



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

El trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral en una empresa
tecnológica con proyección global, Lima 2024

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales

AUTORA

Asalde Córdova, Vayolet Belén
ORCID: 0009-0003-4884-4392

ASESORA

Casas Quispe, María Isabel
ORCID: 0000-0002-0445-374X

**Lima, Perú
2024**

Metadatos Complementarios**Datos de la autora**

Asalde Córdova, Vayolet Belén

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 71402411

Datos de la asesora

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 45705128

Datos del jurado

JURADO 1: Villar Córdova Icochea Mario Andrés Martín, DNI: 07877999, ORCID: 0000-0002-0786-6531

JURADO 2: Mendez Vicuña Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

JURADO 3: Alarcon Tarazona Maria del Pilar, DNI: 08875241, ORCID: 0000-0003-4652-0055

JURADO 4: Murga Prieto María Judith, DNI: 087977385, ORCID: 0000-0003-2291-2396

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Vayolet Belén Asalde Córdova, con código de estudiante N° 201811113 con DNI N° 71402411, con domicilio en Sector 3, Grupo 19, Manzana O, Lote 11, distrito de Villa el Salvador, Provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller en Administración de Negocios Globales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada “El trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento de la docente María Isabel Casas Quispe, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; El cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 13 % de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 27 de agosto de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vayolet Belén', with a stylized flourish at the end.

Asalde Córdova, Vayolet Belén

71402411

Índice de similitud

El trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

10%

2

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

3%


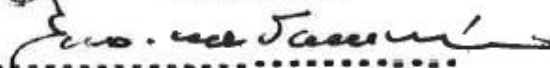
Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y EMPRESARIALES

 Dr. Carlos Eduardo Del Valle Días
 Jefe de la Unidad de Grados y Títulos


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

 MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI
 VICERRECTOR RESPONSABLE DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN GRADOS Y TÍTULOS
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dedicatoria

A mis abuelos Floro Córdova y Luz Navarro por el apoyo incondicional en toda mi vida, a mi perrita Dakota quien fue mi soporte y mi compañera fiel, a mi hermana Thais por la motivación, a mi mamá Sandra y Eddy por creer en mí, y a Renzo Reccio por las palabras de aliento y estar a mi lado en cada momento.

Agradecimiento

Agradezco a mis mentores de la Universidad Ricardo Palma quienes a lo largo de la carrera me han guiado y ayudado a crecer personal y profesionalmente, a Isabel Casas la cual fue mi asesora y quién fue pieza fundamental para este logro profesional.

Introducción

La presente tesis la cual fue *El trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024* cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa del sector tecnológico. La tesis fue dividida en los siguientes capítulos:

- Capítulo I: Se elaboró el planteamiento del estudio, en el cual realizó la formulación del problema donde se incorporó el diagnóstico, pronóstico y control de pronóstico. También, se reconoció el problema general junto con los problemas específicos, al mismo tiempo el objetivo general con los objetivos específicos, la importancia del estudio, el alcance y las limitaciones.
- Capítulo II: Se elaboró el marco teórico – conceptual, enfocándose en los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teórica - científicas donde se vio el marco histórico, marco legal, marco teórico - científico, el estado del arte y la definición de los términos básicos para poder comprender y entender la tesis.
- Capítulo III: Se realizó la hipótesis general y las hipótesis específicas, se identificaron las variables de estudio, los cuales se especificaron para realizar la matriz de operacionalización. Al mismo tiempo se implementó la matriz de consistencia.
- Capítulo IV: Se creó el método enfocándose en el tipo, método, enfoque, alcance, diseño, corte, población y muestra. Así como también el instrumento para obtener los datos y la técnica de procesamiento para su análisis.
- Capítulo V: Se mostró los resultados obtenidos por el instrumento, discusión de resultados y benchmarking.
- Capítulo VI: Finalmente se dieron a conocer las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Índice

Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Introducción	VII
Lista de tablas.....	IX
Lista de Figuras	XI
Resumen.....	XII
Abstract	XIII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema	1
2. Objetivos, General y Específicos	12
3. Justificación o importancia del estudio	12
4. Alcance y limitaciones	14
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	16
1. Antecedentes de la investigación	16
2. Bases teórica-científicas.....	21
3. Definición de términos básicos	38
CAPÍTULO III.....	42
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	42
1. Hipótesis y/o supuestos básicos	42
2. Las variables de estudio y su operacionalización.....	43

3. Matriz lógica de consistencia	43
CAPÍTULO IV	44
MÉTODO.....	44
1. Tipo y método de investigación	44
2. Diseño específico de investigación	44
3. Población y muestra	45
4. Instrumento de obtención de datos.....	46
5. Técnica de procesamiento y análisis de datos	49
6. Procesamiento de ejecución de estudio	49
CAPÍTULO V	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
1. Datos cuantitativos	51
2. Análisis de resultados.....	71
3. Discusión de resultados.....	77
CAPÍTULO VI.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
1. Conclusiones	81
2. Recomendaciones.....	82
REFERENCIAS	86
APÉNDICE	90

Lista de tablas

Tabla 1 Valores para la muestra	46
Tabla 2 Instrumento de obtención de datos	47
Tabla 3 Escala de Likert	47
Tabla 4 Validez del instrumento.....	48
Tabla 5 Interpretación del coeficiente con la confiabilidad en Alfa de Cronbach	48
Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos.....	49
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad	49
Tabla 8 Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta.....	51
Tabla 9 Resultados descriptivos del indicador frecuencia.....	52
Tabla 10 Resultados descriptivos del indicador frecuencia.....	53
Tabla 11 Resultados descriptivos del indicador calidad.....	54
Tabla 12 Resultados descriptivos del indicador calidad.....	55
Tabla 13 Resultados descriptivos del indicador de herramientas de colaboración	56
Tabla 14 Resultados descriptivos del indicador de adaptación a plataformas de gestión	57
Tabla 15 Resultados descriptivos del indicador de compromiso.....	58
Tabla 16 Resultados descriptivos del indicador retención	59
Tabla 17 Resultados descriptivos del indicador integración	60
Tabla 18 Resultados descriptivos del indicador ticket de soporte	61
Tabla 19 Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta del soporte.....	62
Tabla 20 Resultados descriptivos del indicador motivación	63
Tabla 21 Resultados descriptivos del indicador desarrollo	64
Tabla 22 Resultados descriptivos del indicador desarrollo	65
Tabla 23 Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías.....	66

Tabla 24 Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías.....	67
Tabla 25 Resultados descriptivos del indicador asimilación.....	68
Tabla 26 Resultados descriptivos del indicador trabajo en equipo.....	69
Tabla 27 Resultados descriptivos del indicador poder	70
Tabla 28 Resumen de procesamiento de casos de las variables trabajo remoto y desempeño laboral	71
Tabla 29 Estadístico de prueba de chi-cuadrado de las variables trabajo remoto y desempeño laboral.	71
Tabla 30 Medidas simétricas de las variables trabajo remoto y desempeño laboral	72
Tabla 31 Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de comunicación y desempeño laboral	73
Tabla 32 Medidas simétricas de comunicación y desempeño laboral.....	73
Tabla 33 Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de tecnología y desempeño laboral.....	74
Tabla 34 Medidas simétricas de tecnología y desempeño laboral.....	74
Tabla 35 Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de identidad laboral y desempeño laboral	75
Tabla 36 Medidas simétricas de identidad laboral y desempeño laboral	76
Tabla 37 Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de infraestructura y desempeño laboral	76
Tabla 38 Medidas simétricas de infraestructura y desempeño laboral.....	77

Lista de Figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	7
Figura 2 Proceso de aumento de compromiso.....	30
Figura 3 Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta.....	51
Figura 4 Resultados descriptivos del indicador frecuencia	52
Figura 5 Resultados descriptivos del indicador frecuencia	53
Figura 6 Resultados descriptivos del indicador calidad	54
Figura 7 Resultados descriptivos del indicador calidad	55
Figura 8 Resultados descriptivos del indicador de herramientas de colaboración.....	56
Figura 9 Resultados descriptivos del indicador de adaptación a plataformas de gestión	57
Figura 10 Resultados descriptivos del indicador de compromiso	58
Figura 11 Resultados descriptivos del indicador retención.....	59
Figura 12 Resultados descriptivos del indicador integración.....	60
Figura 13 Resultados descriptivos del indicador ticket de soporte	61
Figura 14 Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta del soporte	62
Figura 15 Resultados descriptivos del indicador motivación.....	63
Figura 16 Resultados descriptivos del indicador desarrollo.....	64
Figura 17 Resultados descriptivos del indicador desarrollo.....	65
Figura 18 Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías	66
Figura 19 Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías	67
Figura 20 Resultados descriptivos del indicador asimilación	68
Figura 21 Resultados descriptivos del indicador trabajo en equipo	69
Figura 22 Resultados descriptivos del indicador poder.....	70

Resumen

La tesis *El trabajo remoto y su relación con el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024* tuvo como principal objetivo determinar como el trabajo remoto se relación con el desempeño laboral en la empresa tecnológica. Durante los años 2023 y 2024 debido a la pandemia, la empresa decidió cambiar su modalidad de trabajo a 100% virtual, que se diagnosticó con un diagrama de Ishikawa. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental, corte transversal. La población de la empresa era de 100 colaboradores lo cual se tomó una muestra de 80, en el cual se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual estuvo compuesta de 20 preguntas cuyas variables fueron trabajo remoto y desempeño laboral. Los resultados que se obtuvieron permitieron dar como conclusión que sí existe relación entre la variable trabajo remoto y la variable desempeño laboral, además de sugerir acciones de mejora como implementación de plataformas para realizar capacitaciones virtuales, plataforma de cursos con certificaciones, herramienta para trackear las horas de trabajo y realizar eventos de socialización.

Palabras claves: Trabajo remoto, Desempeño Laboral, TI, Recursos Humanos

Abstract

The main objective of the thesis Remote work and its relationship with the work performance of a technology company with global projection, Lima 2024 was to determine how remote work is related to work performance in the technology company. During the years 2023 and 2024 due to the pandemic, the company decided to change its work modality to 100% virtual, which was diagnosed with an Ishikawa diagram. The methodology used was applied, hypothetical-deductive method, quantitative approach, descriptive-correlational scope, non-experimental design, cross-sectional. The company's population was 100 employees, from which a sample of 80 was taken, in which the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which consisted of 20 questions whose variables were remote work and job performance. The results obtained allowed us to conclude that there is a relationship between the remote work variable and the work performance variable, in addition to suggesting improvement actions such as implementation of platforms to carry out virtual training, course platform with certifications, tool to track hours. work and hold socialization events.

Keywords: Remote work, Job Performance, IT, Human Resources

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

El trabajo remoto hoy es una modalidad utilizada por varias empresas a nivel nacional e internacional, es parte del día a día de muchos trabajadores, pero no siempre fue así como se conoce ahora. A pesar de que parezca una modalidad de trabajo nueva, ya lleva varios años trabajándose en el mercado laboral, mucho antes de la pandemia por la cual fue conocida. Es un término usado desde décadas atrás, pero las empresas no lo tomaban en cuenta por diversas razones.

Jensen et al. (2020) indican que monitorear a los trabajadores en modalidad remota presenta grandes desafíos. Por ello, se considera necesario e importante aumentar la productividad en la modalidad de trabajo remoto, quiere decir que hay poco seguimiento de las actividades de los colaboradores es por ello por lo que no se observa un buen rendimiento de estas.

McPhail et al. (2024) menciona que el trabajo remoto ha dado un rápido aumento y mayor intensidad a las reuniones en línea y al mismo tiempo la comunicación constante, pero esto provoca fatiga y agotamiento. Esto se debe a la intensificación del trabajo, así como la salud mental. Esta modalidad comienza a surgir y puede tardar mucho tiempo hasta encontrar el equilibrio y ofrecer un buen manejo para conseguir el equilibrio que se requiere.

Morel y Peña-Jimenez (2023) señalan que, al inicio, la pandemia se convirtió en una crisis significativa alrededor del mundo que impactó de manera directa la forma de trabajo, esto hizo que aumente el desempleo. Por otro lado, tuvo sus ventajas como la expansión de la tecnología digital y la nueva modalidad de trabajo remoto, esto ha ayudado a que el trabajo remoto sea más generalizado, gracias a la tecnología y la

innovación. Aunque hay muchas personas que no han tenido la suerte de adaptarse a estos cambios tan fuertes, si bien es cierto la tecnología es excepcional, pero se necesita de capacitaciones constantes para poder comprenderla y sacar el mayor provecho de esta.

Hoy en día, ya se regularizó las personas que dominan el trabajo remoto, pero aún hay muchas que no tienen su desempeño laboral como lo tenían cuando iban de manera presencial. Muchas empresas, en especial empresas tecnológicas, siguieron con la modalidad virtual, aunque varios trabajadores no pudieron desarrollarse como lo hacían en la presencialidad y optaron por cambiarse de empresa.

Como se indicó anteriormente, la presente investigación es sobre una empresa tecnológica con más de 15 años en el mercado con presencia en Latinoamérica (Argentina, Perú, Colombia, entre otros), Norteamérica (México, USA, Canadá) y Europa (España, Portugal, entre otros). La cual ofrece soluciones de software a través de un modelo de Nearshore. Durante los años que lleva en el mercado ha logrado posicionarse ya que cuenta con más de 500 clientes como Google, Pinterest, etc.

Además, que ha completado más de 1200 proyectos en varios sectores. Después de pandemia la empresa decidió seguir con su modalidad de trabajo que es 100% remoto en Perú. Si bien es cierto, tiene alto nivel de consolidación con los clientes externos, en cuanto a los clientes internos que son los colaboradores no se han enfocado mucho en ellos ya que hay una alta rotación de personal y el desempeño laboral ha decrecido significativamente. Quiere decir que los trabajadores no llegan al desempeño que tenían por falta de comunicación, adaptación a plataformas de gestión, falta de identidad laboral y falta de infraestructura.

A este punto, la empresa puede tener como objetivo poder mantener a sus colaboradores cómodos en la nueva modalidad remota para que tengan un buen desempeño laboral. Querer mantener ello implica implementar estrategias que mejoren la

comunicación entre ellos, adaptación a las plataformas de gestión, realizar actividades para que se sientan identificados con la empresa y finalmente ofrecer una buena infraestructura en la cual puedan realizar sus actividades de manera efectiva.

Diagnóstico

Por eso se realiza un análisis CAME, que permite analizar e identificar el FODA (Fortaleza, debilidad, amenaza y oportunidad) de la empresa. Torres (2019) afirma que, al realizar este análisis se va a asociar diversas acciones para corregirlas, afrontarlas, mantenerlas o explotarlas. Al final se implementa estas acciones y siempre hacerle un seguimiento para que se pueda observar si están acordes con los objetivos iniciales.

Dentro del CAME existen 4 estrategias que son las siguientes:

- Estrategia ofensiva: Cuando se toma las oportunidades y lo ampliamos de la mano con las fortalezas que se tiene.
- Estrategia de supervivencia: Busca la forma de eliminar las debilidades y poder afrontar cualquier tipo de amenaza.
- Estrategia defensiva: Afrontar amenazas con las fortalezas que se tiene.
- Estrategia de reorientación: Detectar las debilidades para poder sacar ventaja de las oportunidades.

FODA

Fortalezas

F1: Reducción de desplazamiento

F2: Flexibilidad de tiempo

F3: Innovación en la empresa

F4: Acceso remoto a la información

Oportunidades

O1: Sostenibilidad

O2: Conciliación con la vida familiar

O3: Menor absentismo laboral

O4: Colaboración en red

Debilidades

D1: Disminución de las relaciones sociales

D2: Pérdida de control de los colaboradores

D3: Personal no capacitado

D4: Horarios no fijos

Amenazas

A1: Aislamiento

A2: Dificultad para concentrarse

A3: Conexión inestable (VPN)

A4: La empresa puede sufrir ciber ataques

CAME

Estrategia Ofensiva (Fortaleza – Oportunidad)

- F1 – O1: Si es que hay una reducción en el desplazamiento de los trabajadores a la empresa y de la empresa a su casa están generando sostenibilidad y reduciendo su

huella de carbono. Entonces, se tiene una mejor perspectiva de la imagen de la empresa.

- F2 – O2: El trabajo remoto te da un horario flexible para que los colaboradores puedan tener un equilibrio laboral y familiar. Satisfacción de colaboradores por equilibrio laboral.
- F3 – O3: La innovación de la empresa en usar este método de trabajo genera menor absentismo en los colaboradores. Que ellos estén atentos y se puedan presentar de manera virtual.
- F4 – O4: Es más sencillo encontrar soluciones cuando se tiene acceso remoto a la información y trabajar con colaboradores alrededor del mundo.

Estrategia Defensiva (Fortaleza – Amenaza)

- F1 – A1: Al reducir el desplazamiento se genera el sentimiento de aislamiento en los colaboradores. Se realiza las pausas dinámicas y los after office para la convivencia.
- F2 – A2: Al tener flexibilidad de tiempo se puede llevar capacitaciones para conocer herramientas de organización de tiempo y concentración.
- F3 – A3: Al ser una innovación en la empresa, las conexiones al VPN pueden no ser tan estables por ello tener un buen soporte técnico para que resuelva lo antes posible este inconveniente.
- F4 – A4: Al todos tener acceso a la información podrían sufrir de ciber ataques es por eso por lo que la organización debe contar con accesos de seguridad y protocolos para este tipo de casos.

Estrategia de Reorientación (Debilidad – Oportunidad)

- O1 – D1: Realizar grupos de conveniencia en la cual se puedan unir las personas que tienen un gusto en común y así puedan interactuar entre ellos y hasta crear salidas.

- O2 – D2: Proponer días libres dependiendo el rendimiento de los colaboradores de esa manera van a estar con su familia y estarán motivados a tener más actividad y compromiso.
- O3 – D3: Tener capacitaciones virtuales donde se les explica acerca de la modalidad en la que están trabajando y enseñarles las herramientas adecuadas para que no tengan absentismos.
- O4 – D4: Reducir los horarios muertos. Tener un horario con un horario de reuniones y más activas.

Estrategia de supervivencia (Debilidad – Amenazas)

- D1 – A1: Realizar estrategias de integración dentro de las áreas para que estas no pierdan la identidad con la organización.
- D2 – A2: No solo enfocarse en las métricas sino en cómo se están sintiendo los colaboradores y llevar un feedback semanal tanto que ellos den su opinión como nosotros.
- D3 – A3: Que las personas de soporte tengan comunicación directa con los colaboradores y que lleven esas incidencias como un ticket para que se le pueda resolver rápidamente y así seguir con su trabajo.
- D4 – A4: Tener un time tracker donde se coloca todo lo que se ha avanzado durante la jornada laboral y que salga el nombre de quién lo ha avanzado y así controlar que el colaborador no trabaje más de lo que debe.

Tras el análisis CAME, se ve que los colaboradores no están acostumbrados a esta nueva modalidad, no conocen el uso de herramientas digitales para la organización de tiempos, tienen un pequeño equilibrio entre lo laboral y familiar, pero no es en gran magnitud. Aunque es cierto tienen el plus que innovan en incursionar en el trabajo 100%

remoto, pero se debe dar a los trabajadores las herramientas para realizar sus actividades y puedan alcanzar el nivel requerido.

Además, que se realizó el Diagrama de Ishikawa como método para poder interpretar el diagnóstico de la problemática que tiene la empresa tecnológica. Esta herramienta ha sido de suma importancia porque ayuda a poder reconocer y analizar las causa-efecto de un problema. Según Saeger (2018) indica que este diagrama funciona para la gestión de riesgos porque orienta a una posible solución a la causa raíz de un problema, no solo para solucionarlo, sino también para prevenirlo.

En el diagrama de Ishikawa se analiza los problemas que podrían estar afectando a la empresa tecnológica, viendo las dimensiones de la variable trabajo remoto. Para comenzar, la empresa tecnológica se enfoca en ofrecer servicios de software y si bien es cierto tiene una gran comunicación con sus clientes externos, en cuanto a sus clientes internos (colaboradores) es donde se haya el problema.

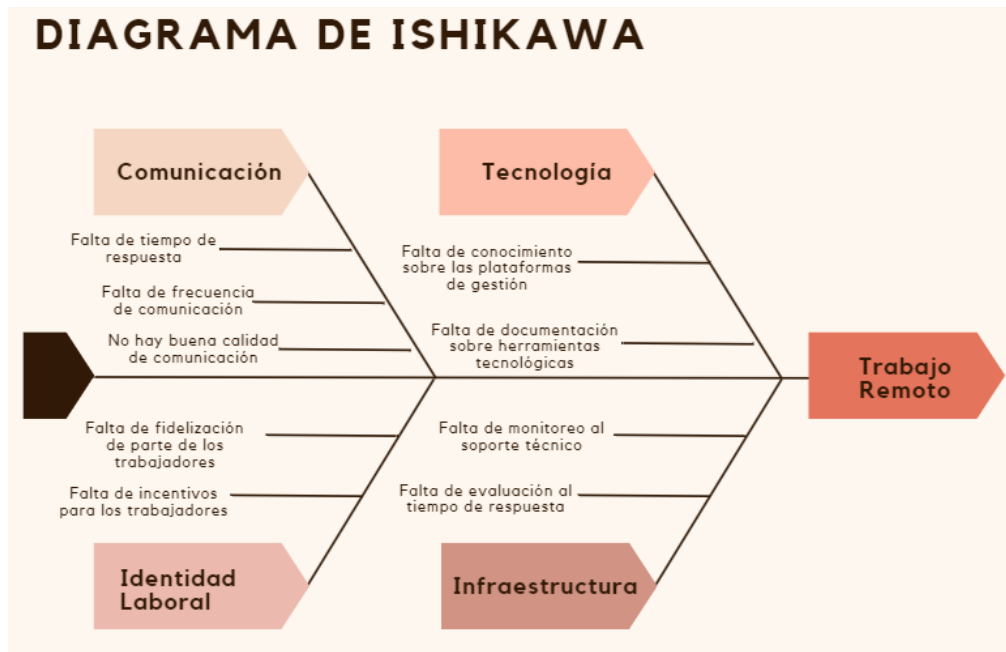
De acuerdo con la dimensión Comunicación: Se encuentra una falta de tiempo de respuesta por parte de los líderes de proyecto, esto genera que haya una mala gestión al momento que los colaboradores realizan sus actividades ya que al tener cualquier duda no hay una respuesta inmediata para poder seguir con sus actividades. Además de que no hay mucha frecuencia de comunicación es decir que no hay reuniones diarias en las cuales se vean las actividades de los proyectos. Finalmente, no hay una buena calidad en la comunicación, se refiere a que no reciben constantemente un feedback de parte de los líderes y esto se debe a las dos anteriores problemáticas mencionadas,

De acuerdo con la dimensión Tecnología: Se encuentra una falta de conocimiento sobre las plataformas de gestión, si bien la empresa cuenta con estas plataformas que son herramientas altamente calificadas (Confluence, Jira), sin embargo existen colaboradores

que no tienen un buen dominio sobre ellas, entonces al momento de querer actualizar alguna actividad por ejemplo: “En proceso” a “Finalizado” añadiendo documentación de validación se les hace complicado y no lo llegan a completar, generando un atraso visual en los proyectos cuando en realidad ya están culminados. Y todo esto se debe a que no existe una documentación adecuada sobre las herramientas tecnológicas y el uso de ellas.

De acuerdo con la dimensión Identidad laboral: La empresa no cuenta con oficinas físicas en Perú, es por ello que los colaboradores no pueden sentir la cultura y valores que antes se compartía de manera presencial. Entonces se observa que existe una falta de fidelización de parte de los trabajadores, muy aparte de lo antes mencionado, los trabajadores ahora tienden a irse a empresas donde puedan seguir creciendo y crear valor agregado, en la empresa tecnológica no cuentan con plataforma de cursos para poder certificarse, está es una de las problemáticas más alta que tiene la empresa. Además de no ofrecer incentivos o reconocimientos, lo cual le hacen perder esa identidad con la empresa y prefieren cambiarse o no se ven trabajando para esta empresa en un futuro medio o lejano.

De acuerdo con la dimensión Infraestructura: La empresa no cuenta con un monitoreo automático sobre las actividades que realizan sus colaboradores durante la jornada laboral, es por ello que la problemática es que el personal de soporte no tiene una respuesta inmediata a los tickets que se colocan de acuerdo a los inconvenientes que tienen los trabajadores como por ejemplo la conectividad a una red VPN para continuar con sus actividades. La empresa en estudio debería implementar una herramienta que monitoree el trabajo que realizan no solo los de soporte sino también todos los trabajadores y así llevar un control. Entonces, para poder identificar que el soporte este respondiendo los pendientes adecuadamente se debería de tener un control del tiempo de respuesta en el soporte.

Figura 1*Diagrama de Ishikawa***Pronóstico**

La empresa tecnológica ha tenido un cambio repentino en su modalidad de trabajo, a su vez la falta de estrategias en cuanto a sus clientes internos (colaboradores) han generado que el desempeño laboral de estos tenga un descenso.

Si la empresa estudiada no implementa estrategias de comunicación, lo más probable es que los colaboradores no se adapten y generen una mala perspectiva de la empresa hasta llegar a cambiarse de empresa, que no vean a la empresa como una en la cual puedan desarrollar su línea de carrera.

Al no mejorar en las capacitaciones de los colaboradores ni darles herramientas con las cuales se puedan desempeñar correctamente, la compañía va a tener una productividad mucha menor a la que tenían de manera presencial y no solo eso, sino que también los colaboradores no se van a sentir cómodos y van a optar por otras oportunidades laborales y también pondrán un mal feedback en las páginas de opiniones

sobre empresas como lo son: Glassdoor, Bumeran, entre otros.

Hoy se debe utilizar la tecnología como herramienta que nos ayuda a mejorar ciertos factores que en la presencialidad no se podía. Hay muchas empresas que ya están utilizando la modalidad híbrida y poco a poco se abrirán camino a la modalidad 100% virtual, entonces es mejor que se obtenga la ventaja de que la empresa tecnológica ya lo está implementando y hacer las mejoras para que se cree un valor agregado dentro de la organización.

Control del pronóstico

Si la empresa llega a mejorar el ambiente laborar en la modalidad virtual, esta empresa probablemente tenga certificado o constancia como el Great place to work que sirve de evidencia para atraer mayores candidatos de alto nivel que quieran trabajar en su empresa, así ofrecer esto a sus clientes y puedan obtener mayores de proyectos de alta rentabilidad.

De acuerdo con las dimensiones mejorarían respecto a la comunicación, ya que se implementaría estrategias para que los trabajadores tengan una mejor comunicación, que el mensaje que se quiere ofrecer llegue de buena calidad, trabajar mucho en lo que son las habilidades blandes como por ejemplo la escucha activa y la comunicación asertiva.

En cuanto a la tecnología, al ofrecerle buenas herramientas tanto de software como de hardware será más cómodos para ellos llegar al rendimiento que tenían anteriormente cuando iban de manera presencial e incluso superar esa productividad.

También se habló de identidad laboral, esto se tendría que trabajar arduamente para ofrecerle a los trabajadores un buen ambiente y crear en sus mentes una fidelización con la empresa, de manera que se genere un win to win.

Es de vital importancia ofrecer una buena infraestructura para que así el flujo de actividades sea más rápido y puedan ser proactivos. Significa que se le tiene que ofrecer una buena red VPN.

A largo plazo, permitirá posicionarse en el mercado ya que como se sabe el sector tecnológico está en gran crecimiento y hay muchos competidores directos. Al tener buenos comentarios de los trabajadores y extrabajadores, incrementará el nivel de confianza de los clientes hacia el servicio que se ofrece.

Para finalizar, se puede tomar la modalidad virtual como ventaja frente a sus competidores, sacar provecho de que no tendrán que alquilar local y ese ingreso podría servir para invertir en nuevos equipos, bonos, certificaciones, entre otros. Con todo esto tendría una carta de presentación frente a sus futuros clientes.

Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?

2. Objetivos, General y Específicos

Objetivo General

- Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Determinar la relación entre la tecnología y el desempeño de los trabajadores de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Determinar la relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Determinar la relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

3. Justificación o importancia del estudio

Importancia

La tesis en cuestión será importante ya que a largo plazo contribuirá con otros investigadores dándoles nuevas perspectivas y ampliando su conocimiento para poder desarrollar el tema en mención, ya que este tema se ve no solo a nivel nacional sino también de manera global. A la vez, la investigación busca encontrar una relación entre la variable trabajo remoto y la variable desempeño laboral en una empresa tecnológica.

Luego que ocurra la pandemia del COVID 19, hubo muchos cambios al rededor del mundo, uno de ellos fue la modalidad en la que las empresas empezaron a laborar, hubo ventajas y desventajas acerca de este cambio de ir de manera presencial a entrar de manera virtual.

Este estudio muestra cómo abordar estas desventajas que tienen los colaboradores

ante esta modalidad, brindándole soluciones como acceso a capacitaciones, onboarding, mayor comunicación entre ellos, balance entre familia y trabajo.

En cuanto a los empleadores los beneficia de manera en que se les ofrece estrategias de cómo abordar las métricas de los colaboradores, lealtad a la compañía y mayor interacción con su personal ya que ellos son la base de toda compañía, esto genera el famoso win to win, que quiere decir que, si la empresa les da la comodidad a los trabajadores, estos incrementan su productividad y esto beneficia a la empresa. Lo que generará que tengan certificados o reconocimientos como el Great place to work.

Además, presente investigación no solo se puede utilizar de herramienta para el sector tecnológico, sino que también para otros sectores que han implementado esta modalidad remota en su día a día, como ya se sabe la tecnología está avanzando cada día ya que nos encontramos en la era digital y no será sorpresa que diversas empresas de diversos sectores lo quieran implementar.

Justificación Teórica

Esta tesis tuvo variables de gran importancia en lo que ocurre en la actualidad, la primera variable está relacionada específicamente con el trabajo remoto que es un término que se ha venido a utilizar con mayor frecuencia después de pandemia y gracias a la autora Mari Anne Snow que nos lo explica a mayor detalle, además tenemos la segunda variable desempeño laboral la cual su concepto lo ha ido mencionando desde hace muchos años atrás el autor Idalberto Chiavenato.

Justificación Práctica

El trabajo remoto es una modalidad de trabajo que se ha escuchado e implementado de manera muy rápida en los últimos años, esta nueva modalidad se está conociendo recientemente. Por ello, la tesis es práctica porque busca identificar si es que existe una relación entre la variable trabajo remoto y la variable desempeño laboral, de

esta manera se podrá reconocer diversas estrategias

Justificación Metodológica

La tesis tiene una metodología descriptivo-correlacional, descriptivo porque describe la realidad de la problemática y correlacional porque busca una relación entre la variable trabajo remoto y la variable el desempeño laboral, así se podrá analizar y medir ambas variables.

Justificación Social

Esta tesis ayudó a los colaboradores que trabajan de manera virtual en una empresa de tecnología en Lima, 2024.

4. Alcance y limitaciones

Alcance

En la elaboración de la presente tesis, se buscó difundir la relación que existe entre la variable trabajo remoto y la variable desempeño laboral en una organización del sector tecnológico, Lima 2024.

Limitación Teórica

Dentro de las líneas de la Universidad Ricardo Palma para el área de conocimiento de ciencias económicas y empresariales. Se seleccionó la línea 10 que se relación con la gestión de recursos humanos y comportamiento organizacional. En esta línea se tomaron los siguientes autores:

- The remote work handbook: Mari Anne Snow.
- El teletrabajo: Entre el mito y la realidad: Jordi Buira.
- Administración de Recursos Humanos: Idalberto Chiavenato.
- La gestión moderna en recursos humanos: Pérez y Ayala.

Y se tomaron las siguientes variables:

- Variable N° 01: Trabajo remoto
- Variable N° 02: Desempeño laboral

Limitación Espacial

El actual trabajo fue aplicado a los colaboradores de una empresa tecnológica en la ciudad de Lima, capital de Perú.

Limitación Temporal

El presente trabajo tomó su desarrollo entre junio del año 2023 a junio del año 2024.

Limitación Social

En la presenta tesis la población fueron los trabajadores de la empresa tecnológica en la ciudad de Lima.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

Tesis Internacionales

Según la tesis de Fuentes y Libo (2021) titulada *Percepción de la influencia del Home Office en el clima organizacional de empresas de servicio de Bogotá*, se indica que tiene como objetivo determinar cómo ha sido la adaptación del home office y como influyó en la gestión del recurso humano. Se utilizó una investigación cuantitativa, utilizando como técnica principal la encuesta la cual se tomó 379 personas que formaron parte de la muestra. Esta tesis concluyó con la manera en que la adopción del trabajo remoto impacta en los ámbitos organizacionales. Si encuentra una relación entre las variables. Esta tesis es muy importante porque no solo se enfoca en saber si hay una relación, sino que también en implementar estrategias de bienestar e iniciativas de marketing interno.

Según la tesis de Meza (2021) titulada *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.*, se indica que el objetivo principal fue determinar si es que hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se utilizó el método deductivo, tomando un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Se utilizó la encuesta como técnica para los 62 colaboradores que conformaron la muestra. Se concluyó que existe una relación alta entre las variables ya antes mencionadas. Esta tesis es importante porque nos muestra más a profundidad sobre la segunda variable y cómo influye otro factor que es el clima organizacional.

La siguiente tesis de Criollo (2020) titulada *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Grupo Sur capacitación y consultoría*. Tuvo como objetivo principal realizar un análisis para encontrar relación

entre sus dos variables que fueron las siguientes: la modalidad del teletrabajo y el desempeño laboral en la empresa antes mencionada. Esta investigación tuvo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), el tipo de investigación que se utilizó fue exploratoria. Además, que se utilizó una modalidad bibliográfica y de campo, utilizando el método descriptivo-correlacional. Se utilizó la técnica de método de la evaluación del desempeño considerando en su muestra 58 funcionarios. La investigación concluye con un plan de mejora que se enfoca en ayudar a mejorar el desempeño del trabajo remoto y su supervisión. Esta tesis es importante porque comparte las mismas variables y demuestra que sí hay una relación entre ambas, al mismo tiempo ofrece una propuesta para el mejoramiento.

Según la tesis de Segreti (2022) titulada *La influencia de COVID-19 en el desempeño laboral en un entorno de trabajo remoto en una pequeña organización de desarrollo de software*, se indica que tuvo como objetivo evaluar estrategias que se podría implementar para aumentar el impacto positivo del trabajo remoto con el desempeño laboral de la empresa. El tipo de investigación tuvo un enfoque de estudio exploratorio cualitativo con diversos instrumentos de recolección de datos: cuestionarios, entrevistas con los colaboradores y entrevistas con los miembros ejecutivos donde se consideró una muestra de 51 participantes. Se concluyó que la mayoría de los participantes describieron haber tenido una alta influencia dentro de la modalidad remota y su desempeño laboral por ello elegirían trabajar de forma remota.

Esta tesis es importante porque tiene un enfoque cualitativo y esto ayuda a tener una perspectiva más profunda sobre lo que opinan los encuestados, además que se dio sobre el mismo sector ya que la empresa que se está estudiando es tecnológica y comparte ambas variables.

Según la tesis de Domínguez (2022) titulada *Teletrabajo y desempeño laboral en*

el área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, año 2020 – 2021, indica que su objetivo principal ofrecer un plan de contingencia para la mejora del desempeño de los trabajadores frente a la modalidad del trabajo remoto. La tesis tuvo un alcance descriptivo-correlacional, de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa), además que tuvo un diseño no experimental que se refiere a que ninguna de sus variables se ha modificado. Se utilizó el instrumento cuestionario y de herramienta la encuesta a sus 68 trabajadores que formaron parte de su muestra. Se observó que hay relación fuerte entre las dos variables antes mencionadas. Esta tesis es importante porque nos menciona que actividades se podría ejecutar para poder mejorar la empresa.

Según la tesis de Alarcón (2022) titulada *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa del sector privado*, indica que su objetivo principal es diagnosticar la incidencia del trabajo remoto y el desempeño laboral y poder elaborar una propuesta para el modelo que se tiene en la gestión. En la presente tesis se realizó el uso del instrumento encuesta para la recolección de la información. Además, tuvo un alcance correlacional con enfoque cuantitativo, tuvo un corte transversal con un diseño no experimental. Se observó que dio como resultado que existe relación entre las variables trabajo remoto y desempeño laboral. También dan como propuesta la adaptación a la modalidad remota y aplicar las pausas activas. Esta tesis es de suma importancia porque comparten las mismas variables y el sector que es privado, por otro lado, nos muestra alternativas de mejora y sugerencias para ambas variables.

Tesis Nacionales

En la tesis de Refulio de la Cruz y Rojas (2022) titulada *El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, 2022*, se indica que el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y con un corte transversal. Se aplicó la técnica encuesta y de instrumento el cuestionario

a los 53 colaboradores que fueron parte de la muestra. Su objetivo principal es analizar sus dos variables e identificar si es que hay relación. La tesis concluyó con que existe relación entre las dos variables. Esta tesis es importante porque permite conocer la perspectiva de los trabajadores que tienen la modalidad remota y que es lo que ellos buscan.

En la tesis de Monteverde (2022) titulada *Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia Perú S.A. Lima 2022*, se indica que tuvo como objetivo analizar si es que existe relación entre la variable teletrabajo y la variable desempeño laboral en los colaboradores. Esta tesis tuvo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo-explicativo. La tesis tuvo una muestra de 200 personas en la cual se utilizó el cuestionario como instrumento. La tesis concluyó con que hay una relación significativamente alta entre sus dos variables. Esta tesis fue importante porque tiene las mismas variables que la investigación y presenta como influye la segunda variable con la primera variable.

En la siguiente investigación de Aguilar et al. (2021) titulada *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*, se indica que tuvo como objetivo analizar la relación entre entre el teletrabajo y el desempeño laboral y cuál es su efecto. Se analizó en una muestra de 150 teletrabajadores, utilizando la encuesta como instrumento de recolección. Además, que tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, tipo descriptivo-correlacional, con un corte transversal. Concluyó en la existencia de una relación entre los teletrabajadores obligados con la satisfacción. Esta tesis es muy importante porque aborda factores de las personas que trabajan de manera remota y cuáles son las desventajas de ello.

La siguiente investigación de Bazan et al. (2022) titulada *Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Desarrollo*

e Inclusión Social –Lima 2021, indica que el objetivo fue determinar la relación entre la variable trabajo remoto y la variable desempeño laboral que tienen los colaboradores en la empresa antes mencionada. La metodología que se utilizó fue el diseño no experimental, de alcance correlacional con enfoque cuantitativo. Tuvo 52 colaboradores los cuales fueron parte de la muestra donde se utilizó como instrumento el cuestionario. Se concluyó que esta tesis permitió determinar que existe relación entre sus dos variables. Esta tesis es muy importante porque muestra cuáles serían las estrategias para mejorar el desempeño laboral como por ejemplo si se ofrece mejores condiciones, los trabajadores mejorarán su desempeño.

La siguiente investigación Del Rosario et al. (2022) titulada *El teletrabajo y el desempeño laboral en la empresa Atento sede Ate, 2021*, se indica que su objetivo general fue identificar si hay una relación entre sus variables (teletrabajo y desempeño laboral). Tuvieron una muestra de 100 personas en los cuales se utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario para la recolección de la data. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, con un diseño descriptivo- correlacional y un enfoque cuantitativo, y de corte transversal. La tesis concluyó que el trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Esta tesis es importante y enriquecedora porque nos explica que es lo que debe tener los trabajadores para que puedan tener un buen desempeño a través del trabajo remoto.

La siguiente tesis de Gamboa (2023) titulada *Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023*, el estudio fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, con corte transversal y con diseño no experimental. La muestra que utilizaron fue de 133 trabajadores. La tesis concluyó en que hay una relación moderadamente positiva entre sus variables. La tesis fue de suma importancia porque la empresa antes mencionada está localizada en Lima como la que

estamos estudiando. Además, que utiliza la misma metodología por lo que nos da un enfoque más asertivo.

2. Bases teórica-científicas

Marco histórico

Marco Histórico del Trabajo Remoto

Realizando este estudio de investigación se observa que el trabajo remoto es uno de los conceptos más importantes.

El concepto de trabajo remoto tiene más de cuarenta años. Jack Nilles, quien trabajó remotamente para la NASA, propuso esta idea como una herramienta para ahorrar tiempo y aprovechar los recursos renovables. Lastimosamente solo era una idea imprecisa, porque en ese entonces se desconocía lo que era la conexión a internet y los únicos medios de comunicación que existían eran los teléfonos y las radios, mientras que dispositivos como las computadoras estaban recién entrando al mercado y era casi imposible para las empresas utilizar esta modalidad ya que no contaban con los recursos ni tecnología necesaria. Entre los años 1990 y 2000, el aumento del uso de computadoras en casa y el aumento del internet impulsaron el desarrollo del trabajo remoto (Oszlak, 2020).

Debido al COVID-19, este término empezó a tomar más fuerza ya que las empresas empezaron a buscar alternativas para seguir con sus operaciones. Hubo una recesión económica impresionante y al mismo tiempo la tasa de desempleo incrementó, especialmente en Latinoamérica.

Marco histórico del Desempeño Laboral

Según Chiaventato (2017) el desempeño laboral y las prácticas de evaluación no son recientes, esto quiere decir que desde que una persona le dio actividades a otra, su trabajo se evaluó dependiendo el costo beneficio que ofrecía.

En la edad media ya se veía informes y actividades que tenían cada uno, y así podían ver el potencial que ofrecían. En el año 1842, en Estados Unidos el servicio público implementó un sistema en el cual se evaluaban el desempeño de los trabajadores de manera anual. Ya en el año 1880, el ejército del mismo país tomó el mismo sistema y en el año 1918, se diseñó un sistema para evaluar a los ejecutivos y saber su rendimiento.

Después de la segunda guerra mundial decidieron también evaluar a las máquinas porque eran el boom de la época. Mucho después ya entrando al siglo XX, se dio un fuerte avance para calcular el en el ritmo de los trabajadores con las maquinas, su rendimiento, entre otros. Quiere decir que estaban muy enfocados en las maquinarias.

Cuando se creó la famosa escuela de relaciones humanas, se enfocaron principalmente en las personas y dejaron de lado a las máquinas, lo que se cuestionaron mucho, surgen técnicas que ayudan a crear condiciones para mejorar el desempeño laboral humano. Entonces se vio que no era solo necesario plantear e implementarlo, sino que también era necesario evaluarlo y orientarlo a determinados objetivos.

Marco Legal

- Ley N° 31752: Ley del teletrabajo

Según la ley N° 31752 pretende regular el teletrabajo en las entidades públicas y privadas, y crear un balance entre 3 aspectos: personal, familiar y laboral. Además de promover actividades para un buen desarrollo.

- Derechos sociales y económicos

En el artículo 25° de la Constitución Política del Perú se dice que, en la jornada laboral, el trabajador puede laborar 8 horas por día o 48 horas semanales, como máximo. Además, los colaboradores tienen el derecho a tener su descanso semanal o anual y estos deben ser remunerados.

- **Ley N° 728: Ley de productividad y competitividad laboral.**

De acuerdo con la Ley N° 728 ayuda a fomentar la formación laboral de los trabajadores por medio de capacitaciones. Esta ley se dio porque se enfoca por el desarrollo personal de cada trabajador. Por otro lado, posibilita que las empresas implementen diversas estrategias para que los trabajadores estén en una buena curva de aprendizaje.

Marco Teórico- Científico

Trabajo Remoto

Según Snow (2023) el trabajo remoto se da de maneras diferentes como: Remoto, híbrido, trabajo desde casa entre otros. Sin embargo, se va a simplificar este término, determinando que el trabajo remoto es cuando cualquier trabajador o grupo de personas sigue las siguientes 3 características:

- Los miembros del equipo no comparten el mismo espacio físico de trabajo a la vez, significa que están separados.
- La comunicación y los procesos de trabajo se da mediante la tecnología, y se necesita de un software y un hardware con acceso a internet para poder realizarlo.
- Los colaboradores deben utilizar la tecnología para crear relaciones laborales, ignorando la distancia en la que se encuentran, de esta manera construyendo una nueva cultura.

Según Halpern y Castro (2020), el teletrabajo es donde los trabajadores pueden trabajar fuera de la oficina física. Se debe dar en un lugar adecuado en la cual no haya interrupciones.

Buira (2012), indica que el trabajo remoto es aquel trabajo que se realiza a distancia y lo que ayuda a que se realice de manera correcta es la tecnología porque ayuda en la comunicación. Quiere decir que se conforma por equipos informáticos como

herramientas para el cumplimiento de las actividades del colaborador.

Componentes del trabajo remoto

Según Snow (2023) cuando se da el trabajo remoto se necesitan que la empresa se familiarice con los componentes organizativos necesarios para poder garantizar el trabajo diario. Se necesita crear una conexión con el equipo de trabajo y respaldar un trabajo remoto sostenible y productivo. Los componentes antes mencionados son:

Infraestructura

La infraestructura es fundamental para el desarrollo del trabajo remoto, ya que esto permite que el equipo de trabajo se conecte y pueda realizar todas sus actividades y llegar a los objetivos de la empresa.

Para tener una infraestructura adecuada se necesita de los siguientes elementos para que el equipo de trabajo pueda seguir el flujo de actividades, se puedan mantener comunicados y también dar la seguridad a la empresa:

- Acceso al sistema empresarial, la nube y las redes
- Dispositivos, aplicaciones y copias de seguridad
- Consideraciones legales
- Sistema, datos y IP security
- Roles de helpdesk

Protocolos operativos

Es igual de importante como el primer componente porque impartirán la forma en que los colaboradores trabajarán a distancia dentro de la infraestructura ofrecida, ya que si estos dos componentes (Infraestructura y protocolos operativos) no están en armonía pueden traer consecuencias como el agotamiento del equipo o la productividad.

Quiere decir que la empresa debe aparte de proporcionarle las herramientas correspondientes, tienen que crear protocolos que ayudan a que estas herramientas puedan

ser efectivas.

Los protocolos operativos definen lo siguiente:

- Protocolos para la comunicación
- Horarios de trabajo y disponibilidad
- Requisitos funcionales de las actividades laborales
- Responsabilidades de seguridad tanto para la empresa como para los colaboradores.
- Uso de softwares
- Seguridad en el lugar donde se encuentran trabajando

Medidas de desempeño

Se refiere a las medidas de desempeño. Como en todo trabajo, así sea presencial o remota, no puede seguir en marcha sin responsabilidad ni métricas que indiquen el progreso de los colaboradores que se alinean con los objetivos de la empresa. Ayudan a medir de manera más precisa el rendimiento de los colaboradores y poder llevar el control en lo que se puede mejorar.

Existen elementos que nos ayudan a realizar una evaluación continua los cuales son:

- Protocolos de reunión
- Sólidos valores y misión organizacional
- Objetivos claros
- Métricas de rendimiento
- Protocolos de interacción interpersonal
- Misión organizacional y valores

Sistema de gestión de talento

Se trata más sobre los trabajadores que son parte fundamental de cada empresa, son el sostén de la empresa. En este componente, se busca crear un sistema saludable de

gestión de talento ya que por la distancia uno de los mayores retos es obtener la fidelidad de los trabajadores, que tengan los mismos objetivos, en sí se busca el máximo valor en los trabajadores y para poder llegar a esto existen varios elementos como:

- Línea de carrera para los colaboradores.
- Mejora de habilidades y competencias para el trabajo remoto.
- Sistemas de incorporación.
- Proceso de revisión de desempeño.
- Compensación, beneficios y políticas para empleados.
- Ciclos de liderazgo

Identidad laboral

La identidad laboral, indica que el trabajo está ligado al sustento, la identidad profesional y el sentimiento de autoestima de las personas. Para los equipos de trabajo lo más importante siempre será el desarrollo profesional y personal. Eso al mismo tiempo para las empresas es importante y una herramienta estratégica para poder construir un buen ambiente laboral donde se compartan y construya una cultura de equipo saludable, capacitado y seguro. Apostar por el talento humano y capacitarlo será un valor agregado para las empresas, así están creando un gran equipo.

Por lo tanto, la identidad laboral en el trabajo remoto puede verse desafiada por la falta de interacción física. Sin embargo, se debe de tomarse el tiempo para tener charlas tranquilas con los colaboradores, analizar su idea o su sentir, de esta manera se podrá saber cómo los trabajadores se ven a sí mismos como profesionales hasta como se conectan y contribuyen con la empresa así no estén en la oficina. Existen tácticas y estrategias que ayudan al desarrollo de la identidad laboral en los trabajadores como:

- **Desarrollar la resiliencia del equipo**

Los trabajadores deben aprender a sentirse cómodo con la ambigüedad y la incomodidad inicial de nuevas situaciones ayuda a desarrollar la resiliencia. Además, los trabajadores necesitan autodisciplina y confianza en sí mismos para tener éxito y sentirse cómodo en lo que realizan en sus actividades.

- **Incorpora a los trabajadores en la cultura organizacional**

Para que los trabajadores se sientan identificados con la empresa se les debe enseñar lo que necesitan saber para que puedan representarlo bien.

- **Institucionalizar el aprendizaje continuo**

El aprendizaje continuo es un imperativo para la resiliencia empresarial y competitividad. Por ello, se lo debe adoptar como un valor. Es decir, se debe integrar en el modelo operativo de trabajo remoto en todos los niveles para que el equipo de trabajo lo vea como una parte importante de su trabajo.

- **Liderazgo mejorado**

Los líderes deben adaptar sus habilidades para que los equipos remotos logren la máxima productividad. Además de invertir en el desarrollo profesional del equipo directivo en todos los niveles.

Tecnología

El trabajo remoto depende mucho de la tecnología ya que impacta en diversos aspectos como la comunicación, colaboración, gestión de trabajo, entre otros. Es por ello, que los trabajadores deben tener una adaptación a ella para que puedan mejorar su productividad. La tecnología proporciona:

- Red y conectividad
- Herramientas digitales
- Acceso y seguridad

- Automatización e integración

Multicanal de comunicaciones

Según Snow (2023) para que el trabajo remoto sea exitoso se necesita de habilidades de comunicación efectivas ya sea verbal, escrita y digital. Existen varios temas como:

- **Efecto O2O2O**

Los medios digitales nos mantienen conectados de forma activa y pasiva, esto nos puede ayudar a crear vínculos con personas que nunca se ha tenido contacto directo.

- **Diferentes maneras de comunicación**

Al estar de manera remota, la comunicación depende de herramientas digitales, la conectividad a internet, entre otros. Quiere decir que la comunicación digital carece de lenguaje corporal lo que puede generar malentendidos. Lo que se puede hacer para romper esta barrera es crear capacitaciones sobre el desarrollo de las habilidades blandas que son la escucha activa, la comunicación asertiva, entre otros.

- **Sistema de comunicación estandarizado**

Todos los equipos de trabajo deben de tener un protocolo de comunicación con estándares establecidos para que puedan evitar los malentendidos.

- **Fomentar la participación del equipo**

Lo que más se pierde en el trabajo remoto es el trabajo en equipo es por eso que se recomienda añadir elementos culturales, comunicaciones diarias para crear la cultura de equipo.

- **Etiquetas de canal**

Se conoce las reglas generales de cómo funcionan los canales hoy en día pero estamos en un mundo donde estamos en constantes cambios y la tecnología no es ajena a ellos, se debe de mantener actualizado. Existen varios medios como: Email, plataformas

de trabajo grupal, entre otros.

- **Límites de la comunicación digital**

Es recomendable desconectarse luego del trabajo, programar reuniones, organizar los tiempos de trabajo. Si bien es cierto que la comunicación digital tiene grandes ventajas sin embargo hay algunas desventajas como no poder desconectarte del trabajo a pesar de que ya haya terminado tu turno.

- **Reducción de distorsión de mensajes mediante una conexión directa**

Ahora las personas de altos rangos pueden tener una comunicación directa con los colaboradores ya que solo es necesario tener un espacio de tiempo entre ambos para llevar a cabo una reunión corta en la cual se hablen de puntos específicos.

Según Halpern y Castro (2020) para poder mejorar la comunicación se necesita de lo siguiente:

- **Usar la palabra “porque” como respuesta**

Según estudios indican que al decir la razón por la cual estás pidiendo o realizando algo aumenta la tasa de cumplimiento.

- **Límites de tiempo**

Los miembros del equipo deben tener plazos en el cual tienen como objetivo un sentido de urgencia esto genera un sentido de logro.

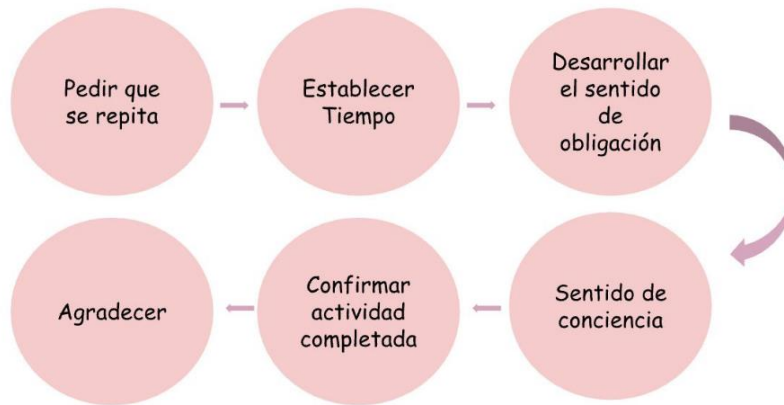
- **Asignar responsabilidades**

Siempre se debe asignar responsabilidades a personas responsables utilizando un lenguaje directo y también se puede pedir voluntarios.

- **Aumentar el compromiso**

Figura 2

Compromiso



Nota: La figura muestra el proceso de aumento de compromiso. Adaptado de Halpern y Castro (2020).

- **Emails directos, cortos y precisos**

Se debe de enfatizar y resaltar las actividades que se requiere al inicio del correo para que sean entendibles. Por lo que se dice que los correos fáciles de entender son fáciles de responder.

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2017) define el desempeño laboral como un conjunto de características de como las personas, equipo y hasta incluso organizaciones tienen capacidad de comportamiento. También se puede decir que es cómo las personas, equipos y/o organizaciones realizan sus actividades y con ello llegan a los objetivos propuestos y promueven mejores resultados. El desempeño se puede medir por indicadores o métricas teniendo como base las metas, objetivos y/o expectativas que se han definido al inicio.

Según Faria (2004) define al desempeño laboral como el resultado del individuo frente a sus actividades y como es su comportamiento frente a estas. Esto depende de una

medición entre este con la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

Según Chiavenato (2017) indica que el desempeño laboral se divide en 3 dimensiones las cuales las empresas deben tener en cuenta:

- Competencia Personal
- Competencia Tecnológica
- Competencia Social

Evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2017) utiliza métodos basados en cuestionarios o formularios, lo importante es que se pueden dar retroalimentaciones sobre el desempeño del individuo o equipo, y que puedan saber sus fortalezas y debilidades. Y así poder mejorar claramente con el apoyo de su superior.

Esto es un proceso en el cual se caracteriza porque tiene la siguiente función:

- Planeación: Definición de los objetivos para los trabajadores y el empleador.
- Gestión del desempeño: Ejecución de las actividades.
- Monitoreo y seguimiento: Cómo se están desarrollando los colaboradores y que los empleadores hagan un seguimiento de ello.
- Evaluación del desempeño: Se da de manera permanente y se ofrece la retroalimentación.
- Revisión: Planear el desempeño de la persona en base la retroalimentación.

Según Faria (2004) existe un proceso de evaluación o medición donde se basan en:

- Percepciones
- Sentimientos
- Reacciones emocionales

- Expectativas de satisfacción o insatisfacción de necesidades

Responsabilidad de la evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2017) esta responsabilidad de la evaluación del desempeño se puede dar por 6 opciones:

- Jefe

En la mayoría de las organizaciones, los que toman el cargo de realizar la evaluación de desempeño son los jefes o el supervisor a cargo. Por eso hay un área encargada para que los apoye y así capacitarlos para evaluarlos.

- Persona

La misma persona puede realizar sus autoevaluaciones, claro que debe ir de la mano a los indicadores que le proporciona el jefe o el encargado.

- Jefe y la persona

En estos tiempos se ha vuelto a utilizar el APO (Administración por objetivos) la cual es democrática, incluyente y ofrece mucha motivación, no como antes que se generaba incertidumbre, tensión y angustia.

- Equipo de trabajo

Se pide al mismo equipo de trabajo que evalúe el desempeño de cada uno de los miembros. Posterior a ello, tomar las medidas correspondientes para ayudar a mejorar.

- Área de recursos humanos

Está a cargo de evaluar el desempeño de los colaboradores, pero ya se está dejando de lado porque es muy centralizador y burocrático porque en sí el área no tiene una comunicación diaria y no saben quizás los objetivos por día, lo ven de manera más general, solo se basan en la información que les da el jefe y ellos solo lo interpretan y dan informes de eso.

- Comisión de evaluación

Es parecida al anterior solo que, en este caso, los jefes o encargados se juntan con los responsables del área antes mencionada, el representante de la organización y el especialista de la comisión de evaluación. Esto no es nada democrático, como en el caso anterior es muy generalizado ya que es más como una actitud de enjuiciamiento y no de lo que se busca que es la mejora continua y la orientación.

- Evaluación 360°:

Esta evaluación es más objetiva, porque la evaluación lo realizan las personas que tienen algún tipo de interacción con el colaborador, por ejemplo, el superior, los colegas, los clientes internos, entre otros. Es una muy buena herramienta ya que se tiene la retroalimentación de varias perspectivas y así se puede mejorar el desempeño.

10 mandamientos de colaboración

Cada empresa tiene sus objetivos diferentes a los demás, es necesario para ellas crear una excelente relación a largo plazo con sus colaboradores.

- Inclusión de personas

Crear compromisos para toda la empresa que ofrezca colaboración y trabajo en equipo.

- Definición y alineación de objetivos

Todos deben tener conocimiento de que es lo que se espera de cada uno. Estos objetivos se deben medir, deben ser concretos y específicos y así se podrá evaluar rápidamente y así promover los reconocimientos.

- Aumento de interacción

Las personas siempre tienen el sentido de colectividad, es por eso que se debe crear elementos para que mejoren las relaciones humanas tanto en el trabajo como fuera de él. Y por supuesto, fomentar la comunicación y así crear comunidades humanas en la organización.

- Unión con el cliente (interno)

Desde que se crea la colaboración ya se está permitiendo las conexiones, esto aumenta el compromiso de los colaboradores y al mismo tiempo su satisfacción. Es decir, que se empieza a crear una red de conexiones tanto dentro como fuera del trabajo.

- Recibir y proporcionar la retroalimentación

Esto mejora la flexibilidad y respuesta de los colaboradores. Entonces esto crea una atmosfera de transparencia y responsabilidad lo que genera un ciclo renovador de retroalimentación que mejora el rendimiento y el ambiente.

- Colaboración como herramienta

Es importante oír las ideas de los trabajadores ya que ellos tienen otro punto de vista, y estas ideas pueden ser útiles para implementar a la empresa y así realizar mejoras.

- Contenido e interacción

El punto de vista de los colaboradores es importante, hay que considerar que estos deben recompensarse, los líderes deben llevar el rol de entrenador o incentivador. Así crea una cultura de desarrollo con capacitación significativa que ayude a generar la mejora continua.

- Integración por todos los medios

Se debe de crear una comunidad activa para que sea una comunidad exitosa. Por ejemplo, utilizar las redes sociales para crear comunidades.

- Transparencia

Los objetivos deben estar al conocimiento de todos los integrantes de la empresa. Todos los jefes deben ser honestos y mostrar las reglas y objetivos que manejan.

- Ambiente ameno

Se debe crear un ambiente en el que las personas se sientan ellas mismas, puedan contar sus anécdotas y también escucharlas. Eso crea un ambiente positivo en el cual se

sienten cómodos.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2017) cuando todo se realiza de manera correcta, quiere decir que existe un plan bien estructurado, esto genera beneficios a corto, mediano y largo plazo y salen beneficiados 3 agentes importantes:

- El jefe

Les ayuda a crecer en sus conocimientos y a volverse expertos en crear medidas estándar para sus colaboradores. Mejoran su comunicación asertiva ya que pueden explicarles a los trabajadores como es la evaluación del desempeño y que es lo que se busca con esta herramienta.

- El individuo

Les ayuda a conocer las actividades y los roles que tienen, y que es lo que la empresa valora de ellos. También conocen las expectativas que tienen sus líderes sobre ellos. Y así conocer cuáles son sus fortalezas y sus debilidades y poder mejorarlas. Les ayuda a hacer una autoevaluación y así ver en que puede mejorar para llegar a lo que se busca.

- La organización

Pueden saber cuál es su potencial humano y saber cuál es la contribución de cada uno. También pueden identificar las personas que necesitan mayor capacitación. Por último, crear incentivos, crecimiento y ascenso para dar mayor estimulación y mejorar las relaciones humanas y las fidelizaciones.

Estado del arte

Como han pasado los años se han hecho varias investigaciones y han realizado varios libros sobre las variables antes mencionadas. A continuación, la síntesis de los libros que ayudaron a realizar este estudio:

De acuerdo con el libro de Snow (2023) titulado *The Remote Work Handbook. The Definitive Guide for Operationalizing Remote Work as a Competitive Business Strategy* da como concepto el trabajo remoto y las estrategias que se debe implementar para que sea exitoso. Es una guía para las empresas que desean implementar la modalidad remota, nos menciona la adaptación, resiliencia y comunicación que se debe utilizar. Este libro es dinámico ya que habla de manera objetiva como subjetiva varios puntos que se deben de tomar en cuenta al momento de desarrollar el trabajo remoto.

Según Nickson y Siddons (2003) en su libro *Remote Working* explican sobre los beneficios que tiene el trabajo remoto tanto para el trabajador como para la organización derivados de la flexibilidad y la rentabilidad. Como, por ejemplo: Horarios flexibles de trabajo, equilibrio entre lo personal y lo laboral, eliminar horas de desplazamiento, mejor cobertura geográfica y reducción de costos de oficina. Lo más importante del libro es que nos introduce explícitamente a los beneficios de la modalidad de trabajo remoto, que se puede tomar desde el punto de vista del colaborador, empleador o trabajadores freelance.

Halpern y Castro (2020) en su libro *Manual de trabajo remoto: ¿Cómo trabajar a distancia manteniendo la cercanía?* Explica que el trabajo remoto se basa en la autonomía, flexibilidad y productividad. Además, profundiza sobre qué aspectos y practicas deberían tomar los lideres de equipos. También da ideas de como trabajar desde casa y las herramientas digitales adecuadas para realizar el trabajo remoto. Este libro tiene un gran impacto para esta investigación porque apoyo a la tesis en las bases teóricas.

Podestá (2020) en su libro *Home office. Manual de trabajo en casa* se tiene una idea más clara de lo que es el trabajo remoto y explica a profundidad sobre la era de la reinención y el nuevo paradigma digital. Muestra la nueva realidad que se está viviendo actualmente. También nos muestra las diferencias entre las dos modalidades (remoto y presencial), ventajas y desventajas de ambos. Así, es de gran importancia de todo lo que

detalla en el libro, no solo muestra el trabajo remoto, sino que hace una comparación entre lo presencial y lo virtual. Así mismo, da un enfoque más realístico de lo que está pasando en la actualidad y como se asocia a la era digital.

De acuerdo con el libro de Buirra (2012) titulado *El teletrabajo: Entre el mito y la realidad* se enfoca en varios elementos como organizacionales, jurídicos y definitorios. Ofrece 3 conceptos sobre trabajo remoto: Amplio, jurídico, empresarial. Un aspecto importante es que al igual que los libros anteriormente mencionados, nos habla sobre la flexibilidad de los horarios y un extra que es sobre la tele formación y los tele formadores. Este libro es muy importante por los amplios conceptos que ofrece y sobre todo las ideas tan extensas que da.

Uno de los autores más importantes del desempeño laboral es Chiavenato (2017) con su libro *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* donde habla del concepto y sobre la evaluación del desempeño que va de la mano con el desempeño laboral, teniendo un enfoque holístico. Indica que para llegar a un buen desempeño laboral tiene que haberse realizado una evaluación de desempeño mostrando los beneficios que conlleva. Entonces se puede decir que este libro fue de gran ayuda para la investigación porque permitió que se tenga una idea de los conceptos básicos.

Flores (2014) en su libro titulado *Administración de Recursos Humanos* se tiene muchos más ejemplos relacionados al desempeño laboral y como se relaciona con la evaluación de desempeño que es de suma importancia y lo divide en 3 partes: Identificar, medir y mejorar. También menciona que hay diversos factores que afectan al desempeño como la comunicación, desarrollo, promoción, remuneración, motivación y adaptación. Su libro trae diversos ejemplos en los que los conceptos son mejor entendibles.

Faria (2004) con su libro titulado *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral* explica conceptos básicos. También explica sobre la importancia de la estabilidad laboral ya que esto genera al trabajador motivación, tranquilidad y buen estado emocional. Enfatiza mucho en los sentimientos del colaborador y como se puede abordar por medio de beneficios y reconocimiento, acorde al puesto al que ingresa. Así, este libro fue importante porque da una perspectiva más humana, así como también los casos prácticos.

Pérez y Ayala (2021) con su libro *La gestión moderna en recursos humanos* permitió poder conocer con ejemplos el tipo de evaluaciones de desempeño que hay en las empresas. Al mismo tiempo, nos muestra los conceptos de EP y ED ya que estás dos son herramientas de gestión de desarrollo. Este libro sirvió de mucho para realizar esta tesis porque nos muestra cómo son las evaluaciones de desempeño además que ofrece casos prácticos.

Finalmente, con Alles (2002) con su libro *Desempeño por competencias: Evaluación 360°* explica no solamente sobre la evaluación del desempeño si no también como influye las conductas, como analizarlas. También cuál va a ser la capacitación de estos evaluadores. Por ello, este libro fue fundamental para entender las dimensiones y tener los conceptos claros.

3. Definición de términos básicos

Ataques cibernéticos

Son intentos maliciosos para obtener información clasificada o dañar un sistema de redes. Es muy común que se realice para el robo de información, esto afecta tanto a la empresa como a los clientes. (Gómez, 2019)

Competencia Personal

Capacidad de obtener nuevas habilidades y conocimientos. Esto permite que los individuos puedan construir su propia identidad. (Chiavenato, 2017).

Competencia Social

Según Chiavenato (2017) es la capacidad que tienen los individuos para relacionarse de manera eficaz con diversas personas y/o grupos. Como también realizar trabajos en equipo.

Competencia Tecnológica

Chiavenato (2017), esta competencia se basa en la capacidad en la que el individuo absorbe los conocimientos de diversas técnicas para un mejor desempeño de manera general.

Desempeño laboral

Según Alles (2002) es el rendimiento que tiene el trabajador para ejecutar sus actividades designadas al puesto de trabajo. Existen herramientas para medir este rendimiento como la evaluación del desempeño.

ED

Para Pérez y Ayala (2021) la evaluación de desempeño o conocido por sus siglas ED es una herramienta que ayuda a medir el rendimiento del trabajador en ese puesto de trabajo versus el esperado en un período determinado

EP

La evaluación de potencial o EP, según Pérez y Ayala (2021) se basa sobre las hipótesis del comportamiento, quiere decir que evalúa cómo sería la conducta del trabajador ante posibles situaciones, y así encuentran a las personas con alto potencial, mediano, bajo y nulo potencial de desarrollo.

Evaluación 360°

Pérez y Ayala (2021) Es una metodología que ayuda a analizar el comportamiento de los colaboradores desde todos los puntos de vista de diversos roles.

Feedback

Según Flores (2014) el feedback o como su traducción expresa, retroalimentación, es la medida en que un individuo recibe información y comprensión sobre cómo se ha ido desempeñando, que es lo que debe mejorar y realizar sus actividades laborales.

Gestión de desarrollo

Según Faria (2004) también conocido como gestión del desempeño, consiste en la planeación, organización, control y dirección del flujo de actividades, esto se da en toda la empresa para poder asegurar el alcance de todos los objetivos.

Helpdesk

Es un equipo que ofrece soporte técnico o asistencia a las necesidades de los colaboradores. Es decir, resuelven los problemas que impidan seguir con el flujo de actividades (Nickson y Siddons, 2003).

Identidad laboral

Flores (2014) se da cuando la persona se siente identificada con algún aspecto o cultura de la empresa. Se sienten conformes con el ambiente que los rodea y se sienten identificado con ello.

Infraestructura

Snow (2023) es un gran componente tecnológico que abarca varios puntos como el soporte, la conectividad, seguridad entre otros.

IP security

De acuerdo con Tomás (2011) ayuda a tener un nivel de protección frente a entrada de materiales extraños, quiere decir que identificar una red o un dispositivo.

Modelo Nearshore

De acuerdo con Oropeza (2024) es cuando una empresa externaliza sus operaciones a un país vecino que tienen una zona horario semejante a la empresa que pide

sus servicios,

Onboarding

También conocido como inducción, para Snow (2023) es el proceso por el cual los nuevos y antiguos colaboradores adquieren conocimientos, habilidades y comportamientos para poder adentrarlos en la cultura organizacional y ayudarlos a socializar creando un buen ambiente laboral.

Productividad

Halpern y Castro (2020) se obtiene cuando se incrementa el desempeño de una actividad y se minimiza los factores de distracción para poder llegar a los objetivos.

Teleformación

Según Buirá (2012) es un modelo de educación no presencial, quiere decir es donde se da el proceso que se enseña y se aprende mediante el uso de la tecnología, también conocido como e-learning. Lo realizan profesionales capacitados.

Time Tracking

Se utiliza para monitorear y controlar con precisión las actividades que se realiza durante la jornada laboral. Ayuda a poder organizar mejor la dedicación de tiempos (Snow, 2023).

Trabajo remoto

De acuerdo con Podestá (2020) se conoce también como home office o teletrabajo, es una modalidad de trabajo donde los trabajadores realizan sus actividades fuera de la oficina física.

VPN

Según Tomás (2011) sus siglas significan Red Privada Virtual. Ayuda a crear una conexión segura a las empresas que la utilizan a través de internet, quiere decir que conecta a usuarios remotos, clientes y más en una sola red corporativa extendida.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis General

- H₁: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024
- H₀: No existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024

Hipótesis Específicas

- HE₁: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₁₀: No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₂: Existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₂₀: No existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₃: Existe relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₃₀: No existe relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₄: Existe relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₄₀: No existe relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

Variable 01: Trabajo Remoto (Snow y Buirra)

Variable 02: Desempeño laboral (Chiavenato, Pérez y Ayala)

Matriz de operacionalización

Según Rojas (2010), indica que la matriz de operacionalización se logra cuando se descomponen las variables en dimensiones, y estas en indicadores que permitan la visualización directa y escala de medición.

La matriz de operacionalización de trabajo remoto se encuentra en el apéndice 1 y la matriz de operacionalización del desempeño laboral se encuentra en el apéndice 2.

3. Matriz lógica de consistencia

Según Rojas (2010), la matriz de consistencia es una herramienta que ayuda a realizar el análisis y la interpretación de la operatividad teórica de la investigación que engloba los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores y metodología.

La matriz lógica de consistencia se visualiza en el apéndice 3.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

Tipo

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la investigación aplicada permite resolver problemas de manera concreta y práctica. La presente tesis es de tipo aplicada ya que este tipo de investigación confronta la teoría con la realidad.

Método

Hernández et al. (2014) explica que es un procedimiento que da respuestas a través de las hipótesis. El método que se utiliza en la presente tesis es hipotético-deductivo.

Enfoque

Según Hernández et al. (2014) explica que es un conjunto de procesos donde se dará de manera secuencial e identifica si la investigación está correcta o errada. Se utiliza el enfoque cuantitativo en esta tesis.

Alcance

La tesis tuvo un alcance descriptivo-correlacional. De acuerdo con Hernández et al. (2014) el alcance descriptivo como su mismo nombre lo dice, consiste en describir situaciones donde se detalla de qué manera son. Mientras que lo correlacional es porque se analiza la relación entre las variables. En esta investigación sería el trabajo remoto con el desempeño laboral.

2. Diseño específico de investigación

Diseño

La presente tesis se realizó con un diseño no experimental, por lo que indica Hernández et al. (2014) es cuando las variables no pueden ser manipulables, quiere decir que no se genera ninguna situación, no se puede influir ni manipular. En esta tesis

utilizamos este método porque es imposible modificar las variables estudiadas.

Corte

Según Hernández et al. (2014) se toma en un solo momento, quiere decir que se realiza en un momento específico para la recolección de información. El corte que se utiliza en la tesis es transversal o también llamado transaccional.

3. Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014) se refiere a un conjunto de individuos que coincide con un requisito o característica. Por lo que la población de la tesis está conformada por los 100 trabajadores de la empresa tecnológica que se ha tomado para el estudio.

Muestra

Según Hernández et al. (2014) se extrae de la población una parte de ella y a eso se le conoce como muestra. Existen dos tipos de muestra, pero en esta investigación se utilizará el tipo probabilístico ya que una de las características de este tipo es que se extrae la muestra de manera aleatoria. La muestra está conformada por 80 trabajadores, que se ha estimado en base a:

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

Cuyo cálculo encontrado fue:

Tabla 1*Valores para la muestra*

Descripción	Indicadores	Valores
Población	N	100
Nivel crítico de confiabilidad	Z	95% =1.96
Probabilidad de éxito	p	0.5
Probabilidad de fracaso	q	0.5
Error máximo permitido	e	0.05
Tamaño de la muestra	n	80

Entonces se va a reemplazar la fórmula por los valores que se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 100}{0.05^2 \times (100 - 1) + 0.50 \times 0.50 \times (1.96)^2}$$

$$n = 79.50$$

$$n = 80$$

Redondeando se tendría que la muestra de esta tesis es de 80 trabajadores de la empresa tecnológica.

4. Instrumento de obtención de datos

El cuestionario es el instrumento que utilizaremos para la obtención de información. Esta tesis utilizó un cuestionario de 20 preguntas, 12 de estas pertenecerán a la variable trabajo remoto y las otras 8 corresponden a la variable desempeño laboral.

Tabla 2*Instrumento de obtención de datos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación	Tiempo de respuesta	1
	Frecuencia	2, 3
	Calidad	4, 5
Tecnología	Herramientas de colaboración	6
	Adaptación a plataformas de gestión	7
Identidad laboral	Compromiso	8
	Retención	9
	Integración	10
Infraestructura	Tickets de soporte	11
	Tiempo de respuesta del soporte	12
Competencia Social	Motivación	13
	Desarrollo	14, 15
Competencia tecnológica	Adaptación a nuevas tecnologías	16, 17
	Asimilación	18
Competencia Social	Trabajo en equipo	19
	Poder	20

Escala de Likert

La escala de Likert según Hernández et al. (2014) consta de una serie de ítems presentado como conclusiones o afirmaciones, se pide al participante que responda. Quiere decir que el conjunto de ítems ayuda a medir la reacción del individuo.

Tabla 3*Escala de Likert*

Valores	Frecuencia
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Rara vez
1	Nunca

Validez del instrumento

El instrumento de esta investigación se corroboró bajo el juicio de expertos, profesionales con un nivel educativo mayor o igual a Magister, al tener conocimientos

especializados en recursos humanos, pudieron validar del cuestionario utilizado. Los cuales fueron:

Tabla 4

Validez del instrumento

Cargo	Nombres y Apellidos	DNI	Especialidad
Dr.	Luis Yto Yto	07815722	Talento Humano
Mag.	Mirella del Rosario Ugaz Urviola	45599359	Marketing
Mag.	Renzo Daniel Minchola Guardia	45614158	Administración/Logística

Confiabilidad del instrumento

Conforme con los autores Hernández et al. (2014) la confiabilidad que tiene el instrumento se da mediante diversos procedimientos, el que más se utiliza es el Alfa de Cronbach, el cual se encuentra entre 0 (poco confiable) y 1 (muy confiable)

Tabla 5

Interpretación del coeficiente con la confiabilidad en Alfa de Cronbach

Coeficiente	Confiabilidad
>0.90	Muy alta
>0.80	Alta
>0.70	Aceptable
>0.60	Baja
>0.50	Muy baja
<0.50	Inaceptable

Este instrumento se aplicó en 80 trabajadores de la empresa compuesto por 20 preguntas para poder observar el nivel de confiabilidad se verificó con el coeficiente de Alfa de Cronbach a través del programa SPSS.

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	20

Se puede observar en la tabla 11 la estadística de fiabilidad, donde el Coeficiente de Alfa de Cronbach tiene un 0.815% lo que significa que la confiabilidad es alta ya que es mayor a 0.80%.

5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, que nos permite recolectar la información de los trabajadores de la empresa tecnológica. Los resultados de esta recolección se analizarán con las siguientes herramientas: Microsoft Excel y SPSS versión 29.

6. Procesamiento de ejecución de estudio

La tesis se realizó de la siguiente manera:

- Elaboración y desarrollo de la matriz AQP.
- Desarrollo del planteamiento de problema, diagnóstico, pronóstico y control de pronóstico.
- Planteamiento de problema general y problemas específicos.

- Planteamiento de objetivo general y problemas específicos.
- Desarrollo de justificación, alcance y limitaciones.
- Búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales.
- Desarrollo de marco teórico, marco legal, marco histórico, estado de arte y conceptos básicos.
- Planteamiento de hipótesis general e hipótesis específicas.
- Elaboración de la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización.
- Elaboración y desarrollo de la metodología de la tesis.
- Validación del instrumento mediante juicio de expertos.
- Recolección de datos y análisis.
- Elaboración de informe final.
- Desarrollo de benchmarking y plan de mejora.
- Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Las siguientes tablas y figuras muestran los resultados obtenidos con el instrumento realizada por los colaboradores de la empresa tecnológica estudiada.

Resultados descriptivos

- Pregunta 1: ¿El tiempo de respuesta de parte de los líderes al momento de absolver cualquier duda es inmediata?

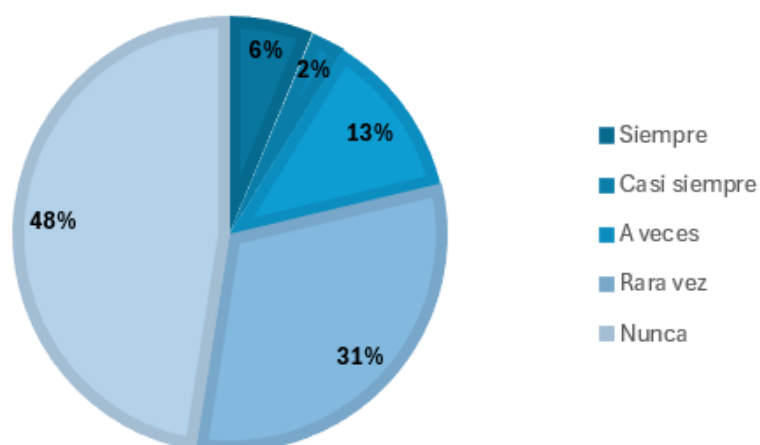
Tabla 8

Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	6,3
Casi siempre	2	2,5
A veces	10	12,5
Rara vez	25	31,3
Nunca	38	47,5
Total	80	100

Figura 3

Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta



Interpretación: En la tabla 8 y figura 3, los resultados obtenidos son parte de la

dimensión comunicación y del indicador tiempo de respuesta, donde se observa que el 48% de los encuestados seleccionaron que el tiempo de respuesta de parte de los líderes al momento de absolver cualquier duda nunca es inmediata. Quiere decir que los colaboradores no sientan el apoyo de parte de los líderes al momento en que tienen dudas sobre sus actividades diarias.

- Pregunta 2: ¿Se fomenta la comunicación libre entre los colaboradores (Por ejemplo, a través de eventos sociales, grupos de interés, etc)?

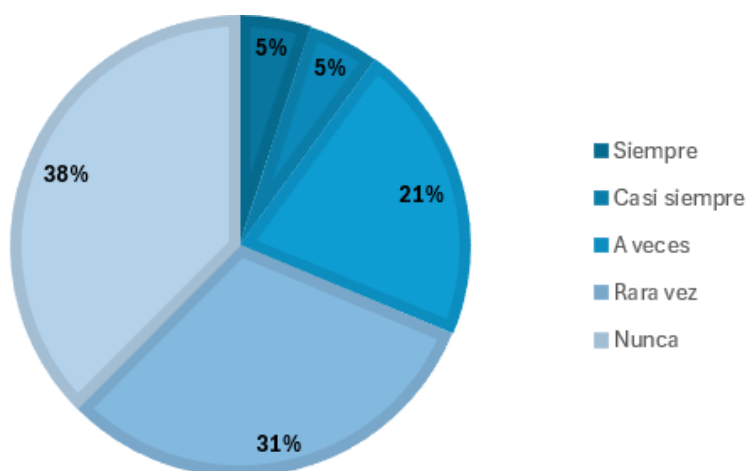
Tabla 9

Resultados descriptivos del indicador frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	5,0
Casi siempre	4	5,0
A veces	17	21,3
Rara vez	25	31,3
Nunca	30	37,5
Total	80	100

Figura 4

Resultados descriptivos del indicador frecuencia



Interpretación: En la tabla 9 y figura 4, los resultados obtenidos son parte de la dimensión comunicación y del indicador frecuencia, donde se observa que el 38% de los

encuestados seleccionaron la opción nunca.

Lo que indica que la mayoría menciona que nunca se fomenta la comunicación libre entre los colaboradores (Por ejemplo, a través de eventos sociales, grupos de interés, etc).

- Pregunta 3: ¿Se realizan reuniones de retroalimentación regularmente para discutir el estado de proyectos, resolver problemas y mejorar procesos de comunicación?

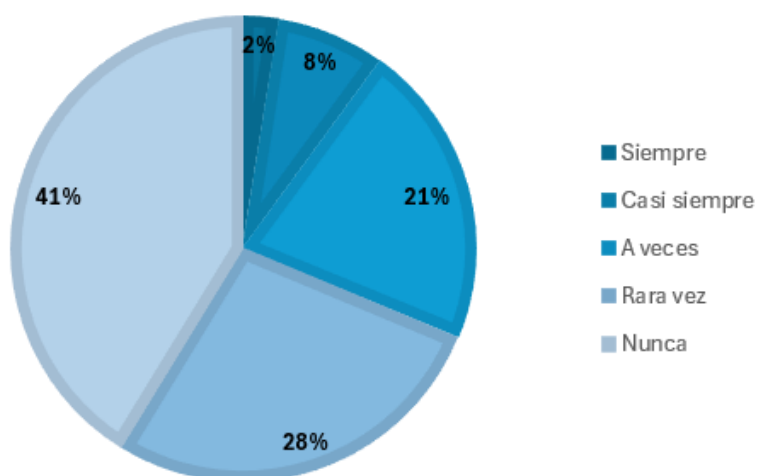
Tabla 10

Resultados descriptivos del indicador frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	2,5
Casi siempre	6	7,5
A veces	17	21,3
Rara vez	22	27,5
Nunca	33	41,3
Total	80	100

Figura 5

Resultados descriptivos del indicador frecuencia



Interpretación: En la tabla 10 y figura 5, los resultados obtenidos son parte de la

dimensión comunicación y del indicador frecuencia, donde se observa que el 41% de los encuestados seleccionaron la opción nunca.

Lo que indica que nunca se realizan reuniones de retroalimentación regularmente para discutir el estado de proyectos, resolver problemas y mejorar procesos de comunicación.

- Pregunta 4: ¿Se proporciona capacitación o recursos para mejorar las habilidades de comunicación de los trabajadores?

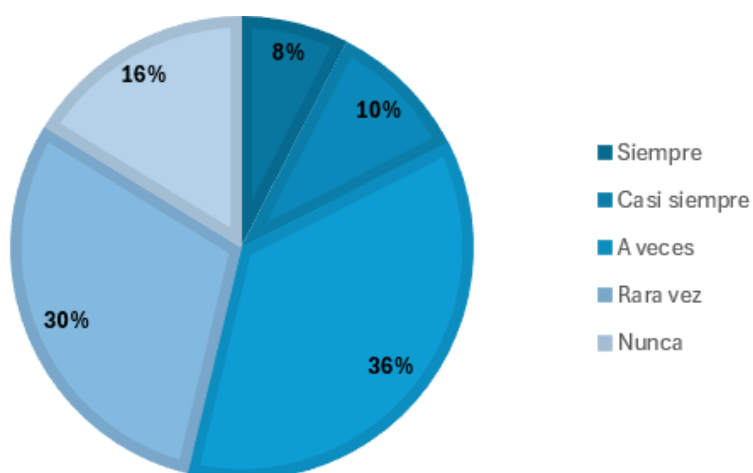
Tabla 11

Resultados descriptivos del indicador calidad

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	7,5
Casi siempre	8	10,0
A veces	29	36,3
Rara vez	24	30,0
Nunca	13	16,3
Total	80	100

Figura 6

Resultados descriptivos del indicador calidad



Interpretación: En la tabla 11 y figura 6, los resultados obtenidos son parte de la

dimensión comunicación y del indicador calidad, donde se observa que el 40% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que casi siempre se proporciona capacitación o recursos para mejorar las habilidades de comunicación de los trabajadores.

- Pregunta 5: ¿Considera que su jefe inmediato se preocupa por darle retroalimentación?

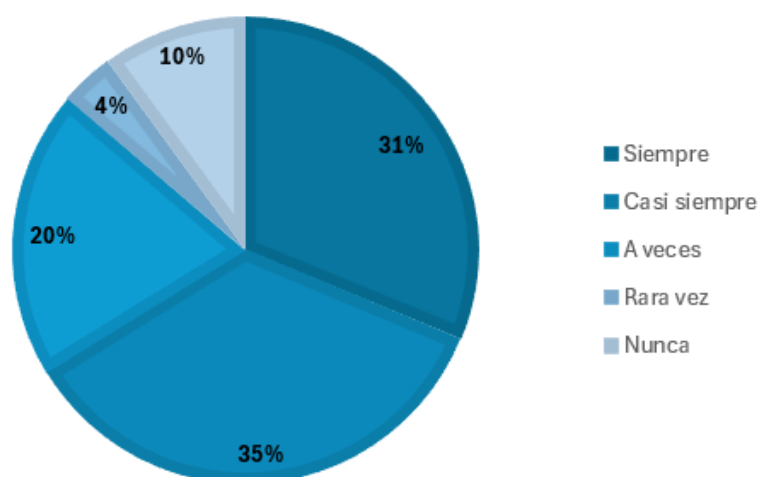
Tabla 12

Resultados descriptivos del indicador calidad

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	25	31,3
Casi siempre	28	35,0
A veces	16	20,0
Rara vez	3	3,8
Nunca	8	10,0
Total	80	100

Figura 7

Resultados descriptivos del indicador calidad



Interpretación: En la tabla 12 y figura 7, los resultados obtenidos son parte de la dimensión comunicación y del indicador calidad, donde se observa que el 35% de los

encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que casi siempre consideran que su jefe inmediato se preocupa por darle retroalimentación.

- Pregunta 6: ¿Considera que es sencillo utilizar las herramientas de colaboración (Ejemplo: Teams, Slack, Trello) en sus actividades diarias?

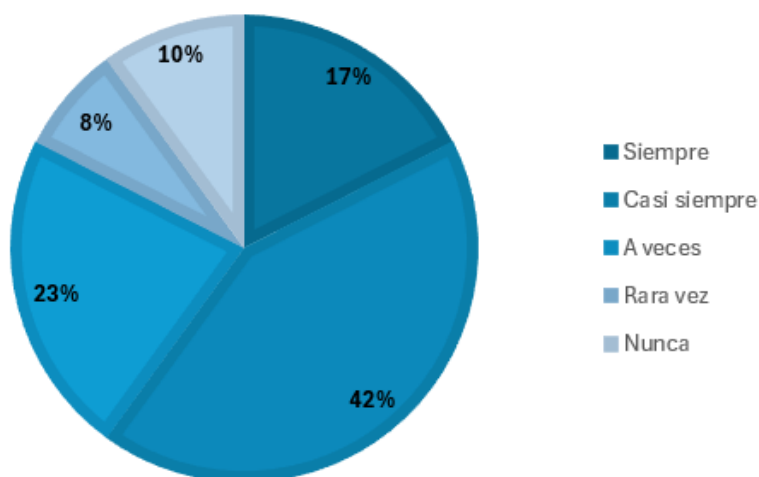
Tabla 13

Resultados descriptivos del indicador de herramientas de colaboración

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	14	17,5
Casi siempre	34	42,5
A veces	18	22,5
Rara vez	6	7,5
Nunca	8	10,0
Total	80	100

Figura 8

Resultados descriptivos del indicador de herramientas de colaboración



Interpretación: En la tabla 13 y figura 8, los resultados obtenidos son parte de la dimensión tecnología y del indicador herramientas de comunicación, donde se observa que el 42% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que casi siempre consideran que es sencillo utilizar las herramientas de colaboración (Ejemplo: Teams, Slack, Trello) en sus actividades diarias

- Pregunta 7: ¿Considera que son útiles las plataformas de gestión (Ejemplo: Jira, Confluence, Tableau) en la jornada laboral?

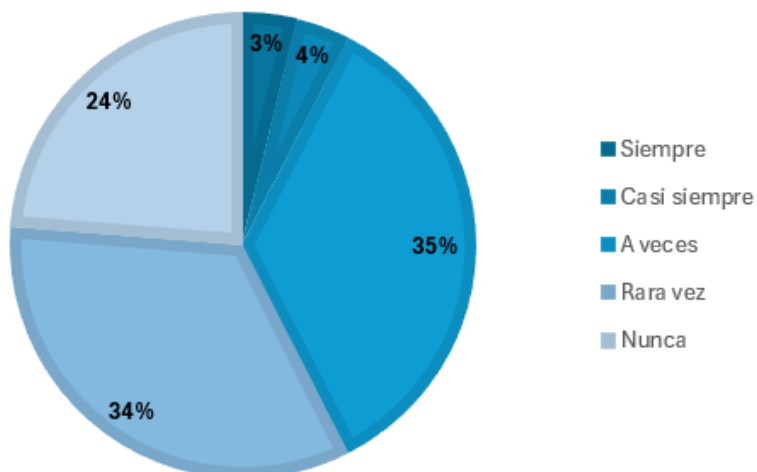
Tabla 14

Resultados descriptivos del indicador de adaptación a plataformas de gestión

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	3,8
Casi siempre	3	3,8
A veces	28	35,0
Rara vez	27	33,8
Nunca	19	23,8
Total	80	100

Figura 9

Resultados descriptivos del indicador de adaptación a plataformas de gestión



Interpretación: En la tabla 14 y figura 9, los resultados obtenidos son parte de la dimensión tecnología y del indicador adaptación a plataformas de gestión, donde se observa que el 35% de los encuestados seleccionaron la opción a veces.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que casi a veces consideran que es sencillo utilizar las plataformas de gestión (Ejemplo: Jira, Confluence, Tableau) en la jornada laboral.

- Pregunta 8: ¿Está satisfecho de pertenecer a esta organización?

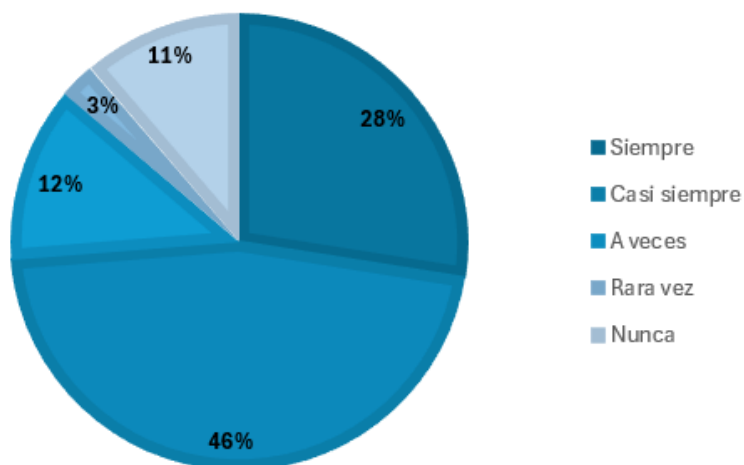
Tabla 15

Resultados descriptivos del indicador de compromiso

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	22	27,5
Casi siempre	37	46,3
A veces	10	12,5
Rara vez	2	2,5
Nunca	9	11,3
Total	80	100

Figura 10

Resultados descriptivos del indicador de compromiso



Interpretación: En la tabla 15 y figura 10, los resultados obtenidos son parte de la dimensión identidad laboral y del indicador compromiso, donde se observa que el 46% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que casi siempre se sienten

satisfechos de pertenecer a la empresa.

- Pregunta 9: ¿Usted se proyecta seguir trabajando durante los próximos 5 años en la organización?

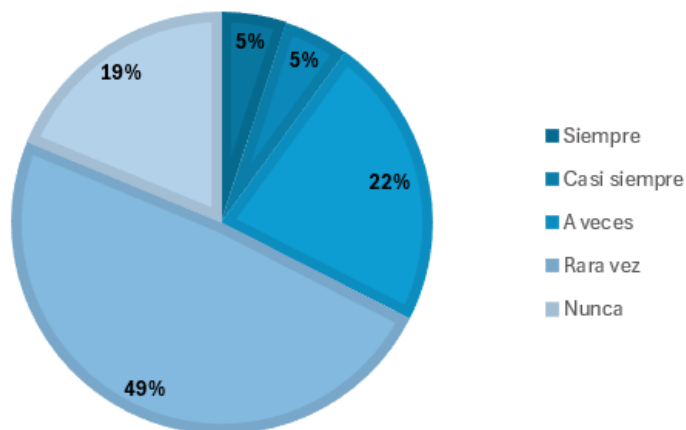
Tabla 16

Resultados descriptivos del indicador retención

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	5,0
Casi siempre	4	5,0
A veces	18	22,5
Rara vez	39	48,8
Nunca	15	18,8
Total	80	100

Figura 11

Resultados descriptivos del indicador retención



Interpretación: En la tabla 16 y figura 11, los resultados obtenidos son parte de la dimensión identidad laboral y del indicador retención, donde se observa que el 49% de los encuestados seleccionaron la opción rara vez.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que es poco probable que sigan laborando en la empresa en un futuro.

- Pregunta 10: En base a su experiencia ¿Hay posibilidad de que recomiende trabajar en esta organización?

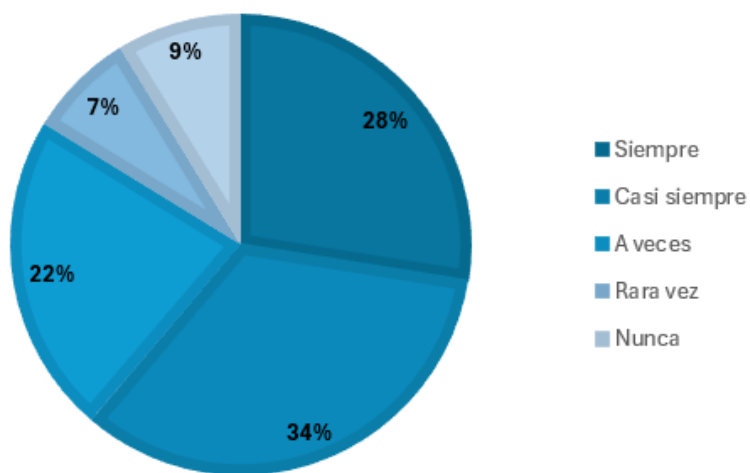
Tabla 17

Resultados descriptivos del indicador integración

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	22	27,5
Casi siempre	27	33,8
A veces	18	22,5
Rara vez	6	7,5
Nunca	7	8,8
Total	80	100

Figura 12

Resultados descriptivos del indicador integración



Interpretación: En la tabla 17 y figura 12, los resultados obtenidos son parte de la dimensión identidad laboral y del indicador integración, donde se observa que el 34% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que si recomendaría trabajar en la empresa a sus amigos o colegas.

- Pregunta 11: ¿Las soluciones proporcionadas para los tickets de soporte (solicitudes entrantes realizadas por los colaboradores) fueron claras y comprensibles?

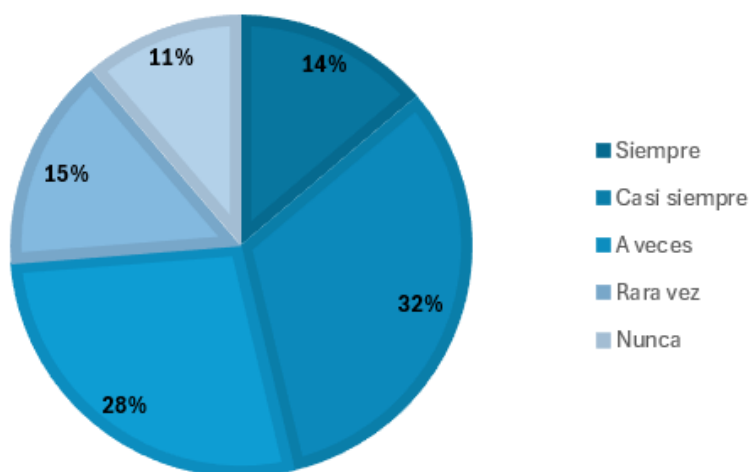
Tabla 18

Resultados descriptivos del indicador ticket de soporte

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	11	13,8
Casi siempre	26	32,5
A veces	22	27,5
Rara vez	12	15,0
Nunca	9	11,3
Total	80	100

Figura 13

Resultados descriptivos del indicador ticket de soporte



Interpretación: En la tabla 18 y figura 13, los resultados obtenidos son parte de la dimensión infraestructura tecnológica y del indicador tickets de soporte, donde se observa que el 32% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que las soluciones que se proporciona en los tickets de soporte son claras y comprensibles.

- Pregunta 12: ¿Está conforme con el tiempo de respuesta del soporte técnico?

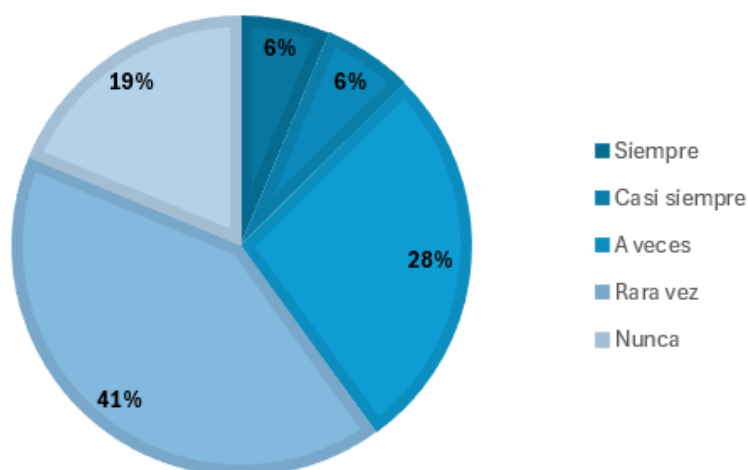
Tabla 19

Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta del soporte

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	6,3
Casi siempre	5	6,3
A veces	22	27,5
Rara vez	33	41,3
Nunca	15	18,8
Total	80	100

Figura 14

Resultados descriptivos del indicador tiempo de respuesta del soporte



Interpretación: En la tabla 19 y figura 14, los resultados obtenidos son parte de la dimensión infraestructura tecnológica y del indicador tiempo de respuesta del soporte, donde se observa que el 41% de los encuestados seleccionaron la opción rara vez.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que el tiempo de respuesta del soporte no es inmediata como se espera.

- Pregunta 13: ¿Se siente motivado al comenzar la jornada laboral de manera virtual?

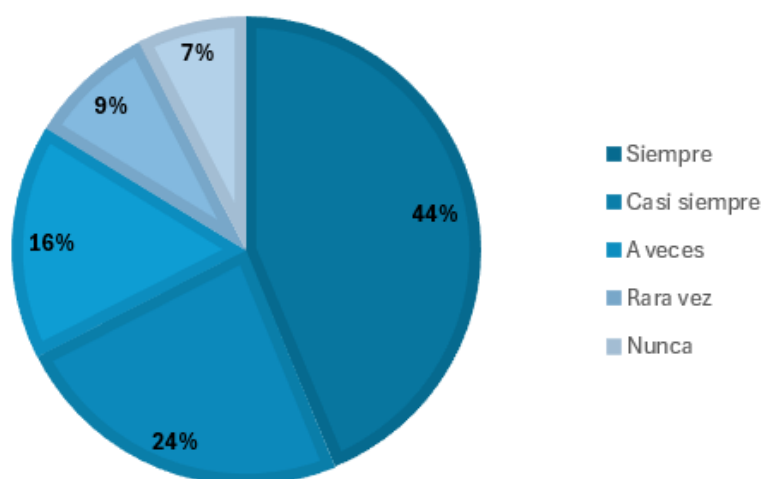
Tabla 20

Resultados descriptivos del indicador motivación

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	35	43,8
Casi siempre	19	23,8
A veces	13	16,3
Rara vez	7	8,8
Nunca	6	7,5
Total	80	100

Figura 15

Resultados descriptivos del indicador motivación



Interpretación: En la tabla 20 y figura 15, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia personal y del indicador motivación, donde se observa que el 44% de los encuestados seleccionaron la opción siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que se sienten motivados al iniciar a laborar en modalidad remota.

- Pregunta 14: ¿Siente que sus capacidades son aprovechadas?

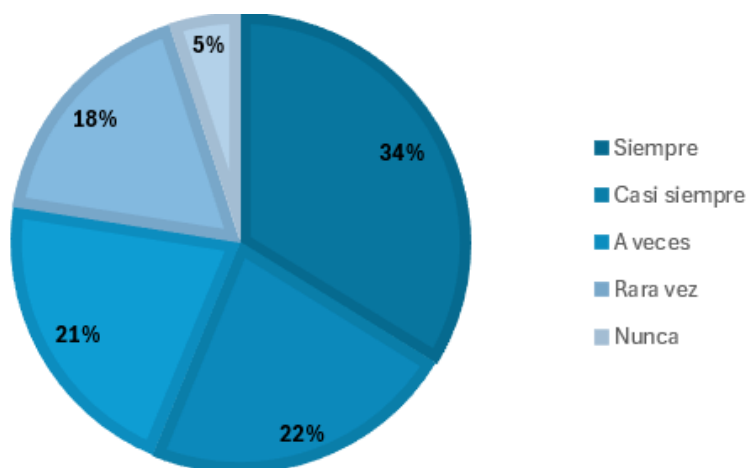
Tabla 21

Resultados descriptivos del indicador desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	27	33,8
Casi siempre	18	22,5
A veces	17	21,3
Rara vez	14	17,5
Nunca	4	5,0
Total	80	100

Figura 16

Resultados descriptivos del indicador desarrollo



Interpretación: En la tabla 21 y figura 16, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia personal y del indicador desarrollo, donde se observa que el 34% de los encuestados seleccionaron la opción siempre.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que sus capacidades si son aprovechadas en su mayoría.

- Pregunta 15: ¿Siente que tiene la oportunidad de mejorar sus habilidades?

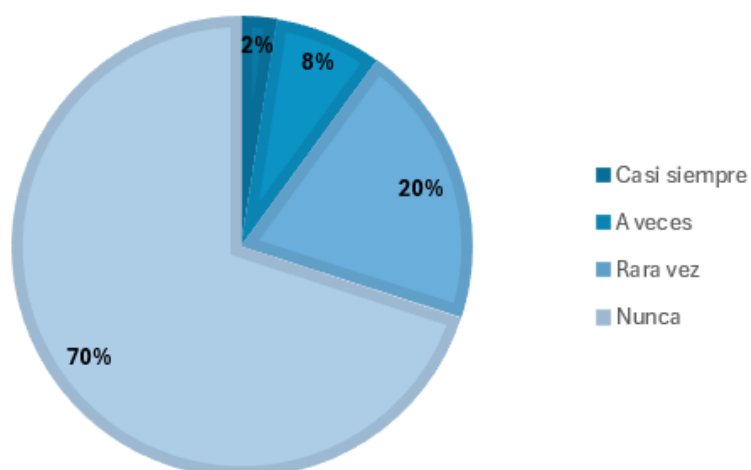
Tabla 22

Resultados descriptivos del indicador desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0,0
Casi siempre	2	2,5
A veces	6	7,5
Rara vez	16	20,0
Nunca	56	70,0
Total	80	100

Figura 17

Resultados descriptivos del indicador desarrollo



Interpretación: En la tabla 22 y figura 17, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia personal y del indicador desarrollo, donde se observa que el 70% de los encuestados seleccionaron la opción nunca.

Lo que quiere decir que la mayoría menciona que no hay oportunidades para poder mejorar sus habilidades.

- Pregunta 16: ¿Las capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas generan impacto en su día a día?

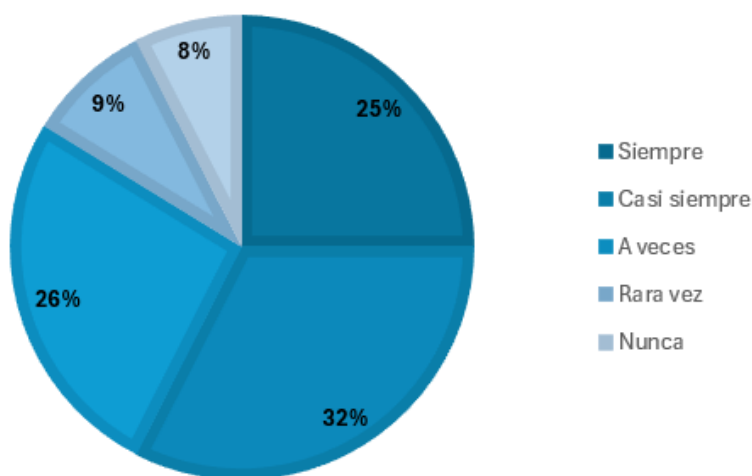
Tabla 23

Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	20	25,0
Casi siempre	26	32,5
A veces	21	26,3
Rara vez	7	8,8
Nunca	6	7,5
Total	80	100

Figura 18

Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías



Interpretación: En la tabla 23 y figura 18, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia tecnológica y del indicador adaptación a nuevas tecnologías, donde se observa que el 32% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que el uso de las herramientas tecnológicas genera un impacto positivo durante su jornada laboral.

- Pregunta 17: ¿Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente?

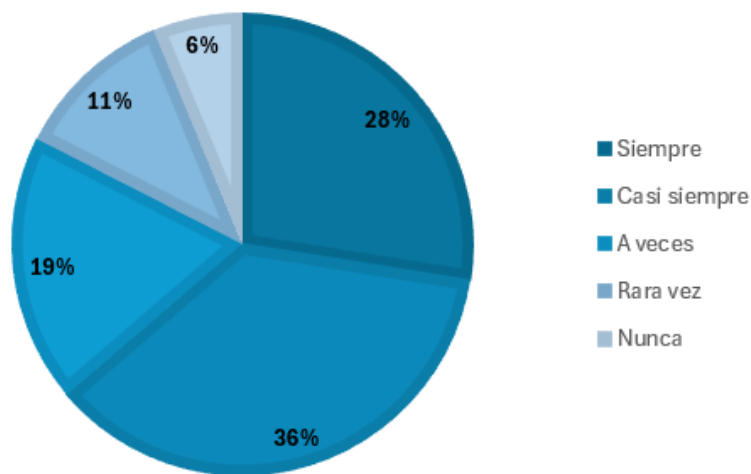
Tabla 24

Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	22	27,5
Casi siempre	29	36,3
A veces	15	18,8
Rara vez	9	11,3
Nunca	5	6,3
Total	80	100

Figura 19

Resultados descriptivos del indicador adaptación a nuevas tecnologías



Interpretación: En la tabla 24 y figura 19, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia tecnológica y del indicador adaptación a nuevas tecnologías, donde se observa que el 36% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que les dan acceso libre a las diversas herramientas para realizar de manera óptima sus actividades.

- Pregunta 18: ¿Considera usted que fue fácil asimilar la nueva modalidad de trabajo remoto?

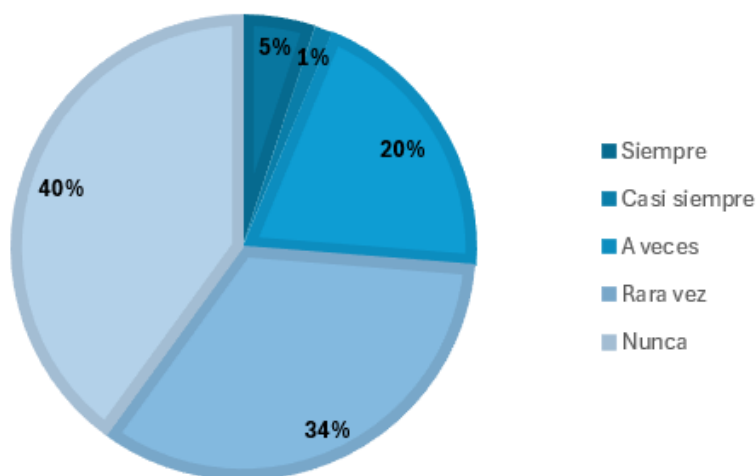
Tabla 25

Resultados descriptivos del indicador asimilación

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	5,0
Casi siempre	1	1,3
A veces	16	20,0
Rara vez	27	33,8
Nunca	32	40,0
Total	80	100

Figura 20

Resultados descriptivos del indicador asimilación



Interpretación: En la tabla 25 y figura 20, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia tecnológica y del indicador asimilación, donde se observa que el 40% de los encuestados seleccionaron la opción nunca

Lo que quiere decir que no fue fácil para ellos asimilar la modalidad del trabajo remoto.

- Pregunta 19: ¿Considera que la colaboración y el trabajo en equipo son importantes para alcanzar los objetivos de la organización?

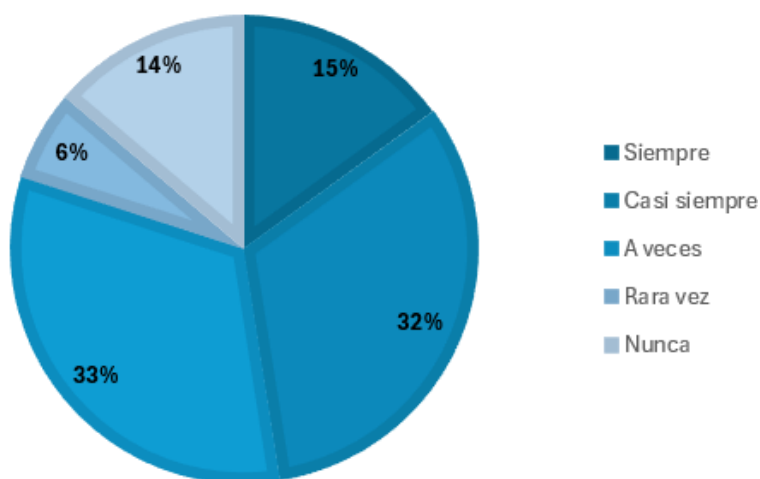
Tabla 26

Resultados descriptivos del indicador trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	12	15,0
Casi siempre	26	32,5
A veces	26	32,5
Rara vez	5	6,3
Nunca	11	13,8
Total	80	100

Figura 21

Resultados descriptivos del indicador trabajo en equipo



Interpretación: En la tabla 26 y figura 21, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia social y del indicador trabajo en equipo, donde se observa que el 33% de los encuestados seleccionaron la opción casi siempre.

Lo que quiere decir que es importante trabajar en equipo para llegar a objetivos en común.

- Pregunta 20: ¿Usted siente que su organización le alienta para opinar y aportar ideas?

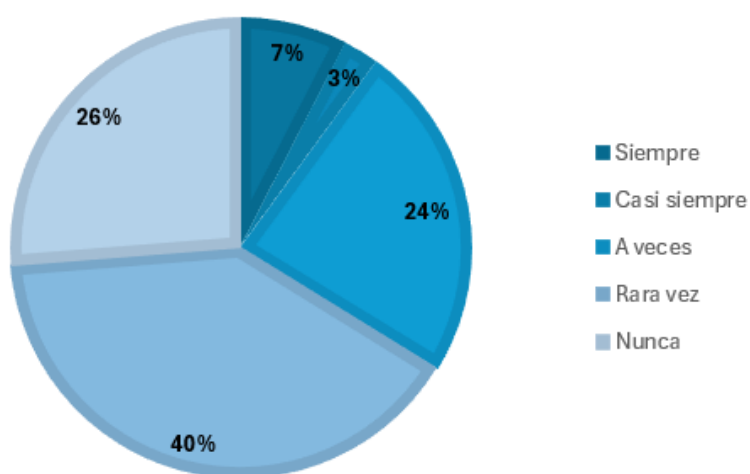
Tabla 27

Resultados descriptivos del indicador poder

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	7,5
Casi siempre	2	2,5
A veces	19	23,8
Rara vez	32	40,0
Nunca	21	26,3
Total	80	100

Figura 22

Resultados descriptivos del indicador poder



Interpretación: En la tabla 27 y figura 22, los resultados obtenidos son parte de la dimensión competencia social y del indicador poder, donde se observa que el 40% de los encuestados seleccionaron la opción rara vez.

Lo que quiere decir que los colaboradores no se sienten motivados por la organización para poder aportar ideas.

2. Análisis de resultados

Para realizar el análisis e interpretar los resultados inferenciales, se necesita definir en cada uno como, hipótesis nula y la hipótesis alternativa:

Contrastación de hipótesis general

- H₁: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024
- H₀: No existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024
- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 28

Resumen de procesamiento de casos de las variables trabajo remoto y desempeño laboral

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajo remoto y Desempeño laboral	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

La tabla 28 representa el resumen de los 80 casos que se han utilizado para elaborar la tesis; el 100% fue validado es parte del total de la interpretación.

Tabla 29

Estadístico de prueba de chi-cuadrado de las variables trabajo remoto y desempeño laboral.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51.201 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad^b	48.031	1	<.001
Razón de verosimilitud	58.895	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	50.561	1	<.001
N de casos válidos	80		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17.10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo con la tabla 29, se puede observar que la estadística de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 51.201 con 1 gl y una significancia asintótica < 0.001 , que es a su vez menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alternativa *El trabajo remoto y el desempeño laboral están relacionados significativamente en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.*

Tabla 30

Medidas simétricas de las variables trabajo remoto y desempeño laboral

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.625	<.001
N de casos válidos		80	

De acuerdo con la tabla 30, el valor del coeficiente de contingencia es de 0.625, el cual indica que la fuerza de la relación entre el trabajo remoto y desempeño laboral es moderadamente alta y significativa al nivel de 0.05.

Contrastación de hipótesis específicas

a) Comunicación y Desempeño laboral

- HE₁: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₁₀: No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 31

Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de comunicación y desempeño laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23.098 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad^b	20.801	1	<.001
Razón de verosimilitud	27.693	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	22.809	1	<.001
N de casos válidos	80		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10.80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo con la tabla 31 se puede observar que el valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 23.098 con 1 gl y una significancia asintótica <0.001, que es a su vez menor a su nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alternativa *la comunicación y el desempeño laboral están relacionados significativamente en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.*

Tabla 32

Medidas simétricas de comunicación y desempeño laboral

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.473	<.001
N de casos válidos	80	

De acuerdo con la tabla 32, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.473 el cual, indica que la fuerza de la relación entre la comunicación y el desempeño laboral es moderada y significativa al nivel de 0.05.

b) Tecnología y Desempeño laboral

- HE₂: Existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

- HE₂₀: No existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 33

Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de tecnología y desempeño laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.752 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad^b	27.166	1	<.001
Razón de verosimilitud	39.198	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	29.380	1	<.001
N de casos válidos	80		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11.25.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo con la tabla 33 se puede observar que el valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 29.752 con 1 gl y una significancia asintótica <0.001, que es a su vez menor a su nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alternativa *la tecnología y el desempeño laboral están relacionados significativamente en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.*

Tabla 34

Medidas simétricas de tecnología y desempeño laboral

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.521	<.001
N de casos válidos	80	

De acuerdo con la tabla 34, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.521 el cual, indica que la fuerza de la relación entre la Tecnología y el Desempeño laboral es moderadamente alta y significativa al nivel de 0.05.

c) Identidad laboral y Desempeño laboral

- HE₃: Existe relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₃₀: No existe relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 35

Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de identidad laboral y desempeño laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.558 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad^b	33.861	1	<.001
Razón de verosimilitud	42.085	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	36.101	1	<.001
N de casos válidos	80		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15.30.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo con la tabla 35 se puede observar que el valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 36.558 con 1 gl y una significancia asintótica <0.001, que es a su vez menor a su nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alternativa *la identidad laboral y el desempeño laboral están relacionados significativamente en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.*

Tabla 36*Medidas simétricas de identidad laboral y desempeño laboral*

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.560	<.001
N de casos válidos	80	

De acuerdo con la tabla 36, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.560 el cual, indica que la fuerza de la relación entre la Identidad laboral y el Desempeño Laboral es moderadamente alta y significativa al nivel de 0.05.

d) Infraestructura y Desempeño laboral

- HE₄: Existe relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- HE₄₀: No existe relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.
- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 37*Estadístico de prueba Chi-Cuadrado de infraestructura y desempeño laboral*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.411 ^a	1	<.001
Corrección de continuidad^b	23.921	1	<.001
Razón de verosimilitud	35.078	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	26.081	1	<.001
N de casos válidos	80		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10.35.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo con la tabla 37 se puede observar que el valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 26.411 con 1 gl y una significancia asintótica <0.001, que es a su vez menor a su nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Este resultado permite rechazar la

hipótesis nula y afirmar la hipótesis alternativa *la infraestructura y el desempeño laboral están relacionados significativamente en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.*

Tabla 38

Medidas simétricas de infraestructura y desempeño laboral

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.498	<.001
N de casos válidos		80	

De acuerdo con la tabla 38, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.498 el cual, indica que la fuerza de la relación entre la Infraestructura y el Desempeño Laboral es moderada y significativa al nivel de 0.05.

3. Discusión de resultados

La presente investigación se realizó en base a la aplicación del instrumento cuestionario de manera online, la cual estuvo compuesta de 20 preguntas. Este cuestionario se envió como un enlace de Google Forms a los colaboradores de la empresa tecnológica compartido por teams. Este cuestionario tuvo 12 preguntas relacionadas a la variable trabajo remoto y las otras 8 preguntas restantes que se relacionan a la variable desempeño laboral.

De esta manera, la tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables, trabajo remoto y desempeño laboral en una empresa tecnológica, con la que se logró conocer que sí existía una relación entre las variables ya que se obtuvo un resultado en el Alfa de Cronbach de 0.815, demostrando la confiabilidad alta del instrumento. En cuanto a la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson al comparar las variables respectivamente, se observó los resultados con 1 gl y una significancia asintótica <0.001, que es menor a $\alpha = 0.05$, esto quiere decir que las dimensiones comunicación, tecnología,

identidad laboral e infraestructura tienden a relacionarse con el desempeño laboral, es decir que los colaboradores deben desarrollar su competencia personal (Motivación y Desarrollo), su competencia tecnológica (Adaptación a nuevas tecnologías y asimilación) y su competencia social (Trabajo en equipo y poder). De acuerdo con lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y afirmar que el trabajo remoto y el desempeño laboral están relacionadas significativamente en la empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024. Estos resultados son corroborados por la tesis de Monteverde del año 2022 donde llegan a concluir que la motivación ayuda a que los colaboradores lleguen a realizar sus actividades de manera óptima, la formación de TIC es importante y el trabajo en equipo debe mantenerse tal cuál lo realizaban de manera presencial.

Además, se logró los objetivos específicos los cuales fueron los siguientes:

- Objetivo específico 01: Determinar si existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

Este objetivo específico tuvo como indicadores el tiempo de respuesta, la frecuencia y la calidad. En cuanto a la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson el valor del estadístico de prueba fue 23.098 con 1 gl y con una significancia asintótica <0.001 , que es menor a $\alpha = 0.05$. Por lo que se puede afirmar que la comunicación y el desempeño laboral están relacionadas significativamente en la empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024. De igual manera, el coeficiente de contingencia fue de 0.473 el cual indica que existe una relación moderada y significativa. Así al igual que la tesis de Meza y Marcela del año 2021 mencionan que existe una relación alta entre su dimensión comunicación y el desarrollo con el desempeño laboral e indica que existe una preocupación por cambios en el método del trabajo y la manera en que la comunicación ha ido disminuyendo.

- Objetivo Específico 02: Determinar si existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

Este objetivo específico tuvo como indicadores herramientas de colaboración y adaptación a plataformas de gestión. En cuanto a la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson el valor del estadístico de prueba fue 29.752 con 1 gl y con una significancia asintótica <0.001 , que es menor a $\alpha = 0.05$. Por lo que se puede afirmar que la tecnología y el desempeño laboral están relacionadas significativamente en la empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024. De igual manera, el coeficiente de contingencia fue de 0.521 el cual indica que existe una relación moderadamente alta y significativa. Así al igual que la tesis de Segreti del año 2021 la cual afirma que existe una relación entre la dimensión tecnología con la variable desempeño laboral ya que indica que para tener un buen desempeño laboral se necesita saber sobre las herramientas tecnológicas.

- Objetivo Específico 03: Determinar si existe relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024.

Este objetivo específico tuvo como indicadores compromiso, retención e integración. En cuanto a la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson el valor del estadístico de prueba fue 36.558 con 1 gl y con una significancia asintótica <0.001 , que es menor a $\alpha = 0.05$. Por lo que se puede afirmar que la tecnología y el desempeño laboral están relacionadas significativamente en la empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024. De igual manera, el coeficiente de contingencia fue de 0.560 el cual indica que existe una relación moderadamente alta y significativa. Se observó que en la tesis de Gamboa del año 2023 que la iniciativa se llevará a cabo con la fidelización de los colaboradores.

- Objetivo Específico 04: Determinar si existe relación entre la infraestructura tecnológica y el desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección

global, Lima 2024.

Este objetivo específico tuvo como indicadores tickets de soporte y tiempo de respuesta del soporte. En cuanto a la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson el valor del estadístico de prueba fue 26.441 con 1 gl y con una significancia asintótica <0.001 , que es menor a $\alpha = 0.05$. Por lo que se puede afirmar que la infraestructura y el desempeño laboral están relacionadas significativamente en la empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024. De igual manera, el coeficiente de contingencia fue de 0.498 el cual indica que existe una relación moderada y significativa. Se observó que los resultados se asemejan a la tesis Del Rosario y Flores la cual afirma que la infraestructura tecnológica y el desempeño laboral tienen relación ya que la tesis considera importante el uso de las TIC's, ya que se necesita una buena conexión a internet o a las VPN.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Según los resultados obtenidos, se concluyó:

- En relación con el objetivo general de la investigación, el trabajo remoto y el desempeño laboral están relacionados significativamente en la empresa tecnológica, dando como resultado el coeficiente de contingencia 0.625 entonces se considera que tiene una relación significativamente alta. En este sentido, las empresas que trabajan bajo la modalidad virtual tienen un alto compromiso con sus colaboradores por ello tienen que generar una fidelización con ellos.
- La dimensión comunicación y el desempeño laboral están relacionados significativamente en la empresa tecnológica, dando como resultado el coeficiente de contingencia 0.473 entonces se considera que tiene una relación significativa. Se pudo identificar que los tres indicadores tiempo de respuesta, frecuencia y calidad son de suma importancia, por tanto, la empresa debe gestionar sus canales de comunicación de una mejor manera para que puedan llegar de manera positiva a los colaboradores.
- La dimensión tecnología y el desempeño laboral están relacionados significativamente en la empresa tecnológica dando como resultado el coeficiente de contingencia 0.521 entonces se considera que tiene una relación significativa. Por lo tanto, si los colaboradores realizan un buen manejo de la tecnología, sería útil en su día a día y tendrán un mejor desempeño.
- La dimensión identidad laboral y el desempeño laboral están relacionados significativamente en la empresa tecnológica, ya que el resultado del coeficiente de contingencia fue de 0.560 entonces se considera que tiene una relación significativamente alta. Dado los resultados, si los colaboradores se sienten

identificados con la empresa, tendrán un mejor desempeño en sus actividades dentro de su jornada laboral.

- La dimensión infraestructura y desempeño laboral están relacionados significativamente en la empresa tecnológica, dando como resultado el coeficiente de contingencia 0.498 dando como resultado una relación significativa. Por lo tanto, si los colaboradores tienen una buena infraestructura ofrecida por la empresa, estos tendrán un mejor desempeño en sus trabajos.

2. Recomendaciones

Luego de realizar el análisis para identificar si existía relación entre la variable trabajo remoto y la variable desempeño laboral en una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024, se considerará recomendaciones por cada dimensión:

De acuerdo con la dimensión **Comunicación**, se logró identificar que el tiempo de respuesta de parte de los líderes al momento de absolver cualquier duda no es inmediata. Por otro lado, el 38% de los colaboradores respondieron no se fomenta las actividades sociales para que estos puedan comunicarse libremente. También, las reuniones de retroalimentación no son regulares. Finalmente, no se proporcionan capacitaciones o recursos para perfeccionar las habilidades de comunicación del equipo de trabajo. De acuerdo con lo mencionado, se consideró que la problemática es el tiempo de respuesta, la calidad y la frecuencia de la comunicación.

Por eso, las propuestas que se le hacen a la empresa en cuanto al tiempo de respuesta, promover una cultura de responsabilidad, significa que líderes y colaboradores tengan la responsabilidad de mantener una comunicación asertiva y constante mediante los canales de comunicación (Slack/Teams) en los cuales se creen grupos y dentro de estos haya un moderador el cuál pueda gestionar cualquier duda que se tenga. Además, ofrecer reconocimientos a aquellos líderes que demuestren buenas prácticas de

comunicación con su equipo. Por último, mejorar las políticas de comunicación, establecer políticas claras sobre cuándo y cómo comunicarse dependiendo el tema que se tenga que ver.

En cuanto a la frecuencia, al estar en una modalidad virtual, se debe de realizar retroalimentación de manera individual y grupal de manera mensual con un trabajador del equipo de recursos humanos para que tengan diferentes puntos de vista, al mismo tiempo estas reuniones deben realizarse mediante videoconferencias para facilitar la comunicación instantánea a tiempo real. Por otro lado, tener reuniones diarias para comentar acerca de las actividades asignadas que se llevarán a cabo en el día y también poder conocer el estado del proyecto, ya que esto debe ser transparente. Por otro lado, establecer eventos sociales presenciales o también llamados “After office” cada 3 meses en donde todo el equipo de trabajo pueda compartir momentos agradables, además de eventos virtuales para promover la socialización de los trabajadores. En cuanto a los canales de comunicación, crear grupos de interés, así los trabajadores podrán compartir un poco de su día a día con personas que tengan un interés en común como: Cine, literatura, fútbol, cocina, entre otros.

Finalmente, la recomendación enfocada en la calidad de la comunicación, ofrecer capacitaciones en donde puedan desarrollar sus habilidades blandas como la escucha activa y la comunicación asertiva, estas capacitaciones deberían ser de manera obligatoria ya que al no tener un contacto físico se pierden estas habilidades.

Con relación a la dimensión **Tecnología**, se pudo observar que los trabajadores no consideran útil las plataformas de gestión y es porque no saben utilizarlas. Lo que se recomendaría en primera instancia es que en el onboarding de entrada se explique sobre las diversas herramientas de gestión que se utiliza en la empresa, además de organizar sesiones de capacitaciones en donde se ofrezcan de manera detallada el uso de la

plataforma. Además, ofrecer materiales de referencia como por ejemplo manuales o guías de usuarios en los cuales se visualicen los pasos que se deben de seguir y las posibles casuísticas que les podría ocurrir al utilizar estas plataformas, al mismo tiempo videos tutoriales con foros abiertos para que puedan consultar cualquier duda en cualquier momento. Por otro lado, monitorear el uso y la eficacia de estas plataformas, realizar las evaluaciones respectivas y ajustar a las necesidades según sea necesario. También, crear entorno de pruebas donde los colaboradores puedan practicar.

Finalmente se debe de evaluar periódicamente la eficacia de la plataforma y la satisfacción del trabajador para saber si realmente está siendo útil o no.

Con relación a la dimensión **Identidad laboral** se pudo identificar que la mayor parte de los colaboradores no se proyectan a trabajar en la empresa a largo plazo, lo que se recomienda es que se le debe dar oportunidad de desarrollo y crecimiento como por ejemplo ofreciéndoles una plataforma como Coursera la cual es una plataforma de enseñanza online que consta de diversos cursos y está respaldada por las mejores universidades a nivel global, los trabajadores podrán buscar cursos de su preferencia y así poder certificarse, eso les generará un valor agregado lo que los hará sentirse valorados en su aprendizaje constante, quiere decir que se debe de dar apoyo en el desarrollo de planes de carrera. Además, que se debe de involucrar activamente a los trabajadores, en las reuniones diarias, quiere decir que se debe de agregar unos minutos de lluvia de ideas, se debe de involucrar en la toma de decisiones, mejoras continuas y reconocer de manera pública ya sea en la reunión o en los canales de comunicación.

Además de incluir acciones como enviar por correo gift de cumpleaños, reconocimiento de logros de educación (Bachiller, titulación, maestría, entre otros). Finalmente, promover las políticas de flexibilidad laboral como programas de bienestar tanto físicos como mentales ya que estar trabajando de manera virtual genera un

desequilibrio entre la familia y el trabajo es por eso que también se debe ser flexibles.

Finalmente, para la dimensión **Infraestructura tecnológica**, se identificó que uno de los indicadores llamado tiempo de respuesta del soporte, el 41% de los trabajadores opinaron que no es el adecuado. Para ello, una de las recomendaciones es tener un tracking en el cual los de soporte puedan trackear las horas que están trabajando, se recomendaría el Desktime que es una poderosa herramienta que mejora la productividad, analiza como los trabajadores (en este caso, los de soporte) gestionan sus tiempos durante la jornada laboral. Además, realizar encuestas sobre la experiencia con el soporte técnico de parte de los colaboradores, también priorizar de manera inteligente de tickets, donde resuelven los tickets dependiendo la gravedad del problema, el impacto que este genera y su urgencia, quiere decir que se tiene que definir los objetivos específicos y dependiendo de ello colocar un plazo máximo de horas de respuesta del soporte.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Jumpa, S. y Martínez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/items/66ddba73-6148-4bf7-b55e-a1a9e7bc9594>
- Alarcón, K. (2022). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa del sector privado*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20158>
- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360o*. Editorial GRANICA.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad*. Editorial UOC. <https://n9.cl/u1bjt>
- Bazan, O. y Dominguez, M. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – Lima 2021*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105933>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos 10ed. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Criollo, J. (2020). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Grupo Sur capacitación y consultoría*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31866>
- Del Rosario, S. y Flores, M. (2022). *El teletrabajo y el desempeño laboral en la empresa Atento sede Ate, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio

- UCV institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87649>
- Diario Oficial El Peruano. (1997, 29 de diciembre). Ley del Teletrabajo N° 31572. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2104305-1>
- Diario Oficial El Peruano. (1997, 27 de marzo). Ley de productividad y competitividad laboral N° 728. <https://n9.cl/89lwj>
- Domínguez, R. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, año 2020 – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8153>
- Faria, M. (2004). *Desarrollo Organizacional. Enfoque integral*. Editorial Limusa
- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. UNID Editorial Digital. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2752>
- Fuentes, J. y Libo M. (2021). *Percepción de la influencia del Home Office en el clima organizacional de empresas de servicio de Bogotá*. [Tesis de maestría, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. Repositorio CESA. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4946>
- Gamboa, A. (2023). *Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136741>
- Gómez, M. (2019). *En busca de un modelo de resiliencia cibernética basado en las experiencias de la OTAN: Su posible transferencia a América del Sur*. Editorial Autores de Argentina.
- Halpern, D. y Castro C. (2020). *Manual de trabajo remoto: ¿Cómo trabajar a distancia manteniendo la cercanía?*. Tren Digital.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2024). *Metodología de la investigación* (6ta ed). Editorial McGraw-Hill.
- Jensen, N., Lyons, E., Chebelyon, E., Le Bras, R. y Gomes, C. (2020). *Monitoreo visible y trabajo remoto*. *Revista de organización y comportamiento económico*.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2020.05.010>
- McPhail, R., Chan, C., May, R. y Wilkinson, A. (2024). *El trabajo remoto post-COVID y su impacto en las personas, la productividad y el planeta: una revisión exploratoria del alcance*. *La Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2023.2221385>
- Meza, M. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.* [Tesis para maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Monteverde, S. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia Perú S.A.* Lima 2022. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89691>
- Morel, J. y Peña-Jimenez, O. (Ed.) (2023). *Perú y América Latina en tiempos de pandemia. Desigualdades, salud pública y poder*. Instituto de Estudios Peruanos.
<https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1325>
- Nickson D. y Siddons S. (2003). *Remote working*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780080474168>
- Oropeza, A. (2024). *Nearshoring. La oportunidad de un nuevo desarrollo económico y social para México*. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México/ Instituto de Investigaciones Jurídicas.

- Oszlak, O. (2020). *Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud*. Cuadernos del INAP.
<http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4566>
- Pérez L. y Ayala J. (2021). *La gestión moderna en recursos humanos*. Editorial EUDEBA. <https://n9.cl/a2lab>
- Podestá, R. (2020). *Home office. Manual de trabajo en casa*. VR Editoras.
<https://vreditoras.com.ar/libro/896/home-office-manual-de-trabajo-en-casa>
- Refulio De La Cruz, D. y Rojas, G. (2022). *El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, 2022*. [Tesis de grado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12074>
- Rojas, M. (2010). *Manual de investigación y redacción científica*. Lima: Book Xx press.
<https://acortar.link/m1tW7v>.
- Saeger, A. (2018). *El diagrama de Ishikawa*. Editorial Titivillus.
- Segreti, L. (2022). *COVID-19's influence on job performance in a remote work environment at a small software development organization*. [Tesis de doctorado, Trident University International].
- Snow, M. (2023). *The Remote Work Handbook. The Definitive Guide for Operationalizing Remote Work as a Competitive Business Strategy*. Editorial Routledge.
- Tomás, J. (2011). *Open VPN. Rápido y seguro*. Editorial Académica Española.
- Torres, M. (2019). *Análisis CAME*. Universidad de Guadalajara. <https://n9.cl/g7jo9i>

APÉNDICE

Apéndice 1

Matriz de operacionalización del trabajo remoto

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala de la Medición	Ítems
Trabajo Remoto (Snow, 2023)	Los miembros del equipo no comparten el mismo espacio físico de trabajo a la vez.	Comunicación	Interacción que se da entre dos personas	Tiempo de respuesta Frecuencia Calidad	Escala de Likert	3
		Tecnología	Ayuda a crear herramientas para cambiar el entorno de la persona	Herramientas de colaboración Adaptación a plataformas de gestión		2
		Identidad laboral	El individuo se siente identificada con algún aspecto de la empresa	Compromiso Retención Integración		3
		Infraestructura	Componente tecnológico que abarca el soporte, la conectividad, seguridad entre otros.	Tickets de soporte Tiempo de respuesta del soporte		2

Apéndice 2

Matriz de operacionalización del desempeño laboral

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala de la Medición	Ítems
Desempeño laboral (Chiavenato, 2017)	Conjunto de características de como las personas, equipo y hasta incluso organizaciones tienen capacidad de comportamiento.	Competencia personal	Capacidad de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	Motivación	Escala de Likert	3
				Desarrollo		
		Competencia tecnológica	Capacidad en la que el individuo absorbe el conocimiento de distintas técnicas.	Adaptación a nuevas tecnologías		3
				Asimilación		
Competencia social	Capacidad que tienen los individuos para relacionarse de manera eficaz con diversas personas y/o grupos.	Trabajo en equipo	2			
				Poder		

Apéndice 3

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?	Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Trabajo remoto	Comunicación	Tiempo de respuesta Frecuencia Calidad	Tipo: Aplicativo Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: 100 Muestra: 80 Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta
				Tecnología	Herramientas de colaboración Adaptación a plataformas de gestión	
				Identidad laboral	Compromiso Retención Integración Tickets de soporte	
				Infraestructura	Tiempo de respuesta del soporte	

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?	Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Desempeño laboral	Competencia personal	Motivación Desarrollo	Tipo: Aplicativo Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: 100 Muestra: 80 Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?	Determinar la relación entre la tecnología y el desempeño de los trabajadores de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024		Competencia tecnológica	Adaptación a nuevas tecnologías Asimilación	
¿Cuál es la relación entre la identidad y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?	Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024		Competencia social	Trabajo en equipo Poder	
¿Cuál es la relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024?	Determinar la relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024	Existe relación entre la infraestructura y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024				

Apéndice 4

Validación de expertos



OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima 7 de mayo 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr YTO YTO, Luis

Especialidad del evaluador: Administración

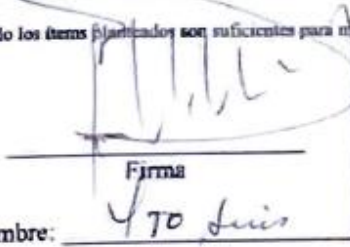
ORCID: 0000-0003-2454-4179

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma

Apellido y Nombre: YTO Luis

DNI: 07811722



OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY SUFICIENCIA WEBO DE CORREGIR

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima 7 de mayo 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador: MINCHOLA GUARDIA RENZO DANIEL

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN/LOGÍSTICA

ORCID: 0000-0003-2944-8207

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

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


Firma

Apellido y Nombre: MINCHOLA GUARDIA RENZO DANIEL

DNI: 95614158



OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): — Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima 7 de mayo 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ugaz Uruiola, Mirella del Rosario

Especialidad del evaluador: Marketing

ORCID: 0000-0001-7342-4265

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma

Apellido y Nombre: Ugaz Uruiola Mirella del Rosario

DNI: 45595359

Apéndice 5

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

¡Hola! Mi nombre es Vayolet Asalde. El presente cuestionario es parte de una investigación académica para la elaboración de una tesis para optar el grado académico de Lic. en Administración de Negocios Globales, sobre la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de una empresa tecnológica con proyección global, Lima 2024. Cabe resaltar que este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

El tiempo de participación es de aproximadamente 5 minutos y no ocasionará perjuicio alguno para usted. Recuerda leer con calma cada una de las preguntas, las respuestas serán de uso exclusivo para la investigación.

5: Siempre

4: Casi siempre

3: A veces

2: Rara vez

1: Nunca

¡Muchas gracias!

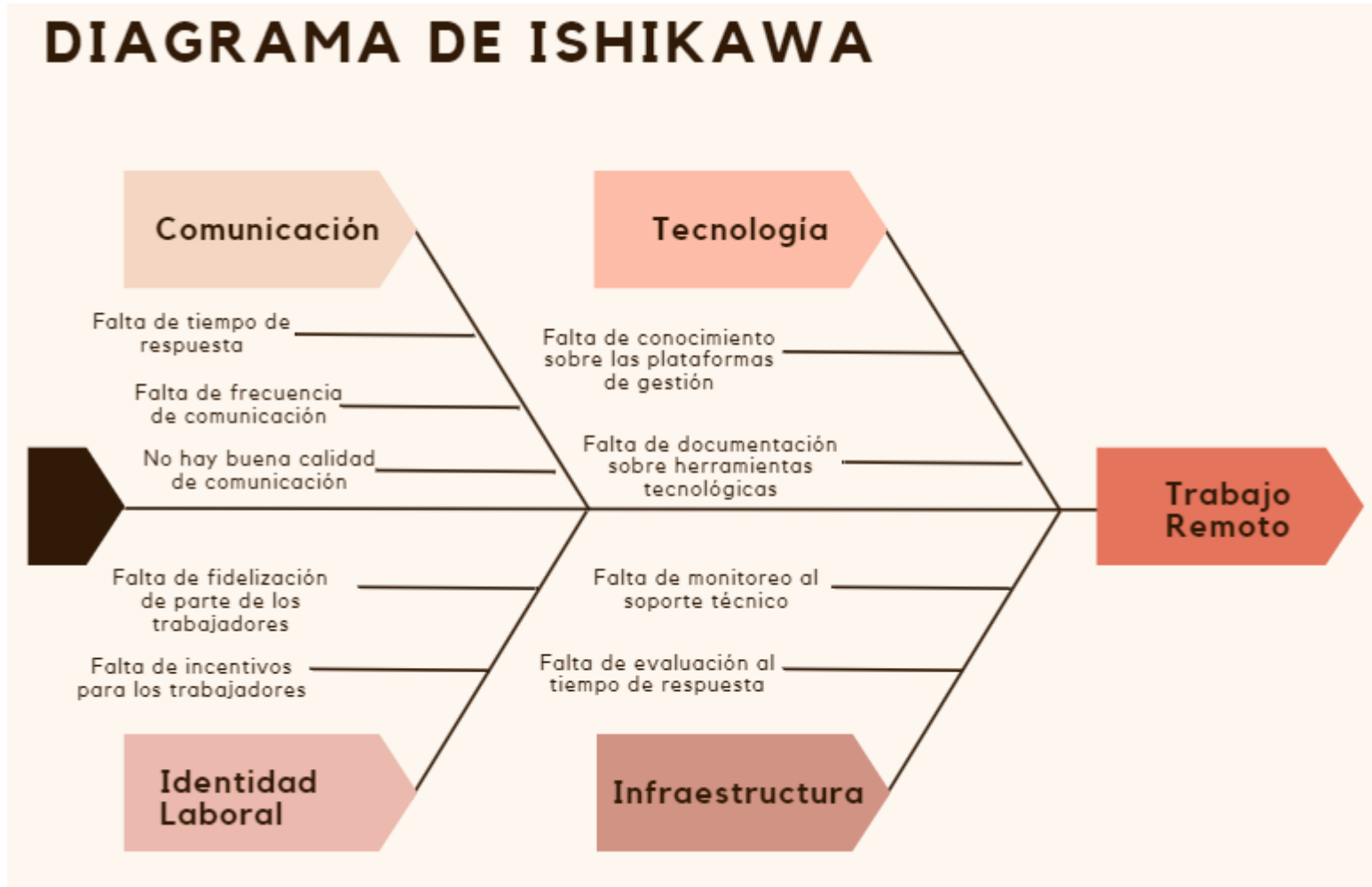
Dimensión	Preguntas	Respuestas
Comunicación	1. ¿El tiempo de respuesta de parte de los líderes al momento de absolver cualquier duda es inmediata?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	2. ¿Se fomenta la comunicación libre entre los colaboradores (Por ejemplo, a través de eventos sociales, grupos de interés, etc.)?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	3. ¿Se realizan reuniones de retroalimentación regularmente para discutir el estado de proyectos, resolver problemas y mejorar procesos de comunicación?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	4. ¿Se proporciona capacitación o recursos para mejorar las habilidades de comunicación de los trabajadores?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	5. ¿Considera que su jefe inmediato se preocupa por hacerle llegar su retroalimentación?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca

Tecnología	6. ¿Considera que es adecuado utilizar las herramientas de colaboración (Ejemplo: Teams, Slack, Trello) en sus actividades diarias?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	7. ¿Considera que son útiles las plataformas de gestión (Ejemplo: Jira, Confluence, Tableau) en la jornada laboral?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
Identidad laboral	8. ¿Está satisfecho de pertenecer a esta organización?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	9. ¿Usted se proyecta seguir trabajando durante los próximos 5 años en la organización?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	10. En base a su experiencia ¿Hay posibilidad de que recomiende trabajar en esta organización?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
Infraestructura	11. ¿Las soluciones proporcionadas para los tickets de soporte (solicitudes entrantes realizadas por los colaboradores) fueron claras y comprensibles?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	12. ¿Está conforme con el tiempo de respuesta del soporte técnico?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
Competencia Personal	13. ¿Se siente motivado al comenzar la jornada laboral de manera virtual?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	14. ¿Siente que sus capacidades son aprovechadas?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	15. ¿Siente que tiene la oportunidad de mejorar sus habilidades?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca

Competencia tecnológica	16. ¿Las capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas generan impacto en su día a día?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	17. ¿Considera que los recursos, equipo, herramientas y materiales ofrecidos por la empresa son adecuados para realizar su trabajo adecuadamente?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	18. ¿Considera usted que fue útil asimilar la nueva modalidad de trabajo remoto?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
Competencia social	19. ¿Considera que la colaboración y el trabajo en equipo son importantes para alcanzar los objetivos de la organización?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca
	20. ¿Usted siente que su organización le alienta para opinar y aportar ideas?	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca


Apéndice 6

Diagnóstico: Ishikawa



Apéndice 7

Benchmarking

NACIONAL					
Empresa	Rubro o Categoría	Tipo de competencia	Target Market	Buenas Prácticas	Estrategias aplicadas
	Servicios tecnológicos	Directa	Diversos sectores: Inmobiliaria, farmacéutico, consumo, energético, financiero, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene políticas de comunicación en el cual los líderes tienen un mismo objetivo, generar en los colaboradores una buena recepción de ideas a través de la escucha activa y la comunicación asertiva. Realizan reuniones de retroalimentación semanalmente. Crean reuniones mensuales en donde se junta un trabajador de recursos humanos y el líder del proyecto para dar su retroalimentación a todo el equipo y de manera individual. - Utilizan herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo de sus colaboradores como Tableau, Power BI, etc. Todas estas herramientas son abordadas en el onboarding que se da al iniciar a laborar en la empresa. - Crean campañas y actividades para el bienestar físico (Descuentos especiales en gimnasios, programa para dejar de fumar, etc.), webinar semanales para promover la salud mental y programa de asistencia para los trabajadores. - Utilizan un tracker de horas donde se toma captura de pantalla a lo que hacen en su día a día y dan seguimiento a las horas de trabajo. 	<p>Comunicación: Políticas de comunicación, reuniones de retroalimentación individuales y grupales.</p> <p>Tecnología: Realizar onboarding sobre las herramientas de gestión que se utiliza en la empresa.</p> <p>Identidad laboral: Implementar webinar y campañas que aborden temas impactantes para los colaboradores (Salud mental, bienestar físico y bienestar social)</p> <p>Infraestructura: Implementación de herramienta de seguimiento de horas.</p>

Globant

 Servicios
tecnológicos

Directa

 Diversos sectores:
Financiero, retail,
banca, turismo,
entretenimiento,
etc.

- Promueven la empatía a través del liderazgo, organizan reuniones cortas para preguntar cómo se sienten los trabajadores
- Pilar de “Be kind to Yourself” el cual se enfoca en priorizar la experiencia de los trabajadores, lanzan encuestas para conocer la situación de cada colaborador. Realiza el “Extra mile” que se refiere a generar una empresa más colaborativa, motivada y conectada por eso organizan eventos con DJ, grupos de música exclusivas y regalos sorpresa a su casa.
- Crean sesiones libres de temas que los trabajadores tienen dudas. Crean manuales con información acerca de las herramientas digitales que utilizan y sobre el uso responsable de dispositivos.

Comunicación:

Realizar reuniones cortas para conocer como están los trabajadores y así promover el liderazgo.

Tecnología:

Creación de manuales con información sobre temas que tienen dudas los trabajadores como las plataformas de gestión

Identidad laboral:

Creación de encuestas para conocer qué es lo que piensan los trabajadores y que podrían mejorar, regalos sorpresa a casa y eventos para salir de la rutina.

Infraestructura:

 No tiene prácticas enfocadas a esta dimensión.



Servicios
tecnológicos

Directa

Diversos sectores:
Salud, comercio,
educación,
finanzas, etc.

- Se enfocan en el bienestar y tranquilidad de sus colaboradores ofreciéndoles la creación de grupo de interés e incentivándolos. Crean concursos en los cuales pueden demostrar sus habilidades, hay votaciones y premios. Realizan capacitaciones online para la mejora de habilidades blandas e informática.
- Existe documentación donde explican los procesos internos, si en caso hay dudas, existe un foro donde se puede consultar y reciben ayuda automática de una IA.
- El primer día que ingresan les mandan un kit de bienvenida, mensualmente se le envía encuestas para saber la satisfacción de sus trabajadores. Convocan reuniones diarias para hablar sobre las actividades del proyecto. Envían un giftcard por cumpleaños o celebración de nivel de educación (Bachiller, Maestría, Doctorado).
- Tienen seguimiento a los de soporte, apenas se crea el ticket, lo asignan a uno de soporte que este sin actividades para que la respuesta sea inmediata. Utilizan Jira para colocar las actividades y los tickets.

Comunicación:

Capacitaciones online para mejora de la comunicación, habilidades blandas y ofimática. Creación de grupos de interés.

Tecnología:

Foros donde hagan consultas y reciban ayuda automática.


Identidad laboral:



Kit de bienvenida, giftcard por cumpleaños o logro.



Infraestructura:

Seguimiento de actividades de los colaboradores en Jira.

NTT DATA	Servicios tecnológicos	Directa	<p>Diversos sectores: Industria automotriz, educación, bancarios, financieros, energía, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizan reuniones de manera mensual con todos los miembros del equipo en los cuales dan su retroalimentación y los miembros ofrecen ideas de mejora para el proyecto - Usan manuales y video manuales en los cuales explican cada proceso de la empresa. También realizan 2 semanas de onboarding donde los mismos trabajadores ofrecen shadows explicándoles sus actividades del día a día por lo menos 2 horas y estas horas son imputadas en su sistema. - Envían por correo electrónico una lista de los cumpleaños del mes en el que se encuentran. Ofrecen cursos mediante una plataforma la cual ofrece certificados. Pagan certificaciones para sus trabajadores dependiendo el seniority y desempeño que tengan. 	<p>Comunicación: Realiza reuniones mensuales con todos los miembros del equipo</p> <p>Tecnología: Implementar manuales y video manuales para cada proceso de la empresa.</p> <p>Identidad laboral: Plataforma de cursos para la obtención de certificados y que tengan un valor agregado.</p> <p>Infraestructura: No tiene prácticas enfocadas a esta dimensión.</p>
----------	------------------------	---------	---	--	--

	<p>Servicios tecnológicos</p>	<p>Directa</p>	<p>Diversos sectores: Inmobiliaria, construcción, minería, siderúrgico, económico, financiero, etc</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar daily para ver sobre las actividades diarias con el líder, los desarrolladores y el PMA. - Tener elaborado un template el cual es editable para elaborar los manuales de los procesos y herramientas de la empresa. - Plataformas en las cuales los trabajadores realizan cursos y reciben certificados (algunos son obligatorios por políticas de la empresa). Eventos de premiación (Indra Awards) a los trabajadores que mejor se desempeñaron en el último semestre. - Se generan tickets en una plataforma llamada "Monday", ahí pueden observar los de soporte hace cuanto tiempo está la observación y se puede incluir correos. Hay un foro de comentarios. 	<p>Comunicación: Realizar daily sobre las actividades diarias.</p> <p>Tecnología: Elaborar un template de manuales para que sea de manera más rápido la elaboración de ellos.</p> <p>Identidad laboral: Eventos de premiación por mejor desempeño y plataforma de cursos.</p> <p>Infraestructura: Seguimiento de tickets y tiempo de respuesta con foro de comentarios para que también los trabajadores pueden llevar el seguimiento y puedan reportar.</p>
---	-------------------------------	----------------	--	---	--

INTERNACIONAL					
Empresa	Rubro o Categoría	Tipo de competencia	Target Market	Buenas Prácticas	Estrategias aplicadas
	Servicios tecnológicos	Directa	Diversos sectores: Económico, telecomunicaciones, manufactura, energía, seguros, retail, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizan intranets y canales de comunicación para notificar noticias corporativas, actualizaciones de políticas, oportunidades de desarrollo profesional. - Utiliza Jira para planificar y gestionar el progreso de sus desarrollos y cuentan con material de formación para sus trabajadores. - Ofrecen a los trabajadores según el seniority cursos en los cuales se puedan especializar dependiendo el puesto que tengan. 	<p>Comunicación: Canales de comunicación para notificar actualizaciones o noticias sobre la empresa.</p> <p>Tecnología: Ofrecer material de formación.</p> <p>Identidad laboral: Apoyo en el desarrollo de planes de carrera.</p> <p>Infraestructura: No tiene prácticas enfocado a esta dimensión.</p>
	Servicios tecnológicos	Directa	Diversos sectores: Retail, seguros, financiero, educación, agricultura, logística, entretenimiento, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentan la comunicación y retroalimentación clara, accesible, constructiva y regular. - Cuentan con un entorno de pruebas donde los colaboradores pueden practicar como utilizar las herramientas de gestión como Jira. - Ofrecen programa de formación como plataformas de educación y desarrollo que permite que los colaboradores puedan mejorar sus habilidades 	<p>Comunicación: Reuniones regulares para retroalimentación.</p> <p>Tecnología: Entorno de pruebas para los trabajadores.</p> <p>Identidad laboral: Programas de formación para trabajadores.</p> <p>Infraestructura: No tiene prácticas enfocado a esta dimensión.</p>

	<p>Servicios tecnológicos</p>	<p>Directa</p>	<p>Diversos sectores: Manufactura, educación, comunicaciones, banca, retail, seguros, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizan plataformas de mensajería y videoconferencias que facilitan la comunicación instantánea y de colaboración en tiempo real. - Al utilizar varias herramientas de gestión y de comunicación, proporcionan guías rápidas y tutoriales en línea donde los trabajadores pueden consultar. - Promueven las políticas de flexibilidad laboral, ofrecen programas de bienestar físico y mental. - Definen los objetivos específicos para el tiempo de respuesta como responder a los tickets en un plazo máximo de horas dependiendo la urgencia. 	<p>Comunicación: Utilizar plataformas de mensajería. Tecnología: Proporcionar documentación como guías y adicionar tutoriales en línea. Identidad laboral: Ofrecer programas de bienestar. Infraestructura: Plazo máximo de horas.</p>
	<p>Servicios tecnológicos</p>	<p>Directa</p>	<p>Diversos sectores: Energía, finanzas, retail, telecomunicaciones, salud, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promueven la comunicación abierta y transparente donde comparten con regularidad las actualizaciones sobre los proyectos en el que se encuentran los trabajadores. - Cuentan con una intranet donde los trabajadores pueden acceder a información importante, recursos y actualizaciones corporativas. - Crean eventos virtuales como actividades recreativas, celebraciones de cumpleaños y logros y utilizan plataformas de videoconferencia para promover la socialización entre los trabajadores. - Realizan regularmente feedback de los trabajadores sobre su experiencia con el soporte técnico. Además de la priorización inteligente de tickets, donde resuelven los tickets basados en la gravedad del problema, el impacto que generan y urgencia. 	<p>Comunicación: Creación de eventos virtuales. Transparencia y comunicación abierta sobre los proyectos. Tecnología: Información, recursos y actualizaciones documentadas. Identidad laboral: No tiene prácticas enfocados a esta dimensión. Infraestructura: Encuesta sobre la experiencia con el soporte técnico</p>



Servicios
tecnológicos

Directa

Diversos sectores:
Banca, educación,
seguros, manufactura,
logística,
comunicaciones, etc.

- Mantienen a los trabajadores informados sobre el cambio y desarrollo en la empresa a través de newsletter que se envía por correo electrónico. Realizan actividades
- Utilizan Oracle cloud, Microsoft dynamics 365. Asignan a sus trabajadores tareas específicas de modo que puedan practicar.
- Crean talleres de desarrollo de competencias y eventos de networking

Comunicación: Creación de newsletter. Eventos de networking.
Tecnología: Asignación de tareas específicas dentro de la herramienta para que practiquen.
Identidad laboral: No tiene prácticas enfocado a esta dimensión.
Infraestructura: No tiene prácticas enfocado a esta dimensión.

Apéndice 8

Actividades para la mejora continua

Trabajo Remoto					
Dimensiones	Problema	Acción	Duración	Responsable	Presupuesto
Comunicación	-Falta de tiempo de respuesta por parte de los líderes.	-Implementar políticas de comunicación por parte del área de recursos humanos.	2 semanas	Área de recursos humanos	-Considerando S/. 15.00 la hora hombre: Implementar políticas de comunicación: S/. 300.00 considerando 2 horas por 2 semanas.
	-Falta de frecuencia de comunicación.	-Realizar retroalimentación de manera mensual.	Cada 3 meses		-Planificación de eventos: Considerando ofrecer bebidas, piqueos y alquiler de local: S/. 8,000 por 80 persona.
	-No hay buena calidad de comunicación.	-Establecer eventos sociales como after office o conexiones de networking. -Capacitaciones para el desarrollo de habilidades blandas.	Cada 3 años		-Estos cursos se realizarán dentro de la plataforma para capacitación interna: Knowbe4 tomaremos la oferta de gold que cuesta \$1,93 por mes y se debe de pagar por 3 años según la promoción, entonces se pagaría en total \$69,48.

Tecnología	Falta de conocimiento sobre las plataformas de gestión	-Implementar en los onboarding la explicación sobre las herramientas de gestión -Crear material de referencia, incluyendo video manuales y guías	1 semana 3 semanas	Área de recursos humanos	-Onboarding sobre herramientas de gestión en la primera semana que ingresan los colaboradores. Considerando S/. 15.00 la hora hombre por 1 hora durante 1 semana sería S/. 75.00. -Creación de materiales de referencia 3 semanas Considerando S/. 15.00 la hora hombre por 2 hora durante 3 semana sería S/. 450.00.
Identidad laboral	Falta de fidelización e incentivos	-Ofrecer plataforma que ofrezca cursos con certificaciones. -Gift de reconocimientos	1 año 3 meses	Área de recursos humanos	-Implementar la plataforma Coursera la cual tiene una cotización de \$399 por usuario durante un año, lo que sería \$2660 anual. -Enviar gift card de S/. 100 por reconocimiento a 3 personas por mes lo que sería S/ 900.
Infraestructura	Falta de monitoreo sobre el tiempo de respuesta de los tickets del soporte técnico	-Implementar un sistema de tracking para verificar las horas de trabajo.	1 año	Área de Soporte	-Se implementará Deskttime el cual va a monitorear al área de soporte para evaluar el tiempo de respuesta. Tiene una cotización de \$18.33 por usuario al mes, el equipo de soporte es de 8 personas, entonces sería \$1759.68 anual.

Apéndice 9

Cotizaciones de proveedores

Implementación del time tracker (Desktime)



[Demo](#)
[Funciones](#)
[Precios](#)
[Sobre nosotros](#)
[FAQ](#)
[Blog](#)

PRUEBA GRATUITA
INICIAR SESIÓN
ES ▼

Pro

\$6.42

usuario / mes

INICIAR PRUEBA GRATUITA

No se requiere tarjeta de crédito.

Incluye:

- ✓ Seguimiento automático del tiempo
- ✓ Seguimiento manual del tiempo
- ✓ Seguimiento de URL y aplicaciones
- ✓ Seguimiento de los títulos de documentos
- ✓ Seguimiento de la productividad
- ✓ Seguimiento de proyectos
- ✓ Informes y Exportaciones

Mejor valor

Premium

\$9.17

usuario / mes

INICIAR PRUEBA GRATUITA

No se requiere tarjeta de crédito.

Todo del plan Pro y:

- ✓ Capturas de pantalla
- ✓ Calendario de ausencia
- ✓ Programación de turnos
- ✓ Integraciones y API

Enterprise

\$18.33

usuario / mes

INICIAR PRUEBA GRATUITA

No se requiere tarjeta de crédito.

Todo del plan Premium y:

- ✓ Asistencia VIP
- ✓ Incorporación personalizada
- ✓ Proyectos ilimitados
- ✓ Tareas ilimitadas
- ✓ Historial ilimitado de datos
- ✓ Solicite API personalizada

Evaluación del desempeño	Lite	Pro	Premium	Enterprise
<p>Seguimiento de URL y aplicaciones</p> <p style="font-size: 0.8em;">Rastree nombres de sitios web, aplicaciones y programas</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Seguimiento de proyectos</p> <p style="font-size: 0.8em;">Controle el tiempo de los proyectos y las tareas con el temporizador de proyectos de escritorio</p>	✗	✓	✓	✓
<p>Seguimiento de los títulos de documentos</p> <p style="font-size: 0.8em;">Rastree nombres de documentos, asuntos de correos electrónicos y nombres de programas</p>	✗	✓	✓	✓
<p>Seguimiento de la productividad</p> <p style="font-size: 0.8em;">Clasifique aplicaciones, programas y sitios web como productivos, improductivos y neutros para calcular la productividad y la efectividad</p>	✗	✓	✓	✓
Informes	Lite	Pro	Premium	Enterprise
<p>Panel de control del administrador</p> <p style="font-size: 0.8em;">Un resumen de las actividades de su equipo en un día concreto</p>	✗	✓	✓	✓
<p>Informes</p> <p style="font-size: 0.8em;">Un análisis detallado del trabajo de su equipo y comparación de datos</p>	✗	✓	✓	✓
<p>Exportaciones</p> <p style="font-size: 0.8em;">Descargue los datos de seguimiento del tiempo para sus archivos o análisis</p>	✗	✓	✓	✓

Implementación de plataforma de cursos con certificados

coursera for business

Por qué Coursera ▾ Soluciones ▾ Recursos ▾ Para equipos ▾ Comparar planes

[Comunicarse con ventas](#)

Elija un plan escalable que se adapte a sus objetivos

Refuerce la capacidad de adaptación con la mejora de las cualificaciones en todos los niveles de su organización.

Team

De 5 a 125 usuarios

\$399

por usuario/año

Garantía de reembolso de 14 días

[Comenzar](#)

- ✓ Accede a un catálogo con más de 5800 cursos de las mejores universidades y empresas
- ✓ Experiencia de asociación de marcas con soporte técnico prioritario para estudiantes
- ✓ Plataforma de habilidades para obtener datos y análisis
- ✓ Herramientas para manejar las comunicaciones del programa

Enterprise

De 5 a 125 usuarios

Contact sales for pricing

[Comunicarse con ventas](#)

- ✓ Accede a un catálogo con más de 5800 cursos de las mejores universidades y empresas
- ✓ Experiencia de asociación de marcas con soporte técnico prioritario para estudiantes
- ✓ Plataforma de habilidades para obtener datos y análisis
- ✓ Herramientas para manejar las comunicaciones del programa
- ✓ Administrador exclusivo de satisfacción del cliente para los servicios de asesoramiento
- ✓ Integraciones con inicio de sesión único, API y LMS

Implementación de plataforma para capacitaciones internas

KnowBe4 Security Awareness Training

Monthly price

MSRP USD Monthly Pricing Per Seat 3 Year Term	Most Popular			
	Silver	Gold	Platinum	Diamond
25-50	\$1.80	\$2.18	\$2.55	\$3.05
51-100	\$1.60	\$1.93	\$2.25	\$2.75
101-500	\$1.30	\$1.55	\$1.80	\$2.30
501-1000	\$1.20	\$1.43	\$1.65	\$2.15
1001-2000	\$1.10	\$1.30	\$1.50	\$2.00
2001-3000	\$1.00	\$1.18	\$1.35	\$1.85
3001-5000	\$0.90	\$1.05	\$1.20	\$1.70
5001+	Get a quote	Get a quote	Get a quote	Get a quote

Features	Silver	Gold	Platinum	Diamond
Unlimited Phishing Security Tests ⓘ	✓	✓	✓	✓
Automated Security Awareness Program (ASAP) ⓘ	✓	✓	✓	✓
Security 'Hints & Tips' ⓘ	✓	✓	✓	✓
KnowBe4 Learner App ⓘ	✓	✓	✓	✓
Training Access Level I ⓘ	✓	✓	✓	✓
Automated Training Campaigns ⓘ	✓	✓	✓	✓
Brandable Content ⓘ	✓	✓	✓	✓
Assessments ⓘ	✓	✓	✓	✓
AI-Recommended Training ⓘ	✓	✓	✓	✓
Phish Alert Button ⓘ	✓	✓	✓	✓
Phishing Reply Tracking ⓘ	✓	✓	✓	✓
User Provisioning via Active Directory or SCIM Integration ⓘ	✓	✓	✓	✓
SSO/SAML Integration ⓘ	✓	✓	✓	✓
Industry Benchmarking ⓘ	✓	✓	✓	✓
Virtual Risk Officer™ ⓘ	✓	✓	✓	✓
Advanced Reporting ⓘ	✓	✓	✓	✓
Global Technical Support ⓘ	✓	✓	✓	✓
Training Access Level II ⓘ		✓	✓	✓
Monthly Email Exposure Check ⓘ		✓	✓	✓
Smart Groups ⓘ			✓	✓
Reporting, User Event and Webhook APIs ⓘ			✓	✓