



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del  
área de operaciones de A&C Business Corporation S.A.,  
Espinar Cusco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Mamani Godoy, Rosalía Edith (ORCID: 0000-0003-3567-0795)

Rिकासca Capatinta, Shommy Verioska (ORCID: 0000-0002-1990-0979)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mis hermanos y sobrinos, por ayudarme en todos los momentos de mi vida.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Rosalía Edith Mamani Godoy

A mi madre, por su apoyo y gran comprensión.

A mi hija que desde el cielo es la luz que me guía.

A mi familia, que exigió siempre excelencia y dedicación para culminar esta etapa profesional.

A los docentes y amigos que me brindaron el apoyo en el desarrollo de mi carrera profesional.

Shommy Verioska Ricasca Capatinta

### **Agradecimiento**

A nuestras madres por ser los pilares más importantes y que con su esfuerzo, dedicación y amor incondicional incentivó todas las etapas de nuestro desarrollo profesional y emocional.

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindar recibimiento a nuestra investigación.

A los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A. que nos brindó la información solicitada y así permitir la realización de nuestra tesis.

Gracias a todas las personas que nos alentaron con que nada es imposible.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
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.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	18
3.2 Variables y Operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	25
3.6.1 Análisis de datos descriptivo .....	25
3.6.2 Análisis de datos inferencial .....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	39
VII. CONCLUSIONES .....	43
VIII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación por juicio de expertos: Trabajo remoto.....	21
Tabla 2. Validación por juicio de expertos: Desempeño laboral.....	22
Tabla 3. Datos de los expertos para la validación.....	22
Tabla 4. Escala de medición de Alfa de Cronbrach.....	23
Tabla 5. Resumen de procesamiento de datos.....	23
Tabla 6. Estadística de fiabilidad: trabajo remoto y desempeño laboral.....	23
Tabla 7. Estadística de fiabilidad: trabajo remoto.....	24
Tabla 8. Estadística de fiabilidad: desempeño laboral.....	24
Tabla 9. Resultado descriptivo de trabajo remoto.....	26
Tabla 10. Resultado descriptivo de desempeño laboral.....	27
Tabla 11. Resultado descriptivo de rendimiento.....	28
Tabla 12. Resultados descriptivos de motivación.....	29
Tabla 13. Resultado descriptivo de productividad.....	30
Tabla 14. Resultado descriptivo de puesto de trabajo.....	31
Tabla 15. Prueba de normalidad de trabajo remoto y desempeño laboral.....	32
Tabla 16. Nivel de correlación de Rho de Spearman.....	33
Tabla 17. Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y Desempeño laboral.....	34
Tabla 18. Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y Rendimiento .. .....	35
Tabla 19. Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y Motivación .	36
Tabla 20. Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y productividad . .....	37
Tabla 21. Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y puesto de trabajo.....	38

## Índice de figuras

Figura 1.	Representación gráfica de la variable trabajo remoto.....	26
Figura 2.	Representación gráfica de la variable desempeño laboral .....	27
Figura 3.	Representación gráfica de la dimensión rendimiento .....	28
Figura 4.	Representación gráfica de la dimensión motivación.....	29
Figura 5.	Representación gráfica de la dimensión productividad.....	30
Figura 6.	Representación gráfica de la dimensión puesto de trabajo .....	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco - 2021. La muestra estuvo conformada por el total de la población de estudio siendo estos 48 colaboradores. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 40 incógnitas, siendo debidamente validada por expertos y obteniendo un nivel de fiabilidad elevada de 0.957 a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. De acuerdo a la metodología empleada, esta investigación se cataloga como no experimental de corte transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. Para medir la correlación entre trabajo remoto y desempeño laboral se aplicó el coeficiente de relación de Rho Spearman, donde se evidencia la existencia de una correlación positiva media de 0.676, coligiendo que el trabajo remoto incrementa el desempeño laboral en mediana magnitud; además con un valor de significancia (bilateral) de 0.000, siendo este menor a  $p = 0.05$ , aceptando la hipótesis e indicando la relación existente entre variables. Se concluye que ante una buena aplicación de trabajo remoto, permitirá incrementar el nivel de desempeño laboral de la empresa en estudio.

**Palabras clave:** Trabajo remoto, desempeño laboral, rendimiento, productividad.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between remote work and the work performance of employees in the operations area of A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco - 2021. The sample consisted of the total study population of 48 employees. The survey was used as a technique and as an instrument a questionnaire of 40 questions, being duly validated by experts and obtaining a high reliability level of 0.957 through Cronbach's Alpha coefficient. According to the methodology used, this research is classified as non-experimental, cross-sectional, correlational, quantitative and applied. To measure the correlation between remote work and work performance, the Rho Spearman relationship coefficient was applied, showing the existence of an average positive correlation of 0.676, concluding that remote work increases work performance in medium magnitude; also with a significance value (bilateral) of 0.000, which is less than  $p = 0.05$ , accepting the hypothesis and indicating the existing relationship between variables. It is concluded that a good application of remote work will increase the level of work performance of the company under study.

**Keywords:** Remote work, job performance, performance, productivity.



## I. INTRODUCCIÓN

La problemática de la investigación fue establecida, según los acontecimientos sobre: el trabajo remoto y el desempeño laboral.

A nivel internacional, la organización internacional del trabajo (2021) indica que, la crisis de la pandemia de COVID-19 ha acelerado el proceso del uso de canales digitales para la prestación de servicios y transmisión de información de manera drástica; por tal, las organizaciones empresariales de todo el mundo tuvieron la necesidad de renovar y adaptarse a los desafíos emergentes, como las modalidades de trabajo, infraestructura digital y nuevas directrices de salud y seguridad en el cuadro de la COVID-19 para los colaboradores. Las organizaciones empresariales de la mano con los gobiernos internacionales establecieron políticas de respuesta para los desafíos latentes en la crisis de la pandemia, como la adaptación de una legislación laboral vigente para facilitar el trabajo desde casa de manera generalizada. En este contexto, pronosticó que el trabajo a distancia y flexible será un nuevo patrón de trabajo sostenible cambiando de un trabajo por “horas de labor” a uno por “trabajos realizados”.

Asimismo, Anghel, Lacuesta, y Cozzolino (2020), indican que el trabajo remoto ha cobrado fuerza en todo el mundo desde hace ya una década. En la Unión Europea, el último año, 13.5% de los empleados trabajan a distancia. Del mismo modo que hay una tendencia creciente al teletrabajo en los países del norte de Europa, tanto en Suecia como en los países bajos el 30% del total de trabajadores desempeñan su labor desde su domicilio.

En el ámbito nacional el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2020), dispuso el trabajo remoto, mediante el Decreto de Urgencia N° 026-2020, con el objetivo de prevenir el contagio del COVID-19. Permitiendo realizar las actividades desde el domicilio del colaborador a través de medios digitales e informáticos; sin alterar el vínculo laboral, el salario y demás condiciones económicas. Continuando, según Tineo (2021), señala como resultado de la pandemia, más de un 80% de organizaciones empresariales peruanas implementaron el trabajo remoto sustentado en la confianza, en clarificar objetivos, en pactar fechas o plazos de entrega y hacer un seguimiento de tareas. Sin lugar a duda aun se requiere el trabajo presencial o en oficina, esto dependiendo de la

naturaleza de sus funciones, en tal caso, consideró para la etapa de post pandemia una modalidad conjunta.

En este contexto A&C Business Corporation S.A., ubicada en Av. Pacifico s/n Barrio Santa Rosa, Distrito y Provincia de Espinar Departamento de Cusco, dedicada, básicamente, a la fabricación de productos de metal mecánica y alquileres de maquinarias, manifiesta carencias en la productividad por parte de los colaboradores, esto debido a la ausencia de comunicación directa entre las líneas de mando y el área de operaciones; así mismo se presentan debilidades, tanto en la planificación como en la supervisión, falta de control de calidad y fallas en la fabricación de estructuras metálicas, innecesario gasto de recursos y el ignorar la línea de mando. Esto se debe al distanciamiento social decretado por el gobierno peruano por el brote del COVID-19 dando lugar al trabajo remoto, home office o trabajo desde casa. De proseguir con estos problemas, la empresa abarcará dificultades tales como penalidades por incumplimiento, hasta la pérdida de clientes, por ende, esta investigación aspira determinar la relación entre trabajo remoto y el desempeño laboral en A&C Business Corporation S.A.

La formulación del problema general de la investigación está orientada de la siguiente forma:

¿De qué manera el trabajo remoto se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021?

Asimismo, se manifiesta la problemática específica:

- ¿Cómo se relaciona el trabajo remoto con el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021?
- ¿Cómo se relaciona el trabajo remoto con la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021?
- ¿Cómo se relaciona el trabajo remoto con la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021?

- ¿Cómo se relaciona el trabajo remoto con el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021?

En tal sentido, se expresa la justificación del estudio en términos prácticos, teóricos, sociales y metodológicos; los cuales atañen al porqué de la investigación.

Se justifica desde el aspecto práctico, dado que nos permitirá determinar la relación entre las variables de estudio en el marco de la pandemia de COVID-19. Posibilitando alternativas de solución ante deficiencias originadas por este entorno, para la mejora del desempeño de los colaboradores.

Además, el estudio se justifica, desde el enfoque teórico, puesto que la investigación se ha sustentado en conceptos y teorías sobre las variables de estudio, optando por distintos autores y enfoques, que permitirán el análisis y la obtención de nuevos conocimientos.

Se justifica metodológicamente, ya que se emplearán técnicas e instrumentos que nos otorgará información certera de las variables de estudio, y realizar un análisis de los datos obtenidos, para brindar un marco orientador a futuras investigaciones de similares variables.

De la misma forma, el estudio se justifica en términos sociales, a consecuencia de que se hará factible el desarrollo de nuevos conocimientos para la mejora de las deficiencias, en aprovechamiento tanto de los colaboradores como de la empresa.

De modo que, el objetivo general de la investigación es el siguiente:

Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.

De los cuales se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el trabajo remoto y el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.

- Identificar la relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.
- Identificar la relación entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.
- Identificar la relación entre el trabajo remoto y el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.

En este aspecto, se define la hipótesis general:

El trabajo remoto se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.

Del cual, se infiere las hipótesis específicas:

- El trabajo remoto se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- El trabajo remoto se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- El trabajo remoto se relaciona con la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- El trabajo remoto se relaciona con el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Según los precedentes internacionales, esta investigación se apoya en los siguientes:

Brito, Pitre, y Cardona (2020), en el artículo titulado: "*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal en una empresa de servicio*", cuyo propósito fue identificar aquellas variables que influyen en el desempeño de los colaboradores. Fue un estudio descriptivo y correlacional, tuvo una población de 90 colaboradores, siendo la muestra un total de 78 personas; aplicaron como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. Obtuvieron que el liderazgo es percibido por los colaboradores como favorables para el clima organizacional con una respuesta por encima del 50%, motivación que permitió ver una respuesta positiva con 49%, toma de decisión por encima del 70%. Concluyeron que la incorporación de las variables de control, seguimiento y liderazgo, es culminante para la creación de un adecuado clima laboral, de igual forma, contribuye en el desempeño y la obtención de objetivos de las empresas.

López, Chávez, Peña, y Guevara (2018), en el artículo titulado: "*Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral*", tuvo como propósito identificar el nivel del valor percibido sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial de Monclova, Coahuila. Fue un estudio de nivel cuantitativo, descriptivo y transversal; siendo la población 135 trabajadores, y con un muestra un total de 95; emplearon un cuestionario rediseñado con un alfa de Cronbach de 0.941. Presentaron a través de la correlación de RS, así como el nivel de significancia el producto de la investigación, reflejaron en todas las variables asociaciones significativas positivas ( $p < 0.001$ ). La motivación con las compensaciones mostraron una fuerte relación ( $r = 0.929$ ) y la motivación con la participación ( $r = 0.928$ ). Concluyeron con la existencia de un nivel de satisfacción positivo, ya que la organización permite que haya un nivel alto de participación del personal.

Staples, Hulland, y Higgins (2016), en el artículo titulado: "*Gestión de trabajadores a distancia en el sector de la tecnología virtual en las organizaciones*"; cuyo objetivo fue investigar como la tecnología virtual en las organizaciones puede gestionar de forma eficaz a los colaboradores remotos. Fue un estudio con enfoque

cuantitativo y de nivel correlacional, emplearon un cuestionario para cuantificar la eficacia de los colaboradores remotos y el empleo de la tecnología virtual. La muestra seleccionada fue de 376 colaboradores en 18 organizaciones. Los resultados indicaron que la autosuficiencia de los colaboradores remotos y las evaluaciones desempeñan un papel importante que influyen en el trabajo a distancia ( $r$ -pearson =0.92;  $p$ -valor < 0.05). Asimismo la efectividad, productividad percibida, satisfacción en el trabajo y habilidad es difícil de medir cuando se labora desde un lugar distinto a la oficina ( $r$ -Pearson = 0.81;  $p$ -valor < 0.05). Concluyeron que mediante una competente gestión del talento humano que capacite al personal según los avances tecnológicos disminuye el estrés de los colaboradores mejorando su rendimiento laboral.

Guardiola y Basurto (2015), en el artículo titulado: *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”*, cuyo propósito fue conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. Fue un estudio transversal-descriptivo, la cual estuvo formada por 73 directivos. Se acondicionó dos instrumentos para medir cada variable de estudio. Obteniendo que si hay relación significativa entre variables  $r = 0.614$   $p = 0.000$ . Dedujeron que existe influencia positiva y significativa, y que no existe alguna diferencia relevante entre los años de servicio y niveles académicos.

Ngari , Kilika y Muathe (2018), en su artículo titulado: *“Características laborales y desempeño de los empleados en capital privado Empresas en Kenia”*, cuyo propósito fue determinar el efecto de las características del trabajo en el desempeño de los empleados entre empresas de capital de riesgo en el condado de la ciudad de Nairobi en Kenia. El estudio tuvo un nivel descriptivo, con una muestra de 210 empleados en 25 firmas; aplicaron cuestionarios para la recopilación de datos. El estudio reveló la importancia de la relación que existen entre la variedad de habilidades y el desempeño de los empleados con un valor de  $p$  de 0.005. Concluyeron que la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la autonomía y la retroalimentación afecta el desempeño de los empleados.

Del mismo modo, indicamos los trabajos previos de aspecto nacional con aportes certeros, tales como:

Vicente, (2020), en la investigación titulada: *“Trabajo remoto y gestión administrativa en la institución educativa Rosa Dominga Pérez Lindo – La Victoria 2020”*, su finalidad fue determinar la relación entre las variables mencionadas. La indagación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y tipo descriptivo; la muestra estuvo formada por el total de la población docente siendo esta 31 personas; aplicó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario. Al aplicar el RS, produjo un coeficiente de correlación de 0.693; interpretando que las variables de la investigación poseen relación positiva media. Finalizó con establecer que el trabajo remoto permite la continuidad de la gestión administrativa, así, al mejorar el nivel tecnológico digital del colaborador en la nueva modalidad, se optimizará el nivel de gestión, por tal existe correlación positiva entre variables.

Suarez (2020), en la investigación titulada: *“Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la UGEL San Pablo, Año 2020”*, el propósito fue determinar la relación de las variables de investigación. La metodología fue no experimental, transversal y correlacional, la muestra estuvo constituida por el total de la población siendo este 40 profesores. Extrajo como resolución la existencia de una correlación positiva considerable de grado 0.654 entre las variables de estudio. Concluyendo que la calidad del servicio mejorará ante una mayor eficiencia en la implementación del teletrabajo.

Guillermo (2018), en la investigación titulada: *“Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”*, propuso determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la municipalidad en estudio. La indagación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional; la población estuvo integrado por 206 funcionarios de los cuales consideró 141 como muestra; aplicó como instrumento dos cuestionarios. En consecuencia obtuvo una relación positiva muy significativa de  $r = 0.841$ , y un  $p = 0.00$ . Concluyó demostrando la relación significativa existente entre las variables de estudio.

Callata y Fuentes (2018), en el artículo titulado: *“Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la UNA- Puno”*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre motivación y desempeño laboral. El diseño aplicado fue el correlacional, con una población de 95 docentes y con una muestra de 77;

para medir la motivación laboral confeccionó un cuestionario con un  $\alpha = 0,82$ . En la evaluación de desempeño consideró resultados de evaluación de la oficina de supervisión académica de la UNA cuyo instrumento fue debidamente validado. Los resultados de la correlación de Pearson = 0.271 y con sig. = 0.75, adicional, muestran que en la primera dimensión de la variable motivación, relaciona a factores de higiene el 59.1% consideran como alta satisfacción, la segunda dimensión reconocimiento, crecimiento y satisfacción laboral se evidencia que el 79.5% como alta motivación y en cuanto al desempeño docente global un 77:3% en la categoría bueno. Concluyó confirmando baja correlación entre variables con tendencia positiva.

Garay (2017), en la investigación titulada: “*Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Herminio Valdizán – Santa Anita 2017*”, su intención fue determinar la relación entre las variables de estudio. Desarrollado a través del método hipotético deductivo, de diseño no experimental y corte transversal en el enfoque cuantitativo; la población fue de 150 técnicos en enfermería con condición de nombrados con 5 años de antigüedad, siendo la muestra 108 trabajadores; aplicó dos instrumentos debidamente validados para la toma de datos. Obtuvo una correlación de rho = 0.843 y sig. menor a 0.05 entre variables. Finalizó alegando que existe relación positiva de magnitud alta.

Con respecto a la primera variable, trabajo remoto, el estudio se efectuó con base en los siguientes planteamientos teóricos.

Osio y Delgado (2010), considera que este término viene etimológicamente de la asociación de dos palabras: del griego “telou” y del latín “tripaliare” las cuales significan lejos y trabajo respectivamente.

El trabajo remoto, es un nuevo esquema laboral separando a los colaboradores los cuales prestan sus servicios, del contacto personal, desarrollándolos desde su domicilio u otros lugares de su elección de manera regular o permanente, empleando las TIC's, siempre que la naturaleza de sus funciones lo permita. (Organización Internacional del Trabajo, 2021a). De la misma forma, Cháris y Spanier (2018), exponen que es una modalidad laboral de tendencia actual, que se apoya en las TIC, ofreciendo beneficios para los colaboradores, organizaciones y sociedad al emplearlo; y a su vez considerado



como una forma de explotación de los colaboradores con riesgos relacionados con el trabajo individual, ocasionando aislamiento social y profesional de los mismos.

De acuerdo al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020), denomina trabajo remoto a la asistencia laboral del personal con presencia física del colaborador en su vivienda, usando cualquier tipo de herramienta tecnológica o mecanismos que permitan realizar sus actividades fuera del centro de trabajo, sin afectar el vínculo laboral, el salario, y demás condiciones económicas. También es la ejecución de labores derivada de un contrato de trabajo, desde la residencia del colaborador, quien, apoyado por equipos informáticos y tecnológicos, reporta sus actividades en tiempo real a sus supervisores inmediatos (Valencia, 2018).

Por su parte, Torten, Reaiche y Caraballo (2016), declaran que el éxito de la adopción del trabajo remoto depende de muchos factores, incluida la apertura del colaborador para tal arreglo de trabajo, como la apertura y deseo de la empresa de aprovechar dicho modelo y una infraestructura de tecnología y las comunicaciones que pueda permitir su éxito. De igual importancia, Muñoz, Amórtgui y Esguerra (2017), indican que su implementación beneficia a las empresas siendo amigable con el medio ambiente, ya que optimiza los recursos contribuyendo a la política de cero papel y reduce la emisión de gases contaminantes, por otra parte, la cultura organizacional y la resistencia al cambio son algunos obstáculos que impiden una eficiente implementación de esta modalidad, las cuales deberían de quebrantarse mediante asesorías especializadas y así coadyuvar a la eficiencia de los procesos operativos.

Además Gálvez, Tirado y Martínez (2020), señalan que el trabajo remoto ha demostrado su eficacia al ser un componente clave de las organizaciones alineadas con las agendas de sostenibilidad social, aunque puede ayudar a los trabajadores a lograr una simetría entre la vida personal y laboral, el trabajo remoto por sí solo no es garantía de éxito en tal sentido, ni como una herramienta que fomenten dicha sostenibilidad, necesita de estar rodeado de un contexto de apoyo y promoción que está directamente relacionado con las culturas organizacionales. Asimismo, Peiró y Soler (2020), enfatizan que para que un trabajo remoto sea eficaz se requiere, la reorganización y la adaptación de sistemas y procesos, acorde como la creciente potencial de la digitalización que permite la optimización de procesos haciendo eficaz y eficiente de la producción y también el capital humano. Desde la posición

de Ramirez y Chuquillanqui (2016), resaltan la importancia de la capacitación de los colaboradores en esta modalidad de trabajo a domicilio, ya sea en materia de seguridad y salud en el trabajo, puesto que es preciso que tenga conocimiento para prevenir cualquier tipo de contingencia; o en materia del uso y manejo de las TIC's.

Aunque, en la opinión de Rosenfield y Alves (2011) citado en Martins y Spanier (2018), enfatizan consecuencias negativas, muchas veces el compromiso excesivo busca cubrir los inconvenientes para armonizar la vida laboral y personal e incluso las consecuencias para el avance profesional dentro de la empresa. Los trabajadores tienden a tener un compromiso ambiguo, incluso cuando son virtuosos ya que, a pesar de realizar su trabajo con un alto compromiso y poseer un fuerte autocontrol y autodisciplina a lo largo del tiempo, experimentan desventajas colaterales, como las de gestión articulada entre trabajo y familia, una situación más dolorosa para aquellos con niños pequeños que requieren más atención, tendencia al aislamiento profesional y desventajas competitivas en términos de distribución de puestos y tareas. De la misma forma Allen, Golden, y Shockley (2015), señalan una explicación para la interferencia de la familia en el trabajo, pues que esta modalidad puede incrementar la responsabilidad familiar asumida por el trabajador remoto, tal vez porque es el miembro que se ocupa de las reparaciones del hogar, o los mandatos, etcétera. Por ende, para ofrecer un beneficio en términos de gestión del trabajo y familia, puede ser importante que los trabajadores remotos establezcan límites y expectativas claras con la familia y los amigos.

Finalmente, Thulin , Vilhelmson y Johansson (2019), argumentan que el trabajo remoto afecta la presión del tiempo y la práctica del control en la vida diaria, puesto que la presión general percibida y el control a lo largo del uso del tiempo están claramente asociados con factores sociales. Las mujeres y los trabajadores remotos con niños experimentan los mayores niveles de presión de tiempo en la vida cotidiana, independientemente de la práctica de esta modalidad los colaboradores con niños pequeños también experimentan los niveles más bajos de control del uso de tiempo. La presión del tiempo es un papel decisivo de la situación familiar y las expectativas de género.

En consecuencia, tras haber determinado diversos conceptos de la primera variable, trabajo remoto, dentro de los cuales encontramos 4 dimensiones:

La cultura organizacional es un sistema de convicciones y aptitudes desarrolladas y compartidas ampliamente por un grupo para hacer frente a las dificultades de adaptación dentro de una organización. Asimismo, es la manera en que los colaboradores perciben a una organización, no la evalúan solo la describen. (Chiavenato, 2009, citado en Huallpahauque, 2017). Del mismo modo Pearson y Saunders (2014), plantea que es la actividad más importante en las relaciones humanas para el funcionamiento de los grupos sociales con la finalidad de alcanzar objetivos organizacionales es la comunicación, siendo éste un indicador fundamental.

Con respecto a las herramientas tecnológicas se refieren a los programas y dispositivos tecnológicos que permiten simplificar las actividades, haciendo del intercambio de conocimientos e información más eficiente. (Arango, 2006, citado en Apaza y Zavala, 2018). En concordancia con Obrenovic et al. (2020), las herramientas tecnológicas permiten acceder, producir, almacenar y comunicar datos de información presentados en textos, sonidos e imágenes. Esta innovación tecnológica esta representada en equipos de computación, telefonía móvil, bases de datos, internet entre otras.

Como expresa Sturm (2020), la optimización de procesos es la principal herramienta cuantitativa en la toma de decisiones, consiste en ajustar un proceso para optimizar un conjunto de parámetros sin quebrantar algunas restricciones, tiene como principales objetivos el minimizar costos, maximizar el rendimiento entregando mejores productos y servicios. Respaldando lo dicho, Holterman (2013) agrega que los esfuerzos de optimización deben fortalecer el negocio principal de una empresa, entregando mejores productos y servicios, en un periodo de tiempo más corto, a menor costo y con menor impacto ambiental. De la misma manera, Rut y Wolczanski (2018), describe que son todas las actividades vinculadas destinados a mejorar la eficiencia de la producción, incluido el análisis de lo procesos de producción, el uso de recursos, suministro de producción, volatilidad, control de informes del proceso de fabricación, succión de materiales, identificación de riesgos, limitaciones y perdidas

Finalmente, la capacitación es el proceso donde los colaboradores aprenden nuevas habilidades básicas que les permitirá desempeñar sus funciones con mayor efectividad (Dessler y Varela, 2017). En otras palabras, es un proceso de formación

que incluye alcanzar nuevos conocimientos, la actualización de habilidades, la comprensión de reglas o alteraciones de la actitud o comportamiento para perfeccionar el desempeño del personal y ampliar sus oportunidades de desarrollo profesional (Sabir , Akhtar, Bukhari, Ahmed y Nasir, 2014). Asimismo Rodriguez y Walters (2017), señalan ventajas de la capacitación: incrementa la moral, confianza y motivación en los colaboradores; reduce los costos de producción; promueve una sensación de seguridad; acrecenta la colaboración del personal en el proceso de cambio proporcionando las competencias necesarias para adaptarse a situaciones nuevas y desafiantes; abre las puertas al reconocimiento, salario más altos y promoción; y por último, ayuda a la organización a mejorar la disponibilidad y calidad de su personal.

Los beneficios del trabajo remoto para las organizaciones empresariales es que se hacen más ágiles y competitivas, se asume menos riesgos como empresa ya sea en la infraestructura como en costos del talento humano, mayor flexibilidad en el transcurso de selección de personal puesto que no limita zonas donde el colaborador habite. Maderos y Barboza (2014).

Como expresa Maderos y Flores (2009) y Ocio (2010) citado en Madero y Barboza (2014), el trabajo remoto a nivel profesional brinda una mayor independencia del trabajo al colaborador; a su vez cuenta con la desventaja de el desarrollo de las relaciones personales y profesionales se vuelve limitado, afectando tal vez a su rendimiento, asimismo, la integración e interacción se hace mínima con la organización causando que el colaborador no tenga identidad laboral.

Adicional el MinTIC (2012) considera que el colaborador se beneficiará con esta modalidad dado que: ahorrará tiempo en el desplazamiento por ende habrá un reducción de costo en pagos de transporte, mejora significativa en la salud puesto que consumira alimentos caseros y al tener mayor presencia en el hogar incrementará los vínculos familiares.

Los retos en la implementación del trabajo remoto se disgrega en los siguientes: el control puesto que posibilita el seguimiento a los colaboradores para el cumplimiento de actividades; la productividad ya que al tener un balance entre la vida personal con la laboral se centran en en el logro de objetivos; los costos ya

que se realizaran inversiones en tecnología pero que a mediano plazo retornarán como reducciones en el costo fijo; la cultura organizacional puesto que tanto supervisores como colaboradores deberán adaptarse a un entorno flexible, con apoyo en la confianza, la orientación a logros y el empleo de las TICs haciendo de la organización competitiva en un entorno cambiante; la tecnología puesto que dependiendo de la actividad de la organización se requerirá inversión y cambios en plataformas haciendo la empresa productiva. MinTIC (2012).

Por otra parte, Belzunegui y Erro (2020), dan a conocer los factores que afectan al trabajo remoto, como: la tecnología puesto que es el mecanismo principal para el desenvolvimiento de esta modalidad de trabajo, hogar para que haya un equilibrio entre la familia y las actividades del trabajo, y por ultimo el ambiental ya que reduce la huella de carbono derivada de la movilidad.

En cuanto a la segunda variable, desempeño laboral, el estudio se efectuó con base en los siguientes planteamientos teóricos.

El desempeño laboral es la destreza o habilidad con la que los trabajadores realizan una actividad. Ruiz (2015). Al respecto, Meyer y Peng (2006), citado en Revenio (2016), sugiere que es el resultado de la contribución de una persona a la organización con respecto a su comportamiento para participar, y que la organización puede percibirlo como productivo o contraproducente. Se puede lograr un buen rendimiento cuando los colaboradores cumplen con las expectativas del empleador y es atribuible éxito a la empresa. Además, es que tan bien los colaboradores realizan su labor, la iniciativa que toman y el ingenio que muestran para resolver problemas y la manera en que aplican sus recursos disponibles y el tiempo y la energía que gastan en sus labores. (Rothman y Coetzer, 2003, citados en Tetik, 2016).

Arifin, Nirwanto y Manan (2019), declaran que el desempeño laboral es lograr objetivos organizacionales como la calidad, el ahorro y otros criterios efectivos, sin embargo, no solo involucra la producción sino también analiza los aspectos de cantidad y calidad del trabajo. Reconoce tres tipos principales de comportamiento que son una actuación en el trabajo: el desempeño de la tarea, se trata de cómo alguien lleva a cabo sus deberes y responsabilidades en la producción de bienes, servicios o tareas administrativas; la membresía, que es la contribución de las

acciones al entorno organizacional, como ayudar a los demás en el apoyo de logro de metas organizacionales; y por último la contra productividad, se trata de acciones que dañan activamente la organización, como robar, dañar propiedad de la empresa, comportarse agresivamente con los colegas y evitando la asistencia.

En concordancia, Contan (2017), expone que el desempeño laboral está conectado con el campo de desarrollo, la motivación, la gestión de recursos, por ende, influye y está influenciado por la satisfacción laboral principalmente y por muchos otros factores. Si los directivos son conscientes de estos factores, pueden evitar insatisfacción, falta de cooperación y negativismo de sus colaboradores, por tal, es fundamental el evaluar a los colaboradores para hallar sus necesidades y quejas para mejorar el proceso de trabajo, adicional el entorno empresarial es otro factor importante que conducirá a un buen desempeño laboral.

Continuando, la Organización Internacional del Trabajo (2020), señala que en la circunstancia del COVID-19, puede ser muy difícil superar el aislamiento, particular en los equipos en línea y/o dirigirlos, mantener la productividad mientras se trabaja a distancia y conciliar el trabajo remunerado con el trabajo de cuidado domestico no remunerado, afectando al desempeño del trabajador, para lo cual sugieren tomar medidas de mantenimiento del empleo impartiendo cursos en línea orientados a mejorar las competencias de los trabajadores, de manera que tengan una mayor adaptabilidad, con programas adaptados de aprendizaje en el medio laboral y cursos en línea que maximicen el rendimiento. Existe un desacuerdo entre vida personal y desempeño de los colaboradores, el compromiso afecta a la vida personal que se traduce en un bajo rendimiento de los colaboradores, el conflicto laboral y familiar esta inversamente relacionado con el desempeño de los colaboradores, se examina que el trabajo y los conflictos familiares disminuyen la satisfacción de los colaboradores, aumentado el estrés y disminuyendo la producción. (N y Jacob, 2015)

De acuerdo con Álvarez (2016), afirma que los colaboradores que posean alta motivación en valores, conllevan un mejoramiento al desempeño laboral y por tal, al logro de los objetivos. Chigonim (2019), ratifica que existen muchos factores que contribuyen al mejoramiento de esta variable, y van desde las características personales de cada individuo, sus habilidades y disposiciones para aceptar instrucciones de mejora, hasta las expectativas con las que entran en el trabajo que

pueden clasificarse en intrínsecas y extrínsecas. Es portentoso notar que los factores motivacionales son muy personales, subjetivos y simbólicos porque lo que estimula a una persona no estimulará a otra, ni los mismos estímulos sirven para motivar a la misma en todo momento. Bonavida y Gasparini (2020), determinan que, en la modalidad de trabajo desde casa, el puesto de trabajo determinara el desempeño del colaborador, calificaron que empleos en manufactura y similares son incompatibles para el buen desempeño en este entorno.

Sin embargo existen cuatro determinantes que afectan positivamente al desempeño laboral: la habilidad, las cuales deberán ser estables en el colaborador para ser empleados al realizar una determinada tarea; el esfuerzo, se explica en la motivación que suele desencadenar el esfuerzo del colaborador, es decir, cuando un colaborador está motivado en su trabajo, hará mucho esfuerzo o energía para realizar su trabajo con éxito; la percepción del rol, para que los colaboradores pongan su esfuerzo en el lugar correcto y se desempeñen de manera eficiente, deben comprender claramente su papel; y por último la planificación, este es fundamental para alcanzar los objetivos y cumplir los plazos. (Addison, 2005, citado en Ramzy, El Bedamy y Maher, 2018).

En consecuencia, tras haber determinado diversos conceptos de la segunda variable desempeño laboral dentro de los cuales encontramos 4 dimensiones:

Con respecto al rendimiento Gabini y Salessi (2016), denominan que es uno de los constructos más explorados en la humanidad de la psicología organizacional. No obstante, la descripción de la ciencia hasta finales de la década de los 80 se encuentra atestado de indagaciones para medir de manera indiferenciada el rendimiento laboral, la productividad y la aptitud de los empleados. Así, la carencia de una evidente diferenciación de la especificación de estos términos ha conllevado que estos sean abordados, frecuentemente, como conceptos intercambiables. Por su parte, Defriza, Rahman, y Madjid (2019), sostienen que es una descripción del nivel de logro de la implementación de un programa de actividades o políticas para lograr los objetivos descritos en la planificación estratégica de una organización.

Según López et al. (2018), la motivación representa un grupo de factores que hacen que un individuo realice sus labores con empeño y expectativa para enriquecer las necesidades personales y familiares. El elemento humano es

necesario en todos los procesos de una organización, por tal, el aspecto motivacional, debe convertirse en el ser de la empresa de capital humano en las organizaciones; facilitando que el sujeto se concentre en sus objetivos y tracen el sendero en dirección a los resultados de la planificación incrementando su efectividad; del mismo modo Milliman y Clair (1996) citado por Dubois y Dubois (2012), afirman que el empleo de reconocimientos y recompensas son tácticas factibles para el incremento del desempeño y la innovación del recurso humano. Khan (2015), citado por Sohail Butt (2017), considera a la motivación como factores internos y externos que potencian el deseo y energía de las personas para que permanezcan leales y comprometidas a un trabajo, y para ejercer un nivel persistente de esfuerzos para lograr una meta. Es la disposición de un colaborador a aportar altos niveles de esfuerzo en su trabajo, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer necesidades así como de su entorno personal, siendo la motivación un papel importante en el cumplimiento de objetivos y metas. (Trestiza Comighud y Jamio Arevalo, 2020)

Como expresa Mankins (2017), la productividad es la cuantificación de bienes y servicios elaborados por cada elemento empleado (capital, colaborador, tierra, periodo; etcétera) durante una determinada etapa, y es directamente inherente al desempeño, siendo un factor decisivo en el desarrollo económico. De igual importancia, Betül (2015), indica que es la utilización del mínimo de recursos empleados para alcanzar el máximo de los objetivos tanto organizacionales como individuales en el menor tiempo posible. Asimismo, la productividad de un trabajador dado será evaluada en relación con un promedio de colaboradores haciendo un trabajo similar, porque gran parte del éxito de cualquier organización se basa en la productividad de su fuerza laboral empleada. (Lam y Burlón, 2006, citado por Biswakarma, 2018). Por otra parte, Alamar y Guijarro (2018), consideran como productividad, al listado que existe entre los bienes de una organización que invierte en sus operaciones y los ingresos que obtienen de la misma, es un señalizador esencial en el estudio de la condición de una empresa y de la característica de su gestión.

Hay muchos factores por que la productividad puede ser afectada, tales como, la motivación y efectividad de los gestores, el ánimo y el grado de capacidad de la mano de obra, la calidad y la accesibilidad de los materiales. La productividad no



refleja cuanto valoramos los productos, solo mide la eficiencia con la que se usa los recursos para producirlos, por tal una empresa puede mejorar su eficiencia productiva de tres formas: mejoras en la eficiencia técnica, progreso tecnológico y cambio organizacional. (Gordon, Zhao y Gretton, 2015). El logro de una mayor productividad es uno de los primordiales propósitos de cualquier organización comercial. Una mayor productividad garantiza mayor generación y mejor utilización de los activos disponibles, el incremento de la productividad es un poderoso instrumento para garantizar un mayor desarrollo de una economía. (Sultana, 2019).

Finalmente, Díaz y León (2019), el puesto de trabajo es la agrupación de funciones y responsabilidades que lleva a cabo a un trabajador empleando determinados métodos o procesos y con los instrumentos disponibles, teniendo una ubicación totalmente definida en el organigrama. Durante la trayectoria de un profesional, todas las personas ocupan un puesto de trabajo, con unas funciones asignadas en una determinada organización de este modo para las empresas, el puesto de trabajo es el pilar para el crecimiento de las organizaciones.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

Está orientada al enfoque cuantitativo, pues Wright, O'Brien, Nimmon, Law, y Mylopoulos (2016) consideran que este enfoque busca probar ciertas teorías, empleando la lógica deductiva, a través de la recopilación de evidencias de validez y confiabilidad.

En este sentido, este enfoque emplea cuestionarios para analizar sus resultados estadísticamente, así aprobar y/o rechazar relaciones entre variables. Rodríguez (2010).

##### **3.1.2 Tipo**

El estudio es de tipo aplicada, porque empleando el marco teórico, posibilita la resolución de problemáticas brindando opciones de solución.

Este tipo de estudio busca resolver problemas de manera efectiva y fundamentada. Hernández, Fernández, y Baptista (2014). Además, Tamayo (2003), lo denomina también como activa o dinámica y básicamente busca comparar la teoría con la realidad.

##### **3.1.3 Nivel**

La investigación es correlacional, a consecuencia de que, Hernández (2012) aseveran que este nivel cuantifica relaciones entre conceptos y variables, permitiendo predicciones.

También, busca precisar el nivel de variación ente dos o más factores asociados a través de estadísticas y coeficientes de correlación. (Tamayo, 2003).

##### **3.1.4 Diseño**

Es no experimental, en virtud de que no se manipularon las variables de estudio, sin embargo, éstas se analizaron mediante la observación.

De igual manera, es de corte transversal, pues se cuantifica en un periodo determinado. De acuerdo con Domínguez (2016) este diseño de investigación no produce situaciones, empero, se observan las existentes en un determinado tiempo en su entorno habitual, para posteriormente estudiarlos.

## **3.2 Variables y Operacionalización**

Cauas (2015), expresa que es una peculiaridad perceptible de un fenómeno que presenta variabilidades en continuas mediciones temporales o se manifiesta en distintas clases.

Por tal, las variables de la investigación son cualitativas, pero de enfoque cuantitativo; puesto que se evalúan las cualidades de éstas y seguidamente se cuantifican.

### **3.2.1 Trabajo remoto**

#### **Definición conceptual**

De acuerdo al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020), lo denomina como la asistencia laboral del personal con presencia física del colaborador en su vivienda, usando cualquier tipo de herramienta tecnológica o mecanismos que permitan realizar sus actividades fuera del centro de trabajo, sin afectar el vínculo laboral, el salario, y demás condiciones económicas. (Ver anexo 01)

#### **Definición operacional**

La cuantificación de la variable se realizó empleando como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento; con base a la escala de Likert (1=nunca; 5=siempre).

### **3.2.2 Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Es la destreza o habilidad con la que los trabajadores realizan una actividad. (Ruiz, 2015). (ver anexo 01)

#### **Definición operacional**

La cuantificación de la variable se realizó empleando como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento; con base a la escala de Likert (1=nunca; 5=siempre).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

En este aspecto, la población objeto de estudio estuvo formada por 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A.

La población es un conjunto de componentes definidos, que posee atributos y características comunes, definidos a través de criterios establecidos para la investigación. (Cantoni, 2009). De nuevo Cantoni (2009), considera que una población finita tiene un tamaño pequeño, por tal, es factible precisar la cantidad de los elementos.

Para la investigación, se consideró como muestra censal al total de la población que son 48 colaboradores del área de operaciones. Esta perspectiva es viable, ya que la población es relativamente pequeña, por ende, no se aplicó el cálculo de la muestra ni el muestreo correspondiente, ya que, los datos se obtuvieron del total de la población. (Hayes, 1999, citado en Vasquez, Tello, Huamán y Ríos, 2019).

### **3.3.2 Criterios de selección**

#### **Inclusión**

Arias, Villasís, y Miranda (2016), manifiesta que este tipo de criterios son todas las características particulares establecidas que un elemento debe tener para ser parte del estudio.

Se consideró para esta investigación a todos los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar.

#### **Exclusión**

Como expresa Arias et al. (2016), este criterio se refiere a los atributos de los elementos que puedan alterar el resultado del estudio.

Por lo tanto, para esta investigación no son aptos aquellos individuos que no laboran en el área de operaciones de A&C Business Corporation S.A.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

Se estimó a cada uno de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A. Espinar.

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

### **3.4.1 Técnica**

Para la recolección de información se empleó la encuesta como técnica. Puesto que se obtiene la información mediante procedimientos estandarizados para cada sujeto de una porción de la población de estudio. (Gallardo, 2017).

### 3.4.2 Instrumento

Se empleó el cuestionario, con el propósito de conocer la relación de las variables, estuvo integrado por 40 incógnitas con escala ordinal y de tipo Likert con cinco escalas el cual permitió cuantificar la información. (Ver anexo 2)

Este instrumento permite plantear un conjunto de incógnitas o aseveraciones para recoger información estructural sobre una porción de la población y con un tratamiento cuantitativo es posible contrastar estadísticamente algunas relaciones. (Meneses, 2016).

#### Validez

Hernández et al., (2014), afirma que es el nivel en que una herramienta en verdad cuantifica la variable que pretende cuantificar; en cuanto a su objetividad, veracidad, precisión y autenticidad.

Este procedimiento fue realizado a través de un juicio de especialistas, sometiendo al instrumento a una evaluación a base de criterios de pertinencia, relevancia y claridad; con el propósito de aplicarlo una vez validado. (Ver anexo 3)

**Tabla 1.**

*Validación por juicio de expertos: Trabajo remoto*

<b>Criterios</b>	<b>Exp. 01</b>	<b>Exp.02</b>	<b>Exp.03</b>	<b>Total</b>
<b>Claridad</b>	91%	93%	89%	273%
<b>Objetividad</b>	91%	92%	92%	275%
<b>Pertenencia</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Actualidad</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Organización</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Suficiencia</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Intencionalidad</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Consistencia</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Coherencia</b>	91%	92%	85%	268%
<b>Metodología</b>	91%	91%	84%	266%
			<b>Total</b>	<b>2708%</b>
			<b>CV</b>	<b>90.26%</b>

En la tabla 1 se observa la validación por juicio de especialistas correspondiente a la primera variable con un promedio total de 90.26%, considerándose el cuestionario como excelente y aplicable para la investigación.

**Tabla 2.**

*Validación por juicio de expertos: Desempeño laboral*

<b>Criterios</b>	<b>Exp. 01</b>	<b>Exp.02</b>	<b>Exp.03</b>	<b>Total</b>
<b>Claridad</b>	91%	91%	88%	270%
<b>Objetividad</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Pertenencia</b>	91%	94%	88%	273%
<b>Actualidad</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Organización</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Suficiencia</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Intencionalidad</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Consistencia</b>	91%	91%	88%	270%
<b>Coherencia</b>	91%	92%	88%	271%
<b>Metodología</b>	91%	92%	88%	271%
			<b>Total</b>	<b>2710%</b>
			<b>CV</b>	<b>90.33%</b>

En la tabla 2 se observa la validación por juicio de especialistas correspondiente a la segunda variable con un promedio total de 90.33%, considerándose el cuestionario como óptimo y aplicable para la investigación

**Tabla 3.**

*Datos de los expertos para la validación*

<b>Ítem</b>	<b>Grado y Nombre</b>
Experto 1	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel
Experto 2	Dr. La Cruz Arango, Óscar David
Experto 3	Mg. Alonso López, Alfredo

**Confiabilidad**

Se refiere a la estabilidad del instrumento separadamente del observador y del tiempo que se aplique, por ende, es el grado de precisión o consistencia interna

que radica en verificar si las características métricas están relacionadas con constructo. (Morales, 2007, citado en Santos, 2017).

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante una prueba piloto a 5 colaboradores de la muestra, una vez obtenida la información se empleó el programa SPSS versión 26, y por intermedio del coeficiente de alfa de Cronbach se extrajo 0,957; por tanto, siendo aceptable y aplicable desde la posición de Morales (2007) citado en Santos (2017).

**Tabla 4.**

*Escala de medición de Alfa de Cronbach*

<b>Valores</b>	<b>Niveles</b>
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.9 Elevada
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.8 Acepto
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.7 Regular
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.6 Baja
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.5 Muy Baja
Coeficiente Alfa de Cronbach	<0.5 Nula

Autor: Adaptada de Hernández et al. (2014)

Se detallan los resultados obtenidos:

**Tabla 5.**

*Resumen de procesamiento de datos*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Válido	5	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	5	100,0

a. La eliminación por listarse basa en todas las variables del procesamiento.

**Tabla 6.**

*Estadística de fiabilidad: trabajo remoto y desempeño laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,957	40

Como se evidencia en la tabla 6, el análisis de fiabilidad por medio del  $\alpha$  señala un coeficiente de 0,957; lo tanto, expresa que el instrumento cuenta con una elevada confiabilidad, por tal, el instrumento es aceptable y aplicable.

**Tabla 7.**

*Estadística de fiabilidad: trabajo remoto*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,939	20

Como se evidencia en la tabla 7, el análisis de fiabilidad por medio del  $\alpha$  señala un coeficiente de 0,939; por este motivo, manifiesta que el instrumento presenta una elevada confiabilidad, por tal, el instrumento es aceptable y aplicable.

**Tabla 8.**

*Estadística de fiabilidad: desempeño laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,892	20

Como se evidencia en la tabla 8, el análisis de fiabilidad por medio del  $\alpha$  muestra un coeficiente de 0,892 lo cual expresa que el instrumento posee una confiabilidad aceptable, por tal, el instrumento es aplicable.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación inició con la identificación del conflicto en el área de operaciones de A&C Business Corporation S.A. en la coyuntura de la pandemia del COVID-19, según la información obtenida se diseñó un cuestionario el cual, una vez validado se aplicó a los colaboradores del área de operaciones a través de la plataforma virtual de intranet de A&C, y a su vez interactuando con los participantes. Seguidamente recabado los datos, se empleó el sistema estadístico SPSS V26 obteniendo así una matriz de datos con Rho de Spearman logrando contrastar la hipótesis. Finalmente, se presentaron en tablas y gráficas los resultados dando cabida a la discusión y conclusión de la investigación.



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

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de datos.

#### **3.6.1 Análisis de datos descriptivo**

Gallardo (2017), menciona que es una agrupación de medidas que posibilitan sintetizar información y/o datos adquiridos en forma de figuras, gráficos y tablas para su dócil interpretación.

Por ende, la estadística descriptiva se realizó a través de estadígrafos de tendencia central. Los cuales se exhiben en gráficos o tablas para mejor representación del análisis.

#### **3.6.2 Análisis de datos inferencial**

Se refiere a la técnica que establece la capacidad de efectuar generalizaciones que van más allá de los datos. (Gallardo, 2017).

Por consiguiente, la estadística inferencial se encargó de corroborar la hipótesis. Inicialmente se ejecutaron pruebas de hipótesis de normalidad con la intención de conocer el comportamiento de las variables y dimensiones de estudio. Posteriormente conocido la distribución de datos se empleó la correlación Rho de Spearman conociendo así la hipótesis de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la ejecución de la investigación se respetó en todo momento los aspectos éticos, manteniendo con discreción los datos obtenidos a través del cuestionario, así como la identidad de los individuos partícipes, cabe resaltar que dichos participantes estuvieron dispuestos mas no obligados en la contribución del estudio. Respecto a las teorías y las opiniones externas y propicias a distintos autores, se encuentran, apropiadamente referenciadas y no se incurrió en transformaciones. En cuanto a la redacción se empleó las normas APA y se respetó todos aquellos formatos, metodologías y medidas facilitadas y decretadas por la universidad César Vallejo. Siendo esta investigación de carácter original.

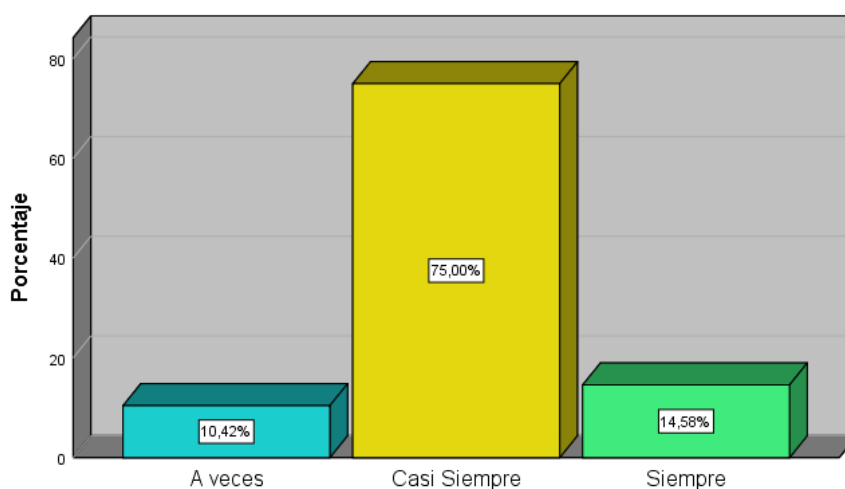
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 9.**

*Resultado descriptivo de trabajo remoto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	10,4	10,4	10,4
	Casi Siempre	36	75,0	75,0	85,4
	Siempre	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	



**Figura 1.** Representación gráfica de la variable trabajo remoto

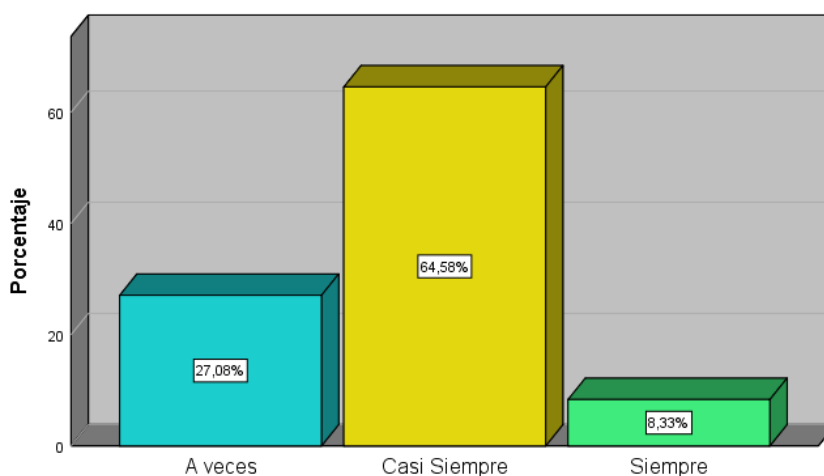
Interpretación:

De acuerdo con la tabla 9 y figura 1, en la muestra de 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco en el año 2021, siendo este el 100% de la muestra, se obtuvo que 36 colaboradores que comprende el 75%, considera que el trabajo remoto casi siempre tiene relación sobre el desempeño laboral, un 14.6% (7 colaboradores) considera siempre y el 10.4% (5 colaboradores) considera que a veces.

**Tabla 10.**

*Resultado descriptivo de desempeño laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	13	27,1	27,1	27,1
Casi Siempre	31	64,6	64,6	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	



**Figura 2.** Representación gráfica de la variable desempeño laboral

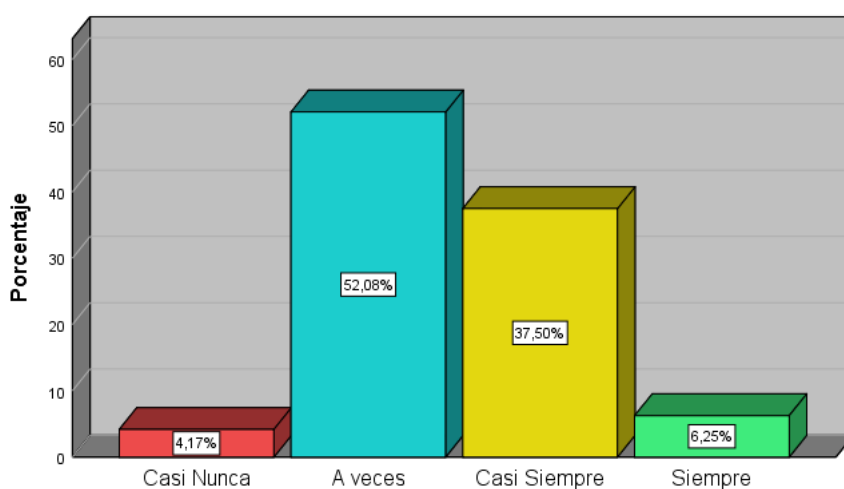
Interpretación:

De acuerdo con la tabla 10 y figura 2, en la muestra de 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco en el año 2021, siendo este el 100% de la muestra, se observa que 31 colaboradores que comprende el 64.6%, considera que el desempeño laboral casi siempre tiene relación, un 27.1% (13 colaboradores) considera a veces y el 8.3% (4 colaboradores) considera que siempre.

**Tabla 11.**

*Resultado descriptivo de rendimiento.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	4,2	4,2	4,2
A veces	25	52,1	52,1	56,3
Casi Siempre	18	37,5	37,5	93,8
Siempre	3	6,3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	



**Figura 3.** Representación gráfica de la dimensión rendimiento

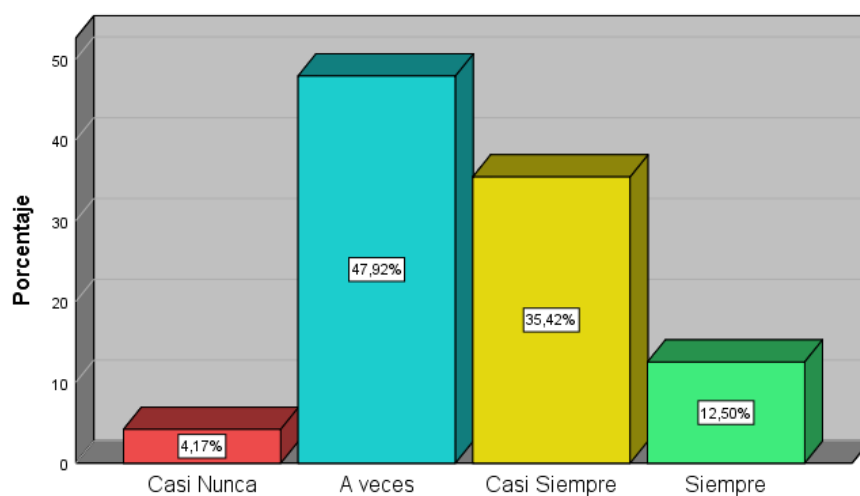
Interpretación:

De acuerdo con la tabla 11 y figura 3, en la muestra de 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco en el año 2021, siendo este el 100% de la muestra, se observa que 25 colaboradores que comprende el 52.1%, considera que a veces el rendimiento guarda relación con el trabajo remoto, un 37.5% (18 colaboradores) considera casi siempre, 6,3 (3 colaboradores) indican que siempre y el 4.2% (2 colaboradores) considera que casi nunca.

**Tabla 12.**

*Resultados descriptivos de motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	4,2	4,2	4,2
A veces	23	47,9	47,9	52,1
Casi Siempre	17	35,4	35,4	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	



**Figura 4.** Representación gráfica de la dimensión motivación

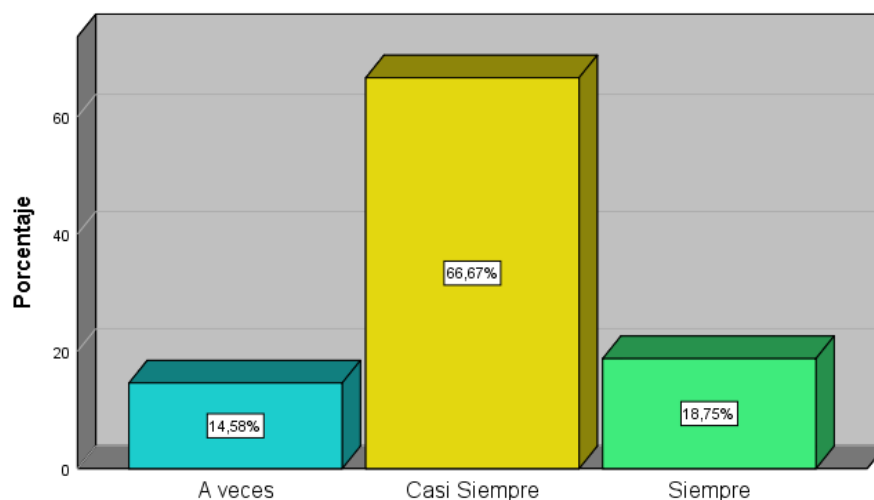
Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12 y figura 4, en la muestra de 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco en el año 2021, siendo este el 100% de la muestra, se observa que 23 colaboradores que comprende el 47.9%, considera que a veces la motivación guarda relación con el trabajo remoto, un 35.4% (17 colaboradores) considera casi siempre, 12.5% (6 colaboradores) indican que siempre y el 4.2% (2 colaboradores) considera que casi nunca.

**Tabla 13.**

*Resultado descriptivo de productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	14,6	14,6	14,6
Casi Siempre	32	66,7	66,7	81,3
Siempre	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	



**Figura 5.** Representación gráfica de la dimensión productividad

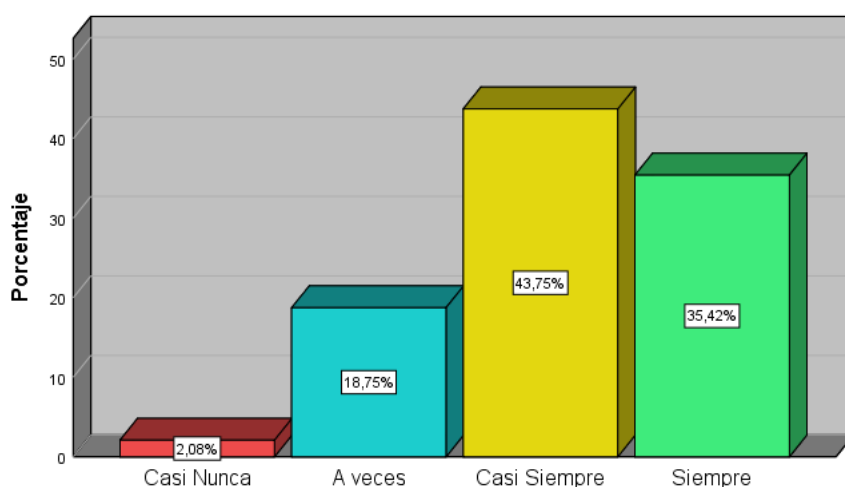
Interpretación:

De acuerdo con la tabla 13 y figura 5, en la muestra de 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco en el año 2021, siendo este el 100% de la muestra, se observa que 32 colaboradores que comprende el 66.7%, considera que casi siempre la productividad guarda relación con el trabajo remoto para que este sea eficaz, un 18.8% (9 colaboradores) considera siempre y el 14.6% (7 colaboradores) indican que a veces.

**Tabla 14.**

*Resultado descriptivo de puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	2,1	2,1	2,1
A veces	9	18,8	18,8	20,8
Casi Siempre	21	43,8	43,8	64,6
Siempre	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	



**Figura 6.** Representación gráfica de la dimensión puesto de trabajo

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 14 y figura 6, en la muestra de 48 colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco en el año 2021, siendo este el 100% de la muestra, se observa que 21 colaboradores que comprende el 43.8%, considera que casi siempre puesto de trabajo guarda relación para que un trabajo remoto sea efectivo, un 35.4% (17 colaboradores) considera siempre, 18.8% (9 colaboradores) indican que a veces y el 2.1% (1 colaboradores) considera que casi nunca.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Para la determinación de la prueba de normalidad, se tuvo en consideración el tipo de distribución de los componentes de estudio, si era o no paramétricos.

- $H_0$ : La distribución estadística de la muestra es normal
- $H_1$ : La distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

- Sig. p valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 15.**

*Prueba de normalidad de trabajo remoto y desempeño laboral.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo Remoto	,387	48	,000	,678	48	,000
Desempeño Laboral	,358	48	,000	,738	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por consiguiente, se considera la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que, la muestra es igual a 48 colaboradores, y de acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 15 muestra un sig. de 0,000 siendo este menor a 0,05; de modo que, no existe una distribución normal de datos de ambas variables, en consecuencia, se infiere el uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.



#### 4.2.2 Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis “determina si la hipótesis poblacional es coherente con los datos obtenidos en la muestra” (Hernández et al., 2014, p. 299).

De modo que se verificó las hipótesis propuestas para consolidar la correlación que existe entre variables.

La tabla 16 detalla los niveles de correlación por jerarquías de RS, el cual es necesario para la evaluación de los resultados.

**Tabla 16.**

*Nivel de correlación de Rho de Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Autor: Hernández et al. (2014)

- **Prueba de hipótesis general: trabajo remoto y desempeño laboral.**
- $H_0$ : El trabajo remoto no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.
- $H_1$ : El trabajo remoto se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021.

Estrategia de la prueba:

- Sig. p valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 17.**

*Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y Desempeño laboral.*

			Trabajo remoto	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	48	48
		Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Interpretación:

En la tabla 17 se observa el valor de sig. con un 0.000, siendo este menor a  $p = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se admite la hipótesis alterna, indicando así la relación existente entre variables.

De esta forma, se sustenta de manera estadística la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral dentro de A&C Business Corporation S.A. Espinar Cusco 2021, dando un coeficiente de correlación de  $RS = 0.676$ , donde se colige la existencia de una correlación positiva media.

- **Prueba de hipótesis específica: trabajo remoto y rendimiento.**
- H<sub>0</sub>: El trabajo remoto no se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- H<sub>1</sub>: El trabajo remoto se relaciona con el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021

Estrategia de la prueba:

- Sig. p valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 18.**

*Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y Rendimiento.*

		Rendimiento	Trabajo remoto	
Rho de Spearman	Rendimiento	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,486**	
	Trabajo remoto	N	.	,000
		Coeficiente de correlación	48	48
		Sig. (bilateral)	,486**	1,000
		N	,000	.
		48	48	

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

Interpretación:

En la tabla 18 se observa el valor de sig. con un 0.000, siendo este menor a  $p = 0.05$ , por ende, se rechaza la H<sub>0</sub> y se reconoce la hipótesis alterna, indicando así la relación existente entre variables.

De esta forma, se sustenta de manera estadística la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral dentro de A&C Business Corporation S.A. Espinar Cusco 2021, dando un RS = 0.486, donde se colige la existencia de una correlación positiva débil.

- **Prueba de hipótesis específica: trabajo remoto y motivación.**

- $H_0$ : El trabajo remoto no se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- $H_1$ : El trabajo remoto se relaciona con la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021

Estrategia de la prueba:

- Sig. p valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 19.**

*Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y Motivación.*

			Motivación	Trabajo remoto
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	48	48
	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	48	48

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

Interpretación:

En la tabla 19 se observa el valor de significancia con un 0.001, siendo este menor a  $p = 0.05$ , de forma que, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna, indicando así la relación existente entre variables.

De esta forma, se sustenta de manera estadística la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral dentro de A&C Business Corporation S.A. Espinar Cusco 2021, dando un coeficiente de correlación de  $RS = 0.457$ , donde se colige la existencia de una correlación positiva débil.

- **Prueba de hipótesis específica: trabajo remoto y productividad.**
- $H_0$ : El trabajo remoto no se relaciona con la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- $H_1$ : El trabajo remoto se relaciona con la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021

Estrategia de la prueba:

- Sig. p valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 20.**

*Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y productividad.*

		Productividad	Trabajo remoto
Rho de Spearman	Productividad	1,000	,501**
		.	,000
		48	48
	Trabajo remoto	,501**	1,000
		,000	.
		48	48

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

Interpretación:

En la tabla 20 se observa el valor de significancia con un 0.000, siendo este menor a  $p = 0.05$ , dado que, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna, indicando así la relación existente entre variables.

De esta forma, se sustenta de manera estadística la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral dentro de A&C Business Corporation S.A. Espinar Cusco 2021, dando un  $RS = 0.501$ , donde se colige la existencia de una correlación positiva media.

- **Prueba de hipótesis específica: trabajo remoto y puestos de trabajo.**
- $H_0$ : El trabajo remoto no se relaciona con el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021
- $H_1$ : El trabajo remoto se relaciona con el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021

Estrategia de la prueba:

- Sig. p valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 21.**

*Prueba de hipótesis correlacional entre Trabajo remoto y puesto de trabajo.*

			Puesto de trabajo	Trabajo remoto
Rho de Spearman	Puesto de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Interpretación:

En la tabla 21 se observa el valor de significancia con un 0.000, siendo este menor a  $p = 0.05$ , debido a lo cual, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna, indicando así la relación existente entre variables.

De esta forma, se sustenta de manera estadística la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral dentro de A&C Business Corporation S.A. Espinar Cusco 2021, dando un coeficiente de correlación de  $RS = 0.557$ , donde se colige la existencia de una correlación positiva media.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se halla las coincidencias o discrepancias que existen entre los antecedentes y teorías con los alcances de la investigación con la finalidad de brindar sentido al problema planteado.

De acuerdo al objetivo general, determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Los resultados adquiridos en la tabla 17, se revela un nivel de correlación positiva media ( $RS = 0.676$ ), entre trabajo remoto y desempeño laboral, manifiesta que la modalidad de trabajo remoto tiene relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar; datos que al ser confrontados con lo encontrado por Suarez (2020), en su investigación titulada: *“Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”*, evidenciando como resultado que existe una correlación positiva considerable de  $\rho = 0.654$  dentro de la calidad de servicio a través de la implementación del teletrabajo, deduciendo que a mayor eficiencia de la implementación del teletrabajo, mejorará la calidad del servicio. Con estos resultados se asevera coincidentemente que el trabajo remoto si contribuye de una manera favorable en el desempeño laboral, al que se demuestra descriptivamente, según tabla 9, donde el 75% indica que esta modalidad de trabajo casi siempre incrementa el desempeño laboral en los colaboradores. Además, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020), menciona que el trabajo remoto es una modalidad de asistencia laboral del personal con presencia física del colaborador en su vivienda, usando cualquier tipo de herramienta tecnológica o mecanismos que permitan realizar sus actividades fuera del centro de trabajo, sin afectar el vínculo laboral, el salario, y demás condiciones económicas.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar la relación entre el trabajo remoto y el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Los resultados adquiridos en la tabla 18, se revela un nivel de correlación positiva débil ( $RS = 0.486$ ), entre trabajo remoto y rendimiento, reflejando que la modalidad de trabajo remoto tiene relación con el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar; datos que al ser contrastados con lo hallado por Garay

(2017), en la investigación titulada: “*Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Herminio Valdizán – Santa Anita 2017*”. Evidenciando como resultado la existencia de una relación positiva de magnitud alta entre variables ( $\rho = 0.843$  y  $\text{sig.} = 0.00$ ), dentro del rendimiento laboral a través de la satisfacción laboral, ingiriendo que las características de la satisfacción están asociadas a las condiciones del rendimiento laboral. Con estos resultados se asevera coincidentemente que el trabajo remoto si contribuye de una manera favorable en el rendimiento sin embargo se discrepa en el nivel de la correlación, a lo que se demuestra descriptivamente, según tabla 11, donde el 52.1% indica que esta modalidad de trabajo a veces contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores. Además, Defriza, et al. (2019), alega que el rendimiento es una descripción del nivel de logro de la implementación de un programa de actividades o políticas para lograr los objetivos descritos en la planificación estratégica de una organización.

Referente al segundo objetivo específico, identificar la relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Los resultados adquiridos en la tabla 19, se evidencia un nivel de correlación positiva débil ( $RS = 0.457$ ), entre trabajo remoto y motivación, manifiesta que la modalidad de trabajo remoto tiene relación con la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar; datos que al ser confrontado con lo encontrado por Callata y Fuentes (2018), en el artículo titulado: “*Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la UNA- Puno*”, evidenciando una relación baja con tendencia positiva entre variables (Pearson = 0.271 y nivel de  $\text{sig.} = 0.75$ ), dentro del desempeño del docente a través de la motivación laboral, alegando que a mayor motivación laboral, mejorará el desempeño del docente. Con estos resultados se asevera coincidentemente que el trabajo remoto si contribuye de una manera favorable en la motivación, para lo cual se demuestra descriptivamente, según tabla 12, donde el 47.9% indica que esta modalidad de trabajo a veces ayuda a incrementar la motivación de los colaboradores. Además, Milliman y Clair (1996) citados por Dubois y Dubois (2012), afirman que el empleo de reconocimientos y recompensas son tácticas factibles para el incremento del desempeño y la innovación del recurso humano.



Por otro lado, el tercer objetivo específico, identificar la relación entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Los resultados adquiridos en la tabla 20, se revela un nivel de correlación positiva media ( $RS = 0.501$ ), entre trabajo remoto y productividad, manifiesta que la modalidad de trabajo remoto tiene relación significativa con la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar; datos que al ser contrastados con lo encontrado por Guillermo (2018), en la investigación titulada: *“Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”*. Evidenciando una relación positiva muy significativa de  $\rho = 0.841$  con un nivel de significancia de 0.01 y un valor de  $p = 0.00$ , dentro de la productividad a través de la satisfacción laboral. Con estos resultados se asevera coincidentemente que el trabajo remoto si contribuye de una manera favorable en la productividad sin embargo se discrepa en el nivel de correlación, a lo que se demuestra descriptivamente, según tabla 13, donde el 66.7% indica que esta modalidad de trabajo casi siempre incrementa la productividad de los colaboradores. Además, Betül (2015), indica que la utilización del mínimo de recursos empleados para alcanzar el máximo de los objetivos tanto organizacionales como individuales en el menor tiempo posible.

De acuerdo al cuarto y último objetivo específico, identificar la relación entre el trabajo remoto y los puestos de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Los resultados adquiridos en la tabla 21, se revela un nivel de correlación positiva media ( $RS = 0.557$ ), entre trabajo remoto y los puestos de trabajo, manifiesta que la modalidad de trabajo remoto tiene relación significativa con los puestos de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espina; datos que al ser confrontados con lo hallado por Guardiola y Basurto (2015), en el artículo titulado: *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”*. Evidenciando una relación significativa entre variables  $r=0.614$   $p=0.000$ . Con estos resultados se asevera coincidentemente que el puesto de trabajo coadyuva favorablemente al trabajo remoto, para lo cual se demuestra descriptivamente, según tabla 14, donde el 43.8% indica que esta modalidad de trabajo casi siempre contribuye al desarrollo

de los puestos de trabajo de los colaboradores. Además, Díaz y León (2019), mencionan que el puesto de trabajo es la agrupación de funciones y responsabilidades que lleva a cabo a un trabajador empleando determinados métodos o procesos y con los instrumentos disponibles, teniendo una ubicación totalmente definida en el organigrama. Siendo el puesto de trabajo, el pilar para el crecimiento de las organizaciones.

## VII. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados recabados en el desarrollo de la investigación, se exponen las siguientes conclusiones:

**Primera.** Se logró determinar la existencia de una correlación positiva media con un coeficiente de correlación del  $RS = 0.676$  y un nivel de sig. de 0.000 entre el trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021; en consecuencia, ante una buena aplicación de la modalidad de trabajo remoto, mediante el rendimiento de los colaboradores, asimismo como la preocupación en la motivación, considerando la productividad y de acuerdo el puesto de trabajo permitirá incrementar el nivel de desempeño laboral de la empresa en estudio.

**Segunda.** Se pudo determinar una correlación positiva débil con un  $RS = 0.486$  y un nivel de sig. de 0.000 entre el trabajo remoto y el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021, por consiguiente, a través de incentivos y constantes evaluaciones de desempeño se incrementa en pequeña magnitud el nivel de rendimiento en la modalidad de trabajo remoto para la empresa en estudio.

**Tercera.** Se consiguió determinar la existencia de una correlación positiva débil con un coeficiente de correlación de  $RS = 0.457$  y un nivel de sig. de 0.001 entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021, en consecuencia, ante reconocimientos, oportunidades y una buena remuneración al colaborador se incrementa en pequeña proporción el nivel de motivación en la modalidad de trabajo remoto para la empresa en estudio.

**Cuarta.** Se logró determinar que existe correlación positiva media con un  $RS = 0.501$  y un nivel de sig. de 0.000 entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021, por consiguiente, por medio de la optimización de recursos y disciplina por parte de los colaboradores se evidencia el incremento en mediana magnitud el nivel de productividad, haciendo que la modalidad de trabajo remoto sea beneficioso para la empresa en estudio.

**Quinta.** Se pudo determinar una correlación positiva media con un  $RS = 0.557$  y un nivel de sig. de  $0.000$  entre el trabajo remoto y el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021, en consecuencia, si las funciones y el perfil del colaborador son compatibles a la modalidad de trabajo remoto, se evidencia el incremento en mediana magnitud del nivel de puestos de trabajo de la empresa en estudio.

## VIII. RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados hallados en la investigación, faculta ofrecer las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Se observó una correlación positiva media entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Se sugiere una evaluación con respecto a la planificación de las actividades de trabajo, aplicando técnicas de tiempo de respuesta, cantidad de documentos procesados con el objetivo de analizar su desempeño laboral de forma remota.

**Segunda.** Se evidenció una correlación positiva débil entre el trabajo remoto y el rendimiento de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Se sugiere realizar evaluaciones continuas de desempeño a través de indicadores de acuerdo a las funciones y así mismo incentivarlo a través de recompensas.

**Tercera.** Se halló una relación positiva débil entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Se sugiere al área de recursos humanos implementar estrategias de motivación y oportunidades de ascenso para incrementar el potencial de los colaboradores.

**Cuarta.** Se demostró una correlación positiva media entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Se sugiere a la organización la implementación de recursos tecnológicos que permitan a los trabajadores tener una comunicación más fluida para incrementar la productividad.

**Quinta.** Se observó una relación positiva media entre el trabajo remoto y el puesto de trabajo de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporation S.A., Espinar Cusco 2021. Se sugiere al área de recursos humanos identificar y analizar los perfiles y puestos de los colaboradores, ya que es importante la compatibilidad del puesto de trabajo con esta nueva modalidad de trabajo y así mejorar su implementación.

## REFERENCIAS

- Alamar Belenguer , J., & Guijarro Tormo, R. (2018). Cómo mejorar la productividad de tu. *El libro de lamproductividad*, 1-11.
- Allen, T., Golden, T., & Shockley, K. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *SAGE Journals Vol. 16 issue. 2*, 40-68.
- Álvarez Collazos, A. (2016). *La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana*. Bogota: Dialogos de Saberes.
- Anghel, B., Lacuesta, A., & Cozzolino, M. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín económico*. Eurosistema.
- Apaza Torres, A. B., & Zavala Cazal, L. P. (2018). Las herramientas tecnológicas y el desempeño docente en las instituciones educativas de educación secundaria de la Ugel N° 15 de la provincia de Huarochirí. Huarochirí, Perú.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia Mexico*, 201-206.
- Arifin, Z., Nirwanto, N., & Manan, A. (2019). Improving the effect of work satisfaction on job performance through employee engagement. *International Journal of Multi Discipline Science vol. 2 No. 1*, 1-9.
- Belzunegui-Eraso , Á., & Erro-Garcé, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 1-18.
- Betül, B. (2015). The Relationships between Organizational Climate, Inovative Behavior and Job Performance ofnTeachers. *International Online Journal of Educational Science*, 81-92.
- Biswakarma, G. (2018). Knowledge management and employee job performance in Nepalese Banking Sector. *International Journal of Research in Business Studies and Management vol. 5 Issue 3*, 15-23.
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103.

- Bonavida Foschiatti, C., & Gasparini, L. (2020). *El Impacto Asimétrico de la Argentina*: CEDLAS.
- Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *La Serena*.
- Callata Gallegos, Z. E., & Fuentes López, J. D. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la UNA - Puno. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano* , 592-597.
- Cantoni Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo. Bogotá, Colombia.
- Cháris Telles, M. d., & Spanier Amateur, F. (2018). Telework: conceptualization and issues for analysis. *EBAPE.BR Notebooks*, 16.
- Chávez, S., De las Salas, M., & Acosta, R. (2014). Competencias generales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *Centro de Investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 178-196.
- Chigonim Mercy, N. (2019). Motivation and teacher's job performance in public senior secondary Schools in Rivers State. *International Journal of Innovative Social & Science Education Research*.
- Contan, A. (2017). Achieving and Improving Job Performance. *Faima Business & Management Journal Vol. 5, Issue 3*, 75-86.
- Defriza , R., Rahman Lubis , A., & Madjid , I. (2019). Does Job Satisfaction Mediate the Effects of Competition, Organizational Culture, and Work Motivation on Staff Performance. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management Vol. 2, Issue 6.*, 1-8.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos*. Juárez: Pearson.
- Díaz Paniagua, E., & León Sánchez, M. (2019). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Parainfo.

- Domínguez Granda, J. B. (2016). *Manual de metodología de la Investigación Científica*. Trujillo: ULADECH CATOLICA.
- Dubois, C., & Dubois, D. (2012). *Strategic HRM as social desing for environmental sustainability in organization* . Human Resource Management.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Evaluar*, 31-45.
- Gallardo Echenique, E. E. (Julio de 2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Gálvez, A., Tirado , F., & Martínez, M. (2020). Work–Life Balance, Organizations and Social Sustainability: Analyzing Female Telework in Spain. *Sustentability*, 1-21.
- Gamboa Graus, M. E. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-32.
- Garay Agurto, H. V. (2017). Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. Lima, Perú: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Gordon, J., Zhao, S., & Gretton, P. (2015). On productivity: concepts and measurement. *Productivity Commission Staff Research Note*, 1-23.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista de la Universidad de Morelos, México*, 69-77.
- Guillermo Herrera, Y. M. (2018). Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017. Huacho, Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc. Graw Hill Education.
- Hernández, M. (12 de Diciembre de 2012). Tipos y niveles de investigación. Maracaibo, Venezuela. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/?view=flipcard>
- Holterman, R. J. (2013). Five Common Pitfalls in Process Optimization and how to avoid them. 2-14. Obtenido de [www.bonitasoft.com](http://www.bonitasoft.com).



- Huallpahauque Neponoceno, G. M. (2017). Cultura organizacional para fortalecer el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2017. Huaraz, Perú.
- Kun, Y., Ying, Z., & Yangpeng, Z. (2019). Research Management Information and Business Process Optimization. *International Workshop on Advances in Social Sciences*.
- López Saldaña, C. d., Chávez Macías, A. G., Peña Cárdenas, M. C., & Guevara Garza, J. L. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Madero Gómez, S. M., & Barboza, G. A. (03 de abril de 2014). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y administración*, 735-756.
- Mankins, M. (2017). Great Companies Obsess Over Productivity, Not Efficiency. *Harvard Business Review*, 2-5.
- Martins da Rocha, C. T., & Spanier Amador, F. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cad. EBAPE.BR*, Vol. 16, nº 1, 152-162.
- Meneses, J. (Setiembre de 2016). El cuestionario. Universitat Oberta de Catalunya.
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2020). *Poder Ejecutivo emite decreto de urgencia autorizando el empleo de la modalidad de trabajo remoto en el sector público y privado para afrontar al Coronavirus*. Lima.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (15 de Marzo de 2020). Decreto de urgencia N° 026-2020 que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus COVID-19 en el territorio nacional. *El Peruano*, págs. 1-10.
- MinTIC. (2012). El ABC del teletrabajo en Colombia. Bogotá, Colombia.
- Muñoz Osorio, A. I., Amórtgui Molinares, V. R., & Esguerra Muñoz, G. I. (2017). Teletrabajo. *Justicia Juris*, 25-31.

- N N, V., & Jacob, N. A. (2015). The Impact of Job Satisfaction on Job Performance. *International Journal in Commerce, IT & Social Sciences Vol.2 Issue 2*, 27-37.
- Ngari , E., Kilika, J., & Muathe, S. (2018). Job Characteristics and Employee Performance in Private Equity Firms in Kenya. *Journal of Business and Management Vol. 20, Issue 1.*, 60-70.
- Obrenovic, B., Du, J., Godinic, D., Tsoy, D., Shafique Khan, M. A., & Jakhongirov, I. (2020). Sustaining Enterprise Operations and Productivity during the COVID-19 Pandemic: “Enterprise Effectiveness and Sustainability Model”. *Sustainability, Vol. 12*.
- Organización Internacional del Trabajo . (2021). *Liderazgo empresarial durante la crisis de la COVID-19: Análisis de las actividades de las organizaciones empresariales durante la pandemia de COVID-19 y siguientes pasos*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Guía de diagnóstico empresarial*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Marco de políticas para mitigar el impacto económico y social de la crisis causada por la COVID-19*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021a). *De la invisibilidad al trabajo decente*. Ginebra.
- Osio Havriluk, L., & Delgado de Smith, Y. (24 de Julio de 2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. Carabobo, Venezuela.
- Pearlson, K. E., & Saunders, C. S. (2014). There’s no place like home: Managing telecommuting paradoxes. *Source The Academy of Management Executive*, 117-128.
- Peiró, J., & Soler , A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. Valencia, España: Ivie express.
- Prado Huamán, L. C. (2019). Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín. Huancayo, Junín, Perú: Universidad Continental.

- Ramirez Punchin, E. H., & Chuquillanqui Aragón, O. R. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Derecho & Sociada*, 11-120.
- Ramos, V., Ramos Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Interamerican Journal of Psychology*.
- Ramzy, O., El Bedamy, R., & Maher, A. (2018). Dysfunctional behavior at the workplace and its impact on employees job performance vol. 9 No. 4. *International Journal of Business Administration*.
- Revenio , J. ( 2016). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics Vol.5 Issue 6*, 36-42 .
- Rodríguez Pañuelas, M. (2010). *Métodos de investigación. Diseños de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Mexico D.F.: Pandora.
- Rodriguez, J., & Walters, K. (2017). The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 206-212.
- Ruiz, E. (2015). *Desarrollo gerencial, liderazgo y capacitación*. En Gerencia.
- Rut, J., & Wolczanski, T. (2018). Optimization of production processes through implementation of advanced IT technology in the selected company. *Marketing i Rynek*, 823-831.
- Sabir , I., Akhtar, N., Bukhari, F., Ahmed, W., & Nasir, J. (2014). Impact of training on productivity of employees: A Case study of electricity supply company in Pakistan. *International Review of Management and Business Research*, 595-606.
- Santos Sánchez, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. Puebla, México.
- Sevilla Arias, A. (2016). *Productividad*. Valencia: Econopedia.
- Sohail Butt, R. (2017). Effect of motivational factors on job satisfaction of administrative staff in telecom sector of Pakistan. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*.

- Solórzano Espinoza, N. V., Parra Ferié, C., Espinoza Arauz, M. Y., & Macías Barberán, J. R. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del conpcimiento*, 541-553.
- Staples, S. H., Hulland, & Higgins. (2016). Self-Efficacy Theory Explanation for the Management of Remote Workers in Virtual Organizations. *Organization Science*, Vol. 10, No. 6, Special Issue, 75.
- Sturm, A. (23 de Julio de 2020). <https://www.wearedrew.co/>. Obtenido de <https://blog.wearedrew.co/optimizacion-de-procesos-que-es-beneficios-pasos-y-mas>
- Suarez Vasquez, L. M. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020. Trujillo, Perú.
- Sultana, T. (2019). Time Management as a tool for Higher Productivity in an Organization. *RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary vol. 4 issue 4*, 1881-1884.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico D.F.: Lumisa Noriega Editores.
- Tetik, N. (2016). The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol. 6, No. 2*, 221-239.
- Thulin , E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. (2019). New Telework, Time Pressure, and Time Use Control in Everyday Life. *Sustainability*, 1-17.
- Tineo, R. (15 de Febrero de 2021). Productividad en el trabajo remoto. *La Cámara*.
- Torten, R., Reaiche , C., & Caraballo, E. (2016). Teleworking in the new milleneum. *The Journal of Developing Areas Vol. 50, Special Issue 5.*, 317-326.
- Trestiza Comighud, S., & Jamio Arevalo, M. (2020). Motivation in relation to teacher's performance. *International Journal of Scientific and research publications vol. 10 Issue 4*.

- Valencia Catunta, A. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del instituto de ciencias jurídicas de Puebla, Mexico. Vol. 12 No. 41*, 1-17.
- Vasquez Galan, M. P., Tello , J. , Huamán Fernández, C. A., & Ríos Angeles, J. E. (2019). Compromiso oreganizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la dirección regional de esducación Ucayali. *Revista de investigación Universidad privada de Pucallca*, 25-34.
- Vicente Chinchay, J. G. (2020). Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Perez Liendo – La Victoria 2020. La Victoria, Lima, Perú.
- Wright , S., O'Brien, B., Nimmon , L., Law, M., & Mylopoulos, M. (2016). Research Design Considerations. *Journal Graduate Medical Education*, 97-98.

## ANEXOS

## ANEXO 01. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Trabajo remoto</b>	La asistencia laboral del personal con presencia física del colaborador en su vivienda, usando cualquier tipo de herramienta tecnológica o mecanismos que permitan realizar sus actividades fuera del centro de trabajo, sin afectar el vínculo laboral, el salario, y demás condiciones económicas. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020).	La cuantificación de la variable se realizó empleando como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento; con base a la escala de Likert (1=nunca; 5=siempre).	Cultura organizacional	Comunicación	1-2	Ordinal: Medición: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Conocimiento	3-4	
				Equipos informáticos	5-6	
			Herramientas tecnológicas	Internet	7-8	
				Herramientas de comunicación	9-10	
				Planificación	11-12	
			Optimización de procesos	Coordinación	13-14	
				Monitoreo	15-16	
				Evaluación	17	
				Participantes	18	
	Capacitación	Tiempo	19			
		Satisfacción	20			

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Desempeño laboral</b>	Es la destreza o habilidad con la que los trabajadores realizan una actividad. Ruiz (2015)	La cuantificación de la variable se realizó empleando como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento; con base a la escala de Likert (1=nunca; 5=siempre).	Rendimiento	Satisfacción laboral	21-22	Ordinal: Medición: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Beneficios contractuales	23-24	
			Motivación	Indicadores de desempeño	25-26	
				Factores de higiene	27-28	
			Productividad	Factores de motivación	29-30	
				Optimización de recursos	31-32	
				Calidad	33-34	
			Puestos de trabajo	Disciplina	35-36	
				Características del trabajo	37-38	
				Compromiso	39-40	



## ANEXO 02. Validación



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: MAMANI GODOY ROSALIA EDITH  
RICASCA CAPATINTA, SHOMMY VERIOSKA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					93
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>92%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: TRABAJO REMOTO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

**92%**

Lima, 23 de abril del 2021



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 09499298

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: MAMANI GODOY ROSALIA EDITH  
 RICASCA CAPATINTA, SHOMMY VERIOSKA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>92%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

92%

Lima, 23 de abril del 2021



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 09499298

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Mamani Godoy, Rosalía Edith, Ricasca Capatinta, Shommy Verioska

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>91%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: (Trabajo Remoto)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

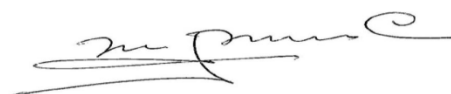
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

**91%**

Lima, 23 de abril del 2021



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Mamani Godoy, Rosalía Edith, Ricasca Capatinta, Shommy Verioska

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>91%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: (Desempeño laboral)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

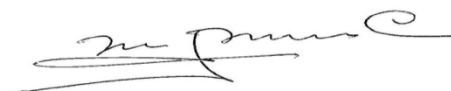


---

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

91%
-----

Lima, 23 de abril del 2021



-----  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 08437636



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: MAMANI GODOY ROSALIA EDITH  
RICASCA CAPATINTA, SHOMMY VERIOSKA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: TRABAJO REMOTO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

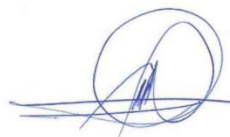
**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

88%



Lima, 23 de abril de 2021

-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08814139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: MAMANI GODOY ROSALIA EDITH  
RICASCA CAPATINTA, SHOMMY VERIOSKA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

III. INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

---

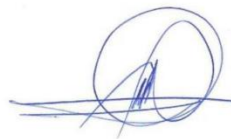


---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

88%

Lima, 23 de abril de 2021








-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08814139

### ANEXO 03. Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE A&C BUSINESS CORPORACIÓN S.A., ESPINAR CUSCO 2021.

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, declaro que la información brindada por su persona en la presente encuesta, es de carácter voluntario y su uso es privado.

**Instrucciones:** A continuación, se visualiza un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1-5, marque con una “X” el número que mejor represente el grado en el que esté de acuerdo con las interrogantes.

ÍTEM	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
						
1	¿Considera que la comunicación existente en todos los niveles de la empresa es buena?					
2	¿Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de su trabajo?					
3	¿Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación web?, ¿entre otros?					
4	¿Mantiene comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros?					
5	¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadoras de escritorio, impresoras entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?					
6	¿Considera que los equipos y medios establecidos para el trabajo remoto le permiten interactuar más con directivos, administrativos, mejorando la gestión administrativa?					
7	¿Cuenta con acceso a internet?					
8	¿Cuenta con banda ancha suficiente para realizar las labores?					
9	¿Utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo?					
10	¿Utiliza aplicación como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencia de reuniones y capacitación?					
11	¿Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?					
12	¿Al momento de medir su rendimiento consideran las actividades planificadas?					
13	¿Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la Empresa?					
14	¿Se ha especificado los procedimientos de acuerdo al MOF para el cumplimiento de sus funciones?					
15	¿Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades?					
16	¿Su jefe inmediato lo pide un reporte de las actividades realizadas según la planificación?					
17	¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades?					

18	¿Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los colaboradores?					
19	¿Considera que el tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente?					
20	¿Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?					
21	¿Al realizar sus actividades laborales se siente motivado?					
22	¿Recibe las remuneraciones correspondientes, de acuerdo a su desempeño?					
23	¿Les otorgan reconocimiento por su rendimiento laboral?					
24	¿La empresa le proporciona incentivos por su desempeño laboral?					
25	¿Las actividades que usted realiza son evaluadas mediante indicadores?					
26	¿El cumplimiento de su labor llega a ser evaluado constantemente?					
27	¿La remuneración que usted percibe cubre todas sus necesidades?					
28	¿La empresa le ofrece todos los beneficios Acordes a ley?					
29	¿Usted recibe reconocimiento por el rendimiento en su trabajo?					
30	¿En la empresa tienen oportunidad de ascenso?					
31	¿Usted aporta nuevas ideas para mejorar el trabajo?					
32	¿Usted acostumbra optimizar los recursos que utiliza al realizar sus labores?					
33	¿El resultado de sus actividades laborales cumple con los estándares de calidad?					
34	¿Usualmente no comete errores en el desempeño de su trabajo?					
35	¿Cumple con todas las disposiciones previstas en el reglamento de trabajo?					
36	¿Realiza todas las tareas que componen el puesto de trabajo?					
37	¿Sus funciones están de acuerdo al puesto de trabajo que ha sido contratado?					
38	¿Su perfil coincide con el puesto de trabajo actual?					
39	¿A pesar de que trabaja de forma remota, usted cumple con el horario asignado?					
40	¿Usted planifica y organiza las tareas a realizar oportunamente?					

# ANEXO 04. Matriz de datos

Variable		TRABAJO REMOTO																			
Dimensiones		Cultura organizacional				Herramientas tecnológicas						Optimización de procesos						Capacitación			
Indicadores		Comunicación		Conocimiento		Equipo informático		Internet		Herramientas de comunicación		Planificación		Coordinación		Monitoreo		Evaluación	Participantes	Tiempo	Satisfacción
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
PARTICIPANTES	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	
	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4
	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3
	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
	7	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
	8	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3
	9	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4
	10	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4
	11	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3
	12	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
	13	4	4	5	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3
	14	4	4	5	4	4	1	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4
	15	4	3	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
	16	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
	17	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
	18	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
	19	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
	20	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4
	21	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
	22	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3
	23	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3
	24	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
	25	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3
	26	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3
	27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	28	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	30	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5
	31	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3
	32	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3
	33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4
	34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
	35	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4
	36	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	38	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3
	39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
	40	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
	41	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
	42	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
	43	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	45	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3
	46	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4
	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Variable		DESEMPEÑO LABORAL																				
Dimensiones		Rendimiento						Motivación				Productividad						Puestos de trabajo				
Indicadores		Satisfacción laboral		Beneficios		Indicadores		Factores de		Factoresnde		Optimización de		Calidad		Disciplina		Características del		Compromiso		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	
PARTICIPANTES	1	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
	2	4	5	2	2	2	2	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	
	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
	5	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
	6	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
	7	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	
	8	4	2	4	1	4	2	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
	9	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5
	10	5	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	5	5	5	3	4	
	11	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
	12	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
	13	3	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5
	14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
	15	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
	16	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
	17	4	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
	18	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	2	5	5	5	5	4	5
	19	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	20	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
	21	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	22	4	4	1	1	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
	24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	5
	25	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5
	26	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5
	27	3	3	2	2	3	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4
	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	30	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	31	1	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	4
	32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4
	33	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3
	34	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
	35	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5
	36	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3
	37	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
	38	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
	39	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
	40	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
	41	3	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3
	42	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	43	5	4	3	2	1	5	3	3	2	1	5	4	3	2	1	5	3	3	2	1	1
	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	45	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3
	46	5	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3
	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	48	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5



## ANEXO 05. Captura de pantalla de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1602884603&ro=103&u=1088032488&s=1&lang=es

feedback studio | "Trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones..." /0 1 de 123

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del  
área de operaciones de A&C Business Corporation S.A.,  
Espinar Cusco 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORAS:**  
Mamani Godoy, Rosalía Edith (ORCID: 0000-0003-3567-0795)  
Ricasca Capalinta, Shommy Vorioska (ORCID: 0000-0002-1930-0979)

**ASESOR:**  
Mj. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de organizaciones

LIMA — PERU  
2021

**Resumen de coincidencias**

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe	14 %
	Fuente de Internet	
2	Entregado a Universida...	5 %
	Trabajo del estudiante	
3	repositorio.autonoma.e...	1 %
	Fuente de Internet	
4	repositorio.urp.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
5	Entregado a Universida...	<1 %
	Trabajo del estudiante	
6	www.elsevier.es	<1 %

Página: 1 de 46 | Número de palabras: 12226 | Text-only Report | High Resolution | Activado

## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento.



Señoritas.  
Mamani Godoy, Rosalía Edith.  
Ricasca Capatinta, Shommy Verioska.

ESPINAR.  
Presente.-

**Asunto: AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN Y/O USO DE DATOS.**

**REFERENCIA:** TESIS "Trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporación S.A., Espinar Cusco 2021 ",

De nuestra consideración:

Por el presente documento con el cargo de Gerente General el yo JORGE FAUSTO ARELA PEREZ, con DNI N° 29618829 y como Representante de **A&C BUSINESS CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA**, Autorizo a las señoritas Mamani Godoy, Rosalía Edith y Ricasca Capatinta, Shommy Verioska, para que puedan realizar su trabajo de investigación en mi representada y puedan aplicar las encuestas al personal de A&C BUSINESS CORPORATION.

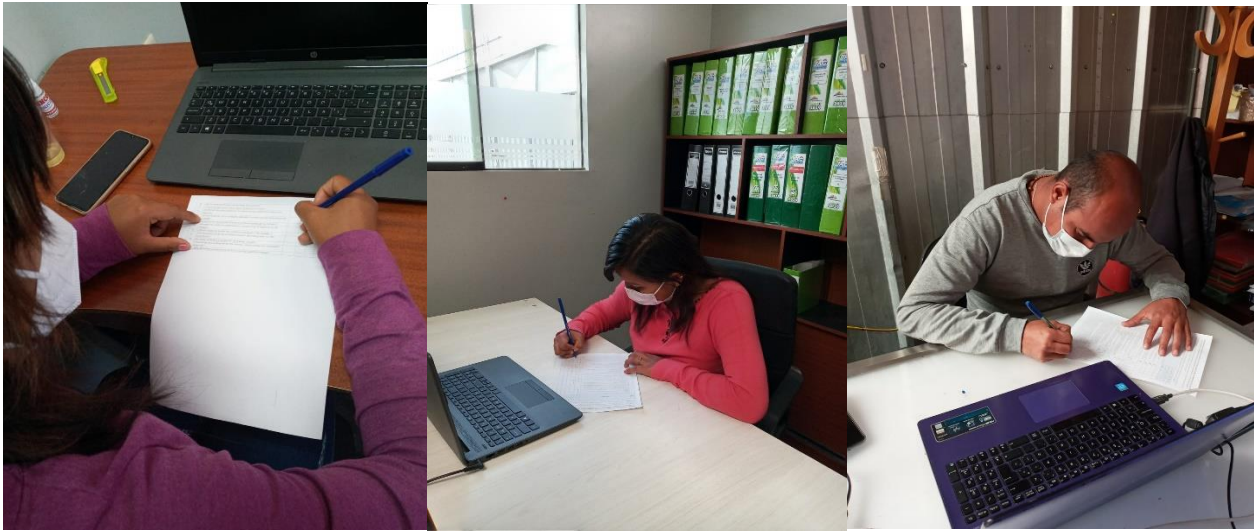
Sobre el trabajo de tesis "Trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Business Corporación S.A., Espinar Cusco 2021 ", por el que se otorgara todas las facilidad del caso que sea necesario.

A&C BUSINESS CORPORATION S.A.  
  
Jorge Fausto Arela Pérez  
GERENTE GENERAL

Atentamente

Espinar, 30 de Abril 2021

## ANEXO 07. Evidencia de aplicación de cuestionario





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Yo (Nosotros), RICASCA CAPATINTA SHOMMY VERIOSKA y MAMANI GODOY ROSALIA EDITH, estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE A&C BUSINESS CORPORATION S.A., ESPINAR CUSCO 2021; es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RICASCA CAPATINTA SHOMMY VERIOSKA <b>DNI: 72648567</b> <b>ORCID: 0000-0003-3567-0795</b>	
MAMANI GODOY ROSALIA EDITH <b>DNI: 43270800</b> <b>ORCID: 0000-0002-1990-0979</b>	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**