



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del
personal administrativo de una empresa distribuidora de
Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Fernández Bustamante, José de la Cruz Claudio Alfonzo (ORCID: 0000-0002-6380-7819)

ASESOR:

Dr. Salinas Gamboa, José Germán (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Al ser supremo, nuestro Dios, que todo lo ve y todo lo sabe, por darme la paciencia y sabiduría para hacer realidad este proyecto de vida.

A mi familia que siempre me apoyó, incluso en mis peores momentos.

A mis tías abuelas, Itala Nery y Belermina de las Mercedes que desde el cielo siempre cuidan de mí.

Agradecimiento

Al ser más sublime que ha podido crear Dios, mi Madre Ana Cecilia, que con paciencia, esfuerzo y sabiduría ha inculcado en mi persona la formación profesional que toda familia quiere para con sus hijos.

A mi familia, pues la unión que nos caracteriza nos ha permitido salir adelante a pesar de los problemas. A mi esposa por su amor y apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Métodos y Análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.....	26
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	27
Tabla 4.....	28
Tabla 5.....	31
Tabla 6.....	32
Tabla 7.....	33
Tabla 8.....	34
Tabla 9.....	44
Tabla 10.....	46
Tabla 11.....	58
Tabla 12.....	58
Tabla 13.....	58
Tabla 14.....	58

Índice de figuras

Figura 1.....	13
Figura 2.....	14
Figura 3.....	16

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que influye el trabajo remoto en el desempeño del personal administrativo en una empresa distribuidora de Chiclayo. Dada la naturaleza cuantitativa de la investigación, el estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional no experimental transversal. Posterior a la aplicación de las encuestas se encontró que el coeficiente de correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral tiene un valor de 0.492, lo cual indica que tiene una relación significativa positiva moderada.

Palabras claves: trabajo remoto, desempeño laboral, pandemia, estado de emergencia.

Abstract

The objective of this research work was to determine the way in which remote work influences the performance of administrative personnel in a distribution company in Chiclayo. Given the quantitative nature of the research, the study corresponds to the descriptive correlational non-experimental cross-sectional type. After applying the surveys, it was found that the correlation coefficient between remote work and job performance has a value of 0.492, which indicates that it has a moderately positive significant relationship.

Keywords: remote work, job performance, pandemic, state of emergency.

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2020 se vieron cambios sin precedentes tanto en la economía mundial como en el mundo del trabajo debido a la pandemia procedente de la enfermedad conocida como coronavirus 2019 (COVID-19), originada por el virus SARS-CoV-2 (coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave tipo 2). La Organización Mundial de Salud (OMS), instó al mundo a enfrentar el virus con seriedad, para lo cual muchos países tomaron medidas drásticas que cambiaron el modo de vida de la población a escala mundial. Una de estas medidas fue el confinamiento de las personas para prevenir el contagio masivo. Al entrar en vigor esta medida, gran parte de la fuerza laboral debió permanecer en casa y realizar la actividad laboral bajo la modalidad del teletrabajo y una nueva modalidad excepcional de trabajo no presencial: el trabajo remoto, lo que obligó a las empresas a crear las condiciones necesarias para que los colaboradores pudieran cumplir con cada una de sus responsabilidades.

En un nuevo escenario, como el de la pandemia de COVID-19, tanto el teletrabajo como el trabajo remoto tuvieron vital importancia, pues garantizaron que las empresas sigan operando y funcionando en pleno confinamiento y distanciamiento social, mientras que, en un contexto normal, sus beneficios iban desde la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los colaboradores se concentren en sus labores alejados de las distracciones de oficina hasta la oportunidad de lograr un equilibrio entre lo personal, laboral y profesional.

Nuestro país no fue ajeno a la coyuntura causada por la propagación del coronavirus, el Gobierno expidió diversos textos normativos, entre los cuales resaltaron el D.U N° 026-2020-EF y el D.S. N° 10-2020-TR, donde se instauraron medidas para poder prevenir el contagio masivo en el territorio nacional; se contempló además situaciones como la materia laboral y la consecuente aparición del teletrabajo, sin embargo, las empresas que no contaban con esta modalidad tuvieron que implementar el trabajo remoto, que ha estado vigente todo el estado de emergencia sanitaria desde el 15 de marzo de este año.

El trabajo remoto permitió a los colaboradores estar protegidos ante la pandemia, contar un horario con mayor flexibilidad y libertad de laborar fuera de la empresa,

pero se identificaron riesgos que debieron preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para los que viven solos).

Tomando como base esta problemática, se planteó la siguiente interrogante:

¿De qué manera influye el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo?

El trabajo de investigación se realizó con el propósito de generar nueva información referente a las diferencias entre los conceptos de “trabajo remoto” y “teletrabajo”.

A través del diseño y elaboración de los instrumentos o herramientas que permitieron recolectar la información, la investigación se sustenta metodológicamente; ya que, al ser aplicada, se pudo establecer la influencia del trabajo remoto en el desempeño profesional del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo.

El objetivo general del presente trabajo fue determinar la manera en que influye el trabajo remoto en el desempeño profesional del personal administrativo en una empresa distribuidora de Chiclayo.

En tanto se detallan de manera específica los siguientes objetivos: 1) Determinar el grado o nivel de rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, 2) Determinar el nivel del desempeño profesional del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, 3) Determinar la influencia de la dimensión “formalidad del empleador” con el desempeño ocupacional del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, y 4) Determinar la influencia de la dimensión “obligaciones del trabajador” con el desempeño profesional del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia.

De ello se desprende la siguiente hipótesis de investigación (Hi): el trabajo remoto influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo; y la hipótesis nula (Ho): El trabajo remoto no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo.

Y las siguientes hipótesis específicas H₁: El rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia es alto, H₂: El nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia es alto, H₃: Existe relación significativa entre la dimensión “formalidad del empleador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, y H₄: Existe relación significativa entre la dimensión “obligaciones del trabajador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia.

II. MARCO TEÓRICO

Apartado en el que se pueden vislumbrar los antecedentes internacionales y nacionales; así como las teorías y enfoques conceptuales con la finalidad de generar, brindar y ampliar una mayor comprensión del tema en estudio.

Debido que, el “trabajo remoto” comprende un concepto relativamente nuevo, la información sobre esta variable a nivel general es escasa, sin embargo, se están considerando aquellos antecedentes relacionados al “teletrabajo”, ya que ambos términos comparten características de ejecución similares.

Dentro del marco internacional, en Brasil, Souza, et al. (2020) en su ensayo titulado “Trabajo remoto, salud docente y huelga virtual en el escenario de la pandemia” cuestionaron los cambios ocurridos en el trabajo de los docentes de escuelas privadas en este contexto de la actual pandemia y su vinculación con la salud. Presentaron nuevos signos de resistencia y estructuras colectivas, entre ellas la huelga virtual, siempre partiendo desde la apreciación de los propios docentes quienes ejercían la enseñanza a distancia y el ejercicio la dirección sindical. Se fundamentaron en la crítica y dialógica de Freire, quien valoró la enseñanza recíproca y salvadora. Llegaron a establecer 4 puntos de análisis: el trabajo pedagógico en periodos de aislamiento social; cambios en los procedimientos del trabajo y su estructura; aspectos generacionales y otros aspectos vinculados al género; enseñando salud, resistencia y huelga virtual. Finalmente, concluyeron en que la actividad docente no presencial establece una clasificación actual de trabajo que se ahonda durante la contextualización de una pandemia y conlleva al uso exacerbado de la tecnología, en el que se articulan nuevos modos de control, excesos laborales y valoración social añadida.

También en Brasil, tenemos a Leite, Da Silveira y Lemos (2020) que en su artículo científico “Implicações do trabalho remoto em uma empresa de base tecnológica” tuvieron como objetivo general evaluar las implicaciones del trabajo remoto en un equipo de desarrolladores de software de una empresa de base tecnológica (EBT) en la ciudad de Florianópolis. Los datos fueron recopilados de un cuestionario compuesto por 45 preguntas (cuatro de respuesta abierta y cuarenta y uno de opción múltiple) el cual fue aplicado a nueve empleados que trabajaban de forma remota a tiempo completo. También se realizó una

entrevista con el director del equipo, en persona, con un guión semiestructurado (siete preguntas de respuesta abierta). Se verificó el perfil, las motivaciones y la personalidad de los encuestados. También se investigó el tipo de trabajo a distancia realizado, caracterizado por la oficina en casa y el trabajo realizado durante la jornada laboral. Analizaron la forma de trabajo a distancia en la organización en cuanto al control de resultados, información sobre la modalidad y comunicación. Finalmente, se concluyó en que el trabajo remoto genera diversas ventajas e innumerables desafíos para la organización y los empleados.

En Ecuador; Santa Cruz (2017), buscó en su investigación que lleva por título “Influencia de la motivación en el desempeño ocupacional de los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016” determinar la manera en que la motivación influye en el desempeño ocupacional de los empleados del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro. Al finalizar la investigación, se logró demostrar que los empleados del mencionado municipio presentaron un pobre nivel de motivación debido al clima laboral en el que se desarrollaban y a la carencia de instrumentos necesarios que le permitan obtener un elevado nivel de motivación y por ende un mejor desempeño ocupacional.

En Colombia, Ortega (2017) en su investigación “Teletrabajo: una alternativa de mejora para los beneficios de las organizaciones y de los empleados”, llevada a cabo en la Universidad Santo Tomas de Bogotá – Colombia, trató de analizar el teletrabajo como una opción laboral en las organizaciones colombianas, además, realizó un acercamiento al teletrabajo, sus raíces históricas y sus acepciones mediante un método documental que le permitiese evidenciar las principales ideas de especialistas, a través de ejemplos prácticos del mundo real, investigó sectores económicos en los que se destacó la implementación del teletrabajo como forma de trabajo, presentando dos casos, en los que se demostró su exitosa implementación exponiendo los indicadores que manifiestan los resultados positivos de la ejecución del trabajo a distancia.

También en Colombia, Orlando (2015) en su trabajo de grado “Estudio de conmovición del teletrabajo como producto de gestión de las organizaciones. Análisis de caso en un sector de la organización financiera en Bogotá”, realizado en el Alma Mater Militar de Nueva Granada de la capital colombiana; buscó

establecer el impacto que generaría implantar el teletrabajo en los resultados de una empresa del sector financiero en Bogotá. El autor concluyó que la implementación del teletrabajo en la gestión fue positiva, cumpliendo así con las expectativas de la empresa y logrando optimizar recursos a fin de generar mayor productividad y eficiencia mediante una adecuada gestión administrativa.

Murillo y Peña (2016) en su tesis titulada “Estudio del Teletrabajo basado en TIC’s, como instrumento de mejora en la productividad en el sector de servicios de importantes empresas” establecieron que el teletrabajo otorga ventajas para ambos empresa-trabajador, tales como la mejora en la productividad de la empresa, la reducción de costos y de absentismo, en tanto que para el empleado un adecuado equilibrio en el aspecto familiar-laboral, el mayor adiestramiento habilidades y mejor flexibilidad en el trabajo.

En Chile, Chiang y San Martín (2015), en su artículo científico “Tratado de la satisfacción y el desempeño ocupacional en los empleados de la Municipalidad de Talcahuano” buscó medir la manera en que el desempeño ocupacional llegaría a influir en el bienestar laboral de los funcionarios de la mencionada municipalidad. Para ello efectuaron un estudio no experimental, con diseño transversal, de tipo descriptivo y correlacional. Todos los datos los obtuvieron de 259 empleados de la municipalidad a quienes se les aplicó el instrumento. Los resultados obtenidos indicaron que el estudio encontró correlación significativa entre ambas variables, destacándose la correlación positiva entre el grado de desempeño y la satisfacción relacionada con el jefe, en cuanto se refiere al género del sexo débil. Y la escala de bienestar con aptitud en la productividad, para el género opuesto.

En Colombia Contreras y Rozo (2015) en su producción “Teletrabajo y sostenibilidad organizacional. Una reflexión desde la dirección del talento humano en Colombia” exploraron la teoría de sostenibilidad empresarial, enfatizada en la representación del uso extensivo del teletrabajo para la hacienda de un país en desarrollo como lo es Colombia. Se señalaron las relaciones directas que algunos autores habían determinado en términos genéricos sobre el teletrabajo y las características específicas de generación (o destrucción) sostenidas de valor social, económico y ambiental en una sociedad. Temporalmente se enfocaron en entender que la adopción sistematizada de las

TIC's y el teletrabajo en Colombia podría dar utilidades a todo nivel, considerando las condiciones como entorno, la organización y especialmente la eficiente gerencia de recursos humanos, de lo contrario, los efectos tenderían a perjudicar los objetivos de desarrollo y bienestar empresarial y, por ende, la sociedad.

También en Colombia; Enriquez, Martinez y Guevara (2015), buscaron en su artículo de investigación "Correspondencia de la inteligencia emocional con el desempeño ocupacional" determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, efectuada en el organismo Amanecer Médico de Cali. Para obtener los resultados se utilizó el factor de correlación de Pearson, participando veintitrés personas a quienes se les aplicó una evaluación ocupacional y un examen de inteligencia emocional, llegándose a demostrar que existe una correspondencia positiva entre ambas variables.

Coello (2014); en su investigación titulada "Contextos ocupacionales que afectan el ejercicio laboral de los consultivos de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, organización estipulada para brindar servicios a Conecel (CLARO)" buscó señalar aquellos factores que influyen en el pobre rendimiento de los consultores de ACC del departamento Inbound Pymes y que disminuyen la efectividad del departamento. Mediante la aplicación de instrumentos se obtuvo que tanto la productividad grupal como su consecuente efectividad no aumentaron mediante su permanencia en la Campaña de Inbound Pymes, pues sus contextos internos denotaban insatisfacción y poca valoración en sus obligaciones diarias, dejándose de lado la argumentación de que la influencia en el rendimiento se produzca a causa a los factores extrínsecos, pues no se determinaron indicadores de insatisfacción, sin embargo se observó altos valores de satisfacción, por lo que se pudo concluir que la ocurrencia en la efectividad y productividad grupal se debería evaluar mediante el análisis de los factores intrínsecos.

Enriquez (2014); en su estudio de investigación "Estimulación y ejercicio ocupacional de los trabajadores del Instituto de la Visión en México" se planteó determinar la correlación existente entre motivación y desempeño ocupacional de los empleados de dicho Instituto, concluyendo que el nivel de exaltación o motivación los colaboradores tienen una apreciación que abarca desde muy

buena a excelente y a nivel de desempeño ocupacional se ubicaron entre muy bueno y excelente.

Sanin y Salanova (2014) en su artículo de investigación titulado “Bienestar ocupacional: el trajecto entre el desarrollo psicológico y el ejercicio ocupacional en empresas colombianas industriales y de servicios” analizaron la forma en la que la satisfacción ocupacional mediaba la correspondencia entre el desarrollo psicológico y el ejercicio ocupacional. Participaron setecientos treinta y un empleados y sus jefes de cinco empresas (industriales y de servicios). Los resultados que se obtuvieron mediante la utilización de Ecuaciones Estructurales evidenciaron que satisfacción ocupacional mediaba de manera parcial a relación entre adaptación al cambio y desempeño (valorado por el jefe). Así mismo, se observó que la tolerancia y la adaptación al cambio se asociaban directa y positivamente con la satisfacción laboral.

Quero, Mendoza y Torres (2014) en su base científica “Comunicación efectiva y ejercicio laboral en educación básica” buscaron establecer la correspondencia entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los responsables de la Educación Básica de la Parroquia Altagracia del Municipio Miranda. Dentro de los instrumentos se diseñaron dos cuestionarios a escala de Likert, conformados por 39 apartados cada uno, con la finalidad de cuantificar la variable comunicación efectiva y ejercicio laboral, cuyas respuestas se enmarcaron dentro de siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. En conclusión, se logró detectar una correspondencia positiva cuyo nivel de significancia fue del 0.00.

Lovato y Simbaña (2013) en su tesis titulada: “Teletrabajo como autogeneración de plazas de empleo y el mejoramiento de la calidad de vida en la población de Ecuador” realizado en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil – Ecuador. Los autores, diseñaron un esquema conceptual que serviría como guía de orientación en las empresas ecuatorianas para la implementación del teletrabajo. Concluyeron que el teletrabajo era una opción viable en el cumplimiento de objetivos importantes y da buenos resultados.

Entre los antecedentes nacionales tenemos a Casafranca, et al. (2020) en su investigación titulada “La Junta: Proyecto de Comunicación para el Crecimiento de puntos de información interpersonal mediante el trabajo remoto con Grupo

Avatar PUCP”, cuyo objeto principal se orientó en conseguir que los miembros que integran una empresa amplíen su motivación mediante el trabajo remoto y logren fortalecer su trabajo de grupo, para así crear zonas de información interpersonal virtuales donde participen de manera activa. Como resultado obtuvieron que los colaboradores se llegaron a sentir motivados lo suficiente para crear y participar de manera activa de las zonas de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto.

Torres y Zegarra (2014) en su artículo científico titulado “Ambiente organizacional y ejercicio ocupacional en las esferas educativas bolivarianas de la ciudad Puno – 2014 – Perú”; establecieron como objetivo conocer la correspondencia entre clima organizacional y ejercicio laboral. Llegaron a determinar la existencia de una correlación positiva fuerte ($r = 0,828$) y nivel de significación “t” de students ($t = 16,90$), la cual evidenció la relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; del cual se desprende que un buen clima organizacional, conduce a obtener un mejor ejercicio laboral.

Paco y Matas (2014); en su ensayo de investigación titulado “Ambiente organizacional y ejercicio educacional en instituciones de nivel primario y secundario” buscaron establecer la correspondencia entre el ambiente institucional y el ejercicio educacional en la Institución Educativa Particular San Pío X y la Institución Educativa Estatal Rosa de Lima de San Jerónimo de la provincia de Huancayo, logrando concluir en que el ambiente organizacional es un componente determinante en el desempeño laboral docente e involucra brindar información de los miembros que forman parte de la organización. Por lo que, un buen ambiente laboral conllevaría a predisponer de un trabajo óptimo y por consiguiente lograr una impresión positiva en la ilustración, instrucción y la construcción de nuevos conocimientos.

Calcina (2014); en su tratado científico titulado “El ambiente institucional y su influencia en el ejercicio docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) y Facultad de Ciencias de Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (UANCV) - Perú 2012” determinó la relación entre el ambiente y el ejercicio laboral de los maestros de las instituciones educativas mencionadas. Concluyó que el ambiente sí tiene correspondencia con el ejercicio docente; dado que en este resaltan el medio

interno de las instituciones y el entorno psicológico, los cuales representan el total de postulados, religiones, creencias, normas y valores que alternan todos sus miembros.

Según la “Orientación o guía metodológica para la aplicación del trabajo remoto” publicada por el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2020), sostiene que el trabajo remoto es una modalidad de prestación de servicios que ejerce un trabajador que se encuentra físicamente en casa o aislado. Esto se hace a través de las TIC’s y cualquier otro medio que posibilite el trabajo fuera del centro laboral, si la naturaleza del trabajo lo permite. La duración la define el empleador, pero es válida solo para el período de emergencia sanitaria, declarado por el gobierno mediante D.S N° 008-2020-SA, iniciado el 12 de marzo y prorrogado por el Ministerio de Salud según los casos de contagio en el país.

Asimismo, el documento señala que el empleador tiene el deber de identificar y dar prioridad a sus empleados que se encuentran calificados en el grupo de riesgo, ya sea por edad o por factores clínicos, enmarcado en el manuscrito técnico denominado “Deferencia y maniobra clínica de casos de COVID-19 – Escenario de transmisión focalizada”, el cual se aprobó mediante R. M. N° 084-2020-MINSA y sus posteriores modificaciones, en cuyos casos se aplicara de manera obligatoria el trabajo remoto.

Además, se hizo de conocimiento la aplicación en el sector privado en los siguientes casos: Empleadores y trabajadores, incluso aquellos comprendidos mediante norma de aislamiento domiciliario y aquellos que no pueden ingresar al país producto de las restricciones aplicadas durante el estado de emergencia sanitaria; Las modalidades de formación laboral utilizadas en el sector privado; No es de aplicación para los trabajadores positivos con COVID-19, ni a empleados en baja médica. En este caso, se cancela su deber de prestación de servicios sin afectar el pago de sus salarios.

El MTPE indica que la formalización del trabajo remoto es unilateral, por lo que el empleador es quien notifica al empleado sobre la modificación del lugar de trabajo mediante documento escrito o soporte físico; correo electrónico o soportes digitales (institucional o comercial, intranet, extranet u otros medios que permitan dejar en constancia la comunicación individual).

El empleador indicará el tiempo de duración de la aplicación de dicho trabajo, los medios utilizados para su correcto desarrollo, el responsable de proporcionar dichos medios y las condiciones de seguridad y salud aplicables.

Es compromiso del empleador asignar las labores al trabajador, así como los dispositivos para monitorear y reportar las funciones realizadas en el transcurso de la jornada laboral. El empleador no puede reclamar un incumplimiento de los deberes del empleado a menos que haya registrado explícitamente el trabajo asignado y sus mecanismos de control.

Continuando con la información proporcionada por el MTPE, los deberes del empleado incluyen: respeto a la normativa sobre seguridad, reserva de la información y los datos que proporcionara el empleador durante la prestación de servicios; cumplir con los medios y contextos de seguridad y protección de la salud en el trabajo informados por el empleador; estar predispuesto durante toda la jornada laboral, ya sea para la necesaria coordinación relacionada con el trabajo o para entregar y notificar el trabajo encargado dentro de las horas fijadas por el empleador; participar en los programas de formación que ofrece el empleador.

Finalmente, el MTPE advierte que los equipos y computadoras, telecomunicaciones y recursos similares necesarios para el desarrollo de servicios pueden ser provistos por el empleador o el empleado. Además, el patrón debe brindar las facilidades necesarias para el acceso del empleado a los sistemas, plataformas o aplicaciones necesarias para el mejor desarrollo de sus funciones, así como las ilustraciones necesarias para su correcto uso. El empleado no puede derivar ninguna función y no se le permite otorgar el acceso a terceros de la información o datos confidenciales del empleador. El empleador tiene derecho a ordenar la restricción de acceso a sus sistemas de información y también a determinar al empleado e informarle de las responsabilidades que le son aplicables en caso de que se utilicen indebidamente o sin autorización. En caso de deterioro en los medios o mecanismos para la realización del trabajo a distancia, el trabajador deberá informar de manera inmediata a su empleador a través de los medios de comunicación facilitados por el empleador para obtener las instrucciones necesarias para la continuidad del trabajo a distancia.

Dentro del amplio universo de teorías relacionadas al **desempeño laboral** revisaremos algunos modelos y teorías relacionados a la variable.

Tenemos el *Modelo de Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Organizacional*, en el que la gestión de dichos recursos “es un departamento estratégico de la organización que le proporciona una ventaja competitiva” (Bonache y Cabrera, 2002). Su definición filosófica incluye prácticas, políticas y procedimientos que tienen relación directa con la dirección de la organización; de tal manera que incluye estrategias de decisión y operación que le permitan lograr los objetivos organizacionales, como lo son: el máximo valor de los bienes y servicios y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

Según (Guest, 1999), desde el punto de vista erudito sostiene que es “un cúmulo envolvente de diversas teorías y un acervo de políticas que se relacionan con una ideología o filosofía subyacente”. Por otro lado, Storey (2007) la consideró como una proximidad diferente a la gestión de personal, dado a que ésta busca lograr cierta ventaja competitiva mediante el uso estratégico de sus asalariados altamente comprometidos y cualificados a través de un cúmulo de técnicas culturales, estructurales y de gestión de personal. Visión que lo llevó a plantear el paradigma de calidad de vida laboral entre la implicación de los empleados (CVL / IE), de esta forma acentuó la intervención, autonomía y alineación de los empleados; así como, la distinción a su desempeño, la información sincera tanto plana o lineal como vertical y la comunicación de los cambios a nivel de la organización.

No se evidencio, una formula o pericia única que garantice las bondades para la organización; por el contrario, acreditaba dos divisiones opuestas denominadas visión hard (dura) y visión soft (suave) en los RR. HH, aunque de manera espiritual debería lograr un balance adecuado entre ambas.

El Modelo de Michigan o Extremo de Aproximación Hard, caracterizado por el poder de la dirección, en donde los encargados son considerados como un activo adicional, el cual debe ser utilizado al máxime y con un costo exiguo. No se enfocó en las necesidades de sus trabajadores sino más bien hizo uso de ellos para conseguir los objetivos institucionales. Se basó en las investigaciones de Storey (1992), Hendry, Arthur y Jones (1995), y Beardwell et al. (2004) los

mismos que instituyeron que dicha proximidad estaba arraigada en la pericia corporativa y la capacidad de la organización. De esta forma se subraya el estudio del ambiente y la unificación al propósito de negociación de la gestión de recursos humanos.

El gráfico 1, evidencia el Modelo de Michigan, el cual muestra los 5 elementos básicos de proximidad hard mostrado por (Analoui, 2007).

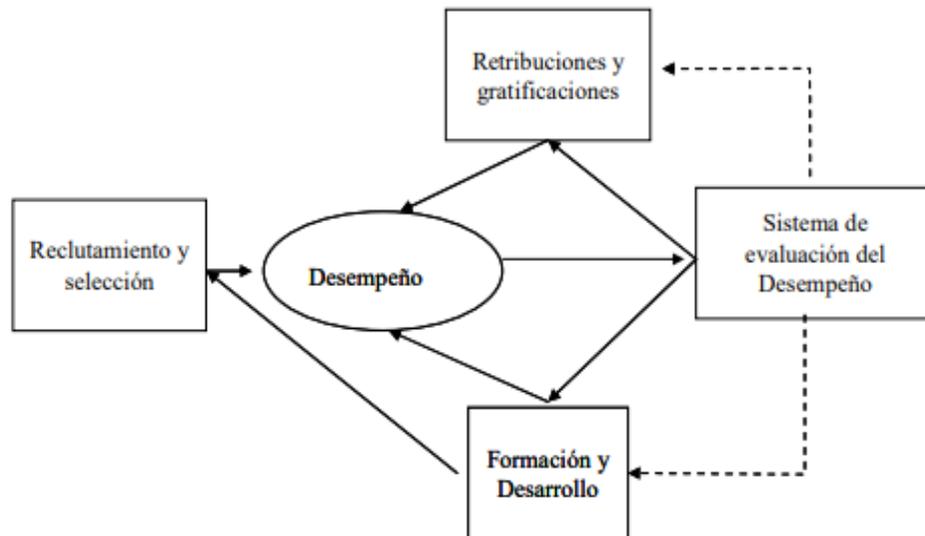


Figura 1. Modelo de Gestión de RR. HH (Modelo Michigan)

En él se detalla el alistamiento y la elección de los aspirantes, que mejor se ajusten al cargo, con el objeto de alcanzar el adiestramiento anhelado, para la consecución de los objetivos empresariales. Su evaluación ofrecería una retroalimentación (feedback) tanto a los miembros componentes y a la organización a fin de mejorar su eficiencia; de tal forma que se estableciera un régimen de asignaciones y estipendios en función del desempeño. Sus resultados reflejarían la detección de necesidades en la formación del personal, por parte de la empresa, o en su caso está optaría por contratar al personal especializado en lugar de formar al personal de planta.

El Modelo de Harvard o de Aproximación Soft, en este modelo la institución se estudia considerando el movimiento de capital humano; el cual es incluido desde que el obrero o encargado es apreciado y empleado por la institución hasta que finiquita su participación en la empresa (alistamiento, clasificación, socialización,

valoración y promoción). El modelo dispone de un régimen de estipendios con retribuciones altas y participaciones que motivan, atraen y mantienen a los empleados, junto con permanencia laboral. Entre sus particularidades, respalda la intervención de los encargados en tomar las decisiones, con ello persiguió instaurar un ambiente laboral en el que los empleados se sintiesen comprometidos e implicados; asimismo, delego responsabilidad en los grupos de trabajadores autogestionados.

La figura 2, evidencia el Modelo de Harvard, el cual congrega los importantes elementos de proximidad soft de los recursos humanos (Analoui, 2007).

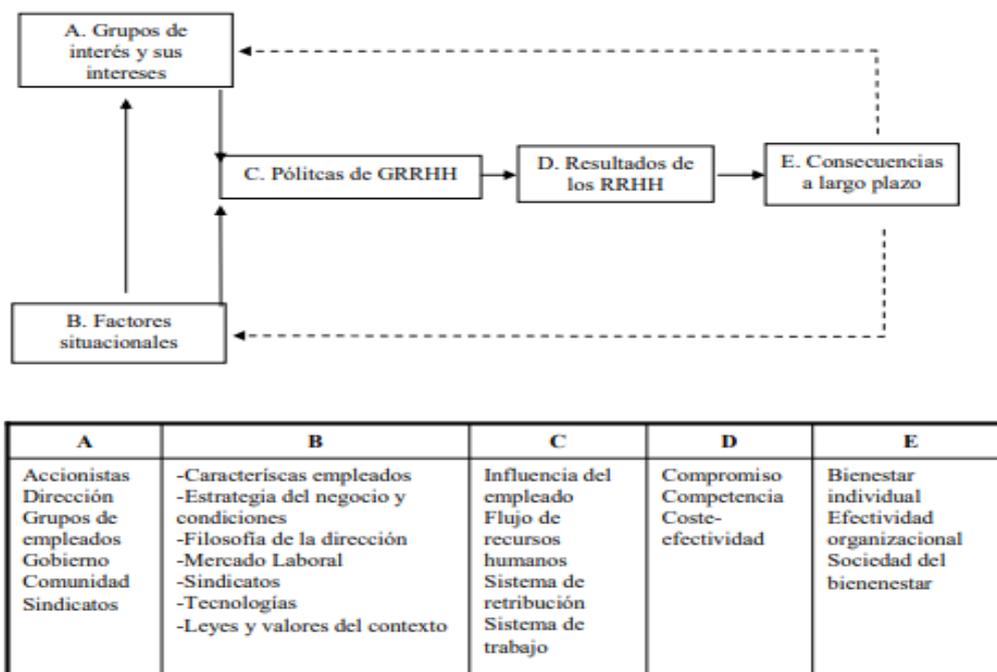


Figura 2. Modelo de Gestión de RR. HH. (Modelo de Harvard)

Este molde se fundamenta en las 4 "C": competitividad, coherencia, contrato y costo de la seguridad, en el que cada precepto es igual de significativo: la competitividad en las labores realizadas, la coherencia del encargado con la finalidad de la organización, el contrato de la institución en promover y desarrollar en su fuerza laboral sus habilidades y, como último, se tiene al costo general de eficiencia de los recursos humanos. La consecución del elevado rendimiento es producto del cumplimiento en el que se fundamenta el modelo; enfatizando, asimismo, la declaración de los grupos de interés, como lo son: la gerencia, los subordinados, los grupos colectivos, la sociedad y el gobierno.

El Modelo de OSTROFF y BOWEN (2000) o Modelo Multinivel, este modelo considera a la institución en general, analizando la satisfacción de sus empleados y el ambiente de la organización; además posibilita el análisis profundo de la organización desde la óptica del multinivel, ofreciendo una “ventaja competitiva”. Su objeto es unir las 3 inclinaciones principales de la investigación (la proximidad en el nivel individual, en el nivel institucional y en nivel trans o multinivel) dentro de una combinación cohesionada. El modelo propone dos enfoques; el enfoque pequeño o micro, realiza el estudio y conocimiento de la categoría individual, englobando actitudes como el ambiente psicológico, la formalidad psicológica, las particularidades del recurso humano (como las actitudes, las habilidades, las conductas y los atributos), el ejercicio y otras variables inherentes. Y el enfoque amplio o macro, analiza y comprende aspectos organizacionales como el sistema de RR. HH, clima organizacional, estrategias operacionales, el contrato normativo y otros atributos (como las cualidades colectivas, conductuales y talento humano), asimismo la eficiencia y el ejercicio organizacional. La correspondencia entre el régimen de gestión de recursos humanos, el ambiente organizacional y la formalidad normativa estará armonizada; según el modelo, por la templanza con la que está implantado dicho régimen. Así un régimen de RR.HH. fuerte impedirá imprecisiones a los subordinados acerca de la manera de comportarse y lo que espera de ellos la organización.

Un régimen de RR.HH. organizado con la destreza de la empresa conduce a la instauración de un ambiente organizacional y una formalidad normativa conveniente para alcanzar los objetivos empresariales. Asimismo, consideran a la formalidad psicológica como una permuta de esperanzas pactadas entre subordinados y empresarios. Este procedimiento constituye los juicios que los subordinados se forman acerca de los ofrecimientos realizados, comprometidos, y confidenciales entre ellos y la organización.

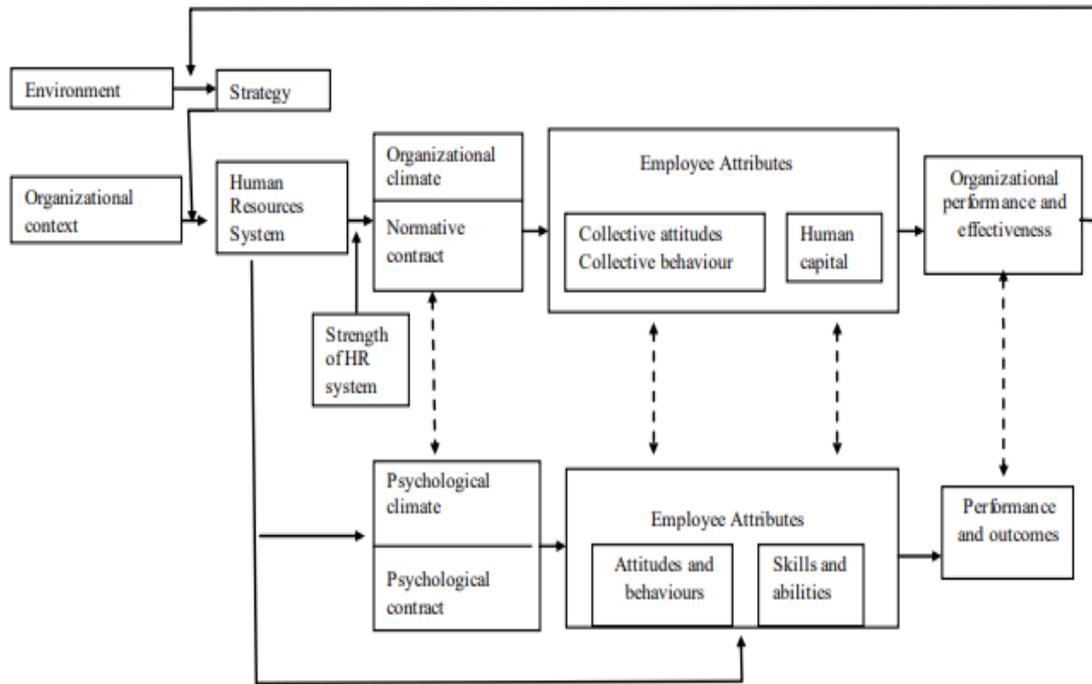


Figura 3. Modelo de Relaciones entre el Sistema de GRHH y el Desempeño Organizacional (Modelo Multinivel)

Teoría de Aproximación Bifactorial (Herzberg, Mausner y Snyderman 1959), sostiene que existen factores asociados a una alta satisfacción laboral, y otros con la insatisfacción laboral. Dentro de la primera se considera a los aspectos que tienen relación con el posible desarrollo, el reconocimiento, la creatividad en el propio trabajo, las responsabilidades, la promoción y el respeto a los demás (denominados factores de contenido). Mientras que por el otro lado se determinan aspectos que producen insatisfacción como la dirección, la política que maneja la organización, la supervisión, los propios vínculos interpersonales, el salario y los contextos laborales (factores denominados como higiénicos que tratan de evitar la insatisfacción laboral).

Teoría de Discrepancia (Locke, 1976); plantea que el entusiasmo laboral está en función con los valores laborales (un valor es un aspecto positivo congruente con las necesidades de cada individuo) producto del propio trabajo. De tal forma que dicha obligación debe cubrir las necesidades físicas y psicológicas, las mismas que reflejan una satisfacción multidimensional como la satisfacción con el trabajo, con el salario, con los beneficios, con el reconocimiento, con las

promociones, entre otros. Estas apariencias de complacencia ocupacional pertenecen a una sucesión de contextos que debe brindar la empresa, en relación con los agentes ocupacionales. En el orden en que se dé cumplimiento a cada uno de ellos, los empleados estarán satisfechos.

Por otro lado, destaca la importancia de las apariencias en la que se sustenta esta teoría, a fin de poder evidenciar que los términos de comparación psicológicos ejercen un importante rol en la determinación del beneficio laboral respecto a facetas ocupacionales específicas.

Chiavenato (2009, p. 359), sostiene que desempeño laboral corresponde a la acción individual del trabajador para la obtención de las metas y objetivos que han sido trazados por la empresa; lo cual es también una estrategia personal para alcanzar las propias metas; precisando que esta estrategia tiene que estar alineada con la empresa (Chiavenato, 2000, p. 55). En este sentido, no le basta a la empresa con medir el desempeño laboral, sino que también se debe gestionar a través de procesos que le permitan asegurar que el trabajador se llegue a alinear con sus metas y objetivos. (Des Horts y Henri, 1990, p. 222).

Benavides (2002, p. 83) define al desempeño laboral en relación a las competencias, entendiéndolas como conductas eficaces y habilidades visibles observadas en cada uno de los trabajadores al cumplir sus responsabilidades, así el trabajador para poder optimizar su desempeño debe mejorar previamente sus competencias. Al respecto Pérez (2009, p. 1), indica que no solo bastan las competencias para poder establecer el desempeño laboral del trabajador, sino que necesariamente se debe estimar el grado en el que éstas impactan en la institución. García (2001, p. 22), lo define como los comportamientos objetivos y relevantes para poder alcanzar las metas organizacionales. Siguiendo la línea de conductas relevantes, Varela y Salgado (2010, p. 24) indican que estas deben ser voluntarias, siendo aportes conductuales.

Por su parte, Milkovich y Boudreau (1994, p. 37), indican que el desempeño laboral no depende del puesto de trabajo, sino del trabajador y cada una de sus particularidades tales como: destrezas o habilidades, necesidades, capacidades, y cualidades que, al interactuar con las particularidades del puesto y la organización, afectan los resultados. Siguiendo esta misma línea, Altuve y

Serrano (1999, p. 36) señalan que es la contribución del trabajador a la organización en razón de su propio rendimiento, utilidad o productividad, medido por cada uno de los resultados de lo realizado como parte de sus obligaciones.

Para Meza (2006, p. 124), el desempeño laboral posee cinco dimensiones: i. estructura: la forma de establecerse de la organización, incluyendo la manera de relacionarse entre áreas determinadas por la jerarquía y las funciones. ii. remuneración: la compensación que obtiene cada trabajador por el esfuerzo realizado en la organización, que puede ser de tipo monetaria o no monetaria; iii. responsabilidad social: la contribución voluntaria realizada por las organizaciones para el progreso de la sociedad, en sus ámbitos social, económico y ambiental; ésta tiene un doble propósito: contribuir positivamente con la sociedad y mejorar su imagen corporativa; iv. riesgo y toma de decisiones: la percepción y tolerancia al riesgo de cada individuo que origina un comportamiento; y v. tolerancia al conflicto: la actitud del trabajador dentro de la organización frente a cada uno de sus compañeros, de manera vertical u horizontal, caracterizándose por el respeto de las ideas y/o actitudes de otros, aunque no armonicen con las propias e inclinados a buscar un ambiente de armonía. Por considerar un modelo con una perspectiva general que involucre a la organización, el trabajador y los factores intrínsecos y extrínsecos, este fue el adoptado en la presente investigación.

La evaluación de desempeño según Werther y Davis (2000, p. 173), es una herramienta esencial en las organizaciones modernas, teniendo como finalidad estimar el rendimiento global del trabajador. Para Chiavenato (2001, p. 365), este proceso trasciende de manera general pues el diseño del programa de evaluación influye significativamente en el evaluado, el superior, la organización y la sociedad. Por su parte Pérez (2009, p. 2) señala que le otorga a la organización la información suficiente para adoptar medidas hacia el mejoramiento del desempeño con estrategias como: talleres, seminarios o programas de entrenamiento, y al empleado la oportunidad de ejecutar una autoevaluación y autocrítica; por ello, se considera una herramienta de mejora continua.

Cejas y otros (2017, p. 94) sustentan que la evaluación del desempeño laboral tiene tres elementos: el perfil del cargo (conocimientos, habilidades, actitudes y

valores), indicadores de logro y la valoración de los objetivos organizacionales. La valoración del ejercicio ocupacional es un instrumento usado para poder estimar el modo en el que el encuestado ejecuta sus funciones apoyado en situaciones pasadas (Werther y Davis, 2000, p. 174). Amorós (2007, p. 171) lo define como un proceso organizado y metódico usado para estimar, evaluar e influir en los atributos, conductas y resultados vinculados con el trabajo, permitiendo el diseño y ejecución de nuevas políticas, así como tomar decisiones relacionadas a la gestión del talento. Por su parte, De la Calle y Urbina (2006, p. 89), agregan que se trata de un proceso formal, que permite predecir si el evaluado podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

Siguiendo esta línea, Figueroa (2002, p. 112) describe la finalidad de la evaluación de desempeño en tres: i. entender al recurso humano de una organización como un recurso básico, cuya productividad puede ser gestionada; ii. brindar oportunidad de crecimiento; y iii. alinear los objetivos individuales con los organizacionales. En tal sentido, Pérez (2009, p. 2) describe que para ejecutar un análisis integral del desempeño laboral resulta indispensable localizar las causas y los puntos de encuentro entre el analizado y la organización, conservando una relación de justicia y equidad con todos los miembros.

Respecto a los Métodos de Evaluación de Desempeño, toda organización tiene una estructura diferente y por lo tanto, persigue sus propios objetivos; al respecto, Chiavenato (2001, p. 365) refiere que es posible el uso de diversos métodos para poder evaluar el desempeño o diseñar un método apropiado a las características individuales de los evaluados y la organización, en función de aquello que se quiera medir; siendo posible la coexistencia de varios procedimientos dependiendo del nivel, área y funciones del evaluado, los cuales a juicio de Robbins y Coulter (2014, p. 296), necesitan uniformidad en cada categoría para poder obtener información útil y comparable, requiriendo para ello, según Strauss y Sables (1981, p. 103), ser validados, confiables, efectivos y aceptados.

Los principales métodos son: i) Método de las escalas gráficas o de puntuación. Chiavenato (2001, p. 366) donde la medición se realiza a través de factores establecidos y graduados de manera preliminar, para lo cual emplea un formato

en el cual las filas simbolizan los elementos de evaluación, mientras que las columnas los niveles de variación. Según Pérez (2009, p. 3), el cuadro admite la consignación de comentarios por parte del evaluador; sin embargo, no arroja resultados respecto al comportamiento laboral de los sujetos evaluados (Robbins y Coulter, 2014, p. 296). Es la técnica más fácil de aplicar y la más utilizada (Pérez, 2009, p. 3), por la poca capacitación del entrevistador y por el número significativo de evaluados (Werther y Davis, 2000, p. 175); su principal desventaja radica en que debe ajustarse al instrumento, por ello, el resultado se puede ver afectado por distorsiones y apreciaciones personales de los aplicadores, quienes suelen generalizar su calificación para todos los factores (Chiavenato, 2001, pp. 267-271).

ii) Método de elección forzada. Chiavenato (2001, p. 370) sostiene que se trata de un método de aplicación y diseño complejo, que consiste en puntuar mediante enunciados descriptivos el desempeño personal. Por cada componente, el aplicador debe elegir una o dos frases según el desempeño observado, esto permite, según Robbins y Coulter (2014, p. 297), reducir las distorsiones en los resultados; no obstante, ofrece limitaciones en la retroalimentación y es utilizado principalmente para seleccionar o ascender. Werther y Davis (2000, p. 175), señalan que la principal desventaja es la no especificación de las diferencias entre los empleados.

iii) Método de investigación de campo. Chiavenato (2001, p. 375) establece que es realizado por un especialista mediante entrevista al superior inmediato respecto al desempeño de sus subordinados, a través del análisis de acontecimientos y circunstancias concretas; siendo sus principales desventajas el costo y tiempo de ejecución de las entrevistas o simulaciones individuales. Según Werther y Davis (2000, p. 176), para obtener resultados confiables es necesario que las observaciones se realicen en condiciones similares a las de la realidad, estas simulaciones pueden resultar altamente costosas dependiendo de la actividad a evaluar.

iv) Método de incidentes críticos o acontecimientos notables. Chiavenato (2001, p. 379) menciona que, se centra en el análisis de desempeño en situaciones extremas, que van a generar comportamientos excepcionalmente positivos o negativos. A diferencia de otros modelos, Pérez (2019, p. 4) precisa que su principal debilidad es que se utilizan instrumentos estandarizados para todos los evaluados lo que impide cuantificar resultados sin distorsiones y que el registro debe realizarse de forma inmediata y pormenorizada.

iv) Método

narrativo. Pérez (2009, p. 4) menciona que, para la aplicación de este método, se califica el desempeño por cada criterio evaluado y se desarrolla un plan de mejora que contiene ejemplos críticos según la labor del evaluado. Por su parte, Robbins y Coulter (2014, p. 297) sostienen que dicha evaluación debe contener el desempeño que tuvo el evaluado en el pasado y su potencial; por ello, el informe es flexible y depende de la capacidad descriptiva e imparcialidad del evaluador; siendo necesario que las organizaciones establezcan parámetros y datos mínimos a contemplar en el informe. v) Método de clasificación alterna. Pérez (2009, p. 4), divide el procedimiento en tres pasos: i. se realiza un listado de todos los evaluados; ii. se eliminan los nombres de quienes no se conoce lo suficiente para clasificarlos en orden; iii. se designa al evaluado con la puntuación más alta y más baja en la característica medida; iv. se selecciona al evaluado que estaría después del más alto y el más bajo, alternándolos hasta que todos los evaluados sean clasificados. Werther y Davis (2000, p. 176) precisan que, el principal cuestionamiento a este método es la distorsión que se puede producir debido a las inclinaciones personales y los acontecimientos recientes, por lo que se recomienda pluralidad de evaluadores. vi) Método de comparación por pares. Según Pérez (2009, p. 4), este método es utilizado para incrementar la confiabilidad del método anterior. Por su parte, Chiavenato (2001, p. 379) refiere que es un procedimiento que permite comparar a los evaluados de dos en dos, colocando a la derecha el evaluado de mejor desempeño, de tal forma que cada hoja del instrumento tiene un factor de evaluación para luego sumar las veces que el evaluado fue considerado mejor que su par. No obstante, el método resulta de difícil aplicación en un universo numeroso de evaluados (Robbins y Coulter, 2014, p. 297) y es utilizado principalmente para seleccionar, otorgar ascensos o promociones; asimismo, es de precisar que, puede generar competencias que repercutan en el clima laboral (Werther y Davis, 2000, p. 176).

Método de frases descriptivas. Chiavenato (2001, p. 380), al describir el método menciona que, es levemente diferente del método de elección forzada debido la elección de enunciados no es limitada. El especialista señala los enunciados que describen el desempeño y el opuesto del desempeño del evaluado.

Chiavenato (2000) define que los empleados son evaluados y posteriormente valorados por factores previamente definidos. Señala dos dimensiones que

evalúan el "desempeño laboral" de los empleados: los **componentes actitudinales** entre los cuales resaltan la cualidad cooperativa, la iniciativa, la disciplina, la manifestación personal, la responsabilidad, la pericia de seguridad, la moderación, el interés y la creatividad; y los **componentes operativos** como la calidad, el talento del trabajo, la precisión, la cantidad, el liderazgo y las labores en equipo. Por otro lado, Salas (2010) afirma que "la moral, el talante relativo, la reciprocidad, el semblante, la creatividad, la conducta laboral, el desempeño de las tareas asignadas y la satisfacción de la población" comprenden las dimensiones con las que se podrá especificar el nivel de desempeño ocupacional en una institución.

La investigación considero conveniente seleccionar las dimensiones que más se adecuaron para la aplicación del objeto de estudio, éstas serían tal como lo propone Chiavenato: **Dimensión factores actitudinales** que se describen como aquellas que miden a nuestro proceder formado por tres componentes: cognoscitivo, emotivo y conductual. (Díaz, 2002).

Chiavenato (2000) al definir factores actitudinales, hace una relación directa con las competencias: considera que mientras estas mejoren por cada colaborador estos tendrán mejores condiciones. Asimismo, sostiene que estas están definidas como aquellas conductas visibles que un colaborador aplica en su centro laboral para cumplir con la valoración de los objetivos de la organización de modo eficiente, definiéndose tres tipos de competencias: competencias ocupacionales, competencias genéricas y competencias básicas. (Benavides, 2002)

Asensio (2012) nos afirma que las actitudes tienen un carácter afectivo emocional, de igual manera la influencia en el comportamiento ya que las valoraciones que formaliza un sujeto en relación con las cualidades se inclinan más a las preferencias que con la conciencia.

La definición tomada para esta investigación se divide en once indicadores: "Arte o disciplina, cualidad cooperativa, aptitud, responsabilidad, destreza de seguridad, moderación o discreción, manifestación personal, interés, creatividad, capacidad de realización". (Chiavenato, 2000)

a) *Indicador disciplina*: según Hernández (2007) implica la actitud de obrar de manera perseverante, manteniendo un orden y siguiendo los lineamientos para poder cumplir con los objetivos trazados; b) *Indicador actitud cooperativa*: según Santiago (2014) involucra trabajar en equipo, apoyarse mutuamente con ideas, conocimientos, hábitos y actitudes que le permitan a los colaboradores desenvolverse en su trabajo de manera óptima, siendo fundamental el cumplir las metas y objetivos de la institución; c) *Índice de iniciativa*: Gamboa, Gracia & Peiró (2007) establecen que este índice es una conducta que optan los colaboradores por naturaleza de cada uno y/o de acuerdo al nivel de satisfacción laboral, que implica una actitud activa frente a ciertas situaciones buscando la obtención de resultados; d) *Índice de responsabilidad*: Romero & Pérez (2012) señalan que esta es el compromiso de asumir los actos propios, teniendo conciencia de cada una de las consecuencias que puedan surgir. Responsable es aquel que piensa antes de actuar (tomar decisiones) que puedan afectar a la organización y a los colaboradores; e) *Índice de habilidad de seguridad*: Bénabou & Tirole (2001) sostienen que la seguridad o confianza que cada uno se tiene es un valioso activo, pues creer en uno mismo nos ayuda a manejar cualquier situación y sacarla adelante hasta lograr el éxito; f) *Indicador discreción*: según Hernández (2008) la discreción es una actitud que tiene como característica la medida, prudencia, sensatez y cordura con sus actos y/o declaraciones, exigiendo además un esfuerzo elevado para el dominio de uno mismo analizando el lugar y el momento oportunos; g) *Indicador presentación personal*: según Neumivakin (2019) se determina presentación personal al conjunto de recursos físicos, atributos y actitudes que logra proyectar un individuo y que los demás reciben de él, siendo el sello individual que lo caracteriza; h) *Índice de interés*: Crano (1994) sostiene que el interés individual llegaría a su máximo desarrollo cuando la persona obtenga una importancia mediante actitudes transparentes y claras, éstas actitudes corresponderían a la conducta que asume la persona con algo o alguien; i) *Índice de creatividad*: Esquivias (2004), manifiesta la creatividad es una destreza que las personas tienen de manera innata, la cual desarrolla ciertas habilidades visuales y cognitivas las cuales pueden ser aplicadas dentro del ámbito del trabajo.

En cuanto a la **dimensión factores operativos**, Chiavenato (2000) indica que estos son: “la sabiduría del trabajo, la calidad, la cantidad, la precisión, el trabajo en equipo”; a) *Indicador conocimiento laboral*: Falco (2003) señala que el conocimiento laboral no es capaz de generar algo indispensable en uno mismo, sin embargo, lo que genera son opiniones e información la cuales pueden ser captadas por otras personas quienes son capaces de integrar estas ideas con la suyas para después aplicarlas en la organización con el fin de ser mucho más productivos; b) *Índice de calidad*: Carro & González (2012) define la calidad como aquellas peculiaridades y rasgos de un producto y/o servicio que satisfacen en su totalidad las necesidades de una persona, con ésta definición se puede determinar qué la calidad en la realizaciones de las labores se efectúa de una manera eficiente y sofisticada para la organización; c) *Índice de cantidad*: Carro & González (2012) manifiestan que la cantidad está relacionada de manera directa con la productividad, pues si una fase productiva llega a mejorar significativamente esta es favorable para la organización, tanto por la solidez del manejo del recurso como por la cuantía de los bienes y servicios producidos; d) *Índice de exactitud*: Schapira (2019) considera que la exactitud implica el poder maximizar el tiempo y sobrepasar los estándares completando todas y cada una de las tareas impuestas en el trabajo, generando expectativas altas en el empleador; e) *Índice del trabajo en equipo*: Rivas (2010) señala al trabajo en equipo, como aquel que al ser realizado por un grupo de personas cuyas destrezas y habilidades se complementan, se logra alcanzar un objetivo o meta en común, los conformantes de dicho equipo poseen una mente dinámica, que se alinea con los objetivos de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

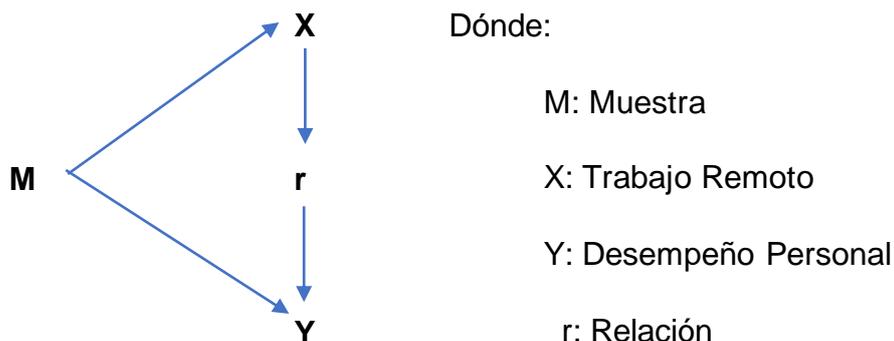
La investigación fue de tipo descriptiva, pues se señalaron cada una de las particularidades propias de las unidades intervinientes en la investigación.

Fue correlacional, pues tuvo como objeto establecer el estado de relación existente entre las variables.

Diseño

El diseño fue no experimental, pues no se manipularon las variables, sólo se observó el fenómeno tal como se presenta en la realidad o en el contexto natural.

Fue de corte transversal o transaccional, ya que todos los datos y mediciones fueron recopilados y realizados respectivamente, en un momento dado en el tiempo, con el propósito de detallar las variables y analizar su incidencia y relación en un momento determinado. Hernández, Fernández y Baptista (2010).



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Trabajo Remoto

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE,2020); señala que el trabajo remoto es una modalidad de prestación de servicios que ejerce una persona en calidad de trabajador desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario a través de cualquier medio.

Variable 2: Desempeño Laboral

Chiavenato (2009), señala que: “El ejercicio laboral comprende las actividades individuales del trabajador para la obtención de los objetivos y metas que han sido trazados por la empresa.

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a lo que señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014): Se entiende por población “Al conjunto de personas, casos, argumentos o juicios que tienen concordancia con una serie de especificaciones”.

En esta investigación se utilizó una sola población conformada por los trabajadores de una empresa distribuidora, la cual es fuente primaria de investigación.

Tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión: se incluyen a los trabajadores de la sede de Chiclayo del área administrativa y jefes de ventas que están laborando desde el inicio del estado de emergencia sanitaria.

Por otro lado, se excluyen los trabajadores de las otras sedes a nivel nacional, además, a los trabajadores de primera línea (vendedores y personal de almacén) y a aquellos que han sido contratados después de decretado el estado de emergencia sanitaria.

La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores, los mismos que representan a la totalidad del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo – 2020.

Las peculiaridades de la muestra estudiada fueron las siguientes:

Tabla 1

Muestra según género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	25.0
Femenino	30	75.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia – SPSS v.26

La población estudiada, según el género, estuvo compuesta por 10 personas de género masculino, equivalente al 25% de la población y 30 personas de género femenino correspondiente al 75% de la población.

Tabla 2

Muestra según departamento asignado

	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de Personas	9	22.5
Contabilidad	9	22.5
Tesorería	12	30.0
Comercio Exterior	1	2.5
Legal	3	7.5
Ventas	6	15.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia – SPSS v.26

En atención al criterio departamento asignado, la población se conformó en un 22.5% por trabajadores del departamento de gestión de personas, 22.5% del departamento de contabilidad, 30% del departamento de tesorería, 2.5% del departamento de comercio exterior, 7.5% del departamento legal y 15% del departamento de ventas.

Tabla 3

Muestra según tiempo de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
de 0 a 12 meses	6	15.0
de 13 a 24 meses	15	37.5
de 25 a 36 meses	10	25.0
de 49 a 60 meses	6	15.0
de 61 a 72 meses	3	7.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia – SPSS v.26

Según el tiempo de servicio, el 15% de la población tenía entre 0 y doce meses de servicio, el 37.5% entre 13 y 24, el 25% entre 25 y 36, el 15% entre 49 y 60, y el 7.5% de 61 a 72.

Tabla 4

Muestra según grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	2	5.0
Técnico	2	5.0
Universitario	36	90.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia – SPSS v.26

Finalmente, según el grado de instrucción, el 5% tenía secundaria completa, el 5% estudios técnicos y el 90% estudios universitarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández, y Baptista (2014); la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información: “Representan para el investigador la oportunidad de confrontar la parte conceptual y de planeación con los hechos”.

Según Bernal (2010) las técnicas más importantes para la recolección de la información son: la entrevista, la encuesta, la observación y otros. Además, señala que dentro de los instrumentos que más se usan se tiene al cuestionario y la ficha de investigación. Indica finalmente que la recopilación de datos puede ser primaria y secundaria.

Para realizar las pruebas que determinen la relación o correlación entre las variables; se aplicó la encuesta enfocada a la variable independiente “trabajo remoto” y a la variable independiente “desempeño laboral” en una empresa distribuidora de Chiclayo.

Como se mencionó, el acopio de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta, cuyo instrumento cuestionario estuvo constituido por un conjunto de interrogantes direccionadas al total de la muestra, con el objeto de reconocer la situación real de los participantes de la entidad; a fin de poder determinar de manera posterior, si existe relación entre ambas variables; su aplicación fue de forma virtual a cada unidad de estudio perteneciente a una empresa distribuidora de Chiclayo.

El instrumento al cual hace alusión el párrafo anterior estuvo constituido con una lista de preguntas debidamente estructuradas y estandarizadas para su posterior aplicación. Este instrumento consta de 46 preguntas de las cuales 14 corresponden a las dos dimensiones de “trabajo remoto” y de 32 para las dos dimensiones del “desempeño laboral”. El instrumento fue validado por tres expertos.

3.5. Procedimientos

A fin de recolectar los datos se aplicó una encuesta que tuvo por finalidad determinar tanto el nivel del rendimiento del trabajo remoto como el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo.

La encuesta contempló 46 preguntas en total que fueron divididas en 14 para trabajo remoto y 32 para desempeño laboral.

Previamente, se realizaron las coordinaciones con la empresa; sin embargo, decidieron apoyar sin ser nombrados en la investigación ya que, por el momento, se encuentran en la solución de conflictos internos.

La encuesta fue aplicada durante las fechas de 16 al 23 de noviembre del presente año.

3.6. Métodos y Análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó a través del software Microsoft Excel, el cual ayudó inicialmente a ordenar la data a fin de tornarse compatible y migrable con IBM SPSS Statistics versión 26.

Para realizar los cálculos siguientes se utilizó únicamente IBM SPSS, el cual a través de sus funciones permitió identificar la fiabilidad de los instrumentos, la normalidad, el tipo de coeficiente y la correlación tanto de las variables como también de las dimensiones de las mismas.

En conclusión, IBM SPSS determinó que la prueba de normalidad correspondía a Shapiro-Walk ya que la población estudiada contaba con 40 participantes; la fiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach, y el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue realizada siguiendo los principios éticos establecidos por la Universidad Particular “César Vallejo” y dada su naturaleza, se consideraron los aspectos correspondientes: manejo de fuentes de consulta e información confiables, refiriéndose al uso de citas textuales y no textuales; nitidez en sus objetivos, que implica dar a conocer los objetivos principales y específicos de manera clara y concisa; transparencia de los datos obtenidos, involucra detallar en la investigación los sucesos tal y como sucedieron; confidencialidad y profundidad en el desarrollo del tema para garantizar el respeto en el uso de la información proporcionada.

La empresa donde se realizó la investigación prefirió tener sus datos reservados (en particular la razón social) debido a que es muy conocida en el departamento de Lambayeque y a conflictos internos, lo cual generó que los representantes estén susceptibles en cuanto al manejo de información; por tal razón, se decidió priorizar la protección de información.

IV. RESULTADOS

A fin de cumplir los objetivos planteados, a través de la estadística, se obtuvieron los siguientes resultados:

Objetivo general

Determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño del personal administrativo en una empresa distribuidora de Chiclayo.

Hipótesis general

H_i: El trabajo remoto influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo.

Hipótesis nula

H₀: El trabajo remoto no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo.

Tabla 5

Niveles de rendimiento de trabajo remoto por niveles de desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	NIVEL DE TRABAJO REMOTO						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	4	100.0	24	92.3	7	70.0	35	87.5
Bajo	0	0.0	2	7.7	3	30.0	5	12.5
TOTAL	4	100.0	26	100.0	10	100.0	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia - SPSS v.26

Medida de correlación de Rho de Spearman: 0,492 P<0.01

La tabla 5 muestra que el coeficiente de correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral tiene un valor de 0.492, lo cual indica que tiene una relación significativa positiva moderada, es decir que el trabajo remoto influye

positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo cumpliéndose con el objetivo principal y aceptándose así la hipótesis de investigación.

Objetivos e hipótesis específicas

OE1: Determinar el nivel del rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia.

H1: El rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia es alto

Tabla 6

Nivel de rendimiento del trabajo remoto en el personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2.

NIVEL DE RENDIMIENTO DE TRABAJO REMOTO	Nº	%
Alto	4	10.0
Medio	26	65.0
Bajo	10	25.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia - SPSS v.26

La tabla 6 muestra que el 65% del personal de administrativo tiene un nivel de rendimiento medio; en tanto que el 25% y 10% restante tiene un nivel bajo y alto, respectivamente.

OE2: Determinar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia.

H2: El nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia es alto

Tabla 7

Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2.

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	Nº	%
Alto	0	0.0
Medio	35	87.5
Bajo	5	12.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia - SPSS v.26

La tabla 7 muestra que el 87,5% del personal administrativo tiene un desempeño laboral medio; en tanto que el 12.5% restante un nivel bajo.

OE3: Determinar la influencia de la dimensión “formalidad del empleador” con el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia

H3: Existe relación significativa entre la dimensión “formalidad del empleador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia

OE4: Determinar la influencia de la dimensión “obligaciones del trabajador” con el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia.

H4: Existe relación significativa entre la dimensión “obligaciones del trabajador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia.

Tabla 8

Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones del Trabajo remoto y Desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

	Medida	Significación estadística
Correlación de la Formalidad del empleador con el Desempeño Laboral	0.448	P<0.05
Correlación de las Obligaciones del trabajador con el Desempeño Laboral	0.403	P<0.05

Fuente: Elaboración Propia - SPSS v.26

En la tabla 8 se muestra que el coeficiente de correlación entre la dimensión “formalidad del empleador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia tiene un valor de 0.448, lo cual significa que existe una correlación moderada.

En la tabla 8 se muestra que el coeficiente de correlación entre la dimensión “obligaciones del trabajador” con el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia tiene un valor de 0.403, lo cual indica que existe una correlación moderada.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación fue llevada a cabo con la finalidad de evidenciar la influencia positiva entre el trabajo remoto y la capacidad laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta dividida en dos secciones con preguntas relacionadas a cada variable dirigida a 40 colaboradores. A través del programa IBM SPSS Statistics V. 26 se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento mencionado, arrojando 0.813 para la sección de trabajo remoto y 0.880 para la sección del ejercicio laboral, por lo que, se puede argumentar que el instrumento cuenta con un nivel aceptable de fiabilidad.

Con el fin de determinar la influencia de la variable trabajo remoto y la variable desempeño ocupacional, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk dado a que la muestra fue de 40 colaboradores; posteriormente, habiéndose rechazado la normalidad se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.492, lo que se interpretaba como que el desempeño laboral tiene una dependencia moderada en el trabajo remoto coincidiendo de esta manera con lo expuesto en investigaciones anteriores como Ortega (2017) y Orlando (2015) quienes concluyeron que la implementación del teletrabajo como modalidad conllevaría a resultados positivos.

Luego, se determinó el nivel del rendimiento del trabajo remoto del recurso humano administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia mostrando que el 65% del personal administrativo tiene un nivel de rendimiento medio; en tanto que el 25% y 10% restante tiene un nivel bajo y alto, respectivamente, demostrando que el trabajo remoto es viable en el cumplimiento de objetivos importantes y buenos resultados, coincidiendo con Lovato y Simbaña (2013).

Además, se determinó el nivel del desempeño ocupacional del recurso humano administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, demostrando que el 87,5% del personal administrativo tiene un desempeño laboral medio; en tanto que el 12.5% restante un nivel bajo. Esto quiere decir que el desempeño laboral es aceptable y tal como afirma Chiang y San Martín (2015)

este desempeño se puede mejorar implementando nuevas estrategias que incrementen la satisfacción ocupacional de los colaboradores.

Posteriormente, al realizar la correlación entre la dimensión “formalidad del empleador” con el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, se obtuvo un coeficiente de 0.260, lo cual implicó que existe una correlación baja.

Finalmente, se realizó la correlación la dimensión “obligaciones del trabajador” con el desempeño ocupacional del recurso humano administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia, obteniéndose un coeficiente de correlacional de 0.426, lo cual demostró que existe una relación moderada.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Tomando en cuenta el coeficiente de correlación entre ambas variables, se puede decir que el trabajo remoto influye moderadamente en la capacidad del personal que labora en el área administrativa de una empresa distribuidora de Chiclayo; por lo que se concluye, que a mayor desarrollo o implementación del trabajo remoto habrá mayor desempeño.
- 2) Debido a que el rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo fue de nivel medio con un valor de 65% de los encuestados y tomando en cuenta el producto obtenido de la encuesta, se concluye que las facilidades en cuanto a horario y disposición de labores influyen positivamente en el desempeño.
- 3) Debido a que el nivel de desempeño laboral fue medio y tomando en cuenta lo arrojado por la encuesta, se puede concluir que los factores influyentes que causan que este nivel no sea alto son el compromiso para cumplir las tareas, la discreción con la información y la capacidad creativa de los colaboradores.
- 4) Tomando en consideración la información obtenida por la encuesta se puede concluir que la formalidad del empleador tiene poca influencia en el desempeño laboral del trabajador, lo que quiere decir que éstos se enfocan mucho más en sus labores que en las facilidades brindadas por la empresa.
- 5) Finalmente, se demostró que el trabajador busca cumplir con sus obligaciones a pesar de la situación difícil del estado de emergencia sanitaria, pues se revela una influencia leve entre las obligaciones del trabajador y su capacidad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a todo agente económico, considerar la implementación de la modalidad de trabajo remoto ya que se ha demostrado bajo evidencia científica que su aplicación resultaría en efectos positivos.

Se recomienda a la institución considerar la flexibilidad o facilidades en los colaboradores para que estos puedan desarrollar la actividad laboral con compromiso y dedicación.

Se recomienda implementar un plan de capacitaciones a fin de afianzar valores entre los colaboradores de la empresa además de contribuir en el desarrollo de otras capacidades que involucren la creatividad.

Se recomienda a la institución implementar programa de incentivos para fortalecer los valores positivos de los colaboradores y así general mayor desempeño.

REFERENCIAS

- Analoui, F. (2007). *Strategic Human Resource Management*. UK: Thomson Learning.
- Beardwell, I., Holden, L. y Claydon, T. (2004). *Human Resource Management a Contemporary Approach*, (4ª Ed.). Harlow: Prentice Hall.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Bénabou, R., & Tirole, J. (2001). Self-Confidence and Personal Motivation, 39.
- Bonache, J., & Cabrera A. (2002). *Dirección estratégica de personas : evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid: Financial Times-Prentice Hall
- Calcina, Y. (2014). El Clima Institucional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Docentes De La Facultad De Ciencias Sociales De La Universidad Nacional Del Altiplano Y Facultad De Ciencias De La Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Comuni@cción*, 5(1), 22-29.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (Octava Edición)*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Carro, R., & González, D. (2012). Administración de la calidad total.
- Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y competitividad, 18.
- Casafranca, A., Correca, C., Medina, D., Moane, I. & Quispe, C. (2020). La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar PUCP. [Tesis de fin de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]
- Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Crano, W. D. (1994). Interes Personal, Actitudes Simbolicas y Consistencia Actitud -Conducta. *Psicología Política*, (8), 14.
- Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). [Tesis de fin de grado, Universidad de Guayaquil]
- Contreras, O., & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74-83. <https://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>
- De Souza, K., Dos Santos, G., Rodrigues, A., Felix, E., Gomes, L., Da Rocha, G., Conceição, R., Da Rocha, F., & Peixoto, R. (2020). Trabalho remoto, saúde docente e greve virtual em cenário de pandemia. *Trabalho, Educação e Saúde*, 19. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00309>
- Díaz, E. (2002). El factor actitudinal en la atención a la diversidad, 15.
- Enriquez, E., Martinez, J. & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*. 2015; 3(11):41-46. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/870/Relaci%>

[F3n%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20con%20el%20dese
mpe%F1o%20laboral.pdf?sequence=1](https://doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-15.1318)

- Enriquez, P. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. [Tesis de fin de grado, Universidad de Montemorelos]
- Esquivias, M. T. (2004). Creatividad: Definiciones, Antecedentes y Aportaciones. *Revista Digital Universitaria*, 5(1), 17.
- Falco, A. E. (2003). Productividad del trabajador del conocimiento: El Gran Desafío del Siglo XXI, 5.
- Gamboa, J. P., Gracia, F. J., & Peiró, J. M. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral., 26.
- Guest, D. (1999). Human Resource Management: The Workers' Verdict. *Human Resource Management Journal*, 9 (3).
- Hernández, M. X. (2007). *La Disciplina*, 49.
- Hernández, J. A. (2008). *El Arte de Callar*. Cádiz: Servicio de Publicaciones, Diputación de Cádiz.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hendry, C., Arthur, M.B. y Jones, A.M. (1995). *Strategy through People: Adaptation and Learning in the Small- Medium Enterprise*. Routledge:London.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B.B. (1959). *The motivation to work*. JohnWiley and Sons: New York.
- Leite, A., Silveira, T., & Lemos, D. (2020). Implicações do trabalho remoto em uma empresa de base tecnológica. *Navus - Revista de Gestão e Tecnologia*, 10, 01-15. <https://doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-15.1318>

- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. New York: John Wiley & Sons.
- Lovato, C. y Simbaña, (2015). “*El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*” [Tesis de fin de grado, Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador]
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-documento-denominado-guia-para-la-aplicacion-del-t-resolucion-ministerial-n-072-2020-tr-1865153-1/>
- Murillo, K y Peña, A. (2016). *Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas* [Tesis de fin de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
- Orlando, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]
- Ortega, L. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados* [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás de Bogotá]
- Ostroff, C., y Bowen, D. E. (2000). Moving HR to a higher level: HR practices and organizational effectiveness. En Klein, K. J. S., y Kozlowski, S. W. J. (Eds.), *Multilevel theory, research, and methods in organizations: Foundations, extensions, and new directions* (pp. 211- 265). San Francisco: Jossey-Bass.
- Paco, R. & Matas, J. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de*

Quero, Y., Mendoza, F. & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27),22-33.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782/78230409001>

Rivas, L. A. (2010). Monografía sobre Trabajo en Equipo, 39.

Romero, E., & Pérez, C. (2012). Aproximación al concepto de responsabilidad en Lévinas: Implicaciones educativas, 12.

Sanín, J. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=647/64730432009>

Santa Cruz, J. (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016 [Trabajo de fin de grado, Universidad Central del Ecuador – Sede Sur]

Santiago, J. A. (2014). Las actitudes cooperativas: Un enfoque alternativo para que los docentes evalúen el aprendizaje en el aula de educación primaria. Universidad Interamericana para el Desarrollo, México.

Storey, J. (2007). *Human Resource Management: A Critical Text (3rd Ed.)*. London: Thomson.

Storey, J. (1992). *Developments in the Management of Human Resources*. Oxford: Basil Blackwell.

Torres, E. & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es)

ANEXOS

ANEXO 01

Tabla 9

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente	Prestación de servicios que realiza un trabajador desde su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario a través de las TIC's (MTPE, 2020).	Determinar el nivel del rendimiento del trabajo remoto a través de un cuestionario de 14 preguntas basados en 2 dimensiones.	Formalidad del empleador	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar de Trabajo - Horario - Días trabajados - Recursos - Capacitación - Desarrollo - Acceso - Labores - Beneficios 	ordinal
Trabajo Remoto			Obligaciones del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> - Tranquilidad - Conocimientos TIC's - Planificación - Confidencialidad - Objetivos 	
Variable Dependiente	Acción individual del trabajador para la obtención de las metas y objetivos que han	Determinar el nivel de desempeño laboral docente a través de un	Factores Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Disciplina - Actitud Cooperativa - Iniciativa 	Ordinal

Desempeño Laboral	sido trazados por la empresa Chiavenato (2009)	cuestionario de 32 opiniones basados en 2 dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Habilidad de seguridad - Discreción - Presentación personal - Interés - Creatividad - Capacidad de realización - Conocimiento del Trabajo
			<p style="text-align: center;">Factores Operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Cantidad - Exactitud - Trabajo en Equipo

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 02

Tabla 10
Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿De qué manera influye el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2?	Determinar la manera en que influye el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2	El trabajo remoto influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS
¿Cuál es el nivel del rendimiento del trabajo remoto en una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2?	Determinar el nivel del rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2	El rendimiento del trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2 es alto
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2?	Determinar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2	El nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2 es alto
¿De qué manera influye la dimensión “formalidad del empleador” en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2?	Determinar la influencia de la dimensión “formalidad del empleador” en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2	Existe relación significativa entre la dimensión “formalidad del empleador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

¿De qué manera influye la dimensión “obligaciones del trabajador” en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2?

Determinar la influencia de la dimensión “obligaciones del trabajador” en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

Existe relación significativa entre la dimensión “obligaciones del trabajador” y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 03 – Autorización para aplicación de instrumentos



RUC: 20271522950

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – TESIS

Chiclayo, 15 de Octubre de 2020

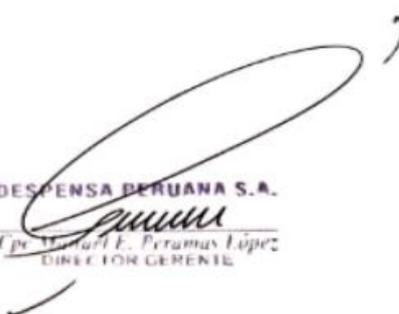
Yo, Manuel Encarnación Peramás López, identificado con DNI N° 16429348 en representación de la empresa Despensa Peruana S.A. identificada con RUC 20271522950 y con domicilio fiscal en Jr. Lima # 1420, Tarapoto – San Martín, hago constancia de lo siguiente:

El Sr. José de la Cruz Claudio Alfonso Fernández Bustamante, identificado con DNI N° 47410313 a partir del día 15 de Octubre del 2020 queda autorizado a aplicar su trabajo de investigación titulado: **"Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2"** en la empresa Despensa Peruana S.A., para poder obtener el grado de Maestro en Gestión del Talento Humano, no sin antes cumplir las siguientes condiciones:

- 1.- No hacer público el nombre de la empresa Despensa Peruana S.A.
- 2.- Guardar confidencialidad de los datos personales de los colaboradores de la empresa Despensa Peruana S.A.

Esperando que la culminación de este proyecto se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas me despido.

Saludos cordiales,

DESPENSA PERUANA S.A.

Cpe. Manuel E. Peramás López
DIRECTOR GERENTE

ANEXO 04 – Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo.
Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán
Especialidad : Lic. en Turismo y Negocios, Maestra en Administración y Marketing.
Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario de desempeño laboral para determinar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2
Autor del instrumento : José de la Cruz Claudio Alfonzo Fernández Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

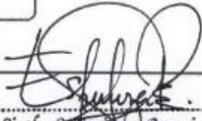
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los objetivos de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Pimentel, 3 de noviembre de 2020.


 Mg. Cinthy C. Espinoza Requejo
 TURISMO Y NEGOCIOS
 DNI: 44443070

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo.
Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán
Especialidad : Lic. en Turismo y Negocios, Maestra en Administración y Marketing.
Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario de trabajo remoto para determinar el nivel de trabajo remoto en el personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2
Autor del instrumento : José de la Cruz Claudio Alfonso Fernández Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

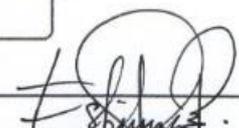
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los objetivos de la investigación .

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Pimentel, 3 de noviembre de 2020.


 Mtra. Cinthy C. Espinoza Requejo
TURISMO Y NEGOCIOS
 DNI: 44443070

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RIOS INCIO MANUEL IGOR DNI: 42642430

Institución donde labora : PROVATI-UCV

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario de desempeño laboral para determinar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

Autor del instrumento : José de la Cruz Claudio Alfonso Fernández Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____ APLICAR

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Chiclayo, 05 de noviembre de 2020



Manuel Igor Rios Incio
GERENTE GENERAL
PROVATI S.A.C. ✓

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES
Apellidos y nombres del experto: RIOS INCIO MANUEL IGOR

DNI: 42642430

Institución donde labora : PROVATI Y UCV

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario de trabajo remoto para determinar el nivel de trabajo remoto en el personal administrativo de una empresa ~~retail~~ de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

Autor del instrumento : José de la Cruz Claudio Alfonso Fernández Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 **MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL						44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente" en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
APLICAR
PROMEDIO DE VALORACIÓN:
44

Chiclayo, 05 de noviembre de 2020



Manuel Igor Rios Incio
GERENTE GENERAL
PROVATI S.A.C. ✓

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Rocero Salazar César Ricardo

Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

Autor del instrumento : José de la Cruz Claudio Alfonso Fernández Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicarla realidad, motivo de la investigación.				X	X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable. _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Pimentel, 30 de octubre de 2020



MBA. ROCERO SALAZAR CESAR RICARDO
DNI: 44308266

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Rocero Salazar César Ricardo

Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario de trabajo remoto para determinar el nivel de trabajo remoto en el personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2

Autor del instrumento : José de la Cruz Claudio Alfonzo Fernández Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

 El instrumento es aplicable. _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Pimentel, 30 de octubre de 2020



MBA. ROCERO SALAZAR CESAR RICARDO
DNI: 44308266

ANEXO 05 – Instrumentos de recolección

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario pretende recopilar información sobre el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora. Por favor, marque con un aspa (x) la respuesta que considere apropiada. Recuerde que no hay respuesta correcta o incorrecta, todas son opiniones. Las respuestas brindadas son anónimas y se conservarán de forma discreta.

I.- INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRES Y APELLIDOS				
EDAD:	SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	CONDICIÓN <input type="checkbox"/> Contratado a tiempo parcial <input type="checkbox"/> Contratado a tiempo completo	GRADO DE INSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universitaria
TIEMPO DE SERVICIO	<input type="checkbox"/> De 0 a 12 meses <input type="checkbox"/> De 13 a 24 meses <input type="checkbox"/> De 25 a 36 meses <input type="checkbox"/> De 37 a 48 meses <input type="checkbox"/> De 49 a 60 meses <input type="checkbox"/> De 61 meses a más		DEPARTAMENTO DONDE LABORA	<input type="checkbox"/> Gestión de Personas <input type="checkbox"/> Contabilidad <input type="checkbox"/> Tesorería <input type="checkbox"/> Comercio Exterior <input type="checkbox"/> Legal <input type="checkbox"/> Ventas

II.- INSTRUCCIÓN

A continuación, se presenta un total de 36 interrogantes respecto a la satisfacción laboral. Con el objetivo de obtener mayor precisión, marque con un aspa (X) el nivel de valoración de acuerdo a la siguiente tabla:

NUNCA
RARA VEZ
A VECES
FRECUENTEMENTE
SIEMPRE

	Ítem	Evalúe y marque del 1 al 5	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
DESEMPEÑO LABORAL			1	2	3	4	5
Factores Actitudinales	15	Realizo mi trabajo de manera organizada					
	16	Acepto las reglas establecidas por la institución					
	17	Coopero con los demás en el logro de objetivos					
	18	Ofrezco ayuda a mis compañeros					
	19	Brindo información cuando me la solicitan					
	20	Propongo, planteo nuevas ideas, métodos de desempeño de mis funciones					
	21	Puedo emprender mis actividades sin esperar indicaciones					
	22	Tengo compromiso con el cumplimiento de mis tareas					
	23	Me mantengo informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto					
	24	Analizo alternativas e información disponible para la toma de decisiones					
	25	Actúo y pienso las cosas en el trabajo antes de hacerlas					
26	Manejo con discreción la información confidencial						
27	Soy discreto con la información percibida						

	28	Voy vestido cumpliendo las normas de vestimenta de mi organización						
	29	Descuido mi apariencia personal						
	30	Realizo con interés mis funciones						
	31	Considero que tengo superiores competentes y justos						
	32	Reflejo creatividad en la realización de mis funciones						
	33	Tengo ingenio y capacidad de crear ideas y proyectos						
	34	La institución realiza planes de incentivos por mis metas logradas						
	35	Mis aspiraciones se ven prósperas por las políticas de la institución						
Factores Operativos	36	Considero que tengo los conocimientos necesarios para el desempeño de mis funciones						
	37	Considero que el trabajo que realizo está de acuerdo a mi perfil						
	38	Evito los errores en el desempeño de mis trabajos						
	39	Mi trabajo demuestra siempre dedicación excepcional						
	40	Cumplo con eficacia mi trabajo dentro de la institución						
	41	Logro eficientemente las tareas realizadas						
	42	Realizo con precisión y cuidado las tareas establecidas por mi puesto de trabajo						
	43	Los resultados de mi trabajo me generan confianza						
	44	Recibo apoyo de mi grupo de trabajo						
	45	El liderazgo está presente en mi área de trabajo						
	46	Se incentiva el trabajo en equipo						

CUESTIONARIO TRABAJO REMOTO

El presente cuestionario pretende recopilar información sobre el trabajo remoto del personal administrativo de una empresa distribuidora. Por favor, marque con un aspa (x) la respuesta que considere apropiada. Recuerde que no hay respuesta correcta o incorrecta, todas son opiniones. Las respuestas brindadas son anónimas y se conservarán de forma discreta.

I.- INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRES Y APELLIDOS				
EDAD:	SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	CONDICIÓN <input type="checkbox"/> Contratado a tiempo parcial <input type="checkbox"/> Contratado a tiempo completo	GRADO DE INSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universitaria
TIEMPO DE SERVICIO	<input type="checkbox"/> De 0 a 12 meses <input type="checkbox"/> De 13 a 24 meses <input type="checkbox"/> De 25 a 36 meses <input type="checkbox"/> De 37 a 48 meses <input type="checkbox"/> De 49 a 60 meses <input type="checkbox"/> De 61 meses a más		DEPARTAMENTO DONDE LABORA	<input type="checkbox"/> Gestión de Personas <input type="checkbox"/> Contabilidad <input type="checkbox"/> Tesorería <input type="checkbox"/> Comercio Exterior <input type="checkbox"/> Legal <input type="checkbox"/> Ventas

II.- INSTRUCCIÓN

A continuación, se presenta un total de 36 interrogantes respecto a la satisfacción laboral. Con el objetivo de obtener mayor precisión, marque con un aspa (X) el nivel de valoración de acuerdo a la siguiente tabla:

NUNCA
RARA VEZ
A VECES
FRECUENTEMENTE
SIEMPRE

	Ítem	Evalúe y marque del 1 al 5	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
TRABAJO REMOTO			1	2	3	4	5
Formalidad del Empleador	1	El lugar donde realizas el trabajo remoto es tu hogar o lugar de confinamiento					
	2	El empleador establece un horario para realizar el trabajo remoto					
	3	El empleador establece los días para realizar el trabajo remoto					
	4	El empleador te brinda los recursos necesarios para realizar el trabajo remoto					
	5	El empleador te capacita constantemente para realizar el trabajo remoto					
	6	El empleador desarrolla tus habilidades al realizar el trabajo remoto					
	7	El empleador brinda acceso a los recursos de la empresa al realizar el trabajo remoto					
	8	El empleador establece tus labores para realizar el trabajo remoto					
	9	El empleador te brinda beneficios al realizar el trabajo remoto					
Obligaciones del Trabajador	10	Buscas un lugar tranquilo donde realizar el trabajo remoto					
	11	Te capacitas constantemente en el uso de las TIC's para el trabajo remoto					
	12	Planificas tus labores para poder realizar el trabajo remoto de manera óptima					
	13	Guardas confidencialidad con la información de la empresa					
	14	Cumples con los objetivos trazados al realizar el trabajo remoto					

ANEXO 06

Tabla 11
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL-TR	,194	40	,001	,927	40	,012
TOTAL_DL	,159	40	,012	,909	40	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia – SPSS v.26

ANEXO 07

Tabla 12
Tablas Cruzadas

DL_CAT	NIVEL		TR_CAT			Total
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	
	BAJO	Recuento	3	2	0	5
		% dentro de TR_CAT	30,0%	7,7%	0,0%	12,5%
	MEDIO	Recuento	7	24	4	35
		% dentro de TR_CAT	70,0%	92,3%	100,0%	87,5%
Total		Recuento	10	26	4	40
		% dentro de TR_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

ANEXO 08

Tabla 13
Alfa de Cronbach. Encuesta trabajo remoto

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	14

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

ANEXO 09

Tabla 14
Alfa de Cronbach. Encuesta desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	32

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.