Carlos (2020), Gestión del teletrabajo y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú.

El propósito del estudio es identificar la semejanza que pueda ver entre estas variables a partir de la percepción de los empleados. La investigación utilizó un enfoque científico hipotético-deductivo, que es un tipo básico de correlación. Una escala descriptiva con diseños transversales y transversales y métodos cuantitativos. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios (24 ítems por variable). La población estuvo compuesta por 195 servidores remotos de tiempo completo y no fue posible realizar un muestreo por conveniencia en 60 sujetos. El rango de validez del instrumento fue de  $\alpha = 0,915$   $\alpha = 0,896$  para las variables. La correlación utilizando Rho de Spearman es  $r = 0,649$ , que es una correlación moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Cynthia, Alvarado (2021), Trabajo remoto y productividad del personal administrativo de la Unidad en la Gestión Educativa Local Morropón.

Tiene como propósito esta investigación la relación entre la productividad y el teletrabajo, la hipótesis es la siguiente: Existe una similitud significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los directivos de la UGEL. Se

utiliza principalmente diseños no experimentales, métodos correlacionales y cuantitativos. La prueba fue realizada por toda la población de directivos en condición de 44 personas. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual fue de 0,937 para la variable teletrabajo y de 0,972 para la variable productividad, lo que indica alta confiabilidad para ambas variables. Mediante  $R_{h0}$  de Spearman se determinó una correlación de 0,87, lo que indica una correlación alta y significativa entre las variables.

Junior. (2020) Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Pérez Liendo.

El propósito del análisis es determinar la conexión entre teletrabajo y administración en las instituciones educativas. “Existe una relación entre teletrabajo y administración en las instituciones educativas” nuestra hipótesis “Existe correlación entre teletrabajo y administración en las instituciones educativas Rosa Domingo Pérez Liendo”. La investigación es descriptivo, correlacional y utiliza un enfoque cuantitativo, con una muestra fue realizada a un grupo de 31 docentes. Para calcular la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, donde el 0,902 para el teletrabajo y de 0,928 para la variable administrativa. Se ha demostrado que ambos tienen una alta confiabilidad. Mediante la prueba Rho de Spearman se encontró que el coeficiente de correlación fue de 0.693, indicando que hay una relación positiva moderada entre teletrabajo y gestión administrativa.

Patricia, Roque. (2022) En su artículo “Clima organizacional y productividad del personal en un centro de salud de Ayacucho”.

La finalidad es precisar la relación entre la productividad y el clima organizacional del personal en el centro de salud. El análisis estuvo conformado por 49 empleados. El estudio fue un diseño básico, no experimental, transversal; en este estudio se utilizó el método de encuesta, conformado por 2 cuestionarios, los cuales incluyen 10 dimensiones de clima organizacional y eficiencia laboral, observación de habilidades cognitivas, habilidades actitudinales y habilidades de competencia tecnológica y medidos mediante indicadores, Los resultados

muestran que existe una relación positiva altamente significativa y la correlación es débil de 0.464, por lo que se acepta la hipótesis entre las variables al 99% de confianza. A nivel descriptivo, el clima organizacional fue favorable (65,3%). En términos de eficiencia laboral, el 46,9% de los colaboradores encuestados del Centro de Salud de Ayacucho mostraron buena eficiencia laboral.

Norio, Sancas. (2018) En su tesis "Compromiso del Trabajador y Productividad Laboral en el Centro de Salud San Juan de Lurigancho".

La finalidad era determinar la similitud entre la productividad y el compromiso de los empleados. Esta investigación fue descriptiva, transversal, observacional y correlacional; también utilizamos una muestra no probabilística de conveniencia ( $n = 90$ ) de personal de enfermería y administrativo, hombres y mujeres, que trabajan dos turnos por área e instalación. Se utilizaron dos instrumentos: el estudio Utrecht Work Commitment Scale (2002) cuestionario de 17 preguntas. Fierro (2015) cuestionario de 20 preguntas para medir la eficiencia laboral; el cuestionario fue revisado por expertos quienes emitieron opiniones positivas e indicaron que el cuestionario tiene validez y aplicabilidad, por otra parte, utilizando el alfa de Cronbach se comprobó la confiabilidad mediante el coeficiente de Consistencia Interna y el resultado fue  $\alpha=0.918$  para el primer instrumento y  $\alpha= 0,931$  para el segundo instrumento, se demuestra que ambos han logrado buena confiabilidad y consistencia interna. La prueba estadística requerida es la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque no se distribuyen normalmente ( $p < 0,05$ ) y por lo tanto no se acepta  $H_0$ , por lo que se requiere un estadístico no paramétrico: correlación de Spearman con valor = 0,757. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre el compromiso de los empleados y la productividad laboral en los centros de salud, lo que puede explicarse por la alta correlación positiva entre ambas variables, es decir, a mayor compromiso de los empleados, mayor productividad laboral. El estudio también mostró que en los centros de salud mencionados el nivel de esfuerzo del personal osciló entre un nivel bajo de 37,8% a un nivel promedio de 62,2%, mientras que la eficiencia en el trabajo fue insuficiente

con un nivel de 31,1%, es decir nivel normal del 58,9% a un nivel suficiente del 10%. La conclusión es que, tal como se plantea la hipótesis, existe una correlación significativa entre el compromiso de los empleados y la productividad.

Azbel, Mallqui. (2018) en su tesis Eficiencia Laboral Y Trabajo remoto De Los Docentes De La Institución Educativa.

El objetivo es comprobar si hay relación entre la productividad docente de la institución educativa. Este estudio fue un diseño correlacional transversal no experimental. La muestra estuvo compuesta por 42 docentes y fue una muestra no probabilística. La encuesta fue el instrumento de recolección de información fue un cuestionario docente. Para la validez del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, con un resultado de 0.781, es decir, la confiabilidad de la variable efectividad en el trabajo fue muy alta, y la confiabilidad de la variable clima institucional fue de 0.824, la cual también se consideró muy confiable. Se utilizó a Rho Spearman para probar esta hipótesis. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la productividad docente y el teletrabajo en las instituciones educativas Marcos Durán Martel-Amarilis 2018. Rho de Spearman = 0,499, valor de significancia ( $p = 0,001$ ) inferior a 0,05.

Eda, Chávez. (2021) en su tesis Trabajo remoto y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

El propósito en este estudio fue determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad del personal del Hospital Nacional de Niños de San Bartolomé en el año 2021. Tipos básicos de investigación, métodos cuantitativos y diseños no experimentales. La población corresponde a 119 personas, de las cuales se calcula que 91 personas mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se realizaron encuestas para cada variable. Se mostraron que el 18,7% (17 personas) tenía estándares de teletrabajo deficientes, el 48,4% (44 personas) tenía estándares de teletrabajo promedio y el 33,0% (30 personas) tenía estándares de teletrabajo buenos. De igual forma el 19.78% (18 personas) tiene eficiencia laboral baja, el 43.96% (40 personas) tiene eficiencia laboral

normal y el 36.26% (33 personas) tiene eficiencia laboral alta. Por lo tanto, se concluye que la variable teletrabajo se correlaciona positivamente con la variable productividad laboral con base en la correlación de Spearman de 0.830, indicando que el resultado es moderado y la significancia estadística de  $p=0.000$  es menor a 0.01. Si se mejorara el remo, el trabajo sería más eficiente.

Ronny, F y Digna, H (2019) en su tesis Habilidades de gestión y eficiencia de los empleados de la junta escolar del distrito de Huancavelica.

El trabajo desarrollado está relacionado con la problemática identificada por la Dirección Regional de Educación de Huancavelica si tiene relación con las habilidades directivas, que es un cumulo de sabidurías, prácticas, comportamientos, caminos que una persona debe seguir, por otro lado, para ser eficaz. en diversidad, Considerando el desempeño de los empleados como logro de la eficiencia en el trabajo, el propósito del estudio es conocer la relación que existe entre el desarrollo de recursos humanos, las habilidades de gestión del personal y la eficiencia en el trabajo. Método cuantitativo, nivel de correlación, para ello se estudió una muestra de 62 sujetos, para procesar los resultados se utilizó estadística descriptiva y al buscar correlaciones la fuerza positiva y significativa del coeficiente rho de Spearman fue del 43,2%, es un. correlación positiva débil y la probabilidad de correlación es  $P(t>3,650)=0,000<5\%$ , lo que proporciona evidencia empírica de la relación entre la capacidad de liderazgo y la eficiencia en el trabajo.

Jorge, A. (2022) en su tesis Control interno y eficiencia laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima.

El propósito es verificar la similitud entre desempeño y el control interno en instituciones financieras, Cercado de Lima. Se utilizan métodos cuantitativos, focalizados en fundamentos, diseño transversal no experimental, correlación transversal. Fue realizado con un censo de 25 empleados de instituciones financieras. El método utilizado fue una encuesta y la herramienta fue un cuestionario de 24 itms. La confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach. Reveló que el 45,8% admitió

que el control interno se encuentra en un nivel normal, mientras que el 45,8% admitió que la eficacia del control interno es baja. El coeficiente de correlación paralela de Spearman es 0,942 y la significancia bidireccional es 0,000; Conclusión: Existe una correlación positiva muy alta entre control interno y desempeño.

Flores, T. (2016), en su tesis “El Proceso de Selección de Personal y su Relación con la Productividad de los Asociados en la Planta Caja Piura en Moyobamba”.

Tuvo la finalidad de verificar la relación entre el proceso de reclutamiento y la productividad de los asociados de CAJA Piura. Estudio no experimental con diseño de investigación descriptivo correlacional e instrumento adaptado a dos variables, estudio en el que participaron 22 colaboradores de la Agencia Moyobamba Caja Piura. Para el análisis estadístico se utilizó la correlación de Ro Spearman y se encontró que existe una relación directa y significativa entre el grado de contratación y la eficiencia laboral. El resultado fue 0.652, lo que concluyó que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Velásquez, N. (2015). En su tesis titulada Gestión de motivación y su influencia en la eficiencia laboral de las empresas industriales en Chimbote.

El propósito general es precisar el alcance del impacto de la gestión de incentivos en la productividad de las empresas industriales de la región de Chimbote en Perú en el año 2013. El tipo de investigación fue cuantitativa y descriptiva no experimental. Para realizar este estudio, tomamos una muestra no probabilística de 52 empresas industriales, aplicamos un cuestionario a 60 trabajadores de las áreas de producción y entrevistamos a sus gerentes. Los principales resultados son que el 100% de los empleados está satisfecho con su ámbito laboral y ambiente laboral, el 76,11% de los empleados está satisfecho con el desarrollo profesional y las oportunidades en la empresa, mientras que sólo el 42,50% de los encuestados está satisfecho con los incentivos económicos recibidos. La principal conclusión nos dice que los colaboradores están motivados por las buenas relaciones jefe-empleado, el trabajo en equipo, las condiciones

laborales y el desarrollo, que contribuyen a una buena productividad laboral.

Molina, D. (2018). En su tesis titulada Eficiencia laboral y comunicación asertiva en equipos de trabajo en proyectos de mantenimiento del sector termoeléctrico del estado de Zulia.

La intención general es establecer una relación entre la comunicación crítica y la productividad entre los grupos de trabajo en proyectos de mantenimiento industrial termoeléctrico. El tipo de investigación es analítica y de correlación no experimental. El comité de investigación cuenta con 28 personas que utilizan como herramienta el cuestionario, con un total de 39 ítems, la distribución es la siguiente: La distribución de las variables de eficiencia laboral es de 5 dimensiones. De manera similar, la segunda variable "comunicación segura" se divide en 5 dimensiones. Se utilizó estadística descriptiva y el coeficiente de Pearson para explicar los resultados y determinar la relación entre las dos variables. El resultado fue  $r = 0,322$  y el nivel de significancia ( $p$ ) fue  $0,048$ , lo que demuestra que existe una relación significativa entre las dos variables ( $p < 0,05$ ). Finalmente, los resultados concluyeron que existe una correlación significativa entre las dos variables estudiadas.

Los indicadores de la variable del trabajo remoto son:

**Flexibilidad:**

Palacio y Álvarez, (2004), Señalaron que los acuerdos flexibles del mercado laboral pueden definirse como la capacidad de cambiar la cantidad, estructura, funcionalidad y/o factores de costo de la fuerza laboral determinados en el proceso de producción y exportación con pocas o ninguna restricción.

**Internet:**

Según Snell (1995), es una red internacional que reúne grandes cantidades de información, personas, computadoras y software para trabajar y colaborar a escala global.

**Horas de trabajo:**

Zapata, (1999), define a las horas de trabajo como el período de tiempo en el que los trabajadores realizan un trabajo subordinado o dependiente.

**Asignación de funciones:**

Según Sarmiento (2014), define el tasking funcional como la asignación de tareas encaminadas a encontrar o desplazar a personas que realizan diferentes trabajos para que puedan realizar actividades que contribuyan a la misión de la unidad.

**Claridad:**

Para Arizmendis, (2002), describe a la claridad como un escrito claro y que comprensible para tantos lectores como sea posible. La claridad lograda se debe a que tratan de no utilizar jerga, palabras, detalles técnicos que puedan generar dudas en el lector.

**Cumplimiento:**

Longaria, (1985), define al cumplimiento como el estado de una persona o algo de acuerdo con pautas, normas o reglas establecidas.

**Percepción:**

Según la psicología neisseriana clásica, La percepción se puede definirse como un conjunto de procesos y actividades relacionado con la estimulación sensorial a través de las cuales adquirimos información sobre nuestro entorno social y laboral.

**Interrelación:**

El concepto de relación se refiere a la correspondencia mutua que existe entre personas, objetos u otros elementos.

**Dedicación:**

Se refiere al esfuerzo que uno pone y el tiempo que uno pone; es una actitud positiva ejemplar que le permite prosperar en sus actividades.

**Apoyo familiar:**

Según (Markel et, al. 1997), El apoyo familiar está relacionado con variables familiares como la tensión familiar, el tiempo pasado con la familia, el nivel de estrés familiar y específicamente la variable nivel de satisfacción familiar. Por otro lado, Thompson (2008) mencionó las herramientas utilizadas y los resultados obtenidos. Por ello, las empresas y organizaciones valoran esta habilidad o cualidad porque de hecho siempre lo han hecho; está enfocado a lograr objetivos con recursos limitados. La escasez (personas, economía, tecnología, física, conocimientos, etc.) es indicativa. Rendimiento en situaciones complejas y competitivas en muchas situaciones, etc.)

Münch, (2018, p. 11), define a la eficiencia como el logro de objetivos en tiempo reducido y con máxima calidad.

Para Robbins y Coutler, (2018, p. 8), describen a la eficiencia como la forma de obtener éxitos a partir de la menor cantidad de capital e insumos.

Así mismo, Robbins y Coutler, (2018, p. 8), se define en términos de hacer lo correcto, es decir, realizar aquellas actividades en el lugar de trabajo que conduce al logro de los objetivos corporativos.

Los indicadores de la variable eficiencia laboral son:

**Cumplimiento:**

Longaria, (1985), define al cumplimiento como el estado de una persona o algo de acuerdo con pautas, normas o reglas establecidas.

**Satisfacción:**

Wright y Davis, (2003:70), Enfatice que la interacción entre los asalariados y su entorno de trabajo, donde existe una correspondencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que creen que están obteniendo.

**Horario de trabajo:**

Respecto a Antúnez (2012), define el tiempo de trabajo como el tiempo, expresado en horas, días, semanas o meses, que cada trabajador ha destinado a realizar las tareas para las que está contratado. Por lo tanto, este es uno de los puntos clave porque a partir de este punto se determinará el salario contractual.

**Disponibilidad:**

NC-ISO/IEC 2382-14:2010 La usabilidad se define “la capacidad de una unidad funcional de estar en un estado en el que puede realizar la tarea requerida bajo ciertas condiciones, en un momento determinado. Teniendo en cuenta los recursos externos necesarios de la función”.

**Reconocimiento:**

Según (Cepeda et, al. 2015), “Son estrategias que utilizan las organizaciones para recompensar a los colaboradores por reforzar el comportamiento positivo con alineación estratégica”.

**Desempeño individual:**

Harris (1986) Dice que el proceso de evaluación se basó en las objetivos y tareas predeterminadas de la empresa para determinar la contribución de cada empleado a nivel individual.

**Manejo de conflictos:**

Por otro lado, Chiavenato (2013, p. 533) afirma que la gestión de conflictos implica “la resolución de conflictos, lo que afectará los resultados constructivos del conflicto y, por ende, de los conflictos futuros”.

**Capacidad de respuesta:**

Cottle D. W. (1991) Refiere a la actitud que muestras para ayudar a tus clientes y brindar un servicio oportuno.

**Planificación de materiales:**

Según Errasi, (2011), lo define como el proceso de determinar qué y cuánto se necesita para producir bienes en un momento dado y asegurar el suministro oportuno de estos materiales. La planificación precisa de materiales puede contribuir significativamente a la eficiencia y rentabilidad de su empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

El estudio se aplicó en especie ya que permitió conocer las relaciones que existen en el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023. A proporción Lozada (2001), el objetivo es crear conocimiento que sea directamente aplicable: la sociedad. o preguntas de la industria. Se trata principalmente de resultados técnicos basados en investigaciones fundamentales en el proceso de combinar teoría y productos.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Para Murillo (2008), Define como investigación experimental, definida por el hecho de que se enfoca en usar o aplicar la información proporcionada, pero viene después de completar y corregir los métodos usados por otras investigaciones.

Fue de tipo aplicada, porque se explicó la relación que existe entre las variables trabajo remoto y eficiencia laboral en una compañía de seguros.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Este estudio tuvo un diseño no experimental y transversal, ya que analizó el funcionamiento de las variables. Según Palella y Martins (2006, p. 95) Un diseño de investigación es una estrategia elegida por un investigador para responder a problemas, cuestiones o inquietudes en la investigación. Por razones didácticas, se dividen en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico

Las variables estudiadas serán trabajo remoto y eficiencia laboral.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Son trabajo remoto y eficiencia laboral.

#### **Variable 1: Trabajo remoto**

- **Definición conceptual:** Moreno (2012), especifica que el teletrabajo es la prestación de actividades relacionadas con el trabajo que se desarrollan principalmente en la vivienda del trabajador o en un recinto de su preferencia, como alternativa a la modalidad individual, realizadas como parte de las actividades de la empresa.
- **Definición operacional:** La variable trabajo remoto se ha medido en un cuestionario hacia los colaboradores y jefe con el objetivo de dar respuesta a los indicadores relacionados y poder responder a nuestra hipótesis y los objetivos planteados.

#### **INDICADORES**

Flexibilidad, internet, horas de trabajo, asignación de funciones, claridad, cumplimiento, percepción, interrelación, dedicación y apoyo familiar.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable 2: Eficiencia laboral**

- **Definición conceptual:** Sander (2002, p. 151) planteó " La eficiencia es una medida económica que describe la capacidad de un gerente para lograr los máximos resultados con un mínimo de recursos, energía y tiempo".
- **Definición operacional:** En el presente trabajo de investigación, la variable eficiencia se ha medido mediante un proceso de recolección de datos que se usó a través de un cuestionario donde el jefe al mando de la empresa les realizó a los colaboradores con el fin de tener respuestas verídicas, con el objetivo de dar respuesta a los indicadores relacionados

y poder responder a nuestra hipótesis y los objetivos planteados.

## **INDICADORES**

Cumplimiento, satisfacción, horario de trabajo, disponibilidad, reconocimiento, desempeño individual, comunicación clara, manejo de conflictos, capacidad de respuesta y planificación de materiales.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis:**

#### **3.3.1. Población:**

Se obtuvo una población conjunta de 35 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** los encuestados representan a una compañía de seguros ubicada en la Av. Larco 411 donde se empleó 35 encuestas.
- **Criterios de exclusión:** Se medirá el resultado de las encuestas mediante el coeficiente de Cronbach para ver si nuestras variables tienen concordancia con nuestra hipótesis.

#### **3.3.2. Muestra:**

Tamayo (2006, p. 176), lo define como "un conjunto de actividades realizadas para estudiar la distribución de determinadas características a lo largo de una población, universo o colectivo, a partir de la observación de la mayor parte de la población determinada".

Este estudio considerará una muestra aleatoria simple de 30 empleados.

#### **3.3.3. Muestreo:**

Según el autor Arias (2006, p. 83) definido como "un proceso donde se conoce la probabilidad de cada factor de integración del muestreo". Por tanto, este procedimiento se realizará de acuerdo con el método de muestreo por conveniencia.

Tamayo y Tamayo (2003, p. 177) nos dicen que la definición muestral es una herramienta de investigación altamente confiable mediante la cual el inquisidor seleccione la unidad representativa para obtener los datos permitidos, sacar conclusiones sobre la población que está estudiando.

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Hernández (2003, p. 117), se define como un marco de taxonomía con el que podemos responder preguntas del mundo real, así como preguntas de estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Se empleará como una herramienta un cuestionario vinculado a las variables estudiadas porque esta es una herramienta muy importante para recopilar información valiosa con preguntas de opción múltiple beneficiosa para el encuestado. para elegir la mejor respuesta.

Según, Arias (2006, p. 53), "Hay muchas formas o medios diferentes de recopilar información". Los métodos incluyen observación directa, encuestas y entrevistas, análisis de documentos y análisis de contenido.

Como dice Tamayo (2007), un instrumento se define como un instrumento o conjunto de elementos que crea un investigador para recopilar información para ayudar en la medición.

Es por ello que, en el presente trabajo de investigación, se aplicará un cuestionario de 20 preguntas, donde 10 preguntas se utilizarán para medir la primera variable que será el trabajo remoto en la empresa y los otros 10 restantes se utilizarán para medir la segunda variable en estudio que será la eficiencia de los colaboradores, con una escala de Likert.

### **3.5. Procedimientos:**

**FASE I:** En primera instancia se realizará la recolección de información de estudios ya realizados anteriormente en base a nuestras variables, donde intervinieron diferentes bases de datos, de las cuales se pudo obtener valiosa información para el progreso de este trabajo de investigación para que posteriormente mediante el visto bueno de nuestra docente asesora sigamos con la continuidad de nuestro avance del proyecto de investigación. Para llevar a cabo el proyecto, la empresa auditada deberá otorgar el permiso correspondiente para realizar la encuesta.

**FASE II:** Por lo tanto, toda la información de diferentes bases de datos se procesa para recopilar información en el campo, con la ayuda del cuestionario que se le aplicará a los colaboradores. Posteriormente, para este proyecto de investigación se analizará el diseño, tipo, instrumento, población y muestra de conveniencia.

**FASE III:** Se recopilan datos, se interpretan, se desarrolla la discusión para finalmente sacar conclusiones y hacer recomendaciones adecuadas.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se basó en el procesamiento y análisis de información recolectada por el programa SPSS 26 para posteriores cálculos, los cuales fueron información importante para este proyecto de investigación. Implementar la norma de Kolmogorov de Smimov, considerando las características de la población estudiada.

### **3.7. Aspectos éticos:**

En este estudio desarrollamos en base a los colaboradores de una compañía de seguro Trujillo 2023, se emplearon respeto por el trabajo académico previo como norma Citar e insertar correctamente las referencias precisas para el amparo de los derechos de autor y aplicando el contenido según lo establecido en la RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N°0470-2022/UCV CÓDIGO DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. Dirigido a mejorar la originalidad de la investigación., se citan debidamente las fuentes consideradas, se sigue cualquier estándar de publicación internacional y se utilizan las normas APA para seguir las buenas prácticas de investigación que tenga presente la honradez e independencia de la identidad de los participantes, basada en el respeto al proceso de su desarrollo y la autenticidad de sus respuestas, respetando los siguientes dictámenes éticos:

- **Autonomía:** Los participantes pueden optar por participar o no participar en la investigación según sea necesario.

- **Probidad:** Se debe realizar con rectitud en el actuar con los datos, con honradez.
- **Responsabilidad:** Los participantes de la investigación pueden decidir participar o retirarse del estudio si es necesario.
- **Transparencia:** Debe desempeñarse con ética durante la investigación. Esto incluye notificar los resultados con honestidad, con los protocolos aprobados establecidos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados estadísticos descriptivos.

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

**Tabla 1.** Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Trabajo remoto	r	Trabajo remoto	Eficiencia laboral
		Sig. (bilateral)	1.000	,469**
		N	35	35
	Eficiencia laboral	r	,469**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	35	35

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

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

**Interpretación:** Se muestra que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral en una empresa de seguros en Trujillo,2023. El nivel de significancia de 0.004 es menor a  $p=0.05$ , lo que indica que existe una relación entre ambas variables. En resumen, la hipótesis de este estudio ha quedado probada.

**Objetivo específico 1:** Evaluar el nivel de trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

**Tabla 2.** Evaluar el nivel de trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

<b>Nivel</b>	<b>n° de colaboradores</b>	<b>%</b>
Medio	3	9
Alto	32	91
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Nota: Los resultados se encontraron mientras se procesaba la base de datos.

**Interpretación:** Mostró un alto nivel de trabajo remoto entre los socios de las compañías de seguros, encuestando al 91% de los socios. Los resultados muestran que los colaboradores son efectivos y por ende la empresa es productiva, siempre y cuando la empresa les proporcione las herramientas que necesitan para completar tareas dentro o fuera de la organización.

**Objetivo específico 2:** Analizar el nivel de eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

**Tabla 3.** Nivel de la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

<b>Nivel</b>	<b>n° de colaboradores</b>	<b>%</b>
Medio	1	3
Alto	34	97
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Nota:

Los resultados se encontraron como resultado del procesamiento de la base de datos.

**Interpretación:** Muestra que la eficiencia laboral de los empleados de las compañías de seguros es relativamente alta llega al 97%. Los resultados muestran que mientras el jefe responsable de la organización crea que las tareas asignadas se realizan con seriedad, correctamente y generan productividad en la empresa, entonces los socios estarán calificados para desarrollar eficazmente las mismas tareas.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

**Tabla 4.** Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

		Correlaciones		
		r	Recursos tecnológicos	Eficiencia laboral
<b>Rho de</b>	Recursos tecnológicos		1.000	,702**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
<b>Spearman</b>		r	,702**	1.000
	Eficiencia laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

**Interpretación:** Muestra que existe una relación significativa entre la dimensión recursos técnicos y la variable 2 eficiencia en el trabajo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,702 y un valor de significancia de 0,000 < a p=0,05. Es decir, trabajar de forma remota con las herramientas necesarias para realizar plenamente las tareas asignadas por la empresa, sus socios y la propia organización será eficaz en el mercado empresarial.

**Tabla 5.** Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

<b>Correlaciones</b>				
			Productividad	Eficiencia laboral
Rho de Spearman		r	1.000	0.240
	Productividad	Sig. (bilateral)		0.165
		N	35	35
		r	0.240	1.000
	Eficiencia laboral	Sig. (bilateral)	0.165	
		N	35	35

**Interpretación:** Muestra, que no existe correlación entre la dimensión productividad y la variable eficiencia laboral ya que arroja una correlación de Rho de Spearman de 0.240 y un valor de significancia de 0.165 que siendo este valor > a  $p=0.05$  Se concluyó que no existe correlación entre esta dimensión y las variables en estudio.

**Tabla 6.** Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

<b>Correlaciones</b>			
		Ambiente laboral	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Ambiente laboral	r	-0.027
		Sig. (bilateral)	0.877
		N	35
	Eficiencia laboral	r	1.000
		Sig. (bilateral)	0.877
		N	35

**Interpretación:** Muestra que no existe relación entre las dimensiones de las variables productividad y eficiencia laboral ya que muestra que la correlación Rho de Spearman es 0.240 y el valor de significancia es -0.027 donde un valor  $> p=0.05$  determina que no existe correlación entre las dimensiones y las variables en estudio.

**Tabla 7.** Relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

<b>Correlaciones</b>			
		Vida Laboral	Eficiencia Laboral
Rho de Spearman	Vida familiar	r	1.000
		Sig. (bilateral)	,486**
		N	35
	Eficiencia laboral	r	,486**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	35

**Interpretación:** Muestra que, existe una correlación significativa entre la dimensión vida familiar y la variable 2 eficiencia laboral con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.486 y un valor de significancia de 0.003 < a p=0.05. Los resultados muestran que el apoyo del entorno familiar es un factor positivo dentro del desempeño de un trabajador, ya que la familia siempre motiva de manera emocional por lo tanto el colaborador puede tener mejor desenvolvimiento y trabajar con más calma sin presión a diferencia de realizar sus labores dentro de la empresa.

## 4.2. Contrastación de la hipótesis.

**Tabla 8.** Relación entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Trabajo remoto	r	Trabajo remoto	Eficiencia laboral
			1.000	,469**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	35	35
	Eficiencia	r	,469**	1.000
	laboral	Sig. (bilateral)	0.004	
		N	35	35

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

**Interpretación:** Muestra que existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral en una aseguradora Trujillo 2023. Siendo el nivel de significancia de 0.004 es menor a  $p=0.05$ , lo que indica que existe una correlación entre ambas variables. En resumen, se ha establecido la hipótesis de este estudio

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de este estudio, los resultados obtenidos muestran que hay una relación significativa entre la variable trabajo remoto y la eficiencia laboral en una empresa aseguradora Trujillo 2023, pues el valor de significancia presentado es de 0.004.  $< p = 0,05$ , para este resultado se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, arrojando un valor estadístico de 0,469\*\*, que representa una correlación significativa. Por tanto, se acepta la hipótesis. Estos hallazgos concuerdan con lo planteado por el autor Mallqui (2018) en su artículo “Productividad docente y trabajo remoto en instituciones educativas”. Amarilis-2020”, cuyos resultados son consistentemente similares ya que se obtiene utilizando Rho de Spearman = 0.499 con un valor de significancia de 0.001. De igual manera Chávez (2021) concluyó que la variable teletrabajo está directamente positivamente correlacionadas con las variables de eficiencia con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,830. Expresa como media y la significancia es 0,000. El resultado es inferior a 0,01. Esta es la razón por la que las empresas de hoy intentan desarrollar las habilidades de sus colaboradores internos y externos, brindándoles diversos recursos técnicos para realizar actividades laborales que contribuyan al crecimiento de la organización y la competitividad en el entorno empresarial. Asimismo, el autor Moreno (2012) coincide en su investigación en que, si una empresa te brinda las herramientas que necesitas para realizar tu trabajo dentro o fuera de la empresa, afectará positivamente la productividad de sus asociados. Por otro lado, Sanders (2002, p. 151) en su estudio afirmó que la productividad es el resultado de realizar tareas con menos tiempo y menos recursos técnicos.

De acuerdo al objetivo específico 1 en nuestra investigación, observa que el nivel de trabajo remoto muestra que el 91% de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023 es alto. De la misma forma, se pudo contrastar con los resultados del autor Reyes (2020) en su aporte se observó como resultado que el nivel del trabajo remoto es alto, es decir que las organizaciones hoy en día han optado por desarrollar sus labores sin necesidad de estar dentro de una oficina y con horarios flexibles. De igual manera concuerda el autor Alvarado (2021) señala que los resultados arrojados son favorables ya que indican un nivel alto

en cuanto al desarrollo de las tareas de forma remota. Lo que se discernió de dichas investigaciones de estudio aplicadas al trabajo remoto es que se puede realizar las diferentes tareas y labores fuera del establecimiento de trabajo, como también la disposición de un horario flexible, para realizar las tareas diarias otorgadas por la empresa de manera eficiente. En este caso nuestra investigación está dirigida a las áreas administrativas en donde se pueden realizar labores dentro o fuera de la oficina, ya que todos los trabajos no se pueden realizar remotamente, es por ello que dichas áreas son unas de las más factibles para realizarlas remotamente, ya que no es necesario la presencia física para realizar las labores encomendadas. Por ende, en esta compañía de seguros opta las condiciones para realizar sus labores de manera remota, por el cual la empresa les otorga las herramientas requeridas a los colaboradores para cumplir con sus funciones.

En cuanto al objetivo específico 2, que precisa evaluar el nivel de la eficiencia laboral de los colaboradores de una compañía de seguros, se demostró que un 97% representa un nivel alto de eficiencia dentro de la empresa, mientras que un 3% evidencia un nivel medio, por lo tanto, se acepta esta hipótesis. Así mismo Sancas (2018) demostró que el nivel de eficiencia laboral dentro del Centro de Salud se relaciona en un nivel alto a nuestros resultados obtenidos. Por otro lado, Roque (2022), concuerda significativamente con nuestros resultados, ya que en su investigación demostró que existe un nivel alto de 46,9% en cuanto a la eficiencia laboral en un centro de salud en Ayacucho.

Lo que se pudo apreciar en la investigación respecto al nivel de eficiencia laboral es que depende del compromiso y desempeño de los colaboradores dentro de la compañía y el uso del menor tiempo y herramientas para su desarrollo, así como afirma el autor Sander (2002, p. 151), quién menciona que la capacidad administrativa para lograr los máximos resultados con el mínimo de recursos y tiempo. Quienes mencionaron las teorías de Sancas y Roque, lo cual hace referencia de forma muy similar que determinan a la eficiencia laboral como el modo de realizar labores o tareas en poco tiempo y con menos recursos. Se considera a una empresa eficiente cuando sus colaboradores se sienten comprometidos y se identifican con la empresa, de esta manera ayuda a que los resultados sean totalmente favorables para su competitividad dentro de mundo

empresarial y posteriormente sean capaces de adecuarse a un mundo totalmente cambiante, en innovación, tecnologías y desarrollo personal de los colaboradores.

En última instancia, de acuerdo a nuestro objetivo específico 3, sobre determinar la correlación que existe entre las dimensiones de la variable trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros, se determinó que entre la dimensión recursos tecnológicos y eficiencia laboral existe una correlación significativa con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.702 y un valor de significancia del 0.000, es por ello que se concluye que hay una correlación significativa entre la dimensión de la variable 1 con la eficiencia laboral. Se puede deducir que mientras las organizaciones brinden los recursos tecnológicos pertinentes a sus colaboradores, el desempeño de cada uno será positivo, ya que utiliza las herramientas de manera adecuada y en el momento adecuado. Así mismo, respecto a la siguiente correlación entre la dimensión de productividad y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros, se determinó que no existe una correlación significativa, ya que los resultados de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman es de 0.240 y un valor de significancia del 0.165, es decir que en ocasiones los colaboradores no desempeñan sus labores de una manera responsable, dichos resultados se pueden demostrar respecto a la ficha de evaluación que realizó el jefe a cargo a los colaboradores de la compañía.

Por otro lado, de acuerdo a la correlación de la dimensión de ambiente laboral y eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros, se pudo demostrar que no existe correlación significativa, ya que se consiguió un coeficiente de Rho de Spearman de -0.027 y un valor de significancia de 0.877, por lo cual se demuestra que no existe dicha correlación entre la dimensión 3 de la variable trabajo remoto con la eficiencia laboral. Se puede decir que mientras el ambiente laboral dentro o fuera de la empresa no sea el adecuado, no se podrán desarrollar las tareas de manera eficiente, ya que entrarían a tallar diferentes causas como las distracciones, las cuales generan la falta de concentración para desarrollar las tareas encomendadas por la empresa.

Por otro lado, con respecto a la relación que existe entre la dimensión vida familiar y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros,

afirma que sí existe una correlación significativa entre la dimensión 4 de la variable trabajo remoto y la eficiencia laboral, ya que se demostró como coeficiente de Rho de Spearman de 0.486 y un valor de significancia de 0.003, es decir que existe una relación. Por tal motivo, se concluye que el apoyo familiar dentro del desarrollo de las tareas diarias encomendadas por la empresa de manera remota influye eficientemente con los resultados obtenidos por el cumplimiento de las tareas de los colaboradores en la empresa.

La investigación tuvo como resultado la relación con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.469 con un valor de 0.004 lo cual existe relación alta, por lo expuesto se aceptó la hipótesis. De manera similar el autor Mallqui (2018), en su tesis titulada "Eficiencia laboral y trabajo remoto de los docentes de la Institución educativa. Amarilis-2020", cuyos resultados se asemejan de manera coherente, ya que se obtuvo como Rho de Spearman = 0,499 y el valor de significancia es de 0.001. Se puede expresar que mediante el trato y comunicación con los colaboradores de la aseguradora se pudo concluir que mientras se realice un buen trabajo remoto con las herramientas adecuadas, se desarrollarán las labores encomendadas por la empresa eficientemente, así el crecimiento y desarrollo tanto para los colaboradores como para la empresa serán competitivos en el mundo empresarial.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Con respecto al objetivo general de nuestra investigación, que fue determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023, se pudo encontrar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.469\*\*, cuyo resultado indicó que existe una correlación entre las dos variables en estudio. Así mismo se puede concluir que la relación que existe entre las dos variables es directa y significativa, ya que arrojó un nivel de significancia de  $p=0.004 < p=0.05$ . La relación entre las variables estudiadas explica que tanto el trabajo remoto como la eficiencia laboral dentro de una empresa mientras se manejen de manera responsable, con compromiso, dedicación, serán unos factores determinantes de éxito, las cuales atraerán el crecimiento tanto para los colaboradores como para la organización y de esta manera volverse competitivos en el mercado laboral.
- 6.2.** En cuanto al primer objetivo específico, fue determinar el nivel del trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023. Los resultados muestran un nivel alto del 91%, de los colaboradores encuestados, por lo que los resultados dan como conclusión que a medida que la empresa les brinde las herramientas necesarias para hacer sus labores dentro o fuera de la organización, los colaboradores serán eficientes y que de esta manera la empresa sea competitiva en el mercado empresarial.
- 6.3.** Así mismo, el segundo objetivo específico, fue determinar el nivel de la eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023. Los resultados se posicionan en un nivel alto con un 97%. Es por ello que los resultados muestran que mientras el líder de la organización verifica que se está realizando correctamente las tareas asignadas y posteriormente crean productividad para la empresa, los colaboradores están capacitados para desarrollarlas de manera eficiente.

**6.4.** En relación al tercer objetivo específico, fue determinar la relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la variable eficiencia laboral de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023. Se concluyó que entre la primera dimensión recursos tecnológicos, existe una relación con la variable eficiencia laboral. Es decir, utilizar las herramientas adecuadas para realizar plenamente las tareas asignadas por la empresa, los colaboradores y la organización mantendrán su eficiencia en el mercado empresarial. Así mismo, la dimensión productividad muestra que no existe una relación con la variable eficiencia laboral. Por otro lado, la dimensión ambiente laboral, tampoco muestra una relación con la variable eficiencia laboral. Finalmente, la dimensión vida familiar, muestra una relación respecto con la variable eficiencia laboral. Es decir, que el apoyo del entorno familiar es un factor positivo dentro del desempeño de un trabajador, ya que la familia siempre motiva de manera emocional por lo tanto el colaborador puede tener mejor desenvolvimiento y trabajar con más calma sin presión a diferencia de realizar sus labores dentro de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda al Gerente General estar siempre en constante innovación, ya que hoy en día el mundo empresarial es cambiante, es decir, siempre hay una constante mejora en el tema de servicios, anteriormente se realizaba los trabajos en oficina, ahora la virtualidad está tomando fuerza en el mundo empresarial, el uso de redes sociales ayuda por ejemplo a la comercialización de nuestros servicios y productos, llegando a un mayor porcentaje de clientes con nuevos procesos, con mejor producción de productos bajo un sistema más sofisticado que hacen a los colaboradores ser más eficientes, utilizando menores herramientas y realizando las tareas en menor tiempo posible, de esta manera la empresa será altamente competitiva en el mundo laboral.
- 7.2.** Se recomienda al Gerente General profundizar y capacitar con mayor énfasis a sus colaboradores para que tengan un mejor desempeño al momento de realizar las labores designadas por la organización de manera remota, utilizando con responsabilidad los recursos tecnológicos otorgados por la empresa, para que de esta manera los resultados sean productivos, siendo la realización de las labores de forma remota, se recomienda también proponer programas de interacción familiar, ya que como sabemos bien, el entorno familiar es un factor predominante en el crecimiento y desarrollo de las personas, por ende, la motivación, el apoyo familiar hacen que uno como colaborador tenga mejores ánimos, mayor autoestima para que finalmente su desempeño sea eficiente dentro de la organización y genere productividad.
- 7.3.** Se recomienda a la organización gestionar el uso de una evaluación de desempeño hacia los colaboradores, ya que de esta manera se puede tener un mayor control del desenvolvimiento de los colaboradores al momento de realizar sus labores designadas por la empresa, es decir, al momento de realizar una evaluación del desempeño hacia sus colaboradores, los jefes de cada área mantendrán una comunicación constante de cómo se desarrollan las

tareas dentro de la organización, posteriormente, los resultados arrojados de cada evaluación determinará si los colaboradores están siendo eficientes y colaborando para el crecimiento y competitividad de la empresa en el entorno empresarial.

- 7.4.** Se recomienda al Gerente General aprovechar con mayor utilidad la relación existente entre la dimensión recursos tecnológicos con la variable eficiencia laboral, ya que mientras la empresa ponga a disposición las herramientas adecuadas como, internet, laptops, programas, horarios flexibles, etcétera, los colaboradores desarrollarán eficientemente las tareas encomendadas por la compañía. Por otro lado, en cuanto a la dimensión productividad y la variable eficiencia laboral donde arrojó que no existe relación, se recomienda a la empresa tener un mayor control o realizar un diagnóstico para saber en qué exactamente está fallando la empresa para no ser altamente productiva, como por ejemplo, tener mayor claridad al delegar las tareas que se deben realizar en la empresa o tener un control de cumplimiento de los colaboradores; como pueden ser: fechas de entrega, base de datos ordenada, etcétera. Así mismo, con la dimensión ambiente laboral y la variable eficiencia laboral, se recomienda a la empresa, generar en los colaboradores, compañerismo, trabajo en equipo, compromiso, valores que representen un ambiente laboral eficiente para el crecimiento de la empresa y desarrollo laboral de los colaboradores. Finalmente, en cuanto a la dimensión vida familiar y la relación con la variable eficiencia laboral, se recomienda a la empresa otorgar a los colaboradores interacción con sus familiares, es decir, intercambiando ideas, proponer soluciones de mejora, donde al final los colaboradores tomarán la decisión final en cuanto a los resultados obtenidos para el desarrollo de la empresa.

## REFERENCIAS

- Alcalá, M. (2018). Eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa. Amarilis-2018. *Repositorio UCV*. Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Álvarez, J. (2015). Plan estratégico y su relación con la eficiencia y eficacia de la empresa Tropifrutas S.A., cantón Quevedo, período 2014-2017. *Repositorio UTEQ*, Quevedo. UTEQ. 135 p. Escuela Profesional de Ingeniería en Gestión Empresarial, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Quevedo. Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec>
- Amaranto, E. & Benites, L. (2021). Capital Humano y Eficiencia Laboral en la empresa de Calzado Sumlay 2020. *Repositorio UCV*. Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad CésarVallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Atoche, P., García, D. & Medina, C. (2023). El trabajo remoto en tiempos de pandemia. *Revista Apuntes Universitarios*, Vol. 13, Núm. 1, 2023 (319-332). Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Disponible en: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe>
- Aquije, C. (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Repositorio UDP*. Universidad de Palermo. Disponible en: <https://www.palermo.edu>
- Balbuena, S. (2022). "Influencia del trabajo remoto y la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo on line. Año 2022". *Repositorio ISIL*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Administración y Dirección de Negocios. Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://repositorio.isil.pe>
- Baldeón, K. (2020). Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020. *Repositorio UCV*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>

- Baque, M. (2016). "Auditoría de gestión y su incidencia en el desempeño de la eficiencia y eficacia de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014". *Repositorio UTEQ*. Escuela Profesional de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Quevedo. Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec>
- Calle, A. & Serrano, P. (2017). Análisis de la eficiencia en costos de las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo" en el periodo 2010- 2015. *Repositorio UCC*. Escuela Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Católica de Cuenca. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec>
- Chuco, V. et, al. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Revista de la Gestión Global*, Vol. 6, Núm. 1, 2021 (50–55). Facultad de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: <https://doi.org>
- Córdova, J. & Rojas, P. (2019). "La simplificación administrativa y la satisfacción de los clientes como factor de eficiencia y eficacia empresarial en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019". *Repositorio UTP*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Administración y Negocios. Universidad Tecnológica del Perú. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe>
- Cruz, L. & Rosales, J. (2022). Complicaciones asociadas al trabajo remoto durante la pandemia covid-19: una revisión rápida. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, Vol. 22, Núm. 4, 2022 (857-864). Escuela Profesional de Medicina Humana, Facultad de Medicina Humana. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe>
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L. & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 14, Núm. 2, 2022 (402-409). Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Privada del Norte. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>

- Díaz, I. & Escalante, Sonia. (2022). Trabajo remoto y compromiso laboral del agente de vida individual en una compañía de seguros – 2022. *RepositorioUCV*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Edquen, J. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19. *Repositorio USS*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe>
- Estrada, Y. & Loa, Y. (2016). “La satisfacción laboral y su influencia en la eficiencia de los trabajadores en la agencia de aduana Antana S.A en el distrito de san miguel, año 2016”. *Repositorio UTP*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Administración Y Negocios. Universidad Tecnológica del Perú. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe>
- Gaete, N. (2005). Medición de la eficiencia en la banca estatal bajo el modelo de fronteras estocásticas. *Repositorio UDC*. Universidad de Chile. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl>
- Gómez, S. & Mantilla, I. (2021). Trabajo remoto y compromiso organizacional en los Servidores de la Gerencia – EsSalud La Libertad 2021, en tiempos de pandemia. *Repositorio UCV*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Guamán, M. & Palacios, J. (2018). Evaluación de la eficiencia en la educación superior utilizando un Análisis Envolvente de Datos (DEA). Una aplicación a la Universidad de Cuenca. *Repositorio Institucional Universidad de Cuenca*. Universidad de Cuenca. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec>
- Huayllani, E. & Taype, M. (2015). "Políticas de incentivos y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de ascensión periodo 2015". *Repositorio UNH*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional de Huancavelica. Disponible en: <https://docplayer.es>

- Jimbo, G., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, Vol. 4, Núm. (3-1), 2019 (97-113). Universidad Católica de Cuenca. Disponible en: <https://doi.org>
- Kajat, J. & J, K. (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). *Revista Industrial Data*, Vol. 24, Núm. 1, 2021 (179-199). Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Federico Villareal. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe>
- Lino, R. (2022). El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral en la escuela de posgrado de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Repositorio JFSC. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe>
- Magallón, H. Galeana, E. & De la Torre, O. (2023). El efecto de los canales bancarios y los indicadores de eficiencia en la rentabilidad bancaria. *Revista Mercados y Negocios*, Vol. 2, Núm. 48, 2023 (3-26). Universidad de Guadalajara. Disponible en: <http://mercadosynegocios.cucea.udg.mx>
- Masquez, M. (2021). "Eficiencia laboral y su relación con la rotación de personal, en la oficina de administración del talento humano del ministerio de vivienda construcción y saneamiento Lima, 2020". *Repositorio UPN*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Negocios. Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe>
- Mendoza, C. (2021). Incidencia del control interno aplicando los indicadores de eficiencia y eficacia en la gestión del área financiera de la empresa LIQCENTRAL S.A. Cantón Buena Fe período 2019 – 2020. *Repositorio UTEQ*. Escuela de Postgrado en Gestión y Negocios, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Quevedo. Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec>

- Miyamoto, J. (2021). Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021. *Repositorio UCV*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Ponce, M. (2021). Eficiencia laboral y su incidencia en la administración pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Ventanas. *Google Académico*. Escuela Profesional de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Jurídicas. Universidad Técnica de Babahoyo. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec>
- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V. & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto (Quality management for remote work). *Revista Pakamuros*, Vol. 9, Núm. 2, 2021 (43-57). Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Disponible en: <http://revistas.unj.edu.pe>
- Refulio, D. & Rojas, V. (2022). El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, 2022. *Repositorio UC*. Universidad Continental. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe>
- Robles, M. & Unrein, N. (2020). "Eficiencia en equipos de trabajo". *Repositorio UNSAM*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Administración y Gestión Empresarial. Universidad Nacional de San Martín. Disponible en: <https://ri.unsam.edu.ar>
- Roque, P. (2022). Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022. *Repositorio UCV*. Escuela de Postgrado Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Sánchez, F. & Sánchez, A. (2021). Medición de la eficiencia laboral del turismo rural sostenible en espacios naturales protegidos de España. *Revista Investigaciones Turísticas*, Núm. 22, 2021 (200-230). Disponible en: <https://rua.ua.es>

- Santana, María I. (2022). Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Revista Visión Antataura*, Vol. 5, Núm. 2, 2022 (97-114). Escuela Profesional de Administración, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá. Universidad de Panamá. Disponible en: <https://revistas.up.ac.pa>
- Sarabia, R. (2020). Desempeño laboral y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020. *Repositorio UNAM*. Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional de Moquegua. Disponible en: <https://repositorio.unam.edu.pe>
- Silva, W., Carrasco, J. & Vega, J. (2018). El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP y BBVA. *Repositorio PUCP*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Gestión y Alta Dirección. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe>
- Torres, C. et, al. (2018). Evaluación de la eficiencia en la ceba de toros en pastoreo mediante análisis envolvente de datos de panel. *Revista de Producción Animal*, Vol. 30, Núm. 1, 2018 (22-29). Carrera Profesional de Manejo y Alimentación, Facultad de Ciencias Agropecuarias. Universidad de Católica de Cuenca, Ecuador. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
- Traverso, R. (2022). El trabajo remoto, una manera de trabajar a distancia - Lima 2022. *Repositorio UPA*. Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Peruana de las Américas. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>
- Zapata, M. (2021). Felicidad y eficiencia en los colaboradores de una empresa de mantenimiento de equipos del sector extractivo en la ciudad de Piura. *Repositorio UPN*. Escuela de Postgrado y Estudios Continuos, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe>

Zavaleta, T. (2022). Eficiencia y atención al usuario en la municipalidad distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022. *Repositorio UCV*. Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe>

## ANEXOS

**Anexo 1.** Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Trabajo remoto</b>	<p>Moreno, P. (2012), señala que el trabajo remoto es la prestación de una actividad laboral, la cual se realiza principalmente en el hogar del trabajador o en un lugar público elegido por éste, como alternativa a la modalidad presencial que se realiza en el centro de operaciones de la empresa.</p>	<p>La variable será medida considerando 4 dimensiones: Recursos tecnológicos, productividad, ambiente laboral y vida familiar, para lo cual se utiliza un cuestionario de 10 ítems.</p>	<b>Recursos tecnológicos</b>	Flexibilidad	1	<b>ORDINAL</b>
				Internet	2	
				Horas de trabajo	3	
				Asignación de funciones	4	
			<b>Productividad</b>	Claridad	5	
				Cumplimiento	6	
			<b>Ambiente laboral</b>	Percepción	7	
				Interrelación	8	
			<b>Vida familiar</b>	Dedicación	9	
				Apoyo familiar	10	
<b>Eficiencia laboral</b>	<p>Sander (2002, p. 151) plantea que: "La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.</p>	<p>La variable será medida considerando 3 dimensiones: Desempeño laboral, capacitación, comunicación organizacional, para lo cual se utiliza un cuestionario de 10 ítems.</p>	<b>Desempeño laboral</b>	Cumplimiento	1	<b>ORDINAL</b>
				Satisfacción	2	
				Horario de trabajo	3	
			<b>Capacitación</b>	Disponibilidad	4	
				Reconocimiento	5	
				Desempeño individual	6	
			<b>Comunicación organizacional</b>	Comunicación clara	7	
				Manejo de conflictos	8	
				Capacidad de respuesta	9	
				Planificación de materiales	10	

## Anexo 2: Tabla de consistencia

<b>TÍTULO:</b>			"Trabajo remoto y la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023"		
<b>AUTORES:</b>			Dezar Dezar, Julio Cesar y Zavala Vásquez, Alejandro Alberto		
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:</b> ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023?			<b>HIPÓTESIS:</b> La relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia en una compañía de seguro, Trujillo 2023 es directa.		
<b>VARIABLE 1:</b> Trabajo remoto			<b>VARIABLE 2:</b> Eficiencia laboral		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Flexibilidad</b>	Se encuentra en la disposición de laborar en horarios flexibles de acuerdo al requerimiento de la empresa.	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Cumplimiento</b>	El colaborador cumple las tareas satisfactoriamente sus labores.
	<b>Internet</b>	Su internet le permite realizar sus labores diarias de manera puntual.		<b>Satisfacción</b>	El colaborador cumple su tarea con satisfacción.
	<b>Horas de trabajo</b>	Cumple usted responsablemente con el horario laboral establecido por la empresa. Su internet le permite realizar sus labores diarias de manera puntual.		<b>Horario de trabajo</b>	El colaborador cumple con el horario establecido por la empresa para el trabajo vía remota.
	<b>Asignación de funciones</b>	Cumple usted a cabalidad todas las funciones determinadas por la empresa en su horario establecido.		<b>Disponibilidad</b>	El colaborador está dispuesto a realizar sus labores dentro o fuera de la empresa.
<b>Productividad</b>	<b>Claridad</b>	Su jefe directo le comunica los mensajes con claridad a través de los canales de comunicación remota.	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>Reconocimiento</b>	El colaborador ha recibido reconocimiento por su labor.
	<b>Cumplimiento</b>	Los trabajos encomendados se realizan de manera rápida y precisa.		<b>Desempeño individual</b>	El colaborador cumple sus funciones adecuadamente.
<b>Ambiente laboral</b>	<b>Percepción</b>	El jefe a cargo percibe de manera oportuna su productividad en sus labores dentro de la empresa.	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>Comunicación clara</b>	Los comunicados que se le brindan al colaborador, son entendidas de manera correcta.
	<b>Interrelación</b>	Las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas para desarrollar de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa.		<b>Manejo de conflictos</b>	Durante una dificultad o conflicto el colaborador responde adecuadamente.
<b>Vida familiar</b>	<b>Dedicación</b>	Usted realiza su trabajo de acuerdo con su horario establecido por la empresa como si estuviera en oficina.		<b>Capacidad de respuesta</b>	El colaborador brinda una respuesta rápida a los Corredores que tiene en su cartera ante cualquier percance ocurrido.

	<b>Apoyo familiar</b>	Tiene un ambiente adecuado para poder desarrollar su trabajo.		<b>Planificación de materiales</b>	El colaborador utiliza adecuadamente las herramientas que le brinda la empresa.
<b>TIPO:</b> APLICADA			<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, de corte transversal, correlacional		
<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO:</b> Encuesta / cuestionario			<b>POBLACIÓN:</b> 35 colaboradores <b>MUESTRA:</b> 35 colaboradores <b>UNIDAD DE ANÁLISIS:</b> Por conveniencia		
<b>OBJETIVOS:</b>	<b>OBJ.ESP.1:</b> Evaluar el nivel de trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023.		<b>OBJ.ESP. 3:</b>  Determinar la relación que existe entre las dimensiones del trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023.		
<b>GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia de los colaboradores en una aseguradora Trujillo 2023.	<b>OBJ.ESP.2:</b> Analizar el nivel de eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023.				

### Anexo 3. Autorización de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20332970411
PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
MARIANA AURORA LOPEZ CELIS	
Nombres y Apellidos	DNI:
MARIANA AURORA LOPEZ CELIS	45299666

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Trabajo remoto y la eficiencia en los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023"	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Autores:	DNI:
<ul style="list-style-type: none"><li>• DEZAR DEZAR JULIO CESAR</li><li>• ZAVALA VASQUEZ ALEJANDRO ALBERTO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 71782061</li><li>• 71322214</li></ul>

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: San Isidro, 01 de Junio del 2023



MARIANA AURORA-LOPEZ CELIS

Jefa de operaciones.

Pacífico Cía de Seguros y Reaseguros

(\*) 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 4.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Trabajo remoto y la eficiencia en los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023

Investigador (a) (es):

Dezar Dezar, Julio Cesar

Zavala Vasquez, Alejandro Alberto

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Trabajo remoto y la eficiencia en los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia en una compañía de seguro, Trujillo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

Describir el impacto del problema de la investigación.

La problemática relacionada al trabajo remoto a nivel nacional, local y en la empresa que se investiga se refiere a la conectividad que es fluctuante, a los cortes por la energía eléctrica, a la falta de equipo adecuado de los colaboradores. Respecto a la eficiencia la problemática muestra falta de control de sus superiores en el trabajo remoto, así mismo los horarios no se cumplen a cabalidad.

#### Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Trabajo remoto y la eficiencia en los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos 20y se realizará en modalidad virtual. 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 Investigador (a) (es) Dezar Dezar, Julio Cesar y Zavala Vasquez, Alejandro Alberto, email [JDEZAR@ucvvirtual.edu.pe](mailto:JDEZAR@ucvvirtual.edu.pe), [azavalava@ucvvirtual.edu.pe](mailto:azavalava@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia, email [naquilar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:naquilar@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ apellidos:

.....

.....Fecha y hora:

*[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 a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

**CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE TRABAJO REMOTO EN UNA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS TRUJILLO 2023**

<i>CATEGORIA</i>	<i>ESCALA</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5
<i>De acuerdo</i>	4
<i>Parcialmente de acuerdo</i>	3
<i>En desacuerdo</i>	2
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1

<b>VARIABLE</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>ESCALA</b>				
			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>TRABAJO REMOTO</b>	<b>1</b>	Usted se encuentra en la disposición de laborar en horarios flexibles de acuerdo al requerimiento de la empresa.					
	<b>2</b>	Su internet le permite realizar sus labores diarias de manera puntual.					
	<b>3</b>	Cumple usted responsablemente con el horario laboral establecido por la empresa.					
	<b>4</b>	Cumple usted a cabalidad todas las funciones determinadas por la empresa en su horario establecido.					
	<b>5</b>	Su jefe directo le comunica los mensajes con claridad a través de los canales de comunicación remota.					
	<b>6</b>	Los trabajos encomendados se realizan de manera rápida y precisa.					
	<b>7</b>	El jefe a cargo percibe de manera oportuna su productividad en sus labores dentro de la empresa.					
	<b>8</b>	Las relaciones con sus compañeros son buenas para desarrollar de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa.					
	<b>9</b>	Usted realiza su trabajo de acuerdo al horario establecido por la empresa como si estuviera en oficina.					
	<b>10</b>	Tiene un ambiente adecuado para realizar su trabajo sin que afecte su compromiso con la empresa.					

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA LABORAL

<b>CARGO DEL JEFE QUE EVALUA</b>	
<b>CARGO DEL TRABAJADOR EVALUADO</b>	
<b>AREA</b>	
<b>FECHA</b>	

**Instrucciones:** Le agradeceré lea con cuidado y conteste marcando un con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente, la encuesta es anónima y la información se utilizara con fines académicos. La valoración abarca escalas entre Totalmente de acuerdo (mejor evaluación) y Totalmente en desacuerdo (peor evaluación).

VARIABLE	ÍTEMS	PREGUNTA	ESCALA				
			5	4	3	2	1
<b>EFICIENCIA LABORAL</b>	1	El colaborador cumple con las tareas satisfactoriamente encomendadas por la empresa.					
	2	Según las encuestas realizadas al colaborador. Se siente este satisfecho con las herramientas otorgadas por la empresa.					
	3	El colaborador cumple con el horario establecido por la empresa para el trabajo remoto.					
	4	Está el colaborador comprometido a realizar sus labores dentro o fuera de la empresa.					
	5	Se otorga bonificaciones al colaborador por el logro de las metas establecidas.					
	6	Brindan al colaborador capacitaciones para asumir los roles dictados por la empresa o cambios que se produzcan.					
	7	Los comunicados que se le brindan al colaborador son entendidas de manera correcta.					
	8	Durante una dificultad en la empresa, al colaborador se le brinda las orientaciones necesarias para saber afrontar o resolver los conflictos de la empresa.					
	9	El colaborador brinda una respuesta rápida a los clientes ante cualquier percance ocurrido.					
	10	Se le brinda al colaborador las herramientas necesarias para cumplir sus funciones.					

**Variable del instrumento:** Trabajo Remoto

- Primera dimensión: Recursos Tecnológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	1	4	4	4	
Internet	2	4	4	4	
Horas de trabajo	3	4	4	4	
Asignación de funciones	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad	5	4	4	4	
Cumplimiento	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ambiente Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción	7	4	4	4	
Interrelación	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Vida familiar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dedicación	9	4	4	4	
Apoyo familiar	10	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Eficiencia laboral

- Primera dimensión: Desempeño laboral

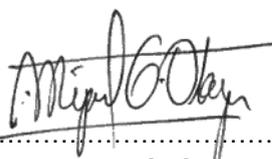
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	1	4	4	4	
Satisfacción	2	4	4	4	
Horario de trabajo	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disponibilidad	4	4	4	4	
Reconocimiento	5	4	4	4	
Desempeño individual	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación clara	7	4	4	4	
Manejo de conflictos	8	4	4	4	
Capacidad de respuesta	9	4	4	4	
Planificación de materiales	10	4	4	4	



Mgtr. Miguel Angel G. Otoyá Arrese  
DNI N° 18084048

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Variable del instrumento:** Trabajo Remoto

- Primera dimensión: Recursos Tecnológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	1	4	4	4	
Internet	2	4	4	4	
Horas de trabajo	3	4	4	4	
Asignación de funciones	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad	5	4	4	4	
Cumplimiento	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ambiente Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción	7	4	4	4	
Interrelación	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Vida familiar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dedicación	9	4	4	4	
Apoyo familiar	10	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Eficiencia laboral

- Primera dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	1	4	4	4	
Satisfacción	2	4	4	4	
Horario de trabajo	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disponibilidad	4	4	4	4	
Reconocimiento	5	4	4	4	
Desempeño individual	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación clara	7	4	4	4	
Manejo de conflictos	8	4	4	4	
Capacidad de respuesta	9	4	4	4	
Planificación de materiales	10	4	4	4	



.....  
(Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza)  
DNI N°41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Variable del instrumento:** Trabajo Remoto

- Primera dimensión: Recursos Tecnológicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	1	3	3	4	
Internet	2	4	3	4	
Horas de trabajo	3	4	4	4	
Asignación de funciones	4	4	3	4	

- Segunda dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad	5	4	4	4	
Cumplimiento	6	4	3	3	

- Tercera dimensión: Ambiente Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción	7	3	3	3	
Interrelación	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Vida familiar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dedicación	9	4	4	4	
Apoyo familiar	10	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Eficiencia laboral

- Primera dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	1	4	4	4	
Satisfacción	2	4	3	4	
Horario de trabajo	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disponibilidad	4	4	3	4	
Reconocimiento	5	4	4	4	
Desempeño individual	6	3	3	4	

- Tercera dimensión: Comunicación organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación clara	7	3	4	3	
Manejo de conflictos	8	3	4	3	
Capacidad de respuesta	9	3	4	3	
Planificación de materiales	10	4	4	4	

MG. PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ  
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° 44852440

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

PRUEBA DE NORMALIDAD						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recursos tecnológicos	0.242	35	0.000	0.922	35	0.016
Productividad	0.250	35	0.000	0.838	35	0.000
Ambiente laboral	0.293	35	0.000	0.799	35	0.000
Vida familiar	0.308	35	0.000	0.836	35	0.000
Trabajo remoto	0.213	35	0.000	0.932	35	0.032
Desempeño laboral	0.217	35	0.000	0.893	35	0.003
Capacitación	0.214	35	0.000	0.900	35	0.004
Comunicación organizacional	0.184	35	0.004	0.935	35	0.039
Eficiencia laboral	0.163	35	0.020	0.918	35	0.012

a. Corrección de significación de Lilliefors

**INTERPRETACIÓN:** La tabla demuestra que los datos no presentan normalidad, por lo tanto, la prueba estadística para la contrastación de la hipótesis de la investigación será con el coeficiente de correlación de Spearman.

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: TRABAJO REMOTO Y LA EFICIENCIA EN LOS COLABORADORES EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS TRUJILLO 2023**

<b>TÉCNICA</b>	<b>ENCUESTA</b>
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>AUTOR</b>	Dezar Dezar, Julio Cesar y Zavala Vásquez, Alejandro Alberto
<b>ADAPTADO POR</b>	Dezar Dezar, Julio Cesar y Zavala Vásquez, Alejandro Alberto
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	En una compañía de seguros Trujillo 2023
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	15 minutos
<b>ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>	Virtual
<b>SIGNIFICACIÓN</b>	Evaluar el nivel de trabajo remoto de los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023.
<b>DIMENSIONES</b>	Recursos tecnológicos, productividad, ambiente laboral, vida familiar.
<b>EVALUACIÓN</b>	Con escala de Likert: <b>A.-</b> Totalmente en desacuerdo= (1); <b>B.-</b> En desacuerdo= (2); <b>C.-</b> Parcialmente de acuerdo= (3); <b>D.-</b> De acuerdo= (4); <b>E.-</b> Totalmente de acuerdo= (5).

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: TRABAJO REMOTO Y LA EFICIENCIA EN LOS COLABORADORES EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS TRUJILLO 2023**

<b>TÉCNICA</b>	ENCUESTA
<b>INSTRUMENTO</b>	CUESTIONARIO
<b>AUTOR</b>	Dezar Dezar, Julio Cesar y Zavala Vásquez, Alejandro Alberto
<b>ADAPTADO POR</b>	Dezar Dezar, Julio Cesar y Zavala Vásquez, Alejandro Alberto
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	En una compañía de seguros Trujillo 2023
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	15 minutos
<b>ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>	Virtual
<b>SIGNIFICACIÓN</b>	Analizar el nivel de eficiencia de los colaboradores en una compañía de seguro Trujillo 2023.
<b>DIMENSIONES</b>	Desempeño laboral, capacitación, comunicación organizacional.
<b>EVALUACIÓN</b>	Con escala de Likert: <b>A.-</b> Totalmente en desacuerdo= (1); <b>B.-</b> En desacuerdo= (2); <b>C.-</b> Parcialmente de acuerdo= (3); <b>D.-</b> De acuerdo= (4); <b>E.-</b> Totalmente de acuerdo= (5).

## Anexo 6. Determinación de la confiabilidad de los instrumentos

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL TRABAJO REMOTO

Según nuestra investigación, la encuesta estuvo conformado por 20 usuarios y fue corroborada para la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Se consideró muy confiable y se obtuvo 0.73 dentro de la escala.

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,73	10

TRABAJADORES	ITEMS										total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trabajador 1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
trabajador 2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
trabajador 3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
trabajador 4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
trabajador 5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	42
trabajador 6	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	41
trabajador 7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
trabajador 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
trabajador 9	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	44
trabajador 10	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
trabajador 11	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
trabajador 12	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	45
trabajador 13	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	46
trabajador 14	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	45
trabajador 15	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	46
trabajador 16	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	45
trabajador 17	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	45
trabajador 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
trabajador 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
trabajador 20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
<b>VARIANZA</b>	0.45	0.21	0.1275	0.3275	0.2475	0.3875	0.46	0.44	0.9475	0.2275	
<b>SUMATORIA DE VARIANZA</b>	3.825										
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	11.19										

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA EFICIENCIA LABORAL

Según nuestra investigación, la ficha de evaluación realizada por el gerente de oficina a 20 colaboradores. Fue corroborada para la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Se consideró confiable y se obtuvo 0.67 dentro de la escala.

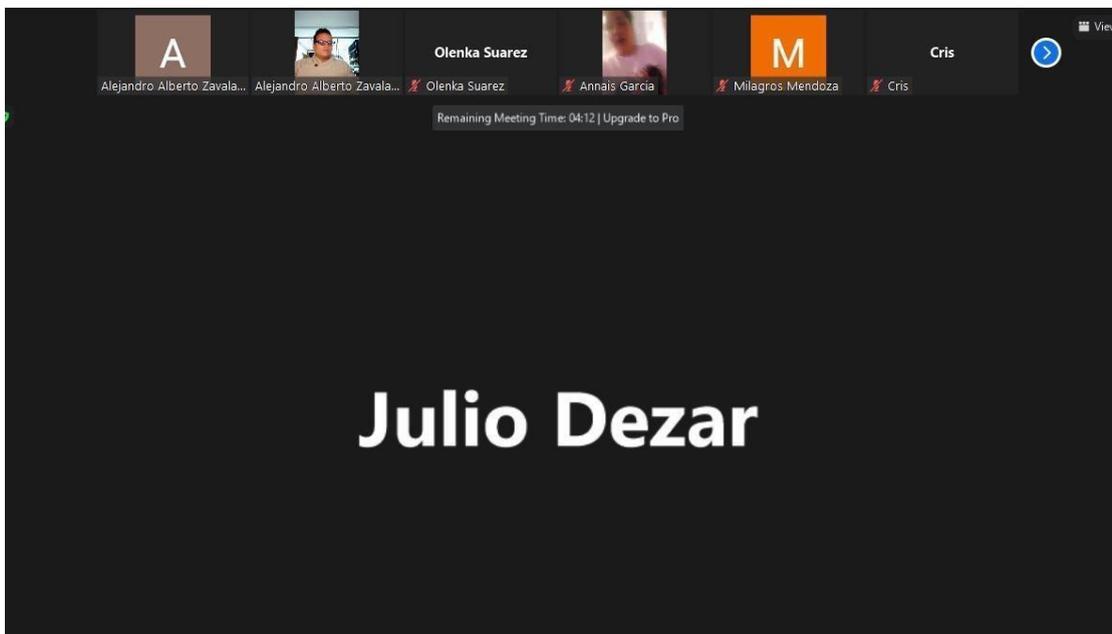
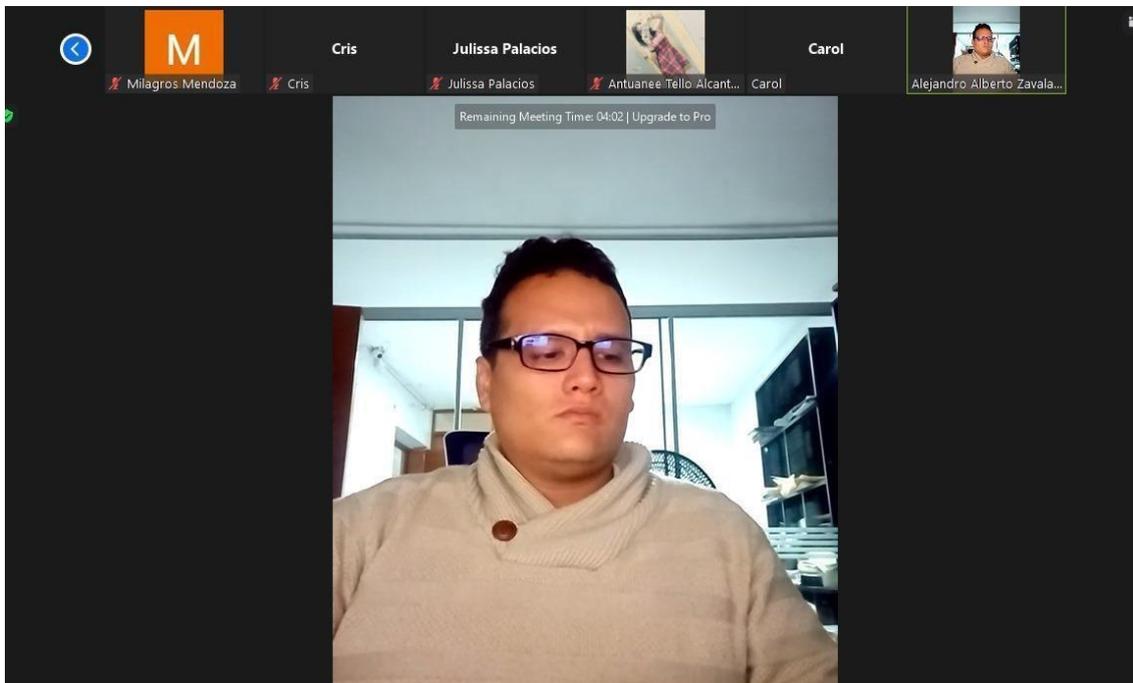
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

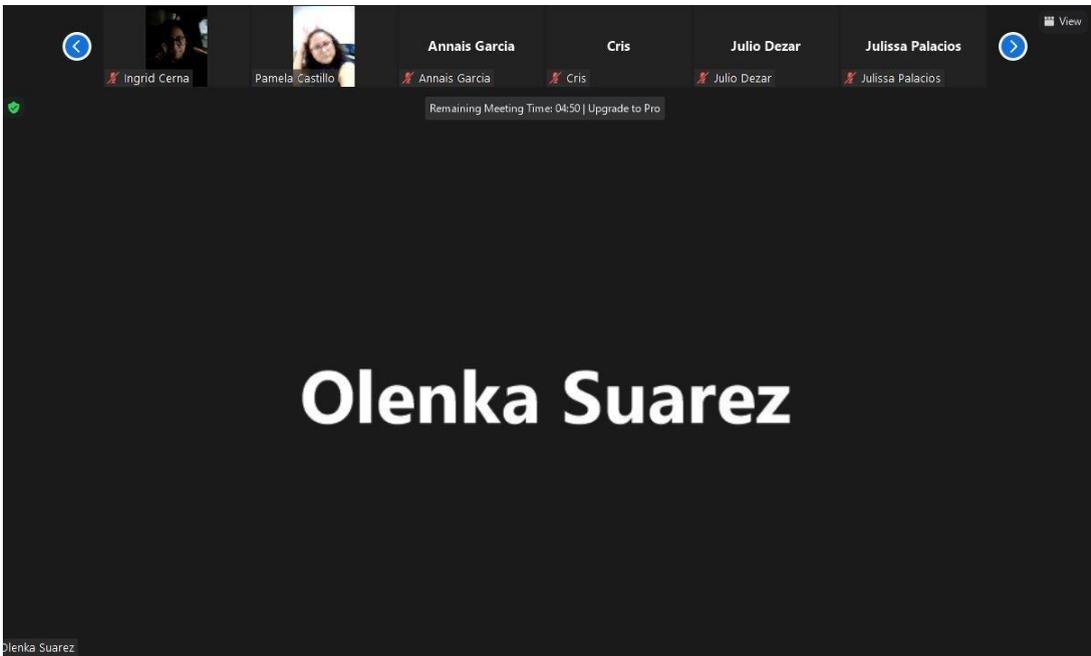
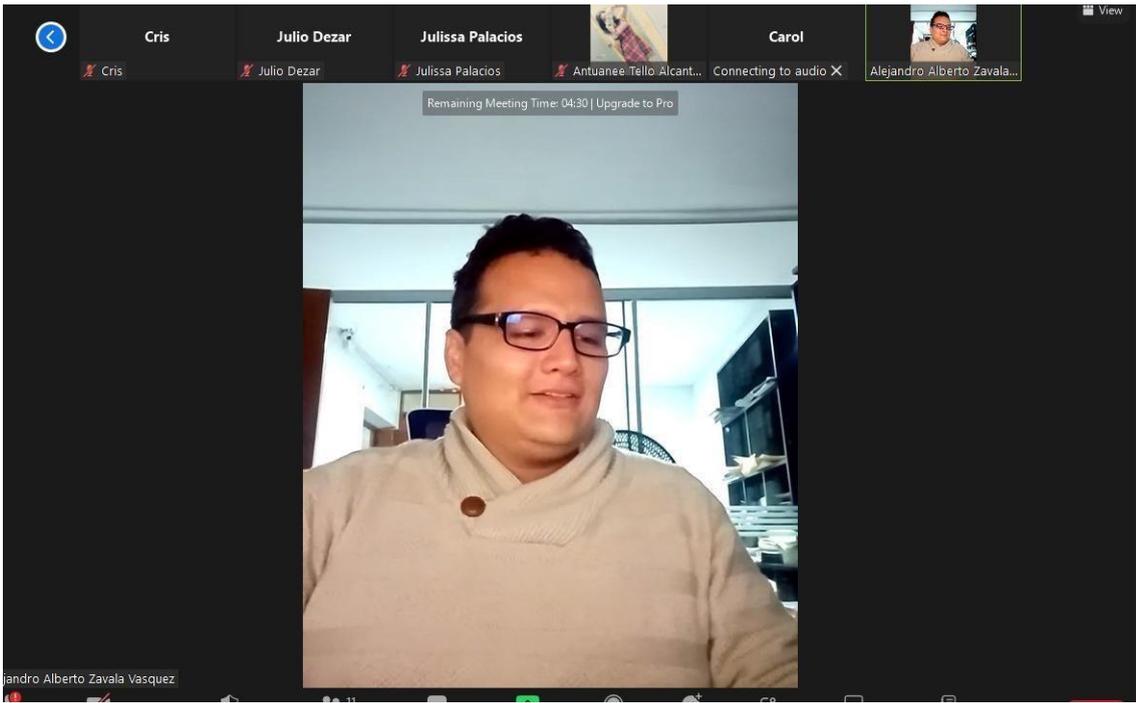
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,67	10

TRABAJADORES	ITEMS										total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
emisiones	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	32
siniestros	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	44
comercial	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	39
cobranza	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	43
suscripcion	3	3	4	5	4	4	3	2	2	3	33
emisiones	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
siniestros	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	43
comercial	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	37
comercial	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	44
comercial	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	43
comercial	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	45
emisiones	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
suscripcion	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	43
comercial	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	46
comercial	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	44
cobranza	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
cobranza	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
comercial	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	40
suscripcion	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	41
comercial	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	44
<b>VARIANZA</b>	0.39	0.49	0.5275	0.4875	0.6275	0.36	0.56	0.6875	0.99	0.61	
<b>SUMATORIA DE VARIANZA</b>	5.73										
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	14.56										

## Anexo 7. Evidencia de la aplicación del cuestionario





7:22 PM Zoom Abandonar




---

El cuestionario está listo. No se pueden hacer cambios en este estado, pero sí puedes para que haya más datos. Administrar el cuestionario Eliminar este cuestionario

Me gustaría proponer los cambios. Desde los resultados recibidos y luego, cuando los cambios.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EFICIENCIA LABORAL

Reportar Respuestas Configuración

### FICHA DE EVALUACION DE LA EFICIENCIA LABORAL

**Instrucciones:** En esta encuesta se van a evaluar y comparar resultados en cuanto a la eficiencia que presentan los equipos de trabajo en la organización al utilizar sus recursos. La información obtenida servirá para el desarrollo de acciones de mejora (mejor evaluación) y también en el desarrollo de acciones de mejora (peor evaluación). Gracias por su colaboración.

evaluador \*

Gerente de oficina

evaluado \*

ejecutivo

analista

asistente

comercial

administrativo



Conectar audio Iniciar video Participantes <sup>15</sup> Chatear Reacciones Cerrar



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA , PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis Completa titulada: "Trabajo remoto y la eficiencia en los colaboradores en una compañía de seguros Trujillo 2023", cuyos autores son DEZAR DEZAR JULIO CESAR, ZAVALA VASQUEZ ALEJANDRO ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TRUJILLO, 24 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA <b>DNI:</b> 18172951 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 04- 12-2023 09:59:49
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS <b>DNI:</b> 40717454 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 09-12- 2023 18:07:42

Código documento Trilce: TRI - 0664165