



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**El trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la  
plataforma en línea de Essalud, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Buttgenbach Gallo, Wilder Luis (ORCID: 0000-0003-3204-0763)

**ASESORA:**

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis hijos, a mi esposa y a toda mi familia por el tiempo que deje de brindarles al iniciar esta aventura académica, por seguir motivándome para lograr cumplir mis metas trazadas.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes contribuyeron con sus enseñanzas, consejos y sapiencias.

A Dios por darme mucha salud y por todas las bendiciones que me da a largo de mi vida.

A mi familia por el apoyo incondicional y la paciencia durante esta etapa de mi vida.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de Análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de expertos	18
Tabla 2: Interpretacion del Alfa de Cronbach	18
Tabla 3: Estadística de Fiabilidad de las variables	18
Tabla 4: Resultados descriptivos del trabajo remoto y sus dimensiones	20
Tabla 5: Resultados descriptivos del desempeño laboral y sus dimensiones	20
Tabla 6: Tabla cruzada entre trabajo remoto y desempeño laboral	21
Tabla 7: Tabla cruzada entre la eficiencia y el desempeño laboral	22
Tabla 8: Tabla cruzada herramientas tecnológicas y desempeño laboral	23
Tabla 9: Tabla cruzada entre la planificación y el desempeño laboral	24
Tabla 10: Correlaciones hipótesis general	25
Tabla 11: Correlaciones: hipótesis específica 1	26
Tabla 12: Correlaciones: hipótesis específica 2	27
Tabla 13: Correlaciones: hipótesis específica 3	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diseño de la investigación	15
Figura 2 Relación entre trabajo remoto y desempeño laboral	56
Figura 3: Relación entre la eficiencia y el desempeño laboral	56
Figura 4: Relación entre herramientas tecnológicas y desempeño laboral	57
Figura 5: Relación entre la planificación y el desempeño laboral	57

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021. Se realizó una investigación de tipo aplicada, descriptiva correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó dos cuestionarios, cada uno con 12 interrogantes los cuales fueron aplicadas a 82 colaboradores de la plataforma en línea de Essalud. Al ejecutar el análisis inferencial a las correlaciones con el Rho de Spearman se obtuvo como conclusión y resultado un nivel de correlación positiva débil con un valor de coeficiente de 0,427 y el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); vale decir, que hay relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud

**Palabras clave:** Desempeño laboral, personal, trabajo remoto.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between remote work and the work performance of the personnel of the online platform of Essalud, Lima 2021. The research was applied, descriptive correlational, with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design. The survey technique was used and two questionnaires were used as an instrument, each with 12 questions which were applied to 82 collaborators of the Essalud online platform. When the inferential analysis of the correlations was carried out with Spearman's Rho, the conclusion and result obtained was a weak positive correlation level with a coefficient value of 0.427 and the bilateral significance level acquired was 0.000; less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) indicates that the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternative hypothesis ( $H_1$ ) is accepted; that is, that there is a relationship between remote work and work performance on the Essalud online platform.

**Keywords:** Work performance, personal, remote work.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Nuestra forma de conducta cambió rotundamente por la pandemia mundial suscitada por el Covid 19, afectó a todo el planeta, indujo a los trabajadores a preservar de su bienestar y salud sin descuidar las obligaciones diarias en el trabajo, la OMS tuvo que declarar a esta enfermedad con el grado de pandemia el 11 de marzo del 2020 (OMS) 2020, en la actualidad vivimos a nivel mundial en un constante cambio y modernización de las tecnologías es por ello que la humanidad debe estar a la vanguardia preparados para las actualizaciones o cambios.

Según la revista venezolana de gerencia, esto generó un gran riesgo en el mundo laboral que obligó a los empleadores en el continente sudamericano a la implementación del trabajo a distancia o también llamado trabajo remoto, esto provocó muchos acondicionamientos de reglas o leyes en los gobiernos para establecer esta modalidad. Velásquez, Tapia, Abad y Villagómez (2021). Por otro lado, en Madrid - España se consideró al desempeño laboral como una variable muy importante en las unidades de recursos humanos, siendo su evaluación fundamental para el logro de resultados de toda organización. Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019).

Es así que el gobierno del Perú emitió el DS N.º 008-2020-SA, que tuvo como fin contrarrestar y evadir el contagio del virus del Covid 19. MINSA (2020). Y, mediante el DU N.º 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020, implantó muchas reglas restrictivas y también innovadoras con las cuales se buscó controlar y evadir el contagio del Covid 19. En el Título II del decreto mencionado, se conceptuó al trabajo remoto como una alternativa laboral que permitió salvaguardar la salud de los colaboradores de las instituciones y de los usuarios, esto también ayudó en gran medida al logro de los fines planteados en las organizaciones. PCM (2020).

Así mismo el gobierno peruano a través de la gestión de Políticas Públicas requiere tener personal calificado, esto es muy beneficioso para la modernización del estado en los organismos gubernamentales. Es por ello que la labor remota en tiempos de pandemia fue muy necesaria y fundamental, así no descuidaron la atención a los usuarios y no se vieron perjudicados en trámites de diversas áreas y temas. La ley 30036 reglamenta el teletrabajo, señala que se puede utilizar en todas las organizaciones en nuestro país, resalta el uso de las tecnologías de la

información las cuales permiten la labor sin complicaciones con el límite de la presencia física de los colaboradores en las entidades. PCM (2013 A).

Por otro lado, en nuestro país se observa muchas investigaciones, tesis y otros como temas relevantes al desempeño laboral, estas son variables de mucha atención, las cuales benefician ya que se proponen variados métodos para lograr en cierta medida mejorar el rendimiento de las instituciones del país. Soto, Inga (2019).

En ese sentido el seguro social Essalud por intermedio de la Gerencia de atención al asegurado en Lima estableció la Plataforma en línea llamada PEL desde el 16 de Marzo del 2021, la cual buscó facilitar la atención a los miles de asegurados y empleadores que representan a sus colaboradores en trámites de aseguramiento y subsidios económicos, esta plataforma en gran medida contribuyó a la simplificación administrativa, a la efectividad y a la transparencia sin ser necesario de la presencia física, innovando con el uso correcto de las TIC.

En un primer momento se presentaron muchos inconvenientes tecnológicos, acostumbrarse a la nueva modalidad de trabajo, para lo cual se requirió capacitaciones y reuniones virtuales en pro de mejorar el dominio y la actualización en temas informáticos de los colaboradores de dicha plataforma, esta modalidad de trabajo se prolongó durante este año. Es evidente las mejoras de conectividad y tecnología de la información, se puede implantar en el futuro de modo permanente el trabajo remoto como parte de la reforma y modernización del estado peruano. Esta modalidad del trabajo es una manera muy práctica y adecuada de emplear las TICs con el fin de evitar la labor presencial, que posibilitará mejorar el desempeño de los colaboradores de las organizaciones. García (2018).

Por otro lado, el desempeño laboral es catalogado como una sucesión permanente del desenvolvimiento personal con lo cual se pretende alcanzar el logro de los fines planteados, siempre manteniendo comunicación del desempeño hacia los colaboradores, y posterior capacitación o retroalimentación para lograr conseguir lo deseado. Newstrom (2007).

En este sentido se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021? y como Problemas específicos: PE1 ¿Qué relación

existe entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?, PE2¿Qué relación existe entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?, PE3¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?

Esta investigación se justifica de manera práctica porque se tiene en consideración el desempeño laboral con el trabajo remoto en la entidad, con lo cual se buscará reconocer las falencias que puedan mejorarse para la óptima atención a los usuarios, y que sirva como referente a investigaciones futuras del tema, Arbaiza (2014).

Así mismo, según Valderrama (2015), se justifica socialmente por el impacto e influencia que tiene sobre la sociedad. En ese sentido, los usuarios asegurados de Essalud, no verán afectada la atención continua, también causará impacto en el trabajador el cual renovará y mejorará sus capacidades de resolución y atención ante nuevas formas de desempeño laboral.

También, se justifica esta investigación de manera metodológica, donde Valderrama (2015), señala que, con el análisis, la experimentación de lo investigado se puede dar respuesta a las interrogantes del problema respecto a los objetivos planteados. También se justifica teóricamente en donde el mismo autor señala que con el análisis de las variables se logra ejecutar una dimensión de cada una de ellas para posteriormente procesar con el uso de la estadística.

En ese sentido, se planteó el objetivo general para esta investigación: Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea en Essalud, Lima 2021. Como objetivos específicos tenemos: OE1: Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, OE2 Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, OE3 Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.

Así mismo con referencia a la hipótesis general, se presentaron las premisas supuestas de la investigación, para lo cual se consideró lo siguiente: Existe relación

entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021. Las hipótesis específicas son: HE1: Existe relación entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021; HE2 Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021; HE3 Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se consideró como marco teórico a estudios previos de trabajos nacionales e internacionales, es así que se cuenta con los siguientes antecedentes nacionales encontramos a Pineda, Dávila, Ortega, y Quispe (2021), analizaron en su artículo sobre el conocimiento disciplinar del docente de educación superior con acompañamiento del trabajo remoto, según resultados observaron que el logro de la comitiva gerencia de esta modalidad laboral influyen de manera positiva en la cognición disciplinar y pedagoga, el 81.4% posee una calidad de vida laboral elevada, el 18.1% moderada y el 0.4% la considera baja, concluyeron que todo pedagogo debe dominar completamente las metodologías de cómo brindar la enseñanza, con el empleo de la modalidad remota le permite que lo impartido sea más rápido, eficaz y eficiente.

Así mismo, Gutiérrez (2020), en su artículo trataron al teletrabajo como una forma viable en organizaciones con labor de consultoría en el Perú, donde encuentra que el 50% prefiere el teletrabajo, y el 50% trabajo presencial, el 67% consideran alta la satisfacción y el 33% considera muy alta la satisfacción, concluyeron que gracias a esta modalidad laboral se puede lograr la disminución de costos tanto para la organización y el colaborador, enmarcado en el bienestar laboral. También, Baldeon (2020), en su tesis señaló que el trabajo remoto como nueva modalidad de labor a distancia logra ejercer en cierta medida la variación de la efectividad en la labor diaria de los colaboradores de las organizaciones, siendo muy importante considerar diferenciar el vínculo labor y familia, concluyó el autor que existe una relación ligera positiva con un coeficiente de 0,501 y p de valor 0.000.

Así mismo, Sánchez (2017), señaló en su artículo que el teletrabajo en el Perú es una modalidad de aproximación a poblaciones vulnerables, existe un margen de 18% de trabajadores en el país donde las mujeres cuentan con 63.3% y los varones 81.4%, para lo cual el teletrabajo es una alternativa de conversión laboral e igualdad de porcentajes, concluyó que esta modalidad en nuestro país permitiría el acceso a aquellos grupos de personas las cuales están desfavorecidas al acceso laboral, también en nuestro país no se puede consolidar en su totalidad el teletrabajo por la informalidad que prima en los trabajos. Así mismo, Valencia

(2018), en su artículo trató de los aspectos que regulan el trabajo en el Perú, tiene como objetivo saber si funcionaría el teletrabajo en nuestro país como oportunidad de alternativa al servicio de las organizaciones públicas y privadas, observa que aumentó en un 47% la productividad de los que realizan trabajo a distancia obtuvo una N Sig. bilateral de 0,002 la cual es menor a 0,05, concluyó que esta modalidad brindaría oportunidades bajo la implementación de buenas prácticas con el respeto del derecho laboral sin vulnerar nada, buscando mejorar la función del entorno laboral.

Por otro lado, Panduro, Cárdenas, Santos y Dávila (2021), en su artículo sobre el desempeño laboral en instituciones públicas del Perú, con un alto coeficiente positivo en el desempeño con una N Sig. bilateral de 0,001, concluyeron que el arte de hacer frente al salario y el sistema de mejora es un desafío de los gerentes. La búsqueda de saldo y equilibrio en una administración salarial, dependiendo de los factores externos, nunca debe escapar de las herramientas que deben definir las decisiones administrativas de una institución. También, Martínez, Vega, Pintado y Guzmán (2018), consideraron en su investigación el estudio sobre la capacidad de las personas en la conducción estatal y el desempeño en su labor, concluyeron que la gestión del talento es conveniente mediante la planificación, repercutiendo en la mejora de la administración estatal y rendimiento del personal del ministerio de salud en el Perú, con un nivel de significancia 0.000 y una relación positiva de 0,501 entre el desempeño y la planificación

Así mismo, Pineda, Danielli, Cerón y Del Carpio (2020), en su publicación consideraron como objetivo definir la conexión entre la habitabilidad profesional, la eficiencia, el puntaje y el desempeño en la dirección pública y privada peruana, concluyeron que el proceder es homogéneo en la ejecución de la labor con una correspondencia significativa positiva de 0,450 entre calidad de vida laboral, eficiencia y desempeño. También, Quintana y Tarqui (2020), en su investigación en un hospital en Perú tuvieron como fin reseñar el grado de desempeño de acuerdo a las particularidades laborales, según análisis el 24,5% tiene desempeño insuficiente, encontraron que la mayor parte de los enfermeros tienen desempeño adecuado con un valor  $p=0,02$  con tiempo de labor mayor a 6 años, concluyen que

la gerencia del nosocomio debe realizar gestiones para obtener un mejor desempeño de los colaboradores.

También, Soldi (2020), en su tesis preciso la relación que existe entre el desempeño y el uso de las TICs en una empresa del Perú, el uso de las TICs tiene cierta significatividad de 0,033, esto nos indica que la variable dependiente puede ser traducida en el nivel alto, con un p-valor de 0,012 con el desempeño en el trabajo, concluyó el autor que el empleo de tecnologías influye bastante en el desenvolvimiento de cada colaborador, logrando un óptimo bienestar, la relación entre las variables es significativa.

Respecto a los antecedentes internacionales, en Madrid España Miglioretti, Gragnano, Margheritti y Picco (2021), en su artículo señalaron que mucho antes de la presencia del Covid 19 ya en muchos países utilizan el teletrabajo como parte del bienestar de los colaboradores, pero se tenía duda en el logro de metas en su artículo tienen como objetivo el análisis de la calidad del teletrabajo y el impacto del desempeño de los colaboradores, concluyen con el reconocimiento de los efectos pragmáticos e irreales del teletrabajo como parte de investigaciones y prácticas futuras, obteniendo una media considerable de alto empeño en el trabajo donde es = 7,19, p (ro) 0,476 de N Sig. bilateral 0,001,  $\eta^2 = 0,06$ , y equilibrio

Así mismo Velásquez, Tapia, Abad, y Villagómez (2021), en Venezuela consideraron sobre el marco jurídico para el teletrabajo en américa del sur referente al Covid 19, concluyeron que se evidencia que en nuestro continente se está dando gran importancia e impulso a esta modalidad laboral por que enfrenta de una manera alternativa a esta pandemia y emergencia mundial, indicaron que muchos países ya lo están practicando como Brasil 16.2%, Chile 10%, Argentina 7.8%, Colombia en Medellín y Cali esta el 87.7%, obtienen un N Sig. bilateral de 0,001. También, Aderaldo, Aderaldo y Lima (2017), en Brasil precisaron sobre los aspectos críticos del teletrabajo, concluyeron que muchas empresas se vieron obligadas a adaptarse a nuevas metodologías, técnicas y legislación laboral, con un estudio de 150 colaboradores observaron que el 36.7% tienen dificultades en adaptarse a esta modalidad de trabajo, se obtuvo una p(ro) N Sig. bilateral de 0,000 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, recomendaron los autores que

depende mucho el éxito y cumplimiento de los logros de la madurez, el orden y planificación diaria.

También, Martínez, Cote, Dueñas y Camacho (2017), consideraron en su artículo al teletrabajo como una alternativa de la ampliación del permiso por maternidad en Colombia, el 41% pertenece a la actividad minera, transporte, ganadería construcción que realizan y requieren trabajo presencial, mientras que el 39% que son el sector financiero, servicios comunales, sociales podrían beneficiarse con esta modalidad laboral, calculan que para el 2030 el 30% serían teletrabajadores, concluyeron que esta nueva modalidad laboral dinamiza el rendimiento del trabajo remoto para mejorar a armonizar el trabajo, el hogar y el tiempo.

Por su parte Chaverra, Restrepo y Pérez (2015), en Colombia en su artículo precisaron sobre los retos que tienen los empleadores respecto a la seguridad de la información en la modalidad del teletrabajo, tan solo el 31% cuenta con procesos de políticas de seguridad en esta modalidad laboral, concluyeron que la sujeción trabajo remoto y TICs condicionan al colaborador a estar en constante actualización, ya en el futuro se verán los frutos de los procesos en seguridad con instauración de políticas adecuadas a esta modalidad.

Por otro lado, Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019), en su artículo concluyeron que el desempeño puede ser medido con el uso del IWPQ el cual se realiza de manera breve con auto información, el cual está direccionado a darle una importancia en las conductas encaminadas hacia la organización en España – Madrid, se observa un desempeño pernicioso resultaron medias bajas  $M_{mean} = 1.03$ , rango [0.42, 1.55]

Así mismo Ordoñez y Orbe (2018), en su artículo sobre acciones para motivar el desempeño laboral en la UCACUE en Ecuador, se observa que un 62% nunca recibió de instrucción motivacional, el 71% nunca fueron beneficiados con incentivos, el 38% está de acuerdo con el tema salarial; concluyeron que el sistema de acción ha mejorado que la instancia más alta apoya a los empleados en términos de tiempo de trabajo, lo que toma en cuenta sus opiniones, su remuneración a lo

largo del tiempo y la forma, la educación continua, el reconocimiento laboral, entre los demás.

Además, Velásquez (2017), tuvo como objetivo en su artículo el buscar el impacto de la capacitación de técnicas de aprendizaje participativo sobre el desempeño de los colaboradores en materia laboral de organizaciones en México, en donde el 82% obtuvieron mayor desempeño y calificación, mientras que el 18% no sobresale en el desempeño, concluyendo que la implantación de este tipo de instrucción es favorable sobre el desempeño laboral, fortalece la formación y disminuye costos a las empresas.

También Medina, Biedma y Ramos (2017), en su artículo desarrollado en el mundo bancario español con 1151 colaboradores analizaron sobre el desempeño laboral y la felicidad, en donde el 75.9% siente que sus responsabilidades son recargadas y eso disminuye el desempeño, concluyeron que el bienestar laboral es muy importante en lo práctico y teórico, enmarcados en las recomendaciones o normativas impartidas por las organizaciones. Así mismo, Martínez (2015), en Venezuela, en su artículo sobre el desempeño laboral y la discapacidad auditiva y la eficiencia, señaló que no limita en el desenvolvimiento profesional de los trabajadores, es así que los sordos tienen un desempeño laboral excelente, son colaboradores más responsables, más puntuales y respetuosos, siempre y cuando se respeten las formas de comunicación con ellos. Representando un 89% de mayor grado de desempeño y eficiencia.

Respecto al marco conceptual referencial, se citó como principio teórico de la primera variable al trabajo remoto, SERVIR (2020), cuenta con la guía establecida para la labor remota donde señala que toda labor no está solo enfocada a labores mediante sistemas informáticos, análogos o de telecomunicación, en realidad abarca cualquier tipo de labor donde no se precisa la actividad presencial dentro de las organizaciones en su puesto laboral. Para lograr un adecuado desarrollo las organizaciones debe cumplir con algunas obligaciones como no romper el vínculo con el trabajador, informar al colaborador sobre las precisiones de seguridad y salud en el trabajo, dar a conocer al empleado sobre la decisión del uso de esta nueva modalidad el uso de los sistemas y la instalación de los propios,

por su parte el trabajador debe cumplir con lo estipulado por el empleador y mantener constante comunicación respecto a las tareas encomendadas.

También el MTPE (2020), señaló que el trabajo remoto es una manera de labor que desempeña un colaborador desde un lugar diferente a su puesto laboral, pudiendo hacerlo desde su hogar, desde alguna zona de aislamiento o donde se encuentre y se permita el desarrollo de esta modalidad. Generalmente se efectúa con el uso de las TICs, también a través de otros medios que permitan la labor no presencial. El tiempo de trabajo bajo esta modalidad laboral lo precisa el empleador, pero si es válido durante toda la emergencia por el Covid 19 proclamada por el régimen del Perú el 12 de agosto de 2020 con el D.S. 008-2020-SA.

Así mismo García (2018), delinea al teletrabajo como una modalidad elástica de orden laboral, la cual trata de la ejecución de obligaciones laborales pagadas sin desplazamiento ni presencia física de los colaboradores, con el uso continuo de las TICs. También, Llamosas (2015), señaló que esta es una manera de trabajo el cual está considerado al uso de los sistemas informáticos con la aplicación de las nuevas y actualizadas TICs, el autor considera que este tipo de labor con jornadas más elásticas las cuales son ejecutadas fuera de las sedes de las organizaciones, cuenta con control informático constante.

Así mismo la PCM (2013 B), señaló que en la ley 30036 se regula esta nueva modalidad de trabajo, los equipos para desarrollar esta labor deben ser proveídos por las organizaciones. El colaborador debe tener en cuenta que el equipo asignado debe ser utilizado solo para las actividades propias de su labor y tener mucho cuidado con su uso laboral el cual no debe mezclarse con las actividades en el hogar o lugar de trabajo a distancia. En ese sentido si los equipos no hubieran sido asignados por las organizaciones en caso el colaborador cuente con ellos, la institución o empresa tiene la obligación de cubrir con los gastos acarreados por el trabajador a fin de no perjudicar en su economía, pudiendo llegar a un acuerdo de ambas partes. También si el teletrabajo es con el uso del internet el empleador está en la obligación de realizar el pago del servicio que usa su teletrabajador.

Por otro lado, respecto al marco teórico referencial de la segunda variable, desempeño laboral, Bauzas y Reyes (2019), lo definieron como la producción de los trabajadores en relación a obligaciones y responsabilidades que ejecutan con

el fin de ejecutar los fines y las metas instauradas por la institución, esto otorga que se refleje una mayor producción y crecimiento económico de las empresas. Así mismo, García (2018), el comportamiento laboral es el grado de rendimiento que confía en que los trabajadores se desempeñen de acuerdo con las cotidianas tareas asignadas de acuerdo con los lineamientos marcados por la empresa u organización con el propósito de mejorar y capacitar de manera continua.

Para Grueso (2017), desde la perspectiva de la gestión humana, enfrentamos el desafío de complicar la noción de desempeño humano en el trabajo y convertirla en una evaluación más equitativa. Es importante comprender que necesitamos una visión del desempeño más amplia, normativa y no estandarizada. Esto requiere el desarrollo de herramientas de comprensión y evaluación más complejas que se adapten mejor a la naturaleza y las condiciones del desempeño actual. Así mismo, Chiavenato (2011), consideró como el rendimiento y proceder del colaborador con pleno conocimiento en las organizaciones respecto a la realización de sus actividades y funciones con el fin único del logro de los fines trazados por la organización, se realiza ejecutando en atención a todos los estados afectivos como son: la clase, celeridad, credibilidad, permisividad y valor, esto como parte de la productividad.

También, Bonache y Cabrera (2002), consideraron al desempeño como el conjunto de prácticas, políticas y métodos que poseen interacción directa con la dirección de la entidad; de tal forma que incluye tácticas de elección y operación que le deje conseguir las metas estructurales, como es: el más alto costo de los bienes y servicios y la mejora de la condición de vida de los trabajadores de una organización. Es así que Milkovich y Boudrem (1994), definieron que el desempeño tiene un conjunto diferente de rasgos individuales, como la capacidad, habilidades, necesidades y rasgos para interactuar con la naturaleza del trabajo u organización, con el fin de producir comportamientos que beneficien a los resultados y cambios sin precedentes en la organización.

En la variable del trabajo remoto se identificó las siguientes dimensiones: eficiencia, herramientas tecnológicas y planificación las cuales son conceptualizadas por SERVIR (2020):

Precisa a la eficiencia como un término utilizado para calcular la capacidad de desempeño o la calidad de un método o tema económico, lograr un propósito fijo y minimizar el uso de recursos.

Considera a las herramientas tecnológicas, las cuales tienen como objetivo mejorar el carácter y la pertinencia del desarrollo de la instrucción profesional de un usuario. Las TIC son herramientas necesarias para los ordenadores, programas, medios sociales, juegos de video, móviles, mensajes electrónicos, etc., algunas de las cuales se instalan en la vida cotidiana.

La planificación es un crecimiento preciso y organizado y un gran alcance para lograr un objetivo particular. La planificación permite consolidar metas y fines, el proceso regular también permite conseguir en cierto grado los objetivos a través de la espontaneidad, el primer significado del término planificación tiende a definirse por género cercano y diferencias específicas.

Referente a la variable desempeño laboral se identificó las dimensiones siguientes: atención, conocimiento del trabajo y productividad las cuales son conceptualizadas por Chiavenato (2011):

La atención es un instrumento del cerebro y es fundamental para el desempeño laboral desempeña un papel fundamental en las decisiones que se pueda tomar como parte del desempeño laboral.

Conocimiento del trabajo, es cuando un colaborador cuenta con una sabiduría característica y lo emplea en el trabajo, por lo tanto, el conocimiento del trabajo es fundamental donde conocer el ¿para qué? y el ¿Por qué? para desarrollar la labor es imprescindible para conseguir las metas establecidas en las organizaciones.

Productividad, las metas dependen de la productividad, por lo que la productividad es una medida que también se utiliza como recurso en las organizaciones que sirve para poder procurar bienes y/o servicios.

En lo referente a las definiciones conceptuales, tenemos a la primera variable Trabajo remoto, según el Diccionario panhispánico del español jurídico (2020), conceptualiza como la actividad que se ejecuta en el hogar u otro sitio definido por

el colaborador, como manera alternativa al trabajo presencial que realizaba dentro de su organización.

En relación a la variable desempeño laboral, indica la RALE (2020), que es el acto de realizar todas las tareas propias de su oficio, en donde el trabajador ejecuta sus tareas laborales cotidianas empleando la habilidad y capacidad en el desempeño.

Respecto a las definiciones conceptuales de las dimensiones de la primera variable, eficiencia según la RAE (2021), dicha dimensión es conceptualizada como la suficiencia de encaminar a algún colaborador o algo, para poder obtener una intención o fin. Por otro lado, The Free Dictionary (2021), define a la Tecnología como el análisis de los fundamentos, técnicas y procesos utilizados en cualquier terreno y orientados al crecimiento y al cambio, es así que el uso como herramientas es fundamental para el desarrollo del trabajo remoto. Y, además Reverso Diccionario (2021), define a la planificación como un plan total y sistematizado con el propósito de conseguir un fin determinado.

Por otro lado, respecto a las definiciones conceptuales de las dimensiones de la segunda variable, Pérez y Merino (2008), definen a la atención como una característica de la captación la cual opera como un tamiz a los incentivos ambientales con prioridad de un análisis exhaustivo, y por último según Léxico (2021), la productividad es conceptualizada como la competencia del entorno de las organizaciones para lograr producir un bien.

Referente a la teoría epistemológica, Tamayo (2002), consideró que toda investigación debe estar elaborada con el uso de metodología científica, a través de la cual se trata de conseguir información destacada y real, solo así se puede verificar y usar nuestro conocimiento. En la forma investigativa en el saber del proceder y las conductas se puede considerar y aplicar con los resultados positivos, es así que toda investigación es crítica, y examinada con el uso de sistemas que tiene como propósito de consentir o desestimar hipótesis referente a las conductas del humano, considera a las perspectivas de investigación al cuantitativo como un proceso organizado a través de un modelo preciso y predecible que vincula metódicamente algunos pasos con otros, mientras que el cualitativo es explicativo

sin pruebas, permite un acceso rápido a soluciones sociales y entornos como grupos y comunidades.

También, Hernández (2014), consideró que el método cuantitativo está basado en el positivismo, este método se subraya en la epistemología, medible, verificable y reproducible. Este método destaca el desenvolvimiento de las tecnologías de investigación, busca la recolección de la data de manera clara y precisa, a diferencia del enfoque cualitativo que es más limitado en medición y dispersión, de todas maneras, el autor, destaca a ambos como herramientas muy importantes para las investigaciones

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

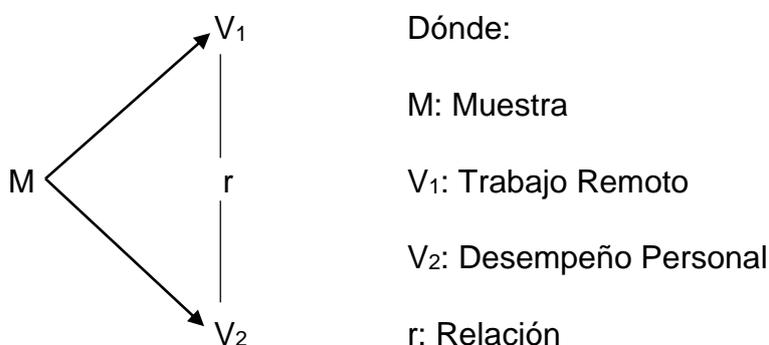
Se consideró de tipo aplicada, descriptiva correlacional, con un enfoque de tipo cuantitativo al respecto, Sánchez y Reyes (2006), señalaron que está basada en usar la observación a lo largo de la indagación científica, vale decir, examinar de forma natural las manifestaciones estudiadas, cuyo objetivo es orientarlos y relacionarlos a diversos conocimientos sin objetivos prácticos, sino según el proceso que corresponden. Así mismo Wright, O'Brien, Nimmon, Law y Mylopoulos (2016), señalaron que con el enfoque cuantitativo busca comprobar alguna conjetura, también Carrasco (2019), señaló que el enfoque cuantitativo se utiliza para poder cuantificar variables con su posterior análisis y proceso con el uso de la estadística.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental de corte transversal, en la cual no se manipuló las variables, se tuvo un nivel correlacional en la cual se pretendió analizar cuál es la afinidad entre ambas variables desarrolladas. Es así que Hernández y Mendoza (2018), consideró que el diseño no experimental, se distingue por no existir manipulación de variables deliberadamente, estas se encuentran en su disposición natural.

#### Figura 1:

*Diseño de la investigación*



Fuente: elaboración propia

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

Variable 1: Trabajo remoto, SERVIR (2020), Consideró que esta variable es una forma de labor la cual está sujeto a subordinación, esta modalidad de trabajo se caracteriza por el desarrollo y presencia de los servidores en su hogar o lugar donde ellos estén confinados como parte de su aislamiento, esta modalidad laboral se ejecuta con el uso de diversos medios que permita desarrollar sus labores en un lugar diferente al centro de trabajo ordinario, se debe tener en cuenta que solo se realiza esta modalidad laboral siempre y cuando el tipo de actividad lo permita. Es así que el personal que desarrolla el trabajo remoto está constituido por los trabajadores de la Gerencia de plataformas de atención al asegurado de Essalud en Lima.

Esta variable cuenta con las dimensiones eficiencia, herramientas tecnológicas y planificación, cada una con sus respectivos indicadores, se operacionalizará mediante un cuestionario de tipo Likert con 12 preguntas dividida en 3 dimensiones con 6 indicadores las cuales tienen una escala: Nunca (1), rara vez (2), a veces (3), frecuentemente (4) y siempre (5), con sus estimaciones respectivas.

Variable 2: Desempeño laboral, Chiavenato (2011), señaló que es el rendimiento y comportamiento del servidor con pleno conocimiento del trabajo en las organizaciones respecto a la realización de sus actividades y funciones con el fin único lograr los fines y mejorar la productividad en la organización.

Esta variable cuenta con las dimensiones atención, conocimiento del trabajo y productividad, cada una con sus respectivos indicadores, se operacionalizará mediante un cuestionario de tipo Likert con 12 preguntas dividida en 3 dimensiones con 6 indicadores las cuales tienen una escala: Nunca (1), rara vez (2), a veces (3), frecuentemente (4) y siempre (5), con sus estimaciones respectivas.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014 A), conceptualiza a la población como el grupo de seres humanos, hechos, contenidos o parecer, con correspondencias en variadas definiciones. Por lo que la población de esta

investigación fue censal la conforman 82 trabajadores de la plataforma en línea de Essalud en Lima en el 2021.

Se consideró como juicio de inclusión a los colaboradores administrativos de la Gerencia de atención al asegurado de Essalud los cuales realizan solo el trabajo remoto. Y como juicio de exclusión no se considera en esta investigación al personal asistencial de Essalud que efectúan tele consultas. En esta investigación la población fue igual a la muestra por lo que no hay muestra ni muestreo fue censal, es así que Hernández (2018 B) menciona que la muestra censal es cuando toda la unidad de investigación es considerada como la muestra.

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

#### **Técnicas**

En la recopilación de respuestas de esta investigación para las dos variables la técnica que se aplicó fue la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014 B), esta técnica favorece a la recopilación de datos con el empleo de interrogantes cerradas, sin realizar ninguna modificación de donde se obtienen los datos, esto facilita el estudio y compilación.

#### **3.4.1. Instrumento**

La herramienta que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario, el cual según Beltrán (2010), contiene variadas preguntas ordenadas con el fin de conseguir información de los encuestados, teniendo la principal particularidad de ser anónima. El contenido del cuestionario fue obtenido de una tesis abierta open Access el cual fue adaptado de acuerdo a las variables y dimensiones de esta investigación de Fernández (2021).

En este instrumento se utilizó la escala de Likert, con medida del 1 al 5, en el orden siguiente: Nunca (1), rara vez (2), a veces (3), frecuentemente (4) y siempre (5).

#### **3.4.2. Validez**

Para validar los instrumentos a emplear y su contenido se consideró el juicio de 3 expertos muy conocedores de los temas en estudio.

**Tabla 1***Validación de expertos*

Validador	Instrumentos	Resultado
Dr. Liz Maribel Robladillo Bravo	Encuestas	Aplicable
Dr. Raúl Alberto Rengifo Lozano	Encuestas	Aplicable
Mg. Edgar Mariano Chaviguri Castellares	Encuestas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

**3.4.3. Confiabilidad**

Al respecto señalaron Hernández, Fernández y Baptista (2014 C) está referido al nivel de empleo donde se visualiza la aplicación al mismo sujeto el instrumento, de lo cual los resultados deben ser semejantes. A fin de precisar la credibilidad del instrumento se midió la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

**Tabla 2***Interpretación del Alfa de Cronbach*

Coeficiente valor	Enlace
0,00 +/- 0,20	Indeseable
0,20 a 0,40	Bajo
0,40 a 0,60	Mesurado
0,60 a 0,80	Pronunciado
0,80 a 1,00	Muy elevado

Fuente: Valderrama (2013)

**Tabla 3***Estadística de fiabilidad de las variables*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Trabajo remoto	0,811	20
Desempeño laboral	0,848	20

Elaboración propia según resultados del SPSS

### **3.5. Procedimientos**

Con la intención de poder conseguir los datos se empleó la encuesta al personal administrativo de la Gerencia de atención al asegurado de la plataforma en línea de Essalud en Lima (82) trabajadores.

A estos colaboradores se les envió un formulario de encuestas de Google (*Google Forms*) a sus cuentas WhatsApp. Posterior a esto se analizó la información recopilada con el empleo del software SPSS V 26.0. Así mismo, todos los productos fueron visualizados en tablas, figuras y se analizaron considerando los fines e hipótesis planteadas en el presente estudio.

### **3.6. Método de Análisis de datos**

Según Rendón, Villasís y Miranda (2016) considera a la estadística descriptiva como la rama que aconseja la manera de resumen de datos en una investigación, es así, que en el análisis se ejecutó una estadística descriptiva lo que permitió analizar y procesar la información se usó el software Excel el cual fue necesario para el orden de la data y posterior a ello se migró al software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, con este último se obtuvo la fiabilidad del cuestionario por intermedio del coeficiente alfa de Cronbach y con el uso del coeficiente de correlación Rho Spearman se verificó la correspondencia de las variables en estudio con sus dimensiones .

Según Ali y Bhaskar (2016) la estadística inferencial usa datos de un modelo aleatorio y así hacer consecuencias respecto a la población, es así que se usó el estudio estadístico inferencial el cual se utilizó para verificar y contrastar las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Artal (2018) señala que se debe respetar la autoría y no revelar la identidad encuestados, es así, que en esta investigación se tuvo como prioridad el respeto a la intimidad de la información obtenida y el anonimato de los encuestados, también se reverenció los principios éticos y respeto de las fuentes de las que se recopilará información, se cumplió con el correcto citado o parafraseo de acuerdo a los estilos APA séptima edición, es así que el respeto por la propiedad intelectual se consideró fundamental en la presente investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4**

*Resultados descriptivos del trabajo remoto y sus dimensiones*

	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Trabajo remoto	30	36,6	25	30,5	27	32,9
Eficiencia	32	39,0	31	37,8	19	23,2
Herramientas tecnológicas	31	37,8	26	31,7	25	30,5
Planificación	41	50,0	14	17,1	27	32,9

Fuente: Elaboración propia según SPSS y Excel

En la tabla 4 observamos que la variable trabajo remoto ha tenido como resultado que el 32,9% del personal calificaron un nivel alto, el 30,5% calificaron en un valor medio, el 36,6% calificaron un nivel bajo. En la dimensión eficiencia se obtuvo como resultado que el 23,2% del personal consideraron con nivel alto, el 37,8% consideraron con nivel medio y el 39% consideraron con nivel bajo. En la dimensión herramientas tecnológicas se obtuvo como resultado que el 30,5% del personal consideraron con nivel alto, el 31,7% consideraron con nivel medio y el 37,8% consideraron con nivel bajo. En la dimensión planificación se obtuvo como resultado que el 32,9% del personal consideraron con nivel alto, el 17,1% consideraron con nivel medio y el 50,0% consideraron con nivel bajo.

**Tabla 5**

*Resultados descriptivos del desempeño laboral y sus dimensiones*

	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Desempeño laboral	33	40,2	25	30,5	24	29,3
Atención	30	36,6	33	40,2	19	23,2
Conocimiento del trabajo	34	41,5	37	45,1	11	13,4
Productividad	34	41,5	23	28,8	25	30,5

Fuente: Elaboración propia según SPSS y Excel

En la tabla 5 podemos observar que la variable desempeño laboral ha tenido como resultado que el 29,3% del personal calificaron un nivel alto, el 30,5% calificaron en un nivel medio, el 40,2% calificaron un nivel bajo. En la dimensión atención se obtuvo como resultado que el 23,2 % del personal consideraron con nivel alto, el 40,2% consideraron con nivel medio y el 36,6% consideraron con nivel bajo. En la dimensión conocimiento del trabajo se obtuvo como resultado que el 13,4% del personal consideraron con nivel alto, el 45,1% consideraron con nivel medio y el 41,5% consideraron con nivel bajo. En la dimensión productividad se obtuvo como resultado que el 30,5 % del personal consideraron con nivel alto, el 28,8% consideraron con nivel medio y el 41,5% consideraron con nivel bajo.

## 4.2 Análisis descriptivo

### Análisis descriptivo del objetivo general

Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre trabajo remoto y desempeño laboral*

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Trabajo remoto	Bajo	Recuento	19	6	5	30
		% del total	23.2%	7.3%	6.1%	36.6%
	Medio	Recuento	12	6	7	25
		% del total	14.6%	7.3%	8.5%	30.5%
	Alto	Recuento	2	13	12	27
		% del total	2.4%	15.9%	14.6%	32.9%
Total	Recuento	33	25	24	82	
	% del total	40.2%	30.5%	29.3%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia según SPSS

De la tabla 6 podemos observar la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral en Essalud. El 36,6% de los entrevistados aseveraron que el trabajo remoto es bajo; de los cuales el 23,2% aseveraron que el desempeño es bajo, el 7,3% medio y el 6,1% alto. El 30,5% de los entrevistados aseveraron que el trabajo remoto es medio; de los cuales, el 14,6% aseveraron que el desempeño laboral es bajo, el 7,3% medio y el 8,5% alto. El 32,9% de los entrevistados aseveraron que el trabajo remoto es alto; de ellos, el 2,4% confirmaron que el desempeño laboral es bajo, el 15,9% medio y el 14,6% alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, cualquiera sea el nivel de trabajo remoto, el 40,2% aseguraron que el desempeño laboral es bajo, el 30,5% medio y el 29,3% alto.

### **Análisis descriptivo del primer objetivo específico**

Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre la eficiencia y el desempeño laboral*

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Eficiencia	Bajo	Recuento	19	7	6	32
		% del total	23.2%	8.5%	7.3%	39.0%
	Medio	Recuento	11	11	9	31
		% del total	13.4%	13.4%	11.0%	37.8%
	Alto	Recuento	3	7	9	19
		% del total	3.7%	8.5%	11.0%	23.2%
Total	Recuento	33	25	24	82	
	% del total	40.2%	30.5%	29.3%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia según SPSS

De la tabla 7 podemos observar la relación entre la dimensión eficiencia y el desempeño labora en la plataforma en línea de Essalud. El 39,0% de las personas

entrevistadas aseveraron que la eficiencia es bajo; de los cuales el 23,2% aseveraron que el desempeño se desenvuelve en un nivel bajo, el 8,5% media y el 7,3% alto. El 37,8% de los entrevistados aseguraron que la eficiencia es medio; de los cuales, el 13,4% aseguraron que el desempeño se ejecuta en un nivel bajo, el 13,4% medio y el 11,0% alto. El 23,2% de las personas entrevistadas confirmaron que la eficiencia es alta; de los cuales, el 3,7% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 8,5% medio y el 11,0% alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, sea cual sea el nivel de eficiencia, el 40,2% confirmaron que el desempeño se ejecuta en un nivel bajo, el % de 30,5 medio y el % de 29,3 alto.

### **Análisis descriptivo del segundo objetivo específico**

Determinar la relación que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada herramientas tecnológicas y desempeño laboral*

			Desempeño laboral			
			(Agrupada)			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Herramientas tecnológicas	Bajo	Recuento	17	6	8	31
		% del total	20.7%	7.3%	9.8%	37.8%
	Medio	Recuento	14	8	4	26
		% del total	17.1%	9.8%	4.9%	31.7%
	Alto	Recuento	2	11	12	25
		% del total	2.4%	13.4%	14.6%	30.5%
Total	Recuento	33	25	24	82	
	% del total	40.2%	30.5%	29.3%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia según SPSS

De la tabla 8 podemos notar la relación entre la dimensión herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud. El 37,8%

de las personas entrevistadas aseguraron que el uso de las herramientas tecnológicas es bajo; de ellos el 20,7% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 7,3% medio y el 9,8% alto. El 31,7% de los entrevistados confirmaron que el uso de las herramientas tecnológicas es medio; de los cuales, el 17,1% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 9,8% medio y el 4,9% alto. El 30,5% de los entrevistados aseguraron que el uso de las herramientas tecnológicas es alto; de los cuales, el 2,4% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 13,4% medio y el 14,6% alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, sea cual sea el nivel de uso de las herramientas tecnológicas, el 40,2% confirmaron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 30,5% medio y el 29,3% alto.

### **Análisis descriptivo del tercer objetivo específico**

Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.

**Tabla 9**

*Tablas cruzadas relación entre la planificación y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral				
		(Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Planificación	Bajo	Recuento	24	10	7	41
		% del total	29.3%	12.2%	8.5%	50.0%
	Medio	Recuento	6	3	5	14
		% del total	7.3%	3.7%	6.1%	17.1%
	Alto	Recuento	3	12	12	27
		% del total	3.7%	14.6%	14.6%	32.9%
Total		Recuento	33	25	24	82
		% del total	40.2%	30.5%	29.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia según SPSS

De la tabla 9 observamos la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud. El 50,0% de los entrevistados aseguraron que la planificación es baja; de ellos el 29,3% aseguraron que el desempeño se ejecuta en un nivel bajo, el 12,2% medio y el 8,5% alto. El 17,1% de los entrevistados aseguraron que la planificación es medio; de ellos, el 7,3% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 3,7% medio y el 6,1% alto. El 32,9% de los entrevistados aseguraron que la planificación es alta; de los cuales, el 3,7% aseguraron que el desempeño laboral ejecuta en un nivel bajo, el 14,6% medio y el 14,6% alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, sea cual sea el nivel de planificación, el 40,2% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 30,5% medio y el 29,3% alto.

### 4.3 Análisis inferencial

#### Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

H1: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

**Tabla 10**

*Correlaciones hipótesis general*

			Trabajo remoto	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1.000	,427**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,427**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

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

De la tabla 10, la correspondencia adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,427, exhibe una correspondencia positiva débil entre trabajo remoto y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud, esta correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) denota que se desestima la H0 y se admite H1; vale decir, que hay relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la plataforma en línea en Essalud.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

H1: Existe relación entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud

**Tabla 11**

*Correlaciones: hipótesis específica 1*

			Eficiencia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1.000	,339**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	82	82
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,339**	1.000
Sig. (bilateral)		0.002		
N		82	82	

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

De la tabla 11, la correspondencia adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,339, exhibe una correspondencia positiva débil entre la dimensión eficiencia y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud, esta correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral

adquirido fue de 0,002; menor a 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) denota que se desestima la H0 y se admite H1; vale decir, que hay relación entre la eficiencia y el desempeño laboral en la plataforma en línea en Essalud.

### Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No hay relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

H1: Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

**Tabla 12**

*Correlaciones: hipótesis específica 2.*

			Herramientas tecnológicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación	1.000	,329**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	82	82
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,329**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	82	82

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

De la tabla 12, la correspondencia adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,329, exhibe una correlación positiva débil entre la dimensión herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud, esta correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,003; menor a 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) denota que se desestima la H0 y se admite la H1; vale decir, que hay relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en la plataforma en línea en Essalud.

### Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

H1: Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

**Tabla 13**

*Correlaciones: hipótesis específica 3.*

			Desempeño	
			Planificación	laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	,408**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,408**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

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

De la tabla 13, la correspondencia adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,408, exhibe una correlación positiva débil entre la dimensión planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, esta correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; < a 0,05 (0,000 < 0,05) denota que se desestima la H0 y se acepta la H1; vale decir, que hay relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea en Essalud.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue asentar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, hoy en día nos encontramos en un constante cambio y modernización de las tecnologías, la humanidad debe estar a la vanguardia preparados para las actualizaciones. A causa de la pandemia originada por el Covid 19 Essalud por intermedio de la Gerencia de atención al asegurado en Lima estableció la Plataforma en línea llamada PEL desde el 16 de Marzo del 2021, la cual tuvo como fin facilitar la atención a los miles de asegurados y empleadores que representan a sus colaboradores en trámites de aseguramiento y subsidios económicos, esta plataforma en gran medida contribuyó a la simplificación administrativa, a la efectividad y a la transparencia sin ser necesario de la presencia física, se innovó con el uso adecuado de las TICs.

Según el objetivo general determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, en la tabla 10 la correspondencia adquirida al usar Rho de Spearman fue de 0,427, exhibe una correlación positiva débil entre trabajo remoto y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud. Datos que al ser comparado con lo obtenido por Baldeon, (2020) en su investigación en la cual señaló que el trabajo remoto como nueva modalidad de labor a distancia logra ejercer en cierta medida la variación de la efectividad en la labor diaria de los colaboradores de las organizaciones, al aplicar Rho Spearman obtuvo una relación ligera positiva con un coeficiente de 0,501. Con estos resultados podemos afirmar que el trabajo remoto contribuye de una manera favorable en el desempeño laboral, considerando el marco teórico el MTPE (2020), señaló que el trabajo remoto es una forma de labor que desempeña un servidor desde un lugar diferente a su puesto laboral, y favorece en el desempeño del colaborador en beneficio de los usuarios.

Según el primer objetivo específico precisar la relación entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, de la tabla 11, la correlación adquirida al aplicar Rho de Spearman fue de 0,339, exhibe una correlación positiva débil entre la dimensión eficiencia y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud. Resultado que, al ser comparado con

los resultados hallados por Pineda, Danielii, Cerón y Del Carpio (2020) concluyeron que el proceder es homogéneo en la ejecución de la labor con una correspondencia significativa positiva de 0,450 entre la eficiencia y desempeño. Con estos resultados podemos afirmar que la eficiencia permite maximizar el desempeño laboral de los colaboradores. SERVIR (2020) Precisa a la eficiencia como un término utilizado para calcular la capacidad de desempeño o la calidad de un método o tema económico, lograr un propósito fijo y minimizar el uso de recursos.

Según el segundo objetivo específico determinar la relación que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, de la tabla 12, la correlación adquirida al aplicar Rho de Spearman fue de 0,329, exhibe una correlación positiva débil entre la dimensión herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en la plataforma en línea de Essalud, resultado diferente obtuvo Soldi (2020) en su tesis preciso la relación que existe entre el desempeño y el uso de las TICs en una empresa del Perú, el uso de las TICs solo tiene cierta significatividad de 0,033. Con los resultados obtenidos podemos señalar que el uso correcto de las TICs incide en el desempeño de los trabajadores considerando la actualización constante de ellos. SERVIR (2020) Considera a las herramientas tecnológicas de gran importancia, las cuales tienen como objetivo mejorar el carácter y la pertinencia del desarrollo de la instrucción profesional de un usuario.

Según el tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, de la tabla 13, la correlación adquirida al aplicar Rho de Spearman fue de 0,408, exhibe una correlación positiva débil entre la dimensión planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Similar resultado obtuvieron Martínez, Vega, Pintado y Guzmán (2018) quienes en su investigación tuvieron como objetivo la mejora de la administración estatal y desempeño del personal con una relación positiva de 0,501 entre el desempeño y la planificación. Con los resultados obtenidos podemos indicar que la planificación es fundamental para lograr un óptimo desempeño laboral. SERVIR (2020) La planificación permite consolidar metas y fines, el proceso regular también permite conseguir en cierto grado los objetivos.

Respecto a la hipótesis general existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021 se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de trascendencia bilateral adquirido fue de 0,000; vale decir, que hay relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la plataforma en línea en Essalud. Similar resultado obtuvo Valencia (2018), en su artículo donde trató de los aspectos que regulan el trabajo en el Perú, busco saber si existía relación del teletrabajo en nuestro país como oportunidad de alternativa al servicio de las organizaciones públicas y privadas, obtuvo una N Sig. bilateral de 0,002.

Respecto a la primera hipótesis específica de esta investigación existe relación entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,002; vale decir, que hay relación entre el desempeño laboral y eficiencia en la plataforma en línea en Essalud. Resultado similar halló Pineda, Danielii, Cerón y Del Carpio (2020) concluyeron que el proceder es homogéneo en la ejecución de la labor con un N. de significancia 0,000 entre calidad de vida laboral, eficiencia y desempeño.

Respecto a la segunda hipótesis específica de esta investigación existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, se obtuvo una correlación expresiva al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,003; vale decir, que hay relación entre el desempeño laboral y eficiencia en la plataforma en línea en Essalud. Similar correlación halló Soldi (2020) en su tesis preciso la relación que existe entre el desempeño y el uso de las TICs en una empresa del Perú, el uso de las TICs tiene cierta significatividad de 0,033, esto nos indica que la variable dependiente puede ser traducida en el nivel alto, con un p-valor de 0,012.

Respecto a la tercera hipótesis específica de esta investigación existe relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; vale decir, que hay relación entre el desempeño laboral del personal de la

plataforma en línea en Essalud. Similar significancia halló Martínez, Vega, Pintado y Guzmán (2018) quienes en su investigación tuvieron como objetivo la mejora de la administración estatal y desempeño del personal con un nivel de significancia 0.000 entre el desempeño y la planificación.

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario, muy similar técnica aplicó Baldeon, (2020) en su investigación a fin de precisar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de una municipalidad. Por último, se ejecutó el análisis de confiabilidad con el uso del Alfa de Cronbach, obteniendo para el trabajo remoto una fiabilidad de 0.811 y para el desempeño laboral una confiabilidad de 0.848. Semejante producto obtuvo Rojas (2019) el cual aplicó el Alfa de Cronbach al trabajo remoto y obtuvo una fiabilidad de 0.953 y para la eficiencia una fiabilidad de 0.945.

Esta investigación fue de tipo aplicada, descriptiva correlacional, con un enfoque de tipo cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, similar estudio realizó Baldeon (2020) en su experiencia en relación al trabajo remoto y su ligación con la eficiencia, siendo esta investigación la que se asemeja mucho más a la presente.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Respecto al OG se determinó la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, lo más relevante de esta determinación de la relación de la variables fue demostrar que a través del trabajo remoto se logra realizar un desempeño adecuado de los colaboradores, porque permite evaluar el desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo, lo que más me ayudó a determinarlo fue el uso adecuado de los métodos de análisis, se concluye que de acuerdo a los valores obtenidos si existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, con una correlación positiva débil entre la variable trabajo remoto y desempeño laboral siendo el valor de rho = 0,427.

**Segunda:** En esta investigación respecto al primer objetivo específico se estableció la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, lo más relevante de esta determinación de la relación entre la dimensión y la variable fue demostrar que a través de la eficiencia se maximiza el desempeño laboral, lo que más me ayudó a determinarlo fue el uso idóneo de las metodologías, se concluye que de acuerdo a los valores obtenidos si existe relación entre la dimensión eficiencia y la variable desempeño laboral, con una correlación positiva débil entre la dimensión eficiencia y el desempeño laboral. Siendo el valor de rho = 0,339.

**Tercera:** En esta investigación respecto al segundo objetivo específico se determinó la relación que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, lo más relevante de esta determinación de la relación entre la dimensión y la variable fue demostrar que con el uso adecuado de la herramientas tecnológicas el desempeño laboral de los colaboradores es mayor, lo que más me ayudó a determinarlo fue el uso adecuado de las metodologías, se concluye que de acuerdo a los valores obtenidos si existe relación entre la dimensión herramientas tecnológicas y la variable desempeño laboral, con una correlación positiva débil entre la dimensión herramientas tecnológicas y el desempeño laboral. Siendo el valor de rho = 0,329.

**Cuarta:** En esta investigación respecto al tercer objetivo específico se determinó la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, lo más relevante de esta determinación de la relación entre la dimensión y la variable fue demostrar que con la planificación el desempeño de los subordinados es deseable con servicio de calidad, lo que más me ayudó a determinarlo fue el uso adecuado de las metodologías, se concluye que de acuerdo a los valores obtenidos si existe relación entre la dimensión planificación y la variable desempeño laboral, con una correlación positiva débil entre la dimensión planificación y el desempeño laboral. Siendo el valor de rho = 0,408.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Respecto al trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, es muy importante que el empleador informe y sensibilice a todos los colaboradores sobre esta modalidad laboral para cumplir con las labores de manera provechosa sin perjuicio del colaborador y de los usuarios con los servicios brindados.

**Segunda:** En relación a la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, es preciso que la Gerencia de atención al asegurado considere capacitar constantemente a los colaboradores para elevar su desempeño laboral con la finalidad que el nivel de eficiencia sea óptima y productiva en bien de la institución y de los usuarios atendidos.

**Tercera:** En relación a las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, se recomienda aprovechar al máximo las TICs, para ello la Gerencia de organización y sistemas debe gestionar equipos, medios digitales y mejora de conectividad lo cual permitirá un exitoso desempeño de los subordinados y mayor facilidad y fluidez en la atención de los usuarios.

**Cuarta:** En relación a la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, se recomienda que la Gerencia de planificación y desarrollo utilice las estrategias para lograr un óptimo desempeño, los turnos y horarios de los colaboradores, los canales de atención a los usuarios (correos, llamadas, etc.) deben servir para lograr una adecuada atención a los usuarios con procesos fluidos y sencillos

## REFERENCIAS

- Aderaldo, I., Aderaldo, C. y Lima, A. (2017) Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional *Cadernos EBAPE.BR, supl. Estratégia, Mudança Organizacional e Resiliência Organizacional*. Rio de Janeiro, Brasil: Tomo 15.
- Ali, Z. y Bhaskar, S. (2016). Basic statistical tools in research and data analysis. *Indian Journal of Anaesthesia*. India: 60(9),662–669.
- Andrade, S. (2005). *Dicionário de economia* (3ra. ed.). México: Ed. Andrade.
- Arbaiza, L. (2014). *Métodos de Investigación – Manuales de Estilo (1a ed.)*. Lima, Perú: ESAN ediciones.
- Artal, R. y Sheldon, R. (2017). Ethical issues in research. *Best Practice & Research Clinical Obstetrics & Gynaecology*. St. Louis, EE. UU: Volumen 43, 107-114
- Baldeón, K. (2020) *Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020*. (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.).
- Bauzas, A., & Reyes, G. (2019). *Gestión del Talento Humano*. México: IURE.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3. ° ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Bertranou, F., y Casanova, L. (2015) *Las instituciones laborales y desempeño del mercado de trabajo en Argentina*. Buenos Aires, Argentina: ILO.
- Bonache, J., & Cabrera A. (2002). *Dirección estratégica de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid: Financial Times-Prentice Hall.
- Campos, K. (2014). *¿Qué son las Tics?* México: Red Durango de Investigadores Educativos, A. C.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Corredor, J. (2001). *La Planificación Estratégica*. (4ta. Ed.). Venezuela: Editores Vadell Hermanos.

- Chaverra, J., Restrepo, H. y Pérez, J. (2015) Teleworking and security of business information. *Revista Cintex*. Medellin Colombia. Tomo 20, N. ° 1.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10ma. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- DPEJ (2020) *Diccionario panhispánico del español jurídico*  
<https://dpej.rae.es/lema/trabajo-a-distancia>
- Drucker, P. (2002) *Escritos Fundamentales, El Individuo*. (Tomo 1): Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Escalante, A., y González, J. (2015). *Ingeniería Industrial. Métodos y tiempos con manufactura ágil*. México D.F.: Alfaomega Grupo Editor.
- Fernández, J. (2021). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2*. (Tesis de maestría en gestión del talento humano, Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú).
- García, N. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. México: Grupo Editorial Patria.
- García, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico* (Primera ed.). España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación.
- Gazzaniga, M., Ivry, M. y Mangun, G. (2013). *Cognitive Neuroscience: The Biology of the Mind*. New York, Estados Unidos: W.W. Norton.
- Grueso, M. (2017) *Recursos humanos en redes y organizaciones: algunas reflexiones e desafíos*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Gutiérrez, P. (2020) El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*. Lima Perú: Volumen 2020, Edición E31.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*. España: Dykinson S.L.
- Martínez, A., Vega, N., Pintado, N. y Guzmán, J. (2018) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*; Maracaibo Venezuela: Tomo 23, N.º 83.
- Martínez, C., Cote, B., Dueñas, Z. y Camacho, A. (2017) El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia. *Revista de Derecho*. Barranquilla: N.º 48.
- Martínez H. (2015) Communication, work performance and hearing impairment. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences*. Maracaibo Venezuela: Tomo 32.
- Medina, J.; Biedma, J. y Ramos, A. (2017) Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia*. Bogotá: Tomo 30, N.º 1.
- Miglioretti, M., Gragnano, A. Margheritti, S. y Picco, E. (2021) Not All Telework is Valuable *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Tomo 37, N.º 1, 11-19.
- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994) *Dirección y administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison Wesley-Iberoamericana.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guiapara-la-aplicación-del-trabajo-remoto>
- MINSA (2020). *Decreto Supremo N.º 008-2020-SA* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/483010-008-2020-sa>
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw-Hill.

- Ordoñez, C. y Orbe, M. Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la universidad católica de cuenca, extensión cañar. *3C Empresa*. Alcoy España: Tomo 7, N.º 3.
- Panduro, J., Cárdenas, M., Santos, R. y Dávila, M. (2021) Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*. Maracaibo Venezuela: Tomo 26, N.º 95.
- PCM (2020). *Decreto de Urgencia N° 026-2020*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>
- PCM (2013). *Ley 30036 Ley que regula el teletrabajo*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2008) *Definición de atención*. <https://definicion.de/atencion/>
- Pineda, A., Danielii, J., Cerón, F. y Del Carpió, J. (2020) Calidad de Vida Laboral, Autoestima y Desempeño en el Trabajo de los Profesionales de la Administración Pública y Privada en el Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Medellín Colombia: Tomo 39, N.º 1.
- Pineda, W., Dávila, J., Ortega, W. y Quispe, L. (2021) Análisis del acompañamiento directivo del trabajo remoto sobre el conocimiento disciplinar y pedagógico del docente de la educación superior peruana mediante mapas cognitivos difusos y método Delphi. *Revista investigación operacional*. Pucallpa Perú: VOL. 42, N° 3.
- Powered by Oxford Léxico (2021) <https://www.lexico.com/es/definicion/productividad>
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020) Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*. Callao Perú: Vol. 20.

- Ramos, P.; Barrada, J.; Fernández E.; Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Tomo 35, N.º 3: 195-205.
- RAE (2021). *Diccionario de la Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Real Academia de la Lengua Española (2020). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar>
- Rendón, M., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*,63(4),397-407.
- Reverso Diccionario (2021). *Reverso Diccionario*. <https://mobile-dictionary.reverso.net/es/espanol-definiciones/planificaci%C3%B3n>
- Sánchez, I. (2017) Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. Lima Perú: Vol. 5 Issue 1.
- Sánchez y Reyes (2006) *Metodología y Diseños en la investigación científica*. Lima. Editorial Visión universitaria.
- SERVIR (2020). *Guía de Trabajo Remoto para Líderes*. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1062061/Guia\\_de\\_TR\\_para\\_Lideres.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1062061/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf)
- Soldi, E. (2020). *Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019* (Tesis de maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información, Universidad César Vallejo Lima Perú).
- Tamayo, M. T. (2002). *El proceso de la investigación científica*. (4ta. ed.). México: Limusa.
- The Free Dictionary (2021) *The Free Dictionary By Farlex*. <https://es.thefreedictionary.com/tecnolog%C3%ADa>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. (2.a ed.). Lima: Editorial San Marcos

- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del instituto de ciencias jurídicas*. Puebla México: Vol. 12 N° 41.
- Velásquez, A. (2017) eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*. Salamanca España: Tomo 18, N. ° 4.
- Velásquez, J., Tapia, H., Abad, C. y Villagómez, M. (2021) Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*. Maracaibo: Tomo 26, N. ° 94.
- Wright, S., O'Brien, B., Nimmon, L., Law, M. y Mylopoulos, M. (2016) Research Design Considerations. *Journal of Graduate Medical Education*. Polonia: Vol. 8, No. 1, pp. 97-98.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: El trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021							
AUTOR: Wilder Luis Buttgenbach Gallo							
VARIABLES							
Variable 1: Trabajo remoto							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> PE1 ¿Qué relación existe entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?, PE2 ¿Qué relación existe entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?, PE3 ¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> OE1: Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, OE2 Determinar la relación que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021, OE3 Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> HE1: Existe relación entre la eficiencia y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021; HE2 Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021; HE3 Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021.</p>					
			Eficiencia	Tiempo Productividad	1,2 3,4	Ordinal	Alto
			Herramientas Tecnológicas	Tecnología de la información	5,6		
			Planificación	Tecnología de la comunicación	7,8		
Identificación de grupos de trabajo	9,10						
	Identificación de metodologías	11,12		Bajo			
Variable 2: Desempeño laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
Atención	Cumplimiento	13,14	Ordinal	Alto			
	Satisfacción	15,16					
Conocimiento del trabajo	Competencias	17,18					
	Productividad	Capacitación		19,20			
	Efectividad laboral	21,22		Medio			
	Rendimiento	23,24			Bajo		

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos
<p><b>Tipo:</b> Aplicada, descriptiva correlacional.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p>	<p><b>Población:</b> 82 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> Censal La población es igual a la muestra por lo que no hay muestra ni muestreo</p>	<p><b>Variable 1: Trabajo remoto</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario con la escala de Likert</p> <p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario con la escala de Likert</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

“El trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021”

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Trabajo remoto	Toda labor no está solo enfocada a labores mediante sistemas informáticos, análogos o de telecomunicación, en realidad abarca cualquier tipo de labor donde no se precisa la actividad presencial dentro de las organizaciones en su puesto laboral (SERVIR 2020)	La Variable fue analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 12 preguntas a los servidores que realizan trabajo remoto en la plataforma en línea de Essalud, para su análisis se ha considerado tres dimensiones eficiencia, herramientas tecnológicas y planificación.	Eficiencia	Tiempo	Alto  Medio  Bajo
				Productividad	
			Herramientas tecnológicas	Tecnología de la información	
				Tecnología de la comunicación	
			Planificación	Identificación de grupos de trabajo	
Identificación de metodologías					
Variable 2: Desempeño laboral	Es el rendimiento y comportamiento del colaborador con pleno conocimiento en las organizaciones respecto a la realización de sus actividades y funciones con el fin único del logro de los fines trazados por la organización (Chiavenato 2011)	La Variable fue analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 12 preguntas a los servidores que realizan trabajo remoto en la plataforma en línea de Essalud, para su análisis se ha considerado tres dimensiones atención, conocimiento del trabajo y productividad	Atención	Cumplimiento	Alto  Medio  Bajo
				Satisfacción	
			Conocimiento del trabajo	Competencias	
				Capacitación	
			Productividad	Efectividad laboral	
Rendimiento					

### Anexo 3: Instrumento de investigación

Este cuestionario busca recopilar información sobre la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud.

#### Instrucciones:

El presente cuestionario consta de 24 interrogantes, de las cuales las respuestas se manejarán de manera confidencial y reservada.

CATEGORIA	ESCALA
Siempre	5
Frecuentemente	4
A veces	3
Rara vez	2
Nunca	1

Dimensiones	Indicador	Item	Evalúe del 1 al 5	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
				1	2	3	4	5
Variable 1. TRABAJO REMOTO								
Eficiencia	Tiempo	1	Considera que el tiempo en la labor remota es muy recargado.					
		2	Considera que el tiempo para ser eficiente es adecuado.					
	Productividad	3	Considera que las tareas asignadas son excesivas.					
		4	Considera que cumple al 100% con la labor asignada.					
Herramientas tecnológicas	Tecnología de la información	5	Considera que cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la labor remota.					
		6	Considera que el soporte informático es adecuado en el trabajo que realiza.					
	Tecnología de la comunicación	7	Considera que la conectividad es adecuada para el desarrollo de sus actividades.					
		8	Considera que el internet es estable y permite desarrollar correctamente su trabajo.					
Planificación	Identificación de grupos de trabajo	9	Considera que los grupos de trabajo realizan una labor eficiente.					
		10	Considera que la planificación reduce las labores para un buen desempeño de los equipos de trabajo.					
	Identificación de metodologías	11	Considera que las metodologías de trabajo son adecuadas para la labor remota.					
		12	Considera que la metodología de trabajo remoto permite el desempeño eficiente del personal de la Plataforma en línea					
Dimensiones		Variable 2. DESEMPEÑO LABORAL						
Atención	Cumplimiento	13	Cumple con todas las tareas asignadas en la jornada de trabajo remoto.					

		14	Considera que todo personal de la Plataforma en línea cumple con los horarios de trabajo remoto.						
	Satisfacción	15	Siente satisfacción con su desempeño laboral en el trabajo remoto.						
		16	Considera que el trabajo realizado genera satisfacción en los usuarios.						
Conocimiento del trabajo	Competencias	17	Considera que sus habilidades y conocimientos son adecuados para el desempeño laboral remoto.						
		18	Considera que es organizado y que su perfil idóneo para la labor que realiza.						
	Capacitación	19	Considera que la formación académica con la que cuenta es adecuada para esta labor.						
		20	Considera que el tiempo destinado por la institución para mejorar nuestra formación es el adecuado.						
Productividad	Efectividad laboral	21	Considera que la labor que realiza es eficiente.						
		22	Considera que el trabajo que realiza y la información que brinda es eficiente y correcta.						
	Rendimiento	23	Considera que el rendimiento que desempeña es suficiente para cumplir con la producción.						
		24	Considera que su trabajo es íntegro y aunque no lo estén supervisando es óptimo.						

## Anexo 4: Autorización de la organización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131257750
SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: ROBLES PAREDES WILSON RAUL	DNI: 10811267

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
El trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la plataforma en línea de Essalud, Lima 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos: WILDER LUIS BUTTGEBACH GALLO	DNI: 04341152

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

Lugar y Fecha: Lima, 13 de Octubre 2021

Firma: \_\_\_\_\_

*Lic. Raúl Robles Paredes*  
(e) UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
Red Asistencial Pisco  
ESSALUD

**(Titular o Representante Legal de la Institución)**

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

## Anexo 5: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BUTTGENBACH GALLO WILDER LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA PLATAFORMA EN LÍNEA DE ESSALUD, LIMA 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
WILDER LUIS BUTTGENBACH GALLO <b>DNI:</b> 04341152 <b>ORCID</b> 0000-0003-3204-0763	Firmado digitalmente por: WBUTTGENBACH el 14-01- 2022 19:32:00

Código documento Trilce: TRI - 0272843

Anexo 6: Análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach de la variable trabajo remoto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,811	12

Fuente: Resultados SPSS

Anexo 7: Análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,848	12

Fuente: Resultados SPSS

Anexo 8: Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El tiempo en la labor remota es muy recargada.	x		x		x		
2	El tiempo para ser eficiente es adecuado.	x		x		x		
3	Las tareas asignadas son excesivas.	x		x		x		
4	Se cumple al 100% Con la labor asignada.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
5	Se cuenta con los equipos tecnologicos adecuados para la labor remota.	x		x		x		
6	El soporte informatico es adecuado en el trabajo que realiza.	x		x		x		
7	La conectividad es adecuada para el desarrollo de sus actividades.	x		x		x		
8	El internet es estable y permite desarrollar correctamente su trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
9	Los grupos de trabajo realizan una labor eficiente.	x		x		x		
10	La planificación reduce las labores para un buen desempeño de los equipos de trabajo	x		x		x		
11	Las metodologías de trabajo son adecuadas para la labor remota.	x		x		x		
12	La metodología de trabajo remoto permite el desempeño eficiente del personal de la Plataforma en línea	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo DNI: 09217078

Especialidad del validador:

16 de octubre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 9: Certificado de validez del instrumento que mide: Desempeño laboral

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
13	Considera que el tiempo en la labor remota es muy recargada.	x		x		x		
14	Considera que el tiempo para ser eficiente es adecuado.	x		x		x		
15	Considera que las tareas asignadas son excesivas.	x		x		x		
16	Considera que cumple al 100% con la labor asignada.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
17	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el desempeño laboral remoto.	x		x		x		
18	La organización y el perfil es idóneo para la labor que realiza.	x		x		x		
19	La formación académica con la que cuenta es adecuada para esta labor.	x		x		x		
20	El tiempo destinado por la institución para mejorar la formación es el adecuado.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
21	La labor que realiza es eficiente.	x		x		x		
22	El trabajo que realiza y la información que brinda es eficiente y correcta.	x		x		x		
23	El rendimiento que desempeña es suficiente para cumplir con la producción.	x		x		x		
24	El trabajo que realiza es íntegro y aunque no lo supervisen es óptimo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo DNI: 09217078

Especialidad del validador:

16 de octubre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

Anexo 10: Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	El tiempo en la labor remota es muy recargada.	x		x		x		
2	El tiempo para ser eficiente es adecuado.	x		x		x		
3	Las tareas asignadas son excesivas.	x		x		x		
4	Se cumple al 100% Con la labor asignada.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la labor remota.	x		x		x		
6	El soporte informático es adecuado en el trabajo que realiza.	x		x		x		
7	La conectividad es adecuada para el desarrollo de sus actividades.	x		x		x		
8	El internet es estable y permite desarrollar correctamente su trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Los grupos de trabajo realizan una labor eficiente.	x		x		x		
10	La planificación reduce las labores para un buen desempeño de los equipos de trabajo	x		x		x		
11	Las metodologías de trabajo son adecuadas para la labor remota.	x		x		x		
12	La metodología de trabajo remoto permite el desempeño eficiente del personal de la Plataforma en línea	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Ramirez Rios      DNI: 07191553

Especialidad del validador: Teórico

16 de octubre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

Anexo 11: Certificado de validez del instrumento que mide: Desempeño laboral



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
13	Considera que el tiempo en la labor remota es muy recargada.	x		x		x		
14	Considera que el tiempo para ser eficiente es adecuado.	x		x		x		
15	Considera que las tareas asignadas son excesivas.	x		x		x		
16	Considera que cumple al 100% con la labor asignada.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el desempeño laboral remoto.	x		x		x		
18	La organización y el perfil es idóneo para la labor que realiza.	x		x		x		
19	La formación académica con la que cuenta es adecuada para esta labor.	x		x		x		
20	El tiempo destinado por la institución para mejorar la formación es el adecuado.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	La labor que realiza es eficiente.	x		x		x		
22	El trabajo que realiza y la información que brinda es eficiente y correcta.	x		x		x		
23	El rendimiento que desempeña es suficiente para cumplir con la producción.	x		x		x		
24	El trabajo que realiza es íntegro y aunque no lo supervisen es óptimo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Ramírez Ríos           DNI:

Especialidad del validador:

16 de octubre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del Experto Informante

Anexo 12: Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El tiempo en la labor remota es muy recargada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El tiempo para ser eficiente es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Las tareas asignadas son excesivas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se cumple al 100% Con la labor asignada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Se cuenta con los equipos tecnologicos adecuados para la labor remota.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
6	El soporte informatico es adecuado en el trabajo que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
7	La conectividad es adecuada para el desarrollo de sus actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
8	El internet es estable y permite desarrollar correctamente su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
9	Los grupos de trabajo realizan una labor eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	La planificación reduce las labores para un buen desempeño de los equipos de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Las metodologías de trabajo son adecuadas para la labor remota.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	La metodología de trabajo remoto permite el desempeño eficiente del personal de la Plataforma en línea	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay Suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Edgar Mariano Chaviguri Castellares DNI: 09485018

Especialidad del validador: Mg. en gestión pública.

16 de octubre de 2021

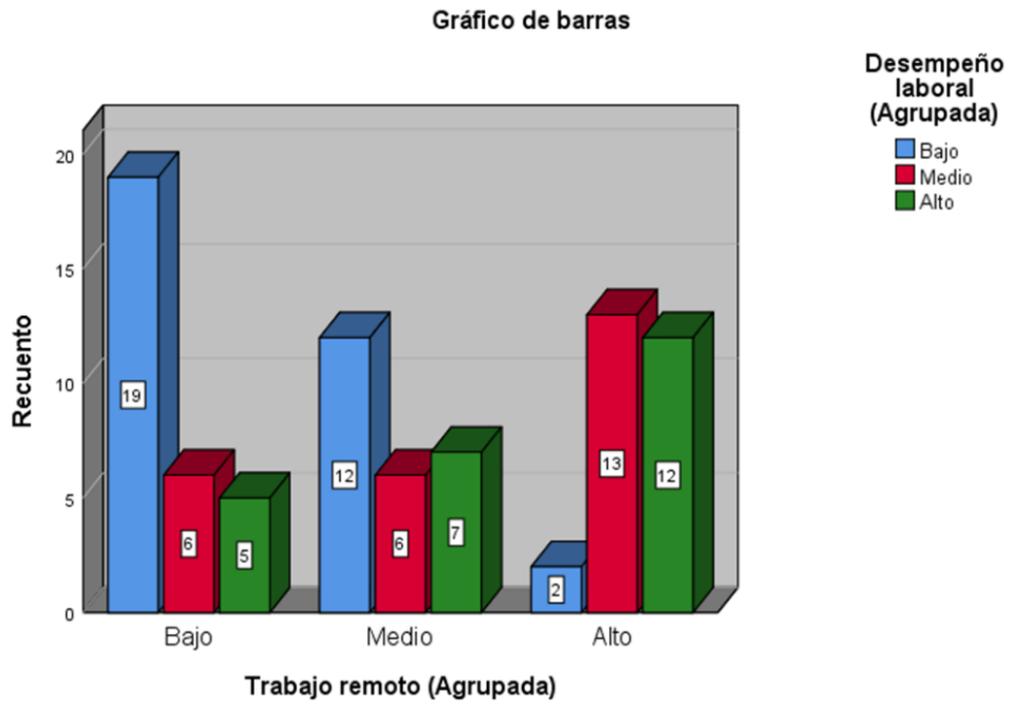
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Edgar Mariano Chaviguri Castellares  
 Magister en Gestión Pública  
 Firma del Experto Informante.



**Figura 2**

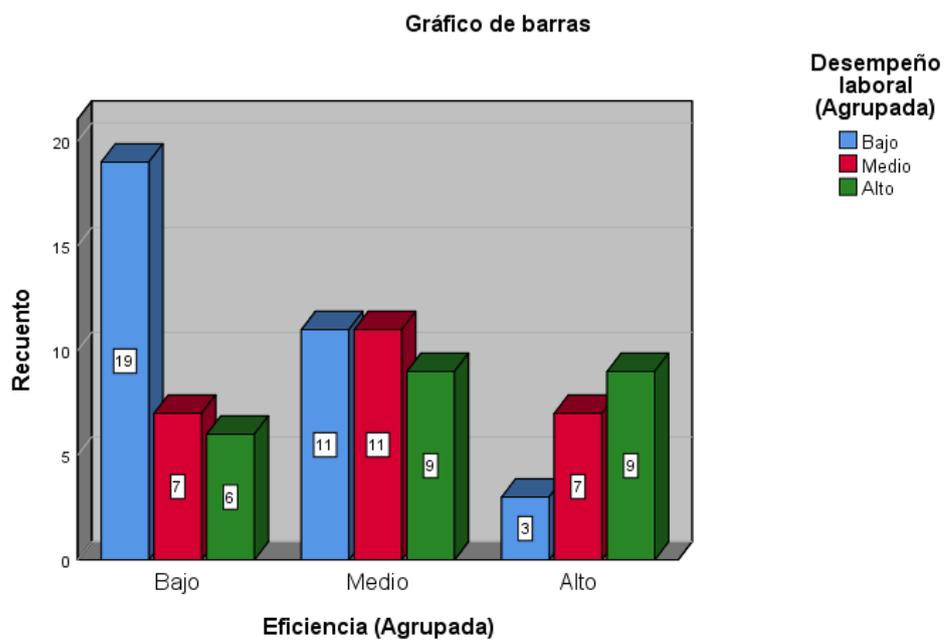
*Relación entre trabajo remoto y desempeño laboral*



Fuente: SPSS V26.0

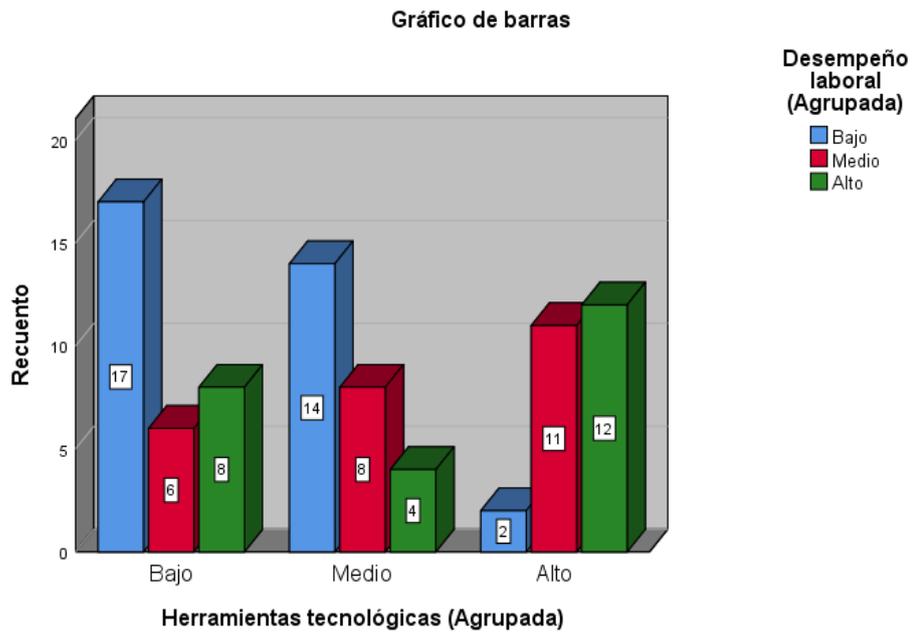
**Figura 3:**

*Relación entre la eficiencia y el desempeño laboral*



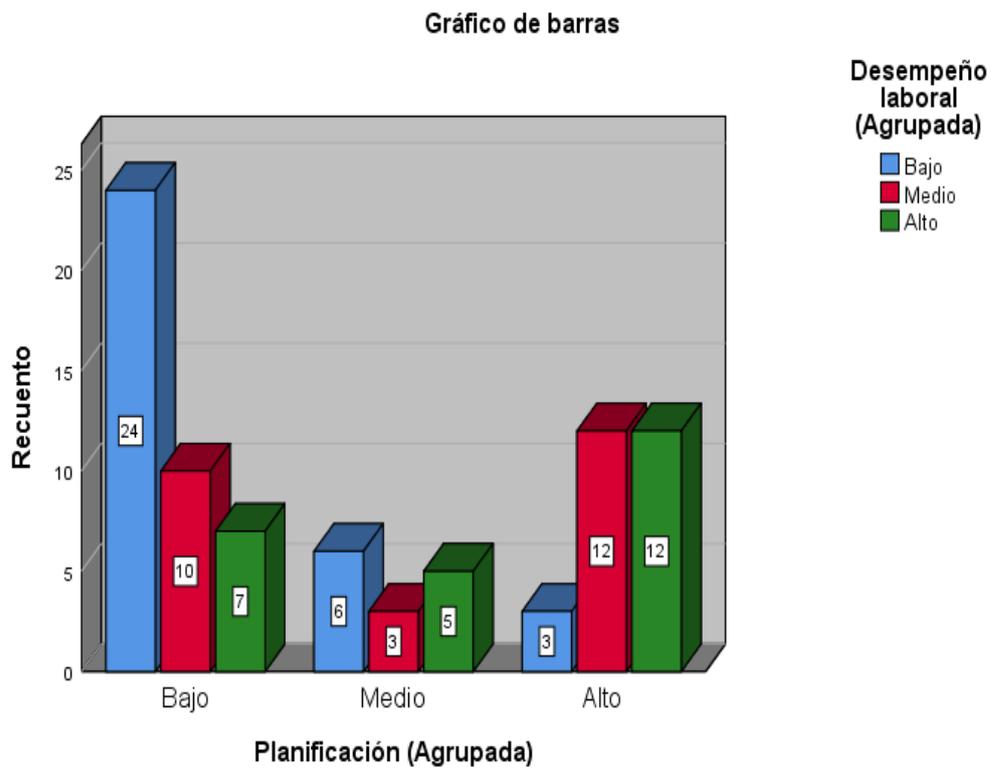
Fuente: SPSS V26.0

**Figura 4:** *Relación entre herramientas tecnológicas y desempeño laboral*



Fuente: SPSS V26.0

**Figura 5:** *Relación entre la planificación y el desempeño laboral*



Fuente: SPSS V26.0



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA PLATAFORMA EN LÍNEA DE ESSALUD, LIMA 2021" , cuyo autor es BUTTGENBACH GALLO WILDER LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL <b>DNI:</b> 09217078 <b>ORCID</b> 0000-0002-8613-1882	Firmado digitalmente por: LROBLADILLOB el 15-01- 2022 15:10:48

Código documento Trilce: TRI - 0272842