



FACULTAD DE INGENIERIA Y COMUNICACIONES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

GESTION DEL TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA INMOBILIARIA PAJUELO S.A.C. LA VICTORIA, 2020

AUTOR: BACHILLER

Castro Ramos, Krystel Andrea

Para obtener el Título Profesional en

Ingeniero Comercial

Lima - Perú

2022

INFORME DE SIMILITUD

3KRYSTEL CASTRO RAMOS - TRABAJO DE SUFICIENCIA - JUNIO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	3%
2	revistas.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	prevencionlaboralrimac.com Fuente de Internet	1%
6	blog.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

TITULO

GESTION DEL TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA INMOBILIARIA PAJUELO S.A.C. LA VICTORIA, 2020.

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Julio Bécar Mendoza

JURADO:

Mg. CPC. Hugo Marcial García Rivadeneira

Abo. Katherine Lucia Calderón Gálvez

Mg. CPC Julio César Bécar Mendoza

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

A las autoridades de la Universidad César Vallejo por dar la oportunidad de proseguir con nuestra formación académica.

A mi asesor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

RESUMEN

La presente investigación de suficiencia se inclina al estudio para determinar la existencia de una correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del colaborador administrativo de la empresa Inmobiliaria Pajuelo S. A. C, estudio que fue planteado a raíz de la pandemia del Covid -19. Tenemos que entender que este trabajo remoto nunca se había dado, pero por las circunstancias del confinamiento nace esta opción.

El problema que se plantea es la relación que puede tener el trabajo remoto y el desempeño laboral de cada colaborador de la empresa. Cada una de estas variables de estudio, que nace a raíz del confinamiento se encontró ciertas limitaciones en el orden bibliográfico; porque nunca antes se había dado este tipo de trabajo en las empresas.

La investigación concluye que el trabajo remoto y el desempeño laboral en la empresa Inmobiliaria Pajuelo S. A. C., están relacionados, a pesar de las deficiencias que se ha tenido (muchas veces se colgaba la red), o era muy lenta la red, quizá producto que todos trabajaban en horas punta y esto lo hacía más lento y deficiente.

Palabras clave: trabajo remoto, productividad.

ABSTRACT

The present sufficiency investigation is inclined to the study to determine the existence of a correlation between remote work and the work performance of the administrative collaborator of the company Inmobiliaria Pajuelo S. A. C, a study that was raised as a result of the Covid -19 pandemic. We have to understand that this remote work had never happened, but due to the circumstances of the confinement, this option was born.

The problem that arises is the relationship that remote work can have and the job performance of each employee of the company. Each of these study variables, which was born as a result of the confinement, found certain limitations in the bibliographic order; because never before had this type of work been given in companies.

The investigation concludes that remote work and work performance in the company Inmobiliaria Pajuelo S. A. C., are related, despite the deficiencies that have been had (many times the network was hung), or the network was very slow, perhaps a product that all They worked at peak hours and this made it slower and poorer.

Keywords: remote work, productivity.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe el binomio trabajo remoto y desempeño laboral, de los trabajadores de la empresa Inmobiliaria Pajuelo S. A. C., investigación que nace producto de la pandemia de la Covid 19, este virus mortal llevó a un confinamiento total por parte de todas las empresas, laborando remotamente para poder cumplir con la producción de la inmobiliaria.

Adaptarse al trabajo remoto a pesar de los adelantos tecnológicos no fue una tarea fácil por parte de los que laboraban en forma presencial, el servicio que presta cada trabajador, excepto los trabajadores de limpieza que tuvieron que darles suspensión perfecta hasta que termine el confinamiento. Fue difícil adaptarse a una forma diferente de trabajo, el trabajo virtual o también conocido como trabajo remoto.

A nivel institucional la inmobiliaria Pajuelo, es una empresa particular que se dedica a alquilar o vender bienes muebles, que se vio afectada como muchas empresas de rubros diferentes al confinamiento. Se tomaron acciones preventivas para poder aislar a los trabajadores y proteger la salud de estos. Mediante el Decreto Supremo N° 044- (2020), declara “Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19”. Luego una secuencia de medidas con la finalidad de preservar la salud de la población. Se crea, mediante Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional,

Ante esta situación, en la inmobiliaria Pajuelo S. A. C., se busca analizar el nivel de desempeño laboral actual que tienen los colaboradores en el trabajo remoto que están experimentando en su domicilio, por ello, se realiza esta investigación que conlleve a obtener resultados para ser analizados y emitir los hallazgos encontrados, en una nueva estrategia de trabajo para el sector comercial como respuesta a esta situación de emergencia sanitaria.

INDICE

CARATULA	i
INFORME DE SIMILITUD.....	ii
TITULO.....	iii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
INDICE	x
CAPITULO I: LA EMPRESA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Delimitación de la investigación.....	14
1.2.1. Delimitación Espacial.....	14
1.2.2. Delimitación temporal.....	14
1.2.3. Delimitación social.....	14
1.3. Problema de la investigación.....	15
1.3.1. Problema principal.....	15
1.3.2. Problemas secundarios.....	15
1.4. Objetivo de la investigación.....	15
1.4.1. Objetivo principal.....	15
1.4.2. Objetivos específicos.....	15
1.5. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.5.1. Justificación.....	16
1.5.2. Importancia.....	16
1.6. Limitaciones de la investigación.....	16
1.7. Datos Generales.....	17
1.8. Nombre o Razón Social.....	17
1.9. Ubicación de la empresa.....	17
1.10. Giro de la empresa.....	17
1.11. Tamaño de la empresa.....	18
1.12. Breve reseña histórica.....	18
1.13. Organigrama de la empresa.....	18
1.14. Compromiso, Misión y Visión.....	20

1.14.1. Compromisos	20
1.14.2. Misión	20
1.14.3. Visión.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación	21
2.1.1. Internacionales.....	21
2.1.2. Nacionales.....	23
2.2. Marco Histórico.....	26
2.2.1. Marco Histórico del Desempeño Laboral	26
2.2.2. Marco Histórico del Trabajo Remoto	28
2.3. Marco legal	30
2.3.1. Constitución Política del Perú.....	30
2.3.2. Ley N°31572 Ley del Teletrabajo	31
2.4. Marco Teórico.....	43
2.4.1. Marco Teórico de Gestión del Trabajo Remoto	43
2.4.1.1. Definición	43
2.4.1.2. Dimensiones del Trabajo Remoto.....	44
2.4.2. Marco Teórico de Desempeño Laboral	45
2.4.2.1. Teoría del desempeño laboral	45
2.4.2.2. Definición	46
2.4.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	47
2.5. Marco Conceptual	49
CAPÍTULO III: DESCRIPCION Y EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	59
3.1. Descripción del puesto	59
3.2. Ubicación del puesto en el organigrama	59
3.3. Funciones del puesto	60
3.4. Clientes Internos.....	63
3.5. Inconvenientes en el trabajo	63
3.6. Beneficios de la empresa.....	63
3.7. Propuesta de Mejora	63
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
4.1. CONCLUSIONES.....	64
4.2. RECOMENDACIONES	64
Fuente Bibliográfica	66

CAPITULO I: LA EMPRESA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente se vive la primera gran pandemia que ha vivido el mundo, razón por la cual el gobierno peruano ha declarado emergencia sanitaria en todo el Perú desde marzo del 2020. Para neutralizar y reducir el Covid -19, ya que la Organización Mundial de la Salud ha brindado principios y protocolos para la pandemia.

Por ese motivo en nuestro país se promulgó el decreto de urgencia N° 026-2020, del 15 de marzo del mismo año, en el cual en el capítulo II se dispone las formas para aplicar el teletrabajo esto con el único propósito de salvaguardar la salud e integridad de todo el personal asegurando de esta manera que las instituciones tanto públicas y privadas continúen con el normal ejercicio y funcionamiento de sus organizaciones.

La OMS también se manifestó en cuanto al homework dado que en otras naciones esta es una modalidad de trabajo utilizado recurrentemente sin embargo en Latinoamérica aún su incorporación no era recurrente, Por ello muchas empresas y entidades adoptaron nuevas formas de realizar sus procesos de tal manera que se pueda continuar y desarrollar las funciones que realizaba de manera física haciéndolo desde sus casas.

El estado peruano fue uno de los tantos países que por la coyuntura adoptó la modalidad del teletrabajo las pymes y las Mypes que muchas se configuran en emprendimientos, también se dieron afectados por esta nueva modalidad, Muchas de estas no han sobrevivido a esta crisis económica y otras en gran porcentaje que se encontraban ya formalizadas regresaron a la informalidad.

La empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C., es una organización peruana con experiencia en ventas en el rubro inmobiliario y de construcción. Estando comprometidos con los clientes para entregarle un producto de calidad, y teniendo como valor agregado la personalización de los departamentos según el gusto del cliente, así mismo está dirigido para todas las personas que desean adquirir un inmueble.

Inmobiliaria Pajuelo S.A.C., se sitúa en el departamento de Lima, provincia de Lima, distrito de La Victoria y cuenta con una oficina central y administrativa en la ciudad de Lima.

Para que la Gestión del trabajo remoto funcione eficientemente en una organización es muy importante que los colaboradores se comprometan con su desempeño laboral. Para esto la empresa debe conocer sus actividades que generan la participación y compromiso del colaborador.

La zona de comercialización de la empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C., siempre busca generar un ambiente grato con todos los colaboradores;

pero debido a la pandemia esto ha generado pánico y mucha incertidumbre; por lo que la empresa ha tenido que modificar su plan de acción, con el fin de no perjudicar a sus colaboradores, ya que tienen que aportar a sus hogares.

Por lo que la Gestión del Trabajo Remoto es primordial para continuar con las actividades; y a la vez les motiva a seguir por que sienten que están adquiriendo más habilidades con la Tecnología de Informática de Comunicaciones (TIC).

La investigación permitirá analizar el trabajo remoto y su incidencia con el Desempeño Laboral de la empresa Inmobiliaria Pajuelo SAC.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial.

La investigación se va a realizar en el distrito de la Victoria.

1.2.2. Delimitación temporal.

El año de investigación va a ser el 2020, porque es el periodo en donde surgido la pandemia y se dieron los cambios laborales.

1.2.3. Delimitación social.

Se encuentran involucrados todas las áreas y sus trabajadores de la empresa.

1.3. Problema de la investigación

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C., La Victoria 2020?

1.3.2. Problemas secundarios

PS1 ¿Cómo la Gestión del trabajo remoto va ayudar en los ingresos económicos de la empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C., La Victoria 2020?

PS2 ¿En qué medida el desempeño laboral va a satisfacer las necesidades en la empresa Inmobiliaria Pajuelo S. A. ¿C, La Victoria 2020?

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo principal

Determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C., La Victoria 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1 Evaluar la Gestión del trabajo remoto y los ingresos económicos de la empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C. La Victoria, 2020.

OE2 Considerar la relación que existe entre el control y el desempeño laboral en la empresa Inmobiliaria Pajuelo SAC, Lima 2020.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación.

Se justifica este trabajo a través de la obtención de sus resultados los mismos que brindarán aporte percepciones detalles sobre el trabajo remoto realizado por los trabajadores esto se encontrará relacionado con el desempeño laboral en la organización, los instrumentos que se aplicarán sobre la gestión del trabajo remoto se encuentran validados, así como cuenta con un margen aceptable de confiabilidad.

1.5.2. Importancia.

El trabajo es importante, por ser un tema de actualidad y además contribuye para que el trabajo remoto incida en el desempeño laboral, de los trabajadores.

1.6. Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones que se encontraron fue la parte bibliográfica, por ser un problema que antes nunca había sucedido; por lo tanto, la información es escasa.

1.7. Datos Generales

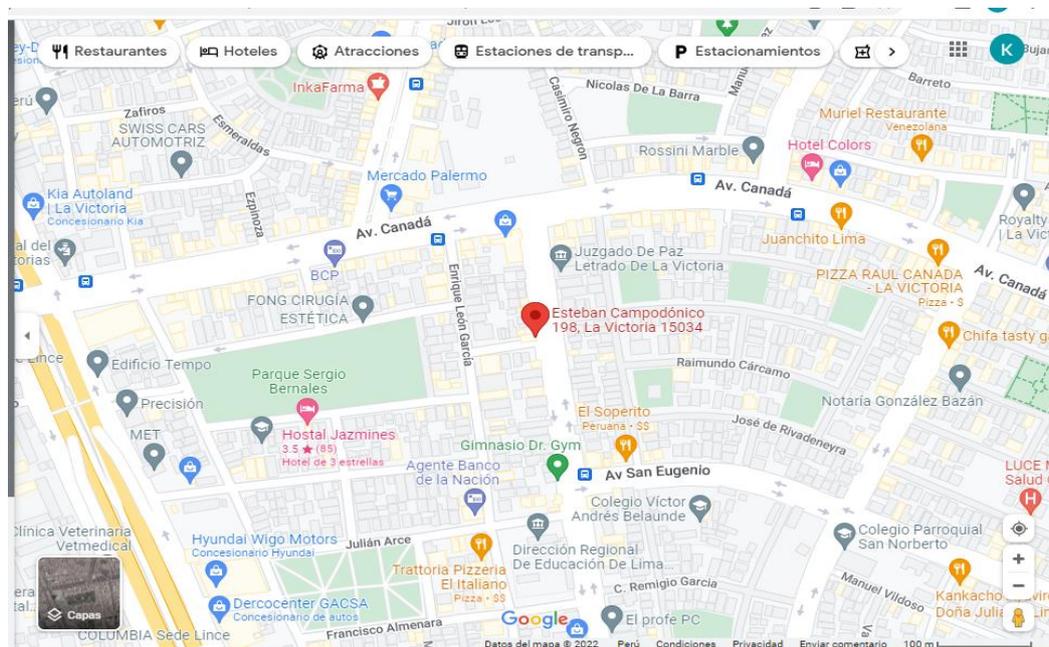
Inmobiliaria Pajuelo S.A.C, es una empresa que se dedica al desarrollo de proyectos habitacionales, innovadores que mejoran la calidad de vida de las familias peruanas y contribuye al progreso de la ciudad.

1.8. Nombre o Razón Social

Inmobiliaria Pajuelo S.A.C con RUC 20600741668

1.9. Ubicación de la empresa

La empresa se encuentra ubicada en lima, Perú en el distrito de La Victoria con dirección en Av. Esteban Campodónico N°198 Urbanización Santa Catalina.



1.10. Giro de la empresa

La Inmobiliaria Pajuelo S.A.C. se dedica a las actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados.

1.11. Tamaño de la empresa

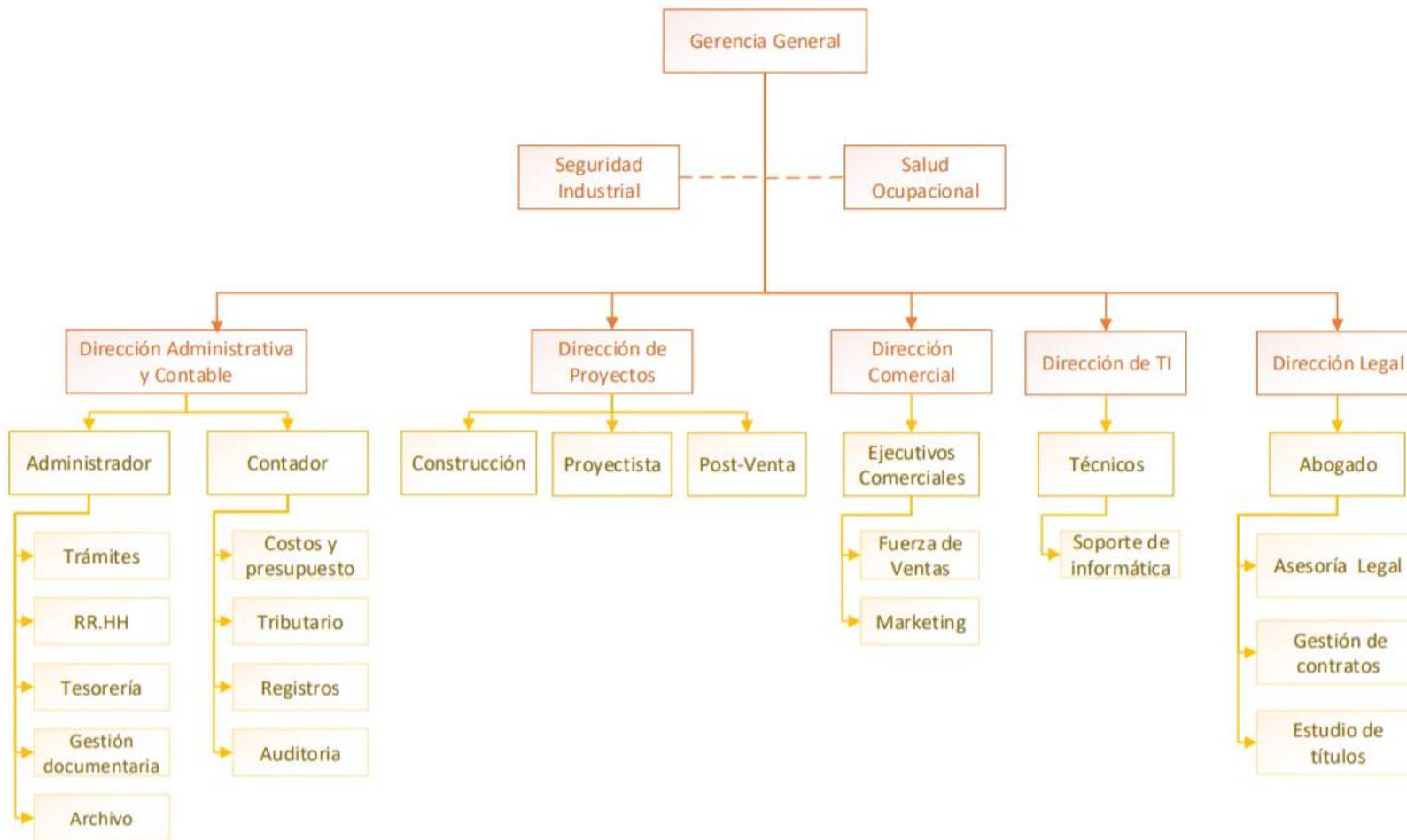
La Inmobiliaria Pajuelo S.A.C. es una empresa, Debido a que este tipo de negocios cuenta con más de 10 trabajadores en la planilla de trabajo, este tipo de negocios aporta en gran medida a la economía del país puesto que un gran porcentaje de la economía está formada por este tipo de empresas.

1.12. Breve reseña histórica

La Inmobiliaria Pajuelo.S.A.C. Inició sus actividades el 02 de mayo del año 2016, desde el comienzo de las actividades La Inmobiliaria Pajuelo S.A.C. se ha especializado en actividades inmobiliarias con bines propios y arrendados con el fin de brindar a las familias hogares seguro y confortables.

1.13. Organigrama de la empresa

La Inmobiliaria Pajuelo S.A.C. está organizada de la siguiente manera:



1.14. Compromiso, Misión y Visión

1.14.1. Compromisos

Se encuentra reflejado en todos los detalles del diseño, la elección de materiales y nuestro servicio post venta. Lo que nos hace una empresa comprometida con sus clientes.

1.14.2. Misión

Como empresa tenemos bien en claro que nuestra misión es: Brindar a nuestros clientes, hogares de calidad, a precios justos. Buscando en todo momento satisfacer las necesidades y los sueños de nuestros clientes.

1.14.3. Visión

Ser reconocidos como una de las mejores empresas inmobiliarias de nuestro país, desarrollando una experiencia única con nuestros clientes y construyendo su legado en el sector, a través de un equipo con que sea: Multidisciplinario, comprometido y motivado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación

2.1.1. Internacionales

Leite, D. & Lemos (2020) Presenta un artículo científico realizado en la ciudad de Florianópolis el cual se titula “Implicaciones del trabajo remoto en de base tecnológica” se consideró como unidad estudio al equipo de desarrolladores de software, los mismos que fueron encuestados a través de un cuestionario conformado por 45 preguntas. Para poder profundizar aún más el estudio se entrevistó al director del equipo con el fin de verificar el perfil la personalidad de los encuestados y sus motivaciones. También se analizó las funciones y tareas que desarrollaba música tiempo completo los trabajadores para poder analizar los resultados sobre el control del cumplimiento de estas, concluyendo así que si bien esta modalidad es un desafío para el personal y organización es también un beneficio pues se ha observado mejores grados de rendimiento y compromiso.

Echeverri, G. & Espitia, C. (2020) optó por un estudio basado en el tipo descriptivo y como finalidad realizar un análisis sobre las complicaciones derivadas del teletrabajo a fin de que la calidad de vida de los trabajadores mejore; se contó con una muestra de 50 personas que laboraban en la organización colombiana Ecopetrol arribando entre sus conclusiones más relevantes que se debe tomar mejoras sobre la comunicación la remuneración la ejecución del teletrabajo y el uso de las tecnologías de información.

Guthert, O. (2019) Este estudio buscó analizar la percepción de los jóvenes que realizan el teletrabajo en Europa, esta investigación tuvo lugar en Francia y es de tipo cualitativo, Los resultados obtenidos de esta investigación fueron muy relevantes dado que esta población joven de trabajadores encuentra muchos beneficios al teletrabajo, restándole importancia a la presencia física en la empresa Pues para ellos la socialización en la oficina no es importante. Es importante que las organizaciones Puedan adaptarse a este llamado "nuevo entorno" para retener y atraer a sus talentos, Pues la forma de trabajo y organización que tienen los jóvenes de ahora es muy distinta a las otras generaciones, Esta nueva generación de jóvenes encuentra muchos beneficios al trabajo remoto y señalan con referencia a la retención de profesionales, rendimiento y adaptación algunas mejoras.

Rojas (2018) "Capacitación y desempeño laboral Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenerife San Miguel" se calcularon los requerimientos de las capacitaciones y de qué manera está influyen en lo que respecta el desempeño laboral de la empresa, en función a los resultados que la entidad anhela obtener, se sugirieron diferentes métodos de capacitaciones aptos para que se logre brindar las capacitaciones a los individuos razón de investigación, como también una apropiada estructura con el propósito de que este desempeño laboral de la empresa se incremente. Se concluyó, que, si existe una correlación

entre ambas variables, de modo que se considera apropiado que para que la empresa logre el éxito y así como para la misma realización de los colaboradores.

Figuroa (2018) "Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años" realizó un estudio en base a los factores que 14 perjudican el desempeño de los colaboradores. En tanto los resultados según los indicadores que se evidencian fue un punto mayor en lo que respecta a la responsabilidad, se obtuvo un 72.33%, continuando la comunicación con un porcentaje de 61.50%, en tanto un 58.33% fue liderazgo, considerándose un índice bajo el de madurez con el 44.75% y el 44.17% con trabajo en equipo, siendo estos los 5 factores según el instrumento que se desarrolló. Principalmente se concluye que, los factores que se encontraban perjudicando al desempeño laboral es la responsabilidad, así como la comunicación, evidenciando de este modo que ambos factores repetitivos pueden llegar a seguir afectando el desempeño laboral.

2.1.2. Nacionales

Huamaní Gabancho (2020), en su tesis doctoral, determinó la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Instituto Nacional de Investigación Agraria, Pucallpa. La investigación fue de diseño correlacional y enfoque cuantitativo, con una muestra de ochenta y nueve (89) colaboradores. Se concluyó que la satisfacción es alta; sin embargo, si esta baja, repercute en su desempeño.

Huamán (2018) “Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco” se trató de identificar el desempeño y la motivación en una establecida organización y donde los resultados que se obtuvieron brindaron datos como que, la motivación en un 0.674 y el desempeño de 0.921, es por eso que, los instrumentos se consideran tanto consistentes como confiables. Para calcular la relación existente entre las variables, se pudo obtener un resultado menor a 0.05 lo que corresponde el grado de significancia, por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula, entonces se logra aseverar con un grado de confianza de un 95% que coexiste correlación significativa en lo que comprende la motivación y el desempeño laboral.

Camacho & Mera, (2019) en su investigación sobre “La gestión del recurso humano en la entidad CHANAMÉ CARS EIRL”, en donde se determinó que los colaboradores cuentan con un perfil apropiado según su puesto, asimismo que la mayoría de veces suele valorarse la experiencia profesionalista, no obstante, los logros recobrados no suelen ser reconocidos por la entidad, de igual manera se obtuvo un análisis de lo que respecta los componentes del desempeño laboral. Concluyendo finalmente que los componentes de la gestión del talento humano inciden en lo que respecta al desempeño laboral de la organización, se encuentra dada en la gestión del mismo negocio, por lo que se requiere mayor atención al desempeño laboral, así como el reconocimiento de los

colaboradores con la finalidad que estos se encuentren motivados siempre.

Según Leguía Maucaylle, Marcelina (2019): Tesis “Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019”. Universidad Nacional San Ignacio de Loyola – Andahuaylas Perú.

Según la investigación la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas de Apurímac tiene la finalidad de identificar la relación que existe entre las variables de motivación laboral y el compromiso organizacional, donde se afirmó que existe una relación directa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de dicha municipalidad. El aporte del presente trabajo de investigación es en el sentido que el aspecto motivacional que pueda influir en el resultado de su trabajo, pero no en el marco del COVID-19, durante un trabajo remoto.

Salas & Salazar (2018) investigaron acerca de “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa químicos limpieza y servicios más plus E.I.R.L. Pimentel 2016” pudo concluirse que un grado medio de la motivación dado que se encuentra perjudicada por factores externos y de la misma forma un grado regular en lo que respecta el desempeño laboral por lo que no cuentan con capacitaciones que se

desarrollen con el propósito de que logren incrementar sus habilidades. Pudo determinarse que, si coexiste una correlación entre las variables de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la entidad de químicos limpieza y servicios Más Plus E.I.R.L., ya que se logró obtener un coeficiente de relación Spearman de 0.873, de la misma manera manifiesta que en tanto mayor sea la motivación, mayor podrá ser el desempeño de los trabajadores.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Marco Histórico del Desempeño Laboral

En el ámbito de la variable Desempeño Laboral se han encontrado importantes antecedentes:

Al término desempeño laboral en la primera etapa se le denominó descripción de puestos, posteriormente se ha convertido en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y actualmente el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones. En la primera etapa de evolución del desempeño, esta fue utilizada a finales del siglo XIX y se otorga importancia a los acontecimientos y méritos de los oficiales, quienes presentaban sus informes en el tiempo determinado a sus subordinados.

Posteriormente en los Estados Unidos surge la necesidad de organizar grupos y administrar el armamento para las batallas por lo cual se tenía que designar a cada quien en su puesto de acuerdo al esfuerzo físico que

ellos demostraban; en tal sentido Fernández (1995) citado por (Iranzo, 2017) en este periodo se comienza a valorar al desempeño laboral sin embargo aún no se le conocía con ese nombre para ese entonces se denominaba descripción de puestos. Es así que el termino desempeño laboral surge a principios del siglo XX en Estados Unidos y se aplicó por primera ocasión a los vendedores contratados por el gobierno; de la misma manera se aplicó al ejército de los EE.UU en el año 1916, quien fue uno de los pioneros en usar el término del desempeño laboral, el método que utilizó consistía en la asignación de un jefe por cada trabajador para realizar informes basados en el desempeño de cada individuo, así como también asignaban colores en relación al nivel de rendimiento que demostraban.

Referente a la siguiente etapa, se señala que el termino desempeño laboral en el transcurso de los años se ha transformado en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, sin olvidar que los trabajadores necesitan una retroalimentación en función al resultado obtenido ya que al tener conocimiento de su nivel de eficiencia estos puedan sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa a la que trabajan, así como también actúa como un método de soporte para los trabajadores que no alcanzan los estándares de la organización.

Así mismo, se menciona que el desempeño laboral no se debe basar exclusivamente en test psicométricos o evaluaciones, se debe también

utilizar técnicas que toman en consideración la experiencia laboral y conductas que manifiestan el desempeño de un puesto de trabajo.

Se señalan que el desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores. En este sentido, el desempeño laboral se basa en las conductas observadas o aquellas acciones ejecutadas por los colaboradores que pueden ser medidos a través de sus capacidades y el grado de contribución que éstas brindan a la empresa.

2.2.2. Marco Histórico del Trabajo Remoto

Para conocer el origen del trabajo remoto es necesario remontarse a 1973, cuando el ingeniero de la NASA Jack Nilles planteó el trabajo de forma remota para evitar problemas por desplazamiento debido al exceso de tráfico y consumo de energía. Es en este contexto, que se generan los primeros intentos de promover el trabajo remoto. Es así como, el 2 de septiembre de 1979, se publica en el diario Washington Post el artículo de Frank W. Schiff titulado “Working at Home Can Save Gasoline”, el cual presentó diversos argumentos para justificar que el trabajo en el hogar puede ahorrar gasolina (Schiff, 1979).

Posteriormente, en 1992, se ejecutó un proyecto piloto de trabajo remoto entre agencias gubernamentales. Años después, en 2004, el Congreso de

Estados Unidos se presenta un proyecto de ley que promueve el trabajo remoto en las agencias federales (De Carlo, 2017, como se citó en Coba, 2020). Esta modalidad de trabajo continuó extendiéndose en el gobierno estadounidense, luego se extendió al sector privado. Suárez (s.f.) cita un informe de la empresa Buffer realizado en cooperación con Workfrom, Hubstaff, Trello y Doist, la cual destaca que el 43% de la población activa en los Estados Unidos trabaja de forma remota. Asimismo, el autor estima que para el año 2035, se contará con mil millones de nómadas digitales en todo el mundo.

Respecto a la definición de este término, Moreno (2012) señala que el trabajo remoto es la prestación de una actividad laboral, la cual se realiza principalmente en el hogar del trabajador o en un lugar público elegido por éste, como alternativa a la modalidad presencial que se realiza en el centro de operaciones de la empresa. El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) han establecido los componentes necesarios para romper los paradigmas de espacio y tiempo en el que se realizaba el trabajo de oficina convencional, permitiendo que se abra paso a una nueva modalidad de trabajo que permita al trabajador realizar sus labores desde cualquier lugar en el mundo.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta los retos que conlleva el desarrollo de esta modalidad de trabajo, a fin de evitar que conlleve hacia una mayor precariedad laboral. En el mismo sentido, Vocos y Martínez (2004), señalan que esta modalidad puede ser utilizada para:

- a) Cambios potenciales en los derechos y condiciones de contratación
- b) Aumentar los riesgos a la salud.
- c) Consecuencias en el ámbito extralaboral;
- d) Debilitamiento de los colectivos laborales y gremiales.

2.3. Marco legal

2.3.1. Constitución Política del Perú

Capítulo II

De los Derechos Sociales y Económicos

Artículo 22.-Protección y Fomento del empleo

El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona.

Artículo 23.-El Estado y el Teletrabajo

El trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor de edad y al impedido que trabajan.

El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo.

Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador.

Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.

2.3.2. Ley N°31572 Ley del Teletrabajo

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto regular el teletrabajo en las entidades de la administración pública y en las instituciones y empresas privadas en el marco del trabajo decente y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

2.1 La presente ley se aplica a las entidades establecidas en el artículo I del título preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo 004-2019-JUS, y a las instituciones y empresas privadas sujetas a cualquier tipo de régimen laboral.

2.2 La presente ley se aplica a todos los servidores civiles de las entidades de la administración pública y trabajadores de las instituciones y empresas privadas, sujetos a cualquier tipo de régimen laboral.

Artículo 3. Teletrabajo

3.1 El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de labores, de condición regular o habitual. Se caracteriza por el desempeño subordinado de aquellas sin presencia física del trabajador o servidor civil en el centro de trabajo, con la que mantiene vínculo laboral. Se realiza a través de la utilización de las plataformas y tecnologías digitales.

3.2 El teletrabajo se caracteriza también por:

- a. Ser de carácter voluntario y reversible.
- b. Ser de forma temporal o permanente.
- c. Ser de manera total o parcial.
- d. Flexibilizar la distribución del tiempo de la jornada laboral.
- e. Realizarse dentro del territorio nacional o fuera de este.
- f. El lugar donde se realiza se establece de acuerdo al artículo 11, siempre que el lugar acordado cuente con las condiciones digitales y de comunicaciones necesarias.

Artículo 4. Teletrabajador

4.1 Al trabajador o servidor civil que se encuentre bajo la modalidad de prestación de labores de teletrabajo se le denomina teletrabajador.

4.2 El teletrabajador y el empleador establecen, de común acuerdo, las características detalladas en el artículo 3, numeral 3.2, del teletrabajo a implementar.

Artículo 5. Coordinaciones para el teletrabajo

El empleador establece el medio y las herramientas necesarias para las disposiciones, coordinaciones, control y supervisión para desarrollar el teletrabajo, respetando la privacidad del teletrabajador.

Artículo 6. Derechos del teletrabajador

6.1 El teletrabajador tiene los mismos derechos que los establecidos para los trabajadores o servidores civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador.

6.2 A recibir las siguientes condiciones de trabajo: los equipos, el servicio de acceso a internet o las compensaciones económicas por la provisión de estos, además de la compensación del consumo de energía eléctrica, de acuerdo a las disposiciones previstas en el Capítulo IV.

6.3 A la desconexión digital.

6.4 A la intimidad, privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones y documentos privados del teletrabajador, considerando la naturaleza del teletrabajo.

6.5 A ser informado sobre las medidas, condiciones y recomendaciones de protección en materia de seguridad y salud en el teletrabajo que debe observar.

6.6 El reglamento regula los derechos del teletrabajador.

Artículo 7. Obligaciones del teletrabajador

7.1 El teletrabajador tiene las mismas obligaciones que las establecidas para los trabajadores o servidores civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador, salvo en lo referido a la asistencia al centro de labores.

7.2 Realizar el teletrabajo de manera personal, no siendo posible que este pueda ser realizado por un tercero.

7.3 Entregar y reportar el trabajo encargado por el empleador dentro de su jornada laboral.

7.4 Cumplir con todas las disposiciones emitidas por el empleador para el desarrollo del teletrabajo.

7.5 Cumplir las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el teletrabajo y la normativa vigente sobre seguridad y confianza digital, protección y confidencialidad de los datos, así como guardar confidencialidad de la información proporcionada por el empleador para la prestación de las labores.

7.6 Estar disponible durante la jornada laboral del teletrabajo para las coordinaciones que resulten necesarias.

7.7 Cuidar los bienes otorgados por el empleador, usarlos para el teletrabajo y evitar que los bienes sean utilizados por personas ajenas a la relación laboral.

7.8 Participar de los programas de capacitación que disponga el empleador.

7.9 El reglamento regula las obligaciones que asume el teletrabajador.

Artículo 8. Obligaciones del empleador

8.1 El empleador tiene las mismas obligaciones que las establecidas para los trabajadores o servidores civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador.

8.2 Comunicar al trabajador o servidor civil o teletrabajador la voluntad, debidamente motivada y con la anticipación correspondiente, de pactar un cambio en el modo de la prestación de labores, a teletrabajo o presencial, mediante cualquier soporte físico o digital que permita dejar constancia de ello.

8.3 Evaluar de forma objetiva la solicitud de cambio en el modo de la prestación de labores que presente el trabajador o servidor civil o teletrabajador para optar por el teletrabajo o retornar a labores presenciales.

8.4 A entregar las siguientes condiciones de trabajo: equipos y el servicio de acceso a internet o asignar las compensaciones económicas por la provisión de estos al teletrabajador, además de la compensación del consumo de energía eléctrica, de acuerdo a las disposiciones previstas en el Capítulo IV.

8.5 A respetar la desconexión digital del teletrabajador.

8.6 Notificar al teletrabajador sobre los mecanismos de comunicación laboral y las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el teletrabajo que deben observarse durante su jornada laboral.

8.7 Capacitar al teletrabajador en el uso de aplicativos informáticos, en seguridad de la información y en seguridad y salud en el teletrabajo.

8.8 El reglamento regula las obligaciones que asume el empleador.

Artículo 21. Tiempo de la jornada laboral y mecanismo de registro

21.1 El tiempo máximo de la jornada laboral del teletrabajador es el mismo aplicable al trabajador que labora de manera presencial.

21.2 Las exclusiones que se aplican al tiempo de la jornada laboral máxima de trabajo o de la prestación de labores, previstas en las normas que regulan la jornada de trabajo, se aplican también al teletrabajo.

21.3 Las partes pueden pactar la distribución libre de la jornada laboral en los horarios que mejor se adapten a las necesidades del teletrabajador, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, y sujetándose a las normas sobre duración de la jornada laboral.

21.4 En las instituciones y empresas privadas, las horas extras que labore el teletrabajador, después del tiempo de la jornada laboral o labore durante los fines de semana o feriados, deben ser reconocidas por el empleador conforme a ley. La realización de horas extras siempre es a solicitud y consentimiento del empleador.

21.5 En la administración pública, las horas extras que labore el teletrabajador después del tiempo de la jornada laboral o que labore a pedido del empleador durante los fines de semana o feriados son compensadas a través del otorgamiento de descanso físico equivalente. No es posible el pago de horas extras. La realización de horas extras siempre es a solicitud y consentimiento del empleador.

21.6 Cuando el empleador privado requiera implementar un mecanismo de registro de cumplimiento de jornada de teletrabajo, debe implementarlo a su costo. En el caso de la administración pública, en concordancia con

la octava disposición complementaria de la presente ley, utilizan plataformas digitales para fines de gestión de cumplimiento de jornada laboral, registro de entregables y otros que disponga la entidad pública y la Autoridad Nacional del Servicio Civil, según corresponda.

Artículo 22. Desconexión digital de la jornada laboral del teletrabajador.

22.1 El teletrabajador tiene derecho a desconectarse digitalmente durante las horas que no correspondan a su jornada de trabajo. Dicho derecho garantiza gozar de tiempo libre con motivo de un descanso, incluye las horas diarias de descanso fuera del horario de trabajo, el descanso semanal obligatorio, el período vacacional anual, las licencias por paternidad y maternidad, y las horas de lactancia, así como los permisos y licencias por accidentes o enfermedad, y otros. La desconexión digital garantiza el disfrute del tiempo libre, el equilibrio entre la vida laboral, privada y familiar.

22.2 El empleador respeta el derecho a la desconexión digital de la jornada laboral del teletrabajador, garantizando que en ese período no esté obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos que fueren emitidas, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.

22.3 Para los teletrabajadores de dirección, para los que no se encuentren sujetos a fiscalización inmediata y para los que presten labores

intermitentes o hubieran distribuido el tiempo de su jornada laboral, se establece un lapso diferenciado de, al menos, doce horas continuas en un período de veinticuatro horas, además de los días de descanso, licencias y períodos de suspensión de la relación laboral, a fin de que puedan ejercer su derecho de desconexión.

22.4 Las autoridades competentes fiscalizan el cumplimiento por parte del empleador del ejercicio del derecho a la desconexión digital de la jornada laboral del teletrabajador.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. Adecuación

Las entidades de la administración pública, las instituciones y empresas privadas que, a la entrada de la vigencia de la presente ley, cuenten con teletrabajadores, así como con servidores y trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto, dispuesta por el Decreto de Urgencia 026-2020 y el Decreto Supremo 010-2020-TR, según corresponda, se adecúan a las disposiciones establecidas en esta en un plazo máximo de 60 días calendario contados a partir del siguiente día de publicado el reglamento.

SEGUNDA. Informe sobre los avances de la implementación de la ley

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la Autoridad Nacional del Servicio Civil emiten anualmente, según sus competencias, un informe de evaluación de la implementación y aplicación de las disposiciones de la presente ley, incluyendo recomendaciones, sin perjuicio de realizar las evaluaciones periódicas necesarias, considerando antecedentes y opiniones técnicas. El informe de cada una de las mencionadas entidades se remite a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social del Congreso de la República; asimismo, es publicado en los respectivos portales web institucionales.

TERCERA. Financiamiento de la implementación del teletrabajo en la administración pública

La implementación del teletrabajo en las entidades de la administración pública de los diferentes niveles de gobierno, conforme a lo dispuesto en la presente ley, se financia con cargo a sus respectivos presupuestos institucionales, sin demandar recursos adicionales al tesoro público.

CUARTA. Reglamentación

El Poder Ejecutivo emite el reglamento de la Ley del Teletrabajo a propuesta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con la Autoridad Nacional del Servicio Civil y con la Presidencia del Consejo de ministros, a través de la Secretaría de

Gobierno y Transformación Digital, en un plazo máximo de 90 días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

Asimismo, el Poder Ejecutivo adecúa el reglamento de la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a las disposiciones de la presente ley en un plazo máximo de 90 días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

SEXTA. Canal digital de orientación sobre teletrabajo para el ciudadano

La Presidencia del Consejo de ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la Autoridad Nacional del Servicio Civil, según corresponda, implementa y mantiene un canal digital de orientación sobre teletrabajo en la plataforma GOB.PE.

SÉPTIMA. Fortalecimiento de competencias digitales para el teletrabajo

La Presidencia del Consejo de ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la Autoridad Nacional del Servicio Civil, según corresponda, articula acciones con las organizaciones del sector privado, sector público, academia y sociedad civil para el fortalecimiento

de competencias digitales para el teletrabajo como parte del ejercicio de la ciudadanía digital.

OCTAVA. Implementación de plataformas digitales

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de ministros, en coordinación con la Autoridad Nacional del Servicio Civil, promueven la creación de plataformas digitales necesarias para la implementación de la modalidad de teletrabajo en la administración pública.

Estas plataformas digitales tienen como propósito gestionar las tareas de cumplimiento de jornada laboral, registro de entregables, avisos y comunicaciones con el teletrabajador, entre otros. Asimismo, la gestión de usuarios, capacitación, supervisión, y aprobación de los procedimientos para su uso, la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

NOVENA. Modalidades formativas

En el caso de las modalidades formativas u otras análogas, se les aplica las disposiciones de la presente Ley del Teletrabajo, siempre y cuando no contravengan su naturaleza formativa.

2.4. Marco Teórico

2.4.1. Marco Teórico de Gestión del Trabajo Remoto

La teoría del valor del trabajo fue creada por Adam Smith, uno de los economistas más reconocidos de la historia y está considerado como el padre de la economía moderna. En sus hipótesis económicas mezcla filosofía, historia, psicología, ética y desarrollo económico.

2.4.1.1. Definición

Según Timothy Ferriss (2017) se refiere a la gestión del trabajo remoto al conjunto de estrategias, procesos y herramientas utilizados para coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades, tareas y proyectos realizados por equipos o trabajadores que no comparten un espacio físico de trabajo, sino que trabajan desde ubicaciones remotas y distribuidas. La gestión del trabajo remoto implica garantizar la productividad y eficiencia del equipo de trabajo, promoviendo una comunicación efectiva y el uso de herramientas tecnológicas para la colaboración y el cumplimiento de los objetivos propuestos. Además, la gestión del trabajo remoto debe ser flexible, adaptándose a las necesidades y particularidades de cada situación y equipo de trabajo.

Nick Loper, autor de "Trabajo remoto: cómo conseguirlo y triunfar" (2014): nos dice que es "La capacidad de trabajar desde cualquier lugar, gestionar el tiempo de manera eficiente, mantener una

comunicación efectiva con el equipo y tener la autonomía necesaria para tomar decisiones y cumplir con los objetivos".

Conforme a Caman (2020) en Perú al implementar el teletrabajo predomina la importancia de las tecnologías de información, sin embargo, el atropello de estas trasladaría a resultados negativos en los trabajadores, respecto al derecho de hacer una desconexión virtual fuera de espacio de trabajo, se plantea un reglamento de precauciones de algún peligro psicosocial, allí tenemos a la ansiedad, tecnoestrés, depresión o cansancio cibernético, que al final beneficiara a todo el personal.

2.4.1.2. Dimensiones del Trabajo Remoto

Las TICs Son medios o dispositivos que permiten el almacenamiento, producción y presentación de información en formatos acústicos de icono, imagen o texto. Haciendo uso de estos medios tecnológicos para el trabajador es su materia prima para poder transformar la información, En muchas ocasiones cualquiera de estos dispositivos es de propiedad del empleado sin embargo también previa gestión y autorización pueden también disponer de los dispositivos de la empresa, finalmente cualquiera sea el medio de uso el empleado debe remitir su trabajo y actividades al empleador.

Espacio físico o ambiente de trabajo, Es indispensable que el trabajador pueda contar con un domicilio a la vez este debe estar equipado con los medios informáticos y demás que requiera para el mejor desenvolvimiento laboral. Asimismo, el espacio físico de brindar seguridad al trabajador y la comodidad en cuanto al ambiente de trabajo el que debe ser adaptado en algún espacio de su hogar en el que conviven con su familia.

Modificación en la organización, El estilo de gestión se ve modificada en el teletrabajo dado que la jornada laboral no es medible como un entorno físico, Por ello las formas de control para con los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades se basarán en la confianza el grado de comunicación y los objetivos a cumplir, El jefe inmediato deberá tener la transparencia y fomentar la flexibilidad de las habilidades y competencias del colaborador para que esté pueda sopesar sus actividades familiares y laborales, en resumen el trabajador remoto debe contar con una amplia disponibilidad de organización logrando una armonía en el desempeño laboral y un adecuado rendimiento.

2.4.2. Marco Teórico de Desempeño Laboral

2.4.2.1. Teoría del desempeño laboral

Arias Galicia (1980), señala que la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa

del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Su importancia radica en que es un método de realimentación del comportamiento laboral que nos ayuda a tomar decisiones respecto al desarrollo, remuneración, promoción y establecimiento del plan de carrera del trabajador, además siendo un procedimiento sistemático y periódico permite la comparación entre el desempeño de una persona en su trabajo y una pauta de eficiencia definida por la conducción de la empresa, lo que también permite una mayor productividad en cuanto al desempeño total de la empresa puesto a través de la evaluación del desempeño, se puede crear un plan para corregir cualquier deficiencia y mejorar el desempeño.

2.4.2.2. Definición

El concepto de desempeño laboral puede variar según los autores y las disciplinas, pero en general, se refiere al nivel de eficacia y eficiencia con el que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el trabajo.

Según Wayne Cascio (2012) define el desempeño laboral como "el grado en que un empleado cumple con los requisitos del trabajo, alcanza los objetivos y metas establecidos, y se comporta de manera coherente con los valores y normas de la organización". En otras palabras, el desempeño laboral se mide por la capacidad de un empleado para cumplir con las responsabilidades asignadas, lograr

los objetivos específicos y actuar de acuerdo con las expectativas de la organización en términos de comportamiento y conducta en el trabajo. El desempeño laboral también puede ser evaluado en términos de calidad, cantidad, tiempo y costo de las tareas y responsabilidades realizadas por un empleado en su puesto de trabajo.

2.4.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral

En cuanto al evaluar el trabajo del colaborador es una labor importante y como variable el desempeño es dependiente con relación a la evaluación. El desempeño del personal es importante para los procedimientos de entrenamiento y compensación. Así también tiene tres dimensiones como son: rendimiento de esta, comportamiento laboral y desempeño contextual.

Es importante señalar que la satisfacción laboral en los últimos 20 años ha crecido bastante dentro de muchas investigaciones entre tesis y artículos científicos en la categoría de management y business, este como relacionado con el desempeño de los colaboradores.

La actual coyuntura que vivimos ha exigido a muchas empresas e instituciones a realizar sus actividades a través del teletrabajo desde sus hogares muchas veces los jefes no consideran la situación familiar, El espacio físico, psicológico y Los medios tecnológicos con

el que cuente el trabajador para poder desarrollar y continuar realizando sus actividades laborales.

El compromiso institucional compone un procedimiento a través del cual los trabajadores establecen un vínculo con determinada empresa haciendo un reconocimiento con la conexión entre los valores que poseen ambos. Por otra parte, se encuentra el empoderamiento que consiste en una agrupación de estructuras, políticas, condiciones y prácticas que posibilitan el traspaso de autoridad y poder, a partir del nivel superior al inferior, incrementando el ingreso de recursos e información pública.

Conocimiento del trabajo se relaciona con las competencias que posee el personal y su vínculo con la capacidad de promover la productividad. De esa manera la competencia laboral está en concordancia con las habilidades, actitudes, valores y conocimientos que posibiliten a un colaborador determinado desarrollar de modo adecuado en sus responsabilidades designadas. Entretanto, está relacionada la capacitación laboral con los actos cuya finalidad es el fortalecimiento y desarrollo de las competencias y capacidades que faciliten que el rendimiento laboral mejore, por ese motivo se considera un componente principal a la formación en el desempeño y en fortalecimiento de la ventaja competitiva, elementos que cooperan en la consolidación organizacional. En tal sentido, las TIC son actualmente un tema de mucha importancia en las empresas con el

fin de mejorar el desempeño de las labores y, por ende, un rendimiento laboral óptimo.

Productividad laboral. La productividad laboral está relacionada directamente con el desempeño que pueda tener un trabajador en su centro de labor y el uso de los recursos que pueda alcanzar y utilice para lograr alcanzar el cumplimiento de su tarea asignada, la responsabilidad y motivación son factores que influyen en la productividad. La flexibilidad horaria en el trabajo remoto afecta de manera directa y significativa en la productividad laboral. Los jefes inmediatos y o responsables deben considerar que es la motivación es el impulso de los trabajadores a cumplir con su actividad, Con el único fin de lograr un propósito que conllevaría conseguir del éxito de su desempeño laboral.

2.5. Marco Conceptual

Concepto de gestión

La gestión se refiere a un conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo dentro de una empresa con el fin de alcanzar una meta o objetivo específico de forma planificada.

Pasos de la gestión

Para Muñoz (2016) los componentes de una gestión son:

- **Planificación:** Se determinan las metas a plazo determinado, partiendo de un estudio minucioso del contexto real.

- **Organización:** Se establecen las operaciones y estrategias a seguir para lograr las metas planteadas.

- **Dirección:** Es poner en marcha de lo proyectado, teniendo en ocasiones que haber necesariamente un representante que lidere a un equipo de personas para que laboren conjuntamente para obtener objetivos planteados.

- **Control:** Etapa final, cuando difieren los resultados conseguidos con lo proyectado con anticipación.

Tipos de gestión

Para Valencia (2017) las tipologías de gestión son:

- **Gestión empresarial.** Son las diversas actividades que se encuadran en un plan estratégico de servicios y que contribuyen al desarrollo de la organización.

- **Gestión de carteras.** Es la acción que consiste en tomar decisiones de inversión y emplearlas a los activos seleccionados de manera prudencial y personalizada.

- **Gestión de proyectos.** Es el manejo de una sucesión de recursos con la finalidad de desplegar un propósito en un tiempo fijo.

- **Gestión ambiental:** Se refiere al orden de actividades orientadas a la mejora razonable de un plan u organización, de forma que impacte en lo posible en el medio de vida.

- **Gestión social.** Es la serie de instrumentos y planes para promover la inclusión social, busca un mayor vínculo entre los integrantes de una sociedad.

- **Gestión del conocimiento.** Se refiere a la transferencia de usanzas y sapiencias entre los miembros de una organización.

- **Gestión pública:** Es la gerencia de los recursos del Estado, que busca el mayor beneficio de la población, concretamente, es la propia tarea del Poder Ejecutivo.

Concepto de Trabajo Remoto

El trabajo remoto es toda actividad que realiza un trabajador en su propio domicilio, respondiendo a criterios normativos que fueron dadas dentro del contexto de la pandemia originada por el COVID-19. La labor virtualizada consiste en realizar una actividad desde el domicilio del trabajador; empleando para ello herramientas o recursos de la

comunicación electrónica que posibiliten la concreción de las labores fuera de la institución laboral

Importancia del Trabajo Remoto

Esta etapa de eventualidad y retraining social, ha asistido una rápida aceptación y prontitud en la ejecución de sistemas digitales innovados en gran parte de las instituciones las mismas se vienen transformando en modernas y más eficaces en cuanto a operatividad, asimismo que están asimilando una sapiencia institucional innovada, en el que la tolerancia en la labor es la particularidad o peculiaridad que se va admitiendo al interior de los consorcios en beneficio de los participantes. Se estima que estos actos son transitorios; por consiguiente, se puede decir que las organizaciones que no consigan acomodarse en este cambio, en un futuro contiguo tendrán la urgencia de hacer estas innovaciones con fines de competitividad en el mercado, donde ya es una realidad que el trabajo remoto es necesario

Ventajas del Trabajo Remoto

Flexibilidad: El trabajo remoto permite a los empleados tener mayor flexibilidad en su horario y en la gestión de su tiempo, lo que les permite equilibrar mejor su vida personal y profesional.

Ahorro de tiempo y dinero: Al no tener que desplazarse a la oficina, los empleados ahorran tiempo y dinero en desplazamientos, lo que reduce el estrés y aumenta la calidad de vida.

Mayor productividad: Al evitar las distracciones típicas de la oficina, como las interrupciones constantes o las reuniones improductivas, los empleados pueden concentrarse mejor en sus tareas y ser más productivos.

Reducción de costos: El trabajo remoto puede reducir los costos para los empleadores, ya que no tienen que invertir en espacios de oficina y otros gastos relacionados.

Mayor diversidad: Al permitir el trabajo remoto, las empresas pueden acceder a un talento más diverso y global, lo que puede mejorar la creatividad y la innovación.

Mayor retención de empleados: El trabajo remoto puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que puede mejorar la retención de talento a largo plazo.

Menor impacto ambiental: Al reducir los desplazamientos y el uso de energía en la oficina, el trabajo remoto puede ayudar a reducir la huella de carbono de las empresas y contribuir a un mundo más sostenible.

Desventajas del Trabajo Remoto

Las principales desventajas que presenta el trabajo remoto son las siguientes:

Falta de organización. Una dificultad que afrontan quienes laboran de manera remota es la falta de organización, específicamente en lo que se refiere al espacio laboral. Trabajar en el hogar, puede ser difícil organizar un espacio específico para laborar. Ese apuro, con el pasar de los días, puede acabar complicando los horarios al momento de ejercer las labores profesionales con los quehaceres del hogar. Es importante que no solo se definan los horarios para laborar, sino también los espacios físicos para concretarlo.

Acumulación de tareas. La aglomeración de tareas está conexas con la falta de distribución de tiempo. Pudiera ser que, por laborar en el hogar, se asuma más acciones de las que efectivamente se logra ejecutar, lo que resulta en retardos de entrega o inclusive noches en desvelo para lograr cumplir los plazos determinados.

Aislamiento. Laborar solo tiene sus ventajas especialmente en lo que se refiere al silencio. Pero, con el paso de los días, puede que se sienta algo de retraimiento y soledad. Si se comienza a percibir la falta de realizar una actividad cerca de otras personas, actualmente existe espacios de coworking en los que hay la posibilidad de trasladar tu ordenador personal y labora al lado de otras personas.

Problemas de comunicación. El hecho de no participar de manera presencial, ósea, en relación con las personas que trabajas, puede originar dificultades de comunicación, las tergiversaciones. Eso ocurre primariamente si se trabaja en una institución que no tiene un lugar y consiente que sus trabajadores ejerzan sus acciones en sus domicilios.

Aumento de los gastos domésticos. Si no se tiene un buen plan de Internet en la vivienda, es posible que se tenga que contratar uno mejor. Asimismo, es viable que acreciente el costo de tu cuenta de energía, ya que se necesita de un ordenador conectado permanentemente, también de la luz eléctrica encendida durante el horario en el que prefieras laborar. Puede que también acrecienten los costos de alimentación, toda vez que se permanece todo el día en el hogar.

Evaluación del Desempeño Laboral

Los aspectos que deben tenerse en cuenta para evaluar el desempeño laboral son los siguientes:

Producción y eficacia. Un trabajador se debe regir por metas concretas y efectuarla en el plazo determinado. Ello se denomina producción. Un eje que conseguimos fiscalizar a través de un registro productivo y proporcionando los materiales perfectos para que la aptitud de la persona sea lo más eficiente. Toda vez que también debe haber producción, asimismo debe coexistir eficacia.

Eficiencia. La eficacia se faculta en incluir todos los talentos en su totalidad. De esta manera, la eficacia radica fundamentalmente en el hecho de que un trabajador logre su labor a tiempo, en base a las metas evidentes y que la institución como el usuario quede satisfechos con el efecto logrado.

Presencia en el medio laboral. Un trabajador es eficaz, fructuoso y su labor es de eficacia. Estas cualidades de estructura emocional deben ser equivalentemente tomadas en consideración cuando se trata de valorar el desempeño laboral.

Cualidad. La cualidad es muy esencial en el desempeño laboral, de hecho, repercute en la producción y en la interrelación organizacional. - Esfuerzo. El desempeño laboral igualmente podría valorarse en los procesos de la voluntad y el valor. - Labor en equipo. Coordinar apropiadamente con los integrantes del grupo de trabajo es base principal para obtener mejores resultados en el trabajo

Factores que influyen en el Desempeño Laboral

El desempeño laboral de un empleado puede verse afectado por varios factores, tanto internos como externos. Algunos de los factores más comunes que influyen en el desempeño laboral son los siguientes:

La motivación: La motivación es un factor clave que influye en el desempeño laboral de un empleado. Si un empleado se siente motivado

y comprometido con su trabajo, es más probable que tenga un mejor desempeño.

La formación y la capacitación: La formación y la capacitación son importantes para desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para realizar un trabajo de manera eficiente y eficaz.

La comunicación: La comunicación clara y efectiva es esencial para garantizar que los empleados comprendan sus roles y responsabilidades y puedan colaborar con otros miembros del equipo.

El ambiente de trabajo: El ambiente de trabajo puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral. Un ambiente de trabajo positivo y saludable puede aumentar la motivación y la satisfacción de los empleados.

Los recursos y herramientas: Los empleados necesitan tener acceso a los recursos y herramientas necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

La cultura organizacional: La cultura organizacional puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral. Una cultura que fomenta la innovación, la colaboración y el desarrollo personal y profesional puede motivar a los empleados a mejorar su desempeño.

La remuneración y los incentivos: La remuneración y los incentivos pueden ser un factor motivador para los empleados. Si los empleados sienten que están siendo recompensados por su trabajo, es más probable que estén motivados para mejorar su desempeño.

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

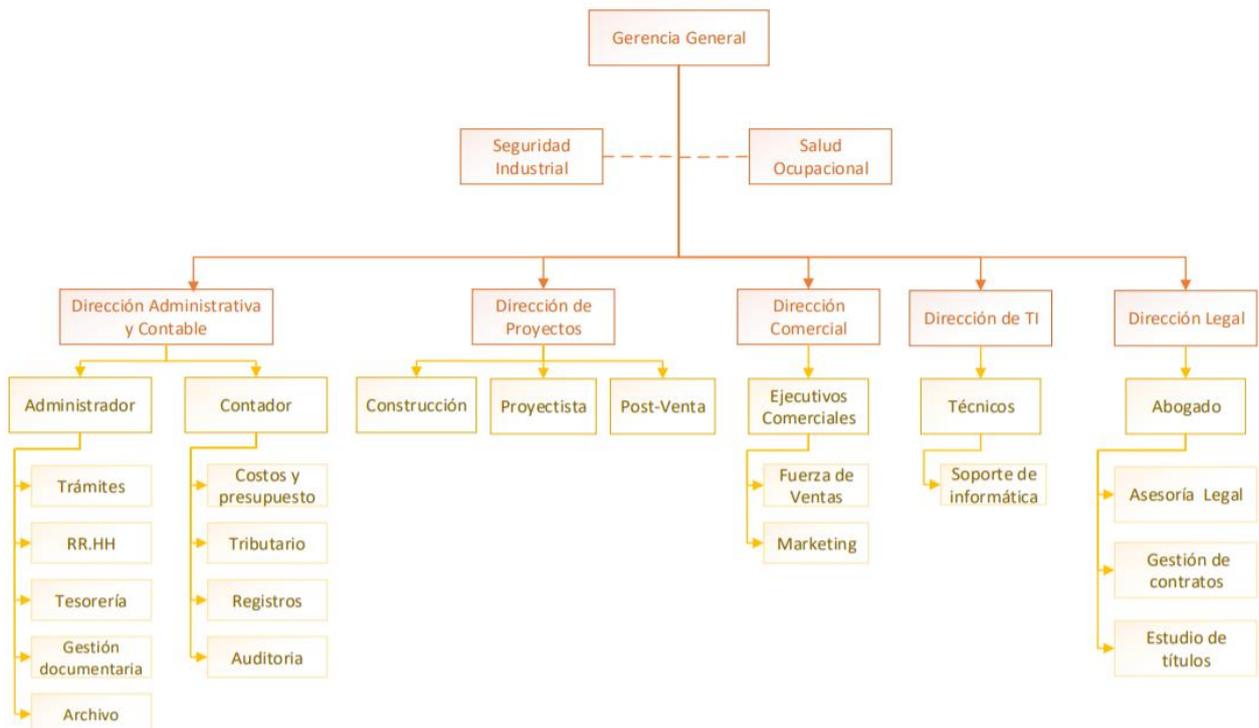
3.1. Descripción del puesto

Administrador y Ejecutivo Comercial

El Administrador es el encargado de apoyar a la gerencia general, en la gestión administrativa, trámites, manejo y archivo de documentos en general, mediante el uso adecuado de herramientas informáticas y otros.

El Ejecutivo comercial es el encargado de Descubrir y buscar nuevas oportunidades de ventas, negociar acuerdos y mantener la satisfacción del cliente.

3.2. Ubicación del puesto en el organigrama



3.3. Funciones del puesto

Administrador

1. Recibir, revisar y registrar la documentación que ingresa y sale de la Gerencia, sea manual o a través del Sistema de trámite Documentario.
2. Administrar los fondos de caja chica asignados al área, en forma eficiente y de acuerdo a las políticas y normas de la Empresa.
3. Control del acervo documentario que ingresan o salen de la oficina.
4. Redactar, tomar dictado y digitar documentos internos y externos.
5. Coordinar reuniones y preparar la agenda según indicaciones del Gerente.
6. Preparar y ordenar la documentación a tratar en las reuniones.
7. Solicitar, mantener y distribuir los útiles de oficina, según necesidades del área.
8. Redactar documentos de acuerdo con las indicaciones generales y con criterio propio.
9. Automatizar la documentación por medios informáticos; así como organizar y archivar la documentación en general de la Gerencia.
10. Cumplir toda función o encargo asignado por su jefe inmediato y aquellas que, por iniciativa propia, conlleven a mejorar la eficiencia de la Empresa.
11. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
12. Realizar, semanalmente un sustento de contabilidad de todos los egresos e ingresos.
13. Realizar pago de planilla, de servicios, de movilidad y proveedores.
14. Realizar trámites de autorización, documentación, entre otros.
15. Enviar notificaciones a los clientes de vencimiento de las cuotas de pago.

16. Coordinar con los bancos firma de minuta, de escritura pública, cartas fianzas y los desembolsos.
 17. Supervisión a las unidades de negocia, relacionados a los ingresos por cobranza y los depósitos bancarios.
 18. Preparar el estimado semanal de recaudación de cobros de pago.
 19. Redactar cartas, informes, documentos internos, entre otros; para la revisión y firma del Gerente General.
 20. Consolidar y gestionar el envío de la documentación que es remitida diariamente a la Oficina de Lima.
 21. Llevar a cabo trámites varios que le sean asignados ante organismos y/o empresas externas.
 22. Llevar a cabo trámites ante notarias y diferentes instituciones para la distribución de cartas notariales u otros documentos que sean requeridos.
 23. Asistir en la ejecución de encargos varios que le sea asignado.
 24. Verificar la atención de la documentación urgente, ejerciendo el control previo concurrente para evitar observaciones posteriores.
 25. Tramitar pasajes y viáticos (en caso de viajes) del personal de la Gerencia.
- Atención y recepción de llamadas telefónicas, manejo de recepción de documentos y digitalización.

Ejecutivo Comercial

1. Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.

2. Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada.
3. Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.
4. Otras tareas que competan a su puesto y desarrollo profesional.
5. Capacitación constante a personal a cargo.
6. Realizar estudios de mercado para identificar posibilidades de venta y evaluar las necesidades del cliente.
7. Buscar activamente nuevas oportunidades de venta a través de llamadas en frío, el establecimiento de contactos y los medios sociales.
8. Crear revisiones e informes frecuentes con datos financieros y de ventas.
9. Desarrollar, ejecutar y controlar el Plan de Ventas de la Empresa.
10. Generar informes y reportes al Gerente, de acuerdo a los requerimientos de la jefatura.
11. Mantener constante presencia con los Clientes, con el propósito de adelantarse a sus necesidades, efectuar seguimiento a los trabajos en ejecución, dando pronta solución a sus solicitudes.
12. Velar por la mantención y actualización de la Base de Datos Comercial.

3.4. Clientes Internos

La empresa Inmobiliaria Pajuelo S.A.C tiene diversos clientes alrededor de lima metropolitana entre las cuales se encuentran constructoras y Agentes inmobiliarios:

- PC Ingeniería y Procesos S.A.C.
- Constructora Ica S.A.C.
- Win &Win

3.5. Inconvenientes en el trabajo

- Falta de equipos tecnológicos para trabajar de manera remota.
- Falta de comunicación entre las áreas de trabajo

3.6. Beneficios de la empresa

- Buena remuneración
- Igualdad de Oportunidades
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Capacitaciones Constantes

3.7. Propuesta de Mejora

- Implementar equipos tecnológicos los cuales permitan el correcto desarrollo de las actividades
- Mejorar la comunicación interna del equipo de trabajo

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- 1.- Se concluye que el trabajo remoto se relaciona significativamente con el desempeño laboral; porque existe un binomio entre el trabajo remoto y el desempeño laboral al incrementar significativamente el trabajo remoto va a aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la Inmobiliaria Pajuelo. S. A. C.

- 2.- Se concluye que el trabajo remoto, genera una dinámica de productividad, de ingresos económicos, ya que el trabajo remoto y presencial puede generar mayores costos para la empresa.

- 3.- Se concluye que no existe técnicas apropiadas de evaluación del desempeño y el sistema de recursos humanos a fin de que el colaborador se motive y se comprometa con la empresa Inmobiliaria Pajuelo S. A. C.

4.2. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda buscar las alternativas que ayuden a profundizar y mejorar la apreciación de los trabajadores sobre su ambiente laboral.

- 2.- Se recomienda que haya un vínculo laboral entre la gerencia y los trabajadores, este vínculo va a ser fructífero económicamente para la inmobiliaria Pajuelo S. A. C.

- 3.- Se recomienda crear técnicas para poder evaluar el desempeño de los trabajadores, crear cultura de mejora en los trabajadores sobre el cumplimiento de los objetivos.

Fuente Bibliográfica

Camacho Vásquez Ander Antonio y. Mera Díaz Dalton Giamberti. Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Chanamé cars EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017.

Coba, F. M. T. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú, 11(13), 439-458. Recuperado de: <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/download/53/108>

Crystal Research And Technology; Año: 2022 vol. 57

Espitia Cogollo, Edeimis; Echeverría, Gustavo A.; Piro, Oscar E.; Jios, Jorge L.; Ulic, Sonia E.

Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. RM Ocampo Bustos, A Juárez García, LF Arias Galicia... - Liberabit, 2015 - scielo.org.pe... la relación entre el Engagement laboral, aspectos sociodemográficos y ... laboral) están el apoyo social de supervisores y compañeros, la retroalimentación positiva del desempeño, laboral.

Figuroa Gomez, C. (2018). Factores del desempeño laboral. Recuperado el 21 de 08 de 2021, de

<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcefuentes/TESIS/2018/05/43/Figuroa-Carlos.pdf>

Guthert, O. (2019). Perspectives of young professionals teleworking in France. Thesis Graduate, University of Applied Sciences, France.

Hernández, S. (2010). R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación, 3.

Huamaní Gabancho, Luis Enrique. Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019

Leguía Maucaylle, Marcelina. Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019

Leite, A, Silveira, T., Lemos, D. (2020). Implicaciones del trabajo a distancia en una empresa de base tecnológica. Dialnet, 10(1).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7774785>

Liderazgo y éxito escolar en contextos desfavorecidos: La perspectiva de los directores

Marta Camarero Figuerola, Juana María Tierno García, Rosario Barrios Arós, Pilar Iranzo García

Moreno, M. N. (2012). Novedades en materia de modalidades contractuales: contrato indefinido para pequeñas empresas, trabajo a tiempo parcial y trabajo remoto. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social, (115), 193-220. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3936390>

Oyague Huamán, Dora Ysabel. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018

Perhalomethyl Chromones: Spectroscopic, X-Ray Diffraction, Hirshfeld Surface, and Density Functional Theory Studies of the Noncovalent Interactions

Revista de educación, ISSN 0034-8082, N° 388, 2020, págs. 167-192

Rojas Lazaro, C. J. (2021). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020. Tesis de maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

Salas Rojas & Salazar Maza La Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Químicos Limpieza y Servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016

Schiff, F. W. (1979, 2 de setiembre). Working at home can save gasoline. The Washington Post. Recuperado de <https://www.washingtonpost.com/archive/opinions/1979/09/02/working-at-home-can-save-gasoline/ffa475c7-d1a8-476e-8411-8cb53f1f3470/>

Vocos, F., & Martínez, O. A. (2004). Teletrabajo: ¿otro canto de sirenas? El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresarial (Cuadernos del TEL). Buenos Aires, Argentina: Taller de Estudios Laborales. Recuperado de <http://www.tel.org.ar/spip/descarga/teletrabajo.pdf>