

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



EL TRABAJO REMOTO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR SEGUROS EN LIMA, EN EL PERIODO POSTPANDEMIA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Jorge Francisco Calderón García

Código 20182372

Scarlett Isabel Campos Mendoza

Código 20152796

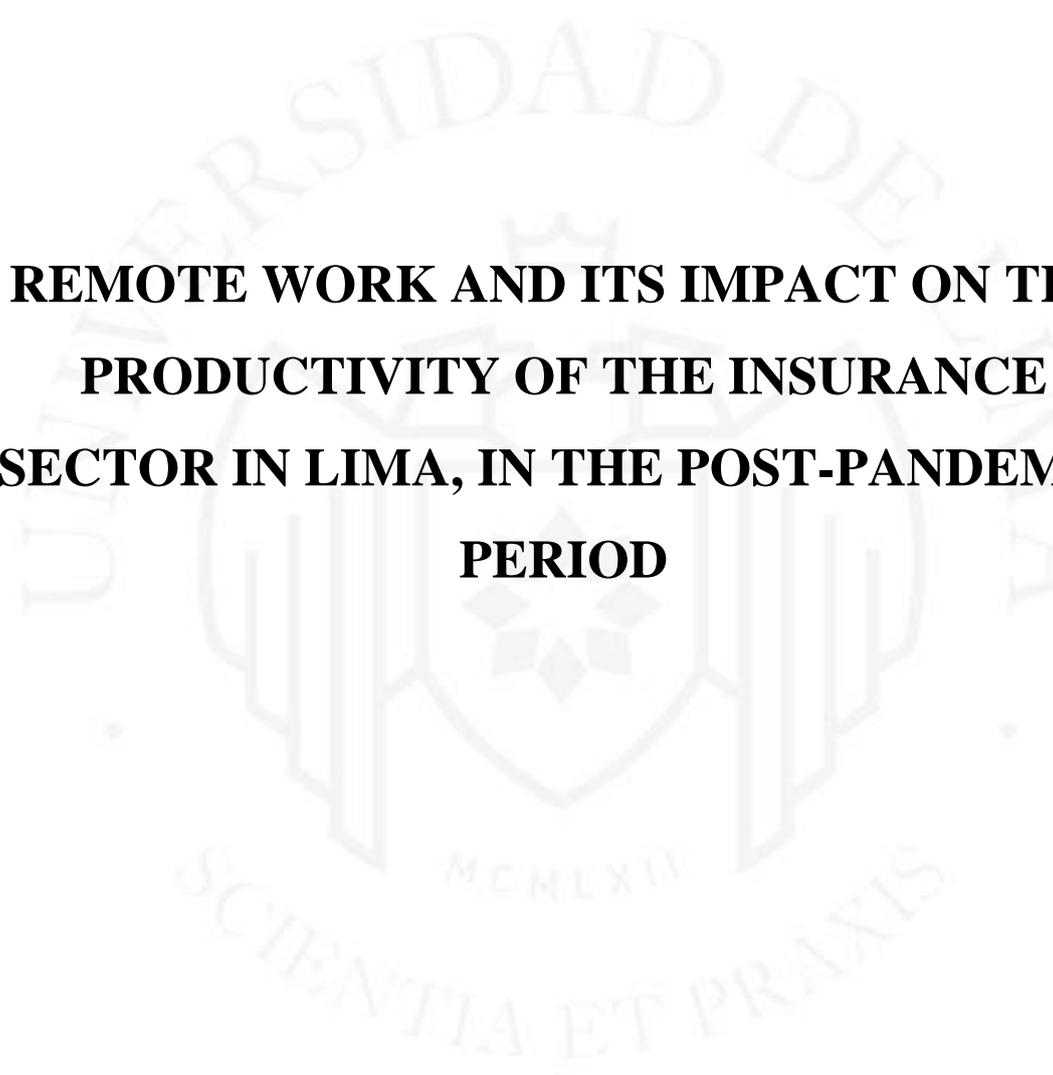
Asesor

Giancarlo Medroa Delgado

Lima – Perú

Abril del 2024





**REMOTE WORK AND ITS IMPACT ON THE
PRODUCTIVITY OF THE INSURANCE
SECTOR IN LIMA, IN THE POST-PANDEMIC
PERIOD**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Importancia de la investigación	19
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	19
1.5. Limitaciones del estudio	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas.....	28
2.3. Definición de términos básicos.....	32
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS	
34	
3.1. Formulación de Hipótesis	34
3.1.1. Hipótesis Principal.....	34
3.1.2. Hipótesis Específicas	34
3.2. Variables y operacionalización de variables.....	35
3.2.1. Variables	35
3.2.2. Operacionalización de las variables.....	37
3.3. Aspectos deontológicos de la investigación	38

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	40
4.1. Diseño metodológico	40
4.1.1. Enfoque	40
4.1.2. Tipo de investigación	40
4.1.3. Alcance de la investigación	40
4.1.4. Diseño de la investigación	41
4.2. Diseño muestral	41
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	44
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
5.1. Descripción de resultados	45
5.1.1. Descripción de la muestra.....	45
5.1.2. Resultados de la variable independiente.....	48
5.1.3. Resultados de la variable dependiente	56
5.2. Análisis de fiabilidad y validez del instrumento.....	63
5.2.1. Análisis de fiabilidad desde la variable independiente	64
5.2.2. Análisis de fiabilidad desde la variable dependiente	65
5.2.3. Análisis de validez	66
5.3. Prueba de normalidad	68
5.4. Prueba de correlación (hipótesis).....	69
5.4.1. Prueba de hipótesis general.....	69
5.4.2. Prueba de hipótesis específica 1	70
5.4.3. Prueba de hipótesis específica 2	71
5.4.4. Prueba de hipótesis específica 3	71
5.5. Prueba de regresión.....	72
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Operacionalización de la variable independiente	37
Tabla 3.2 Operacionalización de la variable dependiente	38
Tabla 4.1 Número de trabajadores por empresa de seguros	42
Tabla 5.1 Validez por Prueba de KMO y Barlett	67
Tabla 5.2 Validez por Varianza total explicada.....	67
Tabla 5.3 Prueba de normalidad de dimensiones y variables	69
Tabla 5.4 Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis general	70
Tabla 5.5 Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 1	70
Tabla 5.6 Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 2	71
Tabla 5.7 Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 3	72
Tabla 5.8 Modelo de regresión lineal múltiple	72
Tabla 5.9 Coeficientes del Modelo de Regresión lineal múltiple.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5.1 Resultados Edad	45
Figura 5.2 Resultados Sexo	46
Figura 5.3 Resultados Zona de residencia	46
Figura 5.4 Resultados Compañía de trabajo	47
Figura 5.5 Resultados Tipo de seguro de la compañía	48
Figura 5.6 Resultados Horas de trabajo remoto.....	48
Figura 5.7 Resultados Satisfacción de las horas de las horas de trabajo remoto	49
Figura 5.8 Resultados Días de trabajo remoto	49
Figura 5.9 Resultados Satisfacción de días de trabajo remoto	50
Figura 5.10 Resultados Condición del espacio de trabajo	51
Figura 5.11 Resultados Control del tiempo trabajado	51
Figura 5.12 Resultados Pérdida del contacto social	52
Figura 5.13 Resultados Orientación al trabajo remoto	53
Figura 5.14 Resultados Intrusión tecnológica.....	53
Figura 5.15 Resultados Balance entre trabajo y familia	54
Figura 5.16 Resultados Agotamiento laboral	55
Figura 5.17 Resultados Cantidad de tiempo trabajo	56
Figura 5.18 Resultados Innovación de procesos.....	57
Figura 5.19 Resultados Forma de trabajo	58
Figura 5.20 Resultados Satisfacción del método de trabajo	59
Figura 5.21 Resultados Expectativa laboral	59
Figura 5.22 Resultados Eficiencia laboral	60
Figura 5.23 Resultados Flexibilidad laboral	61
Figura 5.24 Resultados Libertad y autonomía	61
Figura 5.25 Resultados Movilidad laboral.....	62
Figura 5.26 Resultados Carga de trabajo	63
Figura 5.27 Análisis de fiabilidad de la dimensión Horario laboral	64
Figura 5.28 Análisis de fiabilidad de la dimensión Recursos laborales	64
Figura 5.29 Análisis de fiabilidad de la dimensión Demandas del trabajo.....	65
Figura 5.30 Análisis de fiabilidad de la variable Trabajo remoto	65

Figura 5.31 Análisis de fiabilidad de la dimensión Desempeño.....	65
Figura 5.32 Análisis de fiabilidad de la dimensión Actividad laboral.....	66
Figura 5.33 Análisis de fiabilidad de la variable Productividad.....	66



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia.....	86
Anexo 2: Cuestionario	89



RESUMEN

La presente investigación pretende analizar la relación entre el trabajo remoto con la productividad laboral dentro del sector seguros en Lima, a partir de la etapa post pandemia. Es así, como se optó por recoger investigaciones científicas, tanto nacionales como internacionales, que se encuentren estrechamente relacionadas al problema general, con el fin de contar con un panorama apropiado para el desarrollo del estudio. Asimismo, para explorar más a fondo del tema se realizó una metodología de tipo cuantitativa, donde se empleó como herramienta un cuestionario hacia 308 trabajadores del sector en mención en la ciudad de Lima. En la cual, se consideraron las variables previamente mencionadas, así como las dimensiones horario laboral, recursos laborales y demandas del trabajo para la primera, y desempeño y actividad laboral para la segunda, así como los indicadores correspondientes a cada una de ellas. Llegando a la conclusión, de que la variable independiente, en este caso “trabajo remoto”, influye significativamente sobre la variable dependiente, “productividad laboral”, demostrando así una correlación entre ambas y por lo tanto comprobando nuestra hipótesis principal planteada.

Línea de investigación: 5200 - 31.a1

Palabras clave: trabajo remoto, productividad laboral, postpandemia, seguros

ABSTRACT

This research aims to analyze the relationship between remote work with labor productivity within the insurance sector in Lima, starting from the post-pandemic stage. This is how it was decided to collect scientific research, both national and international, that is closely related to the general problem, in order to have an appropriate overview for the study. Likewise, to further explore the subject, a quantitative methodology was carried out, where a questionnaire was used as a tool for 308 workers of the sector in question in the city of Lima. In which, the previously mentioned variables were considered, as well as the dimensions of working hours, labor resources and job demands for the first, and performance and labor activity for the second, as well as the indicators corresponding to each of them. Coming to the conclusion that the independent variable, in this case "remote work", significantly influences the dependent variable, "labor productivity", thus demonstrating a correlation between the two and therefore verifying our main hypothesis.

Line of research: 5200 - 31.a1

Key words: remote work, labor productivity, post-pandemic, insurance

INTRODUCCIÓN

A finales del 2019, se originó la pandemia por Covid-19 que tuvo como punto inicial a la ciudad de Wuhan, China; y a ella se sumaron la gran mayoría de países y áreas geográficas en general. Esta situación generó estragos alrededor del mundo en distintos ámbitos, donde la población; además de la terrible crisis sanitaria, tuvo que buscar alternativas para resistir también ante la problemática económica y laboral.

Una vez que esta enfermedad ingresa al Perú, el gobierno vigente toma medidas de contención del virus en pro de mantener a la ciudadanía fuera de peligro de contagio, pero las mismas causaron distintos estragos en los trabajadores, pues fue necesaria una cuarentena obligatoria. En este punto, el mercado laboral tuvo que adaptarse a este nuevo contexto, pues el cese de las actividades interfiere con la presencialidad que requieren puestos específicos de trabajo.

Dentro del sector seguros, el Estado de Emergencia y posteriormente, el aislamiento social obligatorio dictado por el Estado, produjo un efecto en el bajo volumen de contratación, así como en los canales de esta. Sin embargo, el potencial de adaptación a este nuevo contexto permitió explorar nuevas oportunidades de la mano de las últimas herramientas tecnológicas, como la implementación del trabajo remoto como método de trabajo para los colaboradores de la empresa y la generación de nuevos canales de venta por medio del e-commerce (Bonilla, 2019).

A partir de ello, distintas empresas del sector han visto cambios en el desarrollo de sus actividades, dentro de estos, se puede destacar el desempeño de los integrantes de esta. Es así como, a través de este documento se analizará el impacto que tuvo el trabajo remoto en la productividad laboral en las empresas del sector seguros en Lima Metropolitana.

Es por ello por lo que se plantearon las hipótesis respectivas a las variables y dimensiones del presente trabajo, construyendo enunciados que estén relacionados a los objetivos y problemas de la investigación. La finalidad es encontrar un resultado que compruebe o rechace lo señalado, lo cual nos proporcione información importante acerca del tema de estudio y cree un precedente.

Asimismo, se aplicó un cuestionario virtual a una muestra representativa de 308 trabajadores del sector seguros en la ciudad de Lima y se utilizaron diferentes pruebas estadísticas mediante el programa informático SPSS, del cuál se obtuvieron los datos y gráficos requeridos para el desarrollo del análisis y discusión de resultados correspondiente, relacionándolos además con revistas científicas citadas previamente.

Finalmente, se presentan las conclusiones generales y específicas que consideran los hallazgos obtenidos en cada aspecto del presente trabajo, así como las recomendaciones respectivas que corresponden a las propuestas que planteamos acerca del resultado mostrado frente al problema de investigación abordado.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antes de profundizar con el tema de investigación se tiene que comprender el margen contextual en el que se desarrolla el estudio, por lo que este capítulo va a permitir una mejor comprensión del mismo. Dentro de este capítulo se va a abarcar la situación donde se encuentra la investigación, así como la importancia y limitantes que tiene la misma hacia el conocimiento general.

1.1. Descripción de la situación problemática

En cuanto al origen de la pandemia por Covid 19, un informe de la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2020) afirma que, a finales del 2019, se detectó una nueva enfermedad en Wuhan, China de un conjunto de casos de neumonía del que se desconocía su etiología.

Además, a partir del creciente número de casos en el país y los nuevos brotes que aparecían en otros, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró: “esta propagación de la enfermedad comprende una emergencia de salud pública de importancia internacional”.

Asimismo, la OPS, anunció que, durante el período de inicios del 2020 hasta el 4 de febrero del mismo año, según la OMS se lograron notificar la suma de 20,630 casos confirmados por laboratorio de infección por el 2019-nCoV en 24 naciones, aunque la mayor parte de estos (99%) se continúan informando desde China (2020).

La situación epidemiológica recaló a tal punto que el 11 de marzo de 2020, la OMS declaró la situación a escala pandémica por coronavirus, a partir del alto número de casos en 112 países fuera del país chino. En cuanto a Latinoamérica, el nivel de contagios y muertes que tuvo la región fue significativo al igual que el impacto socioeconómico en cada uno de los países que la conforman. Los países más afectados, considerados como de alta prevalencia, son Brasil (1,767), Chile (2,116), Panamá (2,082) y Perú (1,889), durante el período del 1 de marzo y el 31 de agosto del 2020. Por otro lado, el PBI a nivel de Latinoamérica decreció de forma que las tasas que apuntaban a un crecimiento económico de plazo extendido de 2,25% al 60% de probabilidad, en el mes

de abril según las proyecciones del Banco Mundial y el FMI, la tasa de crecimiento promedio apuntaba a una zona negativa alrededor del 1% (Filgueira et al., 2020).

Asimismo, respecto al empleo y la pobreza, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) señala que se espera que el número de individuos en condición de pobreza se elevará en 45,4 millones en 2020, por ende, el total de personas en dicha situación atravesaría de 185,5 millones en 2019 a 230,9 millones en 2020, cifra que simboliza el 37,3% poblacional a nivel Latinoamérica.

Mediante un reporte de la OPS, se expresa que en el caso de Perú, el día 5 de marzo del 2020 se confirmó el primer caso por esta enfermedad, en un individuo con historial de haber viajado a los países España, Francia y República Checa, a partir de esta fecha hasta el 12 de enero de 2022 se han recolectado muestras para 22 674 737 personas con Covid-19, obteniendo así 2 440 349 casos confirmados, 20 234 388 negativos y 203 193 muertes, generando una situación atípica, donde el Estado tuvo que tomar medidas que preserven la salud de la población, pero que perjudicó las operaciones de diversas empresas de distintos rubros (2022). A partir del Decreto Supremo N° 044- 2020-PCM, se manifestó el Estado de Emergencia Nacional, el cual limita el tránsito libre y el desarrollo de actividades no esenciales.

Uno de los múltiples sectores afectados por la norma fue el de seguros, el cual tuvo que implementar una metodología distinta para seguir desempeñando sus operaciones. De esta forma, surgió el trabajo remoto, el cual sería la solución inmediata para contrarrestar esta situación, pero que a su vez generó un cambio en la productividad de las empresas, del que se va a profundizar más adelante.

Ahora bien, en cuanto a las capacidades dinámicas de las empresas, se puede señalar que es durante este contexto cuando es imperativo que mediante ellas se pueda desarrollar un modelo en el que sus procesos generen, imiten y adopten innovaciones tecnológicas y organizacionales que permitan emitir una rápida y efectiva respuesta, y que por ende generen una ventaja competitiva en el mercado en el que operan.

En esa misma línea, será importante también considerar el contexto anterior al estudiado, pues muchas de las decisiones dependerán de este, de como la empresa o el sector en general afrontaron situaciones pasadas, de como se puede aplicar lo aprendido y de como esto contribuirá significativamente en decisiones futuras y por ende en una mejor productividad y calidad en los productos o servicios brindados (Teece, 1994).

Es así como, si el éxito o fracaso de una empresa, en este caso del sector seguros, depende en gran parte del aprendizaje de su historia y de su capacidad de dinamismo, será necesario entonces que ante un contexto tan crítico como una emergencia sanitaria por Covid-19, se evalúe si se cuenta o no con estas fortalezas que les permitirán mostrar una mejor respuesta y por ende contrarrestar de esta forma el impacto negativo del confinamiento y los rezagos de este en un periodo post pandemia.

De esta forma, la finalidad de esta investigación es analizar el impacto del trabajo remoto en la productividad del sector seguros en Lima, en el período postpandemia. Esta se va a poder realizar con el uso de fuentes bibliográficas, donde se rescatan los antecedentes nacionales e internacionales a la misma, y el método cuantitativo para responder la incógnita del impacto que tuvo esta modalidad de trabajo en el período de pandemia establecido.

1.2. Formulación del problema

La investigación tiene como eje responder una incógnita que le da un propósito para realizarse, de esta manera tanto el problema general como los específicos servirán como guía para esta.

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se asocia el trabajo remoto con la productividad laboral del sector seguros en Lima, en el periodo post pandemia?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué tan efectivo es el cambio del horario laboral en la productividad de los trabajadores del sector seguros?
- ¿Cómo ha impactado la adaptación de los recursos laborales en la productividad?
- ¿De qué forma se ve afectada la productividad debido a las exigencias que demanda el trabajo remoto?

1.3. Objetivos de la investigación

Del mismo modo, los objetivos que parten de las preguntas anteriores brindan un mejor contexto en base a lo que se busque responder con cada una.

1.3.1. Objetivo General

Analizar de qué manera se asocia el trabajo remoto con la productividad laboral del sector seguros en Lima, en el periodo post pandemia.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la efectividad del cambio del horario laboral en la productividad de los trabajadores del sector seguros.
- Analizar el impacto de la adaptación de los recursos laborales en la productividad.
- Indagar cómo se ve afectada la productividad a partir de las exigencias que demanda el trabajo remoto.

1.4. Justificación de la investigación

A nivel económico, la investigación se sustenta a partir del problema que significó la pandemia al afectar el empresariado, pues se tuvo que adaptar los recursos para que se continúe con la operatividad del mismo. El reflejo de este efecto se puede observar en el PBI, donde Grados (2020) estimó en su momento que, dentro del escenario más conservador, la caída sería del 5%; mientras que, en un panorama más desalentador, se calcula entre un 15% a 20%. Por lo tanto, en un contexto que se torna complicado en expectativas de rentabilidad para el sector, se debe buscar la mayor eficiencia en el uso de los recursos de cada empresa para afrontar esta situación.

Por otro lado, en el marco social, los comportamientos de la sociedad frente a la pandemia fueron cambiando en tanto las medidas del Estado se iban implementando en virtud de mantener a la población segura. Es así como algunas personas recurrieron a videollamadas para comunicarse con sus allegados y a reuniones por plataformas de videochat para temas laborales, mientras que otros se retiraron al aislamiento (Drake, 2022).

Zuleta Jaramillo (2022), en su estudio sobre las soluciones que exigió la pandemia, precisa lo siguiente:

Un elemento usual en todas las naciones fue la toma de mayores decisiones de participación de los estados nacionales sobre las conductas de los habitantes, así como la exigencia de la instrumentación inmediata de la digitalización para hacer posible el teletrabajo (p. 1).

Es así, como ante la nueva normalidad surgida debido a la pandemia por Covid 19, empresas de diferentes sectores, tanto a nivel nacional como internacional, implementaron el teletrabajo; esto, con el propósito de continuar sus operaciones sin exponer a sus trabajadores a un posible contagio, regulados además, por las nuevas restricciones del gobierno.

En esa misma línea, el sector seguros no fue la excepción, pues también optaron por esta modalidad de trabajo, adaptándose como empresa, tanto a nivel gerencial como en aquellos pertenecientes a otras áreas; desarrollando así, sus diversas funciones y ofreciendo soluciones a sus clientes mediante una atención virtual.

Por consiguiente, el presente estudio tiene como foco principal evaluar si la modalidad del teletrabajo obtuvo éxito o fracaso, específicamente en el sector seguros, así como su desarrollo a lo largo del periodo postpandemia, y además, conocer los resultados de la productividad obtenida por las empresas de este rubro, comparándolo con los antecedentes y determinando así que tan ventajoso puede ser este, si se decide implementar en compañías del sector a examinar.

Por otro lado, en cuanto a la metodología a utilizar para este trabajo, en primera instancia se optó por realizar una búsqueda bibliográfica de diferentes fuentes como revistas científicas en Proquest y sitios web de entidades como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Asociación Peruana de Empresas de Seguros y la Cámara de Comercio de Lima, de las cuales se obtuvo valiosa información teórica y estadística, respecto a las variables propuestas en la investigación.

Asimismo, en una segunda etapa, se eligió la implementación de un método de investigación cuantitativa, como la encuesta, la cual es aplicada a una muestra de la población de usuarios de los servicios que brinda el sector seguros, con la finalidad de recopilar sus impresiones respecto al funcionamiento de estas empresas en el período postpandemia.

1.4.1. Importancia de la investigación

La relevancia del presente trabajo reside principalmente en tres aspectos, el primero está enfocado en analizar el impacto del trabajo remoto en las empresas del sector seguros, específicamente en la ciudad de Lima, para lo cual mediante diferentes métodos se procederá a determinar la relación de esta modalidad de trabajo con la productividad de las compañías del rubro mencionado.

Asimismo, el segundo está orientado a registrar un precedente de su nivel de efectividad, en el período postpandemia, pues se brindarán importantes resultados, tanto teóricos como estadísticos, que podrán ser utilizados por las empresas de este sector, para un futuro mejoramiento y optimización de sus operaciones.

Finalmente, el tercero se encuentra enfocado también en proporcionar información relevante acerca del tema analizado, pero en este caso para la revisión de estudiantes, licenciados y demás interesados en el tema, así como ofrecer conclusiones y recomendaciones que incentiven el interés por futuras investigaciones de materias afines.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

En cuanto a la viabilidad de la investigación, se procedió a examinar todos los factores relevantes que nos permitan determinar su factibilidad, examinando además los alcances de esta, los cuáles ya se encuentran delimitados a un sector en particular, a un intervalo de tiempo específico y variables a tratar, donde todas se estiman accesibles.

Asimismo, se evaluó también la viabilidad técnica, de la cual se pudo distinguir que se cuenta con los recursos técnicos, tales como herramientas estadísticas, tecnológicas y de búsqueda de información: así como con el conocimiento necesario, adquirido a lo largo de nuestra carrera universitaria más el asesoramiento pertinente de un experto en la materia, para poder llevar a cabo la presente investigación.

Además, respecto a la viabilidad jurídica, se puede resaltar que tanto en la etapa correspondiente a la elaboración del plan de trabajo, como en las actividades realizadas para la recolección de datos y en la presentación de los resultados de la investigación, se respetaron todas las normativas impuestas por el gobierno peruano, respetando los derechos de autor, informando adecuadamente acerca de los fines de este trabajo y

mostrando con honestidad y rectitud los hallazgos reales recogidos y procesados de la muestra seleccionada previamente.

De la misma manera, respecto a la viabilidad operativa de la investigación, es posible aseverar que esta investigación cuenta con la planificación adecuada, con los objetivos e hipótesis bien definidas y consecuentes al tema y problema general de investigación, así como con una consistencia de las respectivas variables y la fiabilidad demostrada mediante técnicas estadísticas.

Concluyendo así, que luego de evaluar a detalle cada uno de los diversos aspectos relacionados al desarrollo del presente trabajo, así como sus características y viabilidad, se puede determinar que el llevar a cabo esta investigación es factible.

1.5. Limitaciones del estudio

En cuanto a las limitaciones o problemas que se presentan para realizar la presente investigación, se lograron identificar principalmente dos: el acceso a información sensible de las empresas del sector seguros y los efectos longitudinales correspondientes al breve tiempo para realizar el estudio.

La primera, el acceso a la información confidencial de cada una de las empresas dentro del sector seguros, pues en muchos casos tanto el gerente como los miembros del directorio o demás miembros, prefieren mantener estos datos reservados, por ser considerados como informes sensibles.

La segunda, los efectos longitudinales, pues al consistir en una investigación abocada en primera instancia al proceso de titulación correspondiente al programa de pregrado y al ser nuestra meta el obtener este grado en la fecha más próxima posible, se cuenta con un breve tiempo disponible para realizar el estudio.

De lo cual, se puede destacar que, a pesar de las limitaciones presentadas anteriormente, es posible realizar la investigación con las características pertinentes y exigencias que garanticen un estudio de calidad, el cual en un futuro pueda ser utilizado como fuente de referencia para trabajos afines.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación se debe tomar en cuenta los hallazgos anteriores respecto a las variables consideradas, dado que estas permiten obtener un punto de partida para comprender el contexto de la misma. En este capítulo se desarrollarán aquellos antecedentes y bases teóricas de distintos autores que permitan la comprensión del presente estudio.

2.1. Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)

Los antecedentes van a permitir un mejor desarrollo de la investigación, puesto que los artículos científicos de años anteriores darán una perspectiva respecto a la situación de las variables a profundizar.

2.1.1. Antecedentes nacionales

A través de la información obtenida en el ámbito nacional, se busca plasmar un compendio de conocimientos relacionados al tema de investigación, con el propósito de contar con un adecuado marco de referencia que nos permita comprender con mayor precisión el objeto de estudio y sus variables.

Los sistemas de seguros como el del obrero y del empleado se encontraban asociados en los años setenta, por lo que debido a esto solo existían dos esferas en la seguridad social, estos eran el de salud y el de pensiones; y además, una sola institución era la encargada de administrarlos, en un primer periodo el Seguro Social del Perú y luego el Instituto Peruano de Seguridad Social, manifestándose así el escenario del sector seguros en épocas pasadas, lo cual permite conocer un poco más de esta variable y dar inicio al análisis de su evolución (Rueda, 2017).

Por otro lado, en los años 2011 y 2012 se promulgaron la Ley de Gestión de Riesgos y la Ley de Contrato de Seguros, mediante las cuales se concedió una mayor imparcialidad y transparencia a los asegurados, pues se restablecieron los vínculos contractuales dentro del mercado de seguros. Es así, como de esta manera se pueden apreciar ciertas regulaciones impuestas anteriormente en el sector a analizar en el presente trabajo (Gómez et al., 2017).

Del informe “Seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio”, se puede rescatar que mediante la Resolución SBS 4655-2018 y la póliza colectiva Sisco se renovó la orden para el cálculo de las primas de este seguro; y que, además, también se plasmaron sistemas que permiten determinar el capital requerido para las pensiones denominadas definitivas de sobrevivencia e invalidez, gracias a Circular S-668-2018 (SBS, 2018).

Del mismo modo, en “Memorias Anuales”, se detalla que el sector seguros terminó el año 2019 con veinte empresas, de las cuales cinco pertenecían al rubro de vida, ocho a ramos generales y siete a ambos. Esta fuente también resulta relevante para la investigación, pues muestra cómo continúa evolucionando este sector a lo largo del tiempo, así como su conformación respecto a los ramos existentes (SBS, 2019).

Además, en “Portafolio de Seguros”, se indica que la estructura por clase de activo de estos portafolios de las empresas del sector manifiesta el horizonte y las propiedades de las obligaciones respaldadas, pues algunas inversiones se enfocan en instrumentos de deuda de horizonte similar, una de ellas, las de seguros de vida (SBS, 2019).

El trabajo tradicional ha ido cambiando, ya sea por el uso de teléfonos, computadoras o demás tecnologías digitales, lo cual por un lado representa un beneficio pues regula el equilibrio entre la vida personal y laboral, optimizando los tiempos de traslado de un lugar a otro, mejorando la productividad; sin embargo, este también puede tener un impacto negativo, ya que debido a esta modalidad muchas veces las empresas no respetan los horarios de trabajo ya pactados anteriormente (Zavala, 2017).

Por otro lado, el concepto de política pública de Gobierno Electrónico se relaciona directamente con el teletrabajo y además, este es transversal a las diversas políticas estatales, ya que permite mejorar la productividad y la calidad de vida de los trabajadores, mediante una herramienta que permite salvaguardar los derechos humanos y el desarrollo del país, analizando así, el trabajo remoto desde otra perspectiva, mostrándolo como otra forma de generar empleo, siempre y cuando se dé con la regulación necesaria (Valencia, 2018).

Asimismo, home office o trabajo remoto es una forma de trabajo a distancia, que además puede ser positiva para los trabajadores, ya que si se implementa correctamente puede impactar considerablemente en su motivación, bienestar y desempeño, el cual al sentir un equilibrio y percibir un ambiente más óptimo, mejora su trabajo y por lo tanto

logra la eficiencia, impactando por lo tanto positivamente en las operaciones de la empresa (De Guzmán, 2018).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Por otro lado, a nivel internacional se puede tener un mismo alcance de información respecto a la productividad en el sector seguros o las primeras prácticas del trabajo remoto.

Considerando los factores eficiencia, metas de la empresa y desempeño como dimensiones de la variable productividad laboral, así como tecnologías de la información y comunicación, desarrollo de la vida personal y profesional y cultura organizacional, como las de trabajo remoto, se puede destacar que existe una importante relación entre estas, y que además, el contexto atravesado por la pandemia por Covid-19 desencadenó una adaptación más rápida a esta nueva modalidad de trabajo, así como el progreso del desempeño profesional de los trabajadores del sector público (Dávila et al., 2021).

Ahora bien, las horas apropiadas destinadas al trabajo remoto incrementan la productividad laboral; sin embargo, si estas son demasiado largas, el efecto será contraproducente, puesto que, si bien esta modalidad de trabajo aumenta el estrés que conlleva el tener que equilibrar el trabajo con las tareas domésticas, esto no se encuentra relacionado directamente con la variable productividad. De modo que, se puede destacar que el factor horas trabajadas se puede considerar como una dimensión para la variable “teletrabajo”, la cual forma parte fundamental del presente trabajo de investigación, y junto con la variable “productividad laboral”, irán siendo analizadas con mayor profundidad a lo largo de este documento. (Kasekami, 2020).

Además, algunos factores predominantes en el trabajo remoto son la complejidad de la información tecnológica, autonomía, interdependencia, estrés, ambiente del teletrabajo, incremento de trabajo, aislamiento y apoyo de la compañía, pues ante el importante papel que está interpretando esta variable en la actualidad, tanto en la vida de los empleados como en el funcionamiento de las empresas, es necesario tener en cuenta la noción de los límites organizacionales y la naturaleza del trabajo, ya que sólo de esta manera podrá desarrollarse de una forma óptima y beneficiosa para ambas partes (Carillo et al., 2021).

En esa misma línea, se puede señalar que el trabajo remoto reduce los costos relacionados con las actividades de los trabajadores, pues mediante esta modalidad se puede prescindir de diversas acciones, gastos de transporte e infraestructura; sin embargo, esto no representa una disminución en su productividad laboral, pues esta variable no se encuentra relacionada a los gastos que desembolse una empresa o el trabajador, sino a otros factores como el de cantidad de interacciones sociales. (Habánik, 2021).

Por otro lado, algunos de los factores que afectan el óptimo desarrollo de la variable trabajo remoto son los de competencia profesional personal, autoorganización, balance entre trabajo y familia, características mentales del personal y finalmente, el factor material y soporte técnico; los cuales, también dependen del factor tiempo, pues esta modalidad de trabajo es más efectiva si se lleva a cabo 3 días a la semana, ya que luego de este periodo la eficiencia disminuye, alcanzando sus valores mínimos si se consideran 5 días de trabajo remoto. Resaltando así, que el destinar el número apropiado de días de trabajo a la semana, será determinante al momento de medir la eficiencia de un trabajador y por lo tanto su productividad laboral ejerciendo trabajo remoto (Maghlaperidze, 2021).

Agregando a lo anterior, el desarrollo en el lugar de trabajo se puede medir con los factores rendimiento financiero y productividad laboral; además, si se examinan tres tipos de trabajo, el trabajo remoto, la flexibilidad horaria y el horario comprimido, con indicadores como educación, edad, salario, calidad de las relaciones entre gerentes y empleados, años de experiencia, área del mercado donde se encuentra el lugar del trabajo y la competencia, se puede identificar que existe una relación positiva e importante entre los tres tipos de empleo y el desempeño laboral (Giovanis, 2018).

Igualmente, si no existe un equilibrio entre el trabajo remoto y el trabajo tradicional, es improbable que los empleados puedan alcanzar su mayor nivel de productividad, pues con el paso del tiempo se incrementa la posibilidad de presentarse una autonomía improductiva que además esté relacionada con el estrés de los trabajadores. Por lo cual, es recomendable impulsar un modelo de empleo híbrido, pues solo de esta forma se podrá asegurar un equilibrio entre el teletrabajo y el trabajo tradicional (Bran et al., 2022).

Mediante la delimitación de la dimensión recursos laborales, correspondiente a la variable trabajo remoto, con los indicadores control de trabajo, calidad de relaciones y

apoyo, así como la dimensión demandas de trabajo con los factores demanda, intrusión tecnológica, compromiso de trabajo y balance trabajo-familia, se puede afirmar que el teletrabajo amortigua las demandas laborales, contribuye a simular un compromiso laboral positivo y un equilibrio trabajo-familia entre los trabajadores; sin embargo, esto sólo ocurre cuando se integran diferentes prácticas en la implementación de esta modalidad de trabajo, concluyendo así que no todo el teletrabajo tiene el mismo valor (Miglioretti, 2021).

A fin de rescatar al trabajo remoto con el bienestar dentro de una empresa de seguros se puede obtener una comprensión más profunda de la asociación del primero, dentro de los trabajadores, y las cinco dimensiones del bienestar dentro del mismo: afectivo, cognitivo, social, profesional y psicosomático. Asimismo, se obtuvo que la relación de ambas variables por consenso representa un beneficio futuro en la adaptación de este método de trabajo. Por lo tanto, la implementación del trabajo remoto representa un beneficio para la organización, independientemente del giro de negocio que tenga, por ejemplo, seguros.

A partir del análisis de la relación entre las actividades de Investigación y Desarrollo, Producción Innovadora y Productividad, desarrollado por Audretsch, D. y Kritikos, A., se puede sostener que estas contribuyen a la productividad laboral, como dimensión analizada, y más específicamente en su aplicación a microempresas. De este modo, la innovación de procesos es un factor importante para que los trabajadores puedan mejorar en mayor o menor medida su productividad, puesto que también se ve sujeta la misma al tamaño de la empresa. Es así que las empresas de seguros más grandes pueden ofrecer nuevos procesos dentro de sus operaciones que contribuyan a la productividad laboral de los trabajadores, mientras que los más pequeños el impacto sea menor (Audretsch & Kritikos, 2020).

Por otro lado, en Países Bajos, dentro de la industria manufacturera se rescató la implicancia de la innovación con el crecimiento laboral, donde se mide la productividad dentro de esta variable. Gracias a ello, se evidencia, junto al anterior artículo, que la innovación es un generador de empleo, pero que, a partir de la mejora en la productividad, los empleadores se ven perjudicados por el exceso de trabajadores sobre una tarea. Entonces, este fenómeno innovador que se puede presentar a través del trabajo remoto en una empresa de seguros va a ser un impulsor de la productividad laboral; sin embargo, se

produce un efecto contraproducente sobre los altos mandos de la compañía (Woltjer et al., 2021).

Asimismo, el teletrabajo ya implementado en pandemia hacia el sector público ha mostrado que los trabajadores obtienen mayor autonomía dentro de su espacio de trabajo. Para este resultado se aplicaron dos encuestas enfocadas en muestras controladas por los autores y otra representativa de trabajadores en general, lo que demuestra menor sesgo para el análisis. El sector seguros en Lima se ve representado mayormente por empresas privadas, pero la conclusión que se obtiene en el uso del trabajo remoto en las operaciones de distintas empresas no presenta distinciones de gran impacto. Por ende, las recomendaciones que proponen los autores son de utilidad para implementar de mejor manera este método de trabajo: otorgar más autonomía, evitar la microgestión y promover una buena comunicación entre los empleados (Doberstein & Charbonneau, 2022).

En otro orden de ideas, la teoría del proceso de normalización (NPT) y sus componentes ayuda a la adopción de nuevos métodos de trabajo como el remoto y su naturaleza cambiante, misma que se produce en pandemia hacia empresas de seguros. Dicha teoría profundiza que “el trabajo que realizan los actores cuando se involucran en un conjunto de actividades y por el cual se incrusta rutinariamente en las matrices de conocimientos y prácticas ya existentes, socialmente modeladas” (May & Finch, 2009). Esto se puede trasladar a la presente investigación en la posibilidad de adecuarse en el corto plazo a la pandemia por medio del trabajo remoto; es decir, este método de trabajo resulta efectivo en cualquier empresa con la capacidad de implementarlo, según la teoría (Carrol & Conboy, 2020).

Otro antecedente respecto al estudio se concentra en la implementación del método de trabajo expresado en el título y la relación entre el bienestar de los trabajadores y el equilibrio personal y profesional. Dentro se explica que el mundo laboral híbrido abrió nuevas oportunidades en la combinación de tecnología con presencialidad, pues una encuesta previa demostró que la perspectiva de su aplicación es positiva. A partir de ello, se puede establecer que para el período post pandemia, la aplicación de presencialidad y trabajo remoto en el sector seguros puede resultar una vía útil de cara al futuro mientras el Covid-19 siga replicando nuevos casos (Gifford, 2022).

Asimismo, la movilidad laboral es un aspecto importante tanto en la productividad como en el trabajo remoto, debido a que el traslado del trabajador hacia su espacio de

trabajo puede involucrar un mejor desempeño dentro de sus labores. Las visitas comerciales se comprenden como una estrategia intraempresarial con el objetivo de mejorar la productividad y es que su uso estratégico contribuye a buenos resultados dependiendo de su organización. Del mismo modo, se brinda mayor confianza entre colaboradores, así como se genera intercambios de conocimientos, los cuales son puntos útiles para mejorar la productividad laboral en la organización (Piva et al., 2022).

Por otro lado, es abordar el aspecto legal dentro del trabajo remoto, pues desde finales del siglo XX, donde tuvo su origen, las normas han ido transformándose para desarrollar correctamente su implementación. Además, factores como la globalización, las tecnologías de información y comunicación, han potenciado su avance, de modo que en distintas partes del mundo las regulaciones de su aplicación han permitido una implementación satisfactoria. Es gracias a una buena regulación de este método de trabajo que es permitida su aplicación, pues la carencia de esta puede ocasionar un perjuicio hacia los trabajadores (Rodríguez, 2018)

En vista hacia el futuro, el lado práctico y teórico es fundamental para el desarrollo del teletrabajo considerando los retos, ventajas y desventajas que traen consigo. Desde el inicio de este, se ha involucrado la tecnología con la participación del trabajador, empleador, el ambiente de trabajo, entre otros entes; sin embargo, a día de hoy sigue representando riesgos y en Latinoamérica la carencia de información reciente respecto en la implementación no presenta indicios importantes, pero se está recurriendo cada vez más el método de trabajo tradicional (Velásquez & Vera, 2018).

La integridad del trabajo remoto representa distintos riesgos hacia la salud del trabajador, y es que las circunstancias del ambiente tradicional no son los mismos que esta nueva forma de trabajo. La oportunidad de desempeñar la actividad laboral desde el domicilio o en otro espacio establecido, consta de un proceso de adaptación que la empresa y el trabajador deben afrontar, al igual que la integración de elementos de seguridad, supervisión, comunicación, entre otros. Durante este proceso, indirectamente se va a ver afectada la productividad, debido a que no todos los trabajadores se pueden adaptar al cambio tan fácilmente y ello puede causar inconvenientes dentro de una empresa (Torres et al., 2018).

La innovación toma un importante papel en la introducción del trabajo remoto como una forma alternativa a la tradicional, donde se requería la presencialidad dentro

del espacio de trabajo. El rol que desempeña la tecnología en el desarrollo corporativo se plasma en las herramientas que se emplean en el día a día en el trabajo y el objetivo de la modalidad de teletrabajo se toma como una iniciativa de innovación que optimice la productividad empresarial, pues dentro la capacidad de cada compañía de adaptar la tecnología a sus actividades representa una oportunidad de ser competitiva en un contexto recurrentemente cambiante (Sánchez & Montenegro, 2019)

En México, se ha podido resaltar, desde otro punto de vista, el trabajo remoto, a través de una encuesta a 76 hacia distintos tipos de empresa en las áreas corporativas, de asistencia al negocio y negocios dedicados o relacionados al entretenimiento. Dentro de la misma, se resaltó una actitud favorable en términos de percepción de la productividad, contaminación, economía, salud y del teletrabajo mismo; donde más del 50% de respuestas tendían a esta actitud. De este modo, nuevas formas de trabajo contraen oportunidades y beneficios tangibles dentro del desarrollo de una empresa, la misma que puede aplicar en distintos sectores (Valle, 2018).

Por último, se rescata mediante evidencia empírica, el soporte de las tecnologías dentro de las pequeñas y medianas empresas en Barranquilla, Colombia, aspectos del teletrabajo dentro de estas. El estudio realizado a 6 PYMES muestra que la satisfacción laboral bajo esta modalidad se refleja por el 93.5% de la muestra que se muestra “Muy de acuerdo” con las ventajas que proporciona el trabajo remoto. Asimismo, las gerencias de las empresas analizadas muestran que el 56.4% se encuentra “Muy de acuerdo” y el 38.6% “De acuerdo”. Es así que la administración por esta forma de trabajo representa beneficioso y útil para replicarlo en el mercado laboral (Castellano et al., 2017).

2.2. Bases teóricas

Con la finalidad de tener un marco conceptual apropiado, se deben conocer los términos y conceptos claros a fin de comprender mejor cómo está estructurada la presente investigación.

Es así, como la variable trabajo remoto puede ser desarrollada mediante diferentes dimensiones, una de ellas la de horario laboral, el cual es el lapso temporal a lo largo del cual se organiza el tiempo de trabajo y también el de descanso, delimitando además el inicio y fin de la jornada diaria de trabajo. Así mismo, son los empresarios quienes deberán fijar el horario de trabajo, pues forma parte de sus funciones; sin embargo,

deberán llevarla a cabo mediante un común acuerdo entre la compañía y los representantes de los trabajadores, pues el designar un óptimo horario laboral incrementa la motivación de los colaboradores, reduce el estrés, estimula la optimización del tiempo, disminuye los accidentes y bajas laborales, permite una conciliación familiar y sobre todo, incrementa la productividad (Jiménez, 2019).

En esa misma línea, uno de los indicadores de esta dimensión que se pueden destacar es el de la condición del espacio de trabajo, el cual debería cumplir las diferentes disposiciones técnicas y de seguridad que se proporcionan en oficinas presenciales. Enfocándose, además, en la búsqueda de las mejores condiciones ambientales y ergonómicas que permitan un desarrollo eficiente de las diversas actividades en las que se desempeñe el trabajador, enfatizando en la funcionalidad y mejora del espacio y equipamiento del nuevo lugar de trabajo (OCU Ediciones, 2022).

Por otro lado, otras dimensiones vinculadas a la variable trabajo remoto, son las de recursos y demandas laborales, las cuáles se pueden apreciar en el modelo Job Demands Resources, el cual identifica a la primera como factores protectores y a la segunda como factores de riesgo, compartiendo características tales como factores físicos, psicológicos, sociales y organizacionales. Señalando, además, que si los recursos laborales activan un proceso motivacional, esto incrementará los niveles de bienestar de los trabajadores y de esta forma se logrará un mejor rendimiento laboral; sin embargo, si las demandas laborales activan procesos de estrés, este incrementará los niveles de agotamiento de los colaboradores, afectando su salud y disminuyendo a su vez su rendimiento (Ovejero et. al, 2019).

Además, un indicador que forma parte de esta dimensión, es el apoyo por parte de la compañía, del cual se puede precisar que la actitud de la dirección de la empresa en cuanto al grado de apoyo que conceden a sus colaboradores es sin duda fundamental y cobra una importancia singular en el desarrollo de nuevos procesos, por ejemplo en la adaptación de nuevas formas de laborar, pues es gracias a un trabajo en conjunto que se puede lograr operaciones y actividades eficientes, que además se materialicen en un mejor desempeño, entregando productos y/o servicios de calidad superior y por lo tanto, generando una rentabilidad superior para la compañía (Munuera et. al, 2020).

Asimismo, otro indicador importante es el de intrusión tecnológica, el cual junto con el talento y el tiempo son pilares fundamentales para un progreso consciente, puesto

que cada vez se vuelve más necesaria una administración integrada con estos factores. Ahora bien, en cuanto a la tecnología o incluso la intrusión tecnológica que se está observando en los últimos tiempos, esta es parte fundamental del éxito o fracaso de muchas empresas, siendo una de las determinantes en el trabajo eficiente de los diferentes agentes de una organización, resaltando además que el buen uso de esta, desencadena diversos beneficios tanto económicos como de índole social; sin embargo, si se aplica sin la debida capacitación acerca de las herramientas y demás sistemas, se puede observar un efecto contraproducente (Goñi, 2010).

De la misma manera, otro indicador que se puede destacar es el de un balance entre trabajo y familia, el cuál es sin duda un desafío que debe ir de la mano de un manejo sistémico por parte de las organizaciones, puesto que involucra el buscar personas que presenten un perfil que refleje compromiso tanto con sus tareas y que por ende dediquen las horas necesarias para lograr los objetivos organizacionales, como la capacidad de asumir con responsabilidad sus diferentes compromisos personales, logrando así evitar conflictos e interferencias entre estos dos factores y por lo tanto, evitando que más tarde puedan resultar un obstáculo en el desarrollo de sus actividades, y por ende una disminución en el desempeño laboral (Alles, 2018).

Ahora bien, en cuanto a la variable productividad laboral, esta se puede también delimitar mediante diversas dimensiones, una de ellas es el desempeño, el cual se puede definir como la gestión y administración positiva o negativa de recursos humanos en orden a la mejora de la productividad, de la calidad de los servicios y además la satisfacción de los trabajadores, la empresa y demás grupos de interés. Así mismo, este deberá ser evaluado con el fin de conocer y destacar la contribución de cada colaborador hacia las actividades relacionadas a su puesto de trabajo, pero también en cuanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Cantero, 2021).

Así mismo, un indicador que conforma esta dimensión es el de calidad de tiempo trabajado, el cual se puede entender como la facultad de gestionar eficientemente las actividades laborales que tiene destinadas un trabajador, logrando realizarlas de una forma óptima pero además en un menor lapso temporal posible. Sin embargo, cuando se intenta equilibrar las cargas de estas, será difícil encontrar una solución perfecta, por lo que este factor no sólo dependerá de la buena dirección por parte de la empresa, sino también por las habilidades personales de cada colaborador (Japan Management Association, 2018).

Del mismo modo, otro indicador presente en esta dimensión es el de innovación de procesos, el cual está relacionado con la mejora de las actividades en diferentes sectores, además implica aportar nuevas formas de llevar a cabo las diferentes operaciones que dan lugar al desarrollo de los bienes o servicios que ofrecen las organizaciones a los consumidores; asimismo, este concepto se puede diferenciar del de mejora continua, pues la segunda solo busca mejorar la eficiencia, mas no modificar fundamentalmente la forma de hacer un trabajo (Phimister & Torruella, 2021).

En adición, otro indicador importante de resaltar es el de eficiencia laboral, del cual se puede expresar que se puede hablar de este concepto cuando se desarrolla la misma cantidad de productos o servicios con una menor cantidad de tiempo, insumos o herramientas destinadas a las diferentes etapas del proceso de estos. Además, esta se puede medir con la productividad de los trabajadores, es decir la óptima elaboración de las actividades laborales a las que están destinados de acuerdo a su puesto de trabajo (Hill et. al, 2015).

Finalmente, otra dimensión que delimita la variable productividad es la actividad laboral, de la cual se puede destacar que cuando se da en los ambientes de trabajo no adecuados, esta repercute negativamente en la eficiencia de las diferentes acciones y procesos realizados por los trabajadores, pertenecientes a sus tareas designadas, disminuyendo así su desempeño (“Investigaciones cualitativas en ciencia y tecnología”, 2018).

De la cual, se puede enfatizar en el indicador carga de trabajo siendo este, un valor constante que considera principalmente las tareas, las cuáles pueden ser de índole físico, cognitivo, psíquico o sociales, y las influencias del entorno laboral, pues esta es el grado de complejidad que se presenta por todos los factores con los que interactúan los colaboradores y demás agentes activos de la organización (Rivas, 2011).

Así como también, el indicador flexibilidad laboral, el cual se conceptualiza como la capacidad de los trabajadores y organizaciones para adaptarse a nuevos contextos y circunstancias por las que pueda atravesar un empresa, industria o incluso a nivel nacional e internacional, la que además, se puede presentar en diferentes aspectos, tales como tipos de trabajo, horarios laborales, salarios, movilización de puestos y contratos, influyendo en el manejo de cada uno de estos en el incremento o disminución de la productividad de los colaboradores (Herrera, 2018).

2.3. Definición de términos básicos

Los términos básicos van a ser de ayuda para la comprensión completa de la investigación, pues en caso de no conocer la definición de alguna palabra se puede recurrir a esta sección.

- **Ajustador de seguros**

Es el individuo natural o jurídico que se ocupa de realizar la evaluación de los siniestros que estén bajo la cobertura de un contrato de seguro, emitiendo opinión a través de un informe en el que se detalla si existen daños y el monto al que ascenderían dichos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2022).

- **Asegurabilidad**

Conjunto de circunstancias que tienen que concurrir en un riesgo para que su cobertura logre ser aceptada por una entidad aseguradora, de esa manera, se demanda que el riesgo sea incierto, viable, concreto, lícito y fortuito (APESEG, 2022).

- **Concurrencia de seguro**

Situación que se expone cuando sobre el mismo objeto existen diversos seguros del mismo tipo, de tal modo que, teóricamente, si se produjera la pérdida de dicho objeto a efecto de un siniestro, las indemnizaciones conjuntas debidas por las distintas aseguradoras sobrepasarían el valor real del objeto y podrían ser, por consiguiente, causas de lucro para el tomador del seguro (APESEG, 2022).

- **Periodo de carencia**

Tiempo, principalmente comprendido entre el instante inicial en que se formaliza una póliza y una fecha siguiente predeterminada, dentro del plazo no surten efecto las garantías previstas en la póliza (APESEG, 2022).

- **Productividad**

Involucra en sí misma una forma de medir la actividad que calcula los bienes y servicios que se han producido por los recursos empleados, sea que estos dichos sean tangibles o intangibles (Juez, 2020).

- **Siniestralidad**

Es la regularidad en la que se generan los siniestros a lo largo de un período determinado; en otras palabras, es la frecuencia con la que ocurren los riesgos cubiertos por un tipo de seguro definido (APESEG, 2022).



CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS

Este capítulo presentará las hipótesis frente a los problemas planteados anteriormente, así como la operacionalización de las variables que permiten un análisis más profundo de cada una.

3.1. Formulación de Hipótesis

Las hipótesis permitirán obtener una respuesta preliminar a los resultados que se puedan obtener más adelante.

3.1.1. Hipótesis Principal

El trabajo remoto se asocia significativamente con la productividad laboral del sector seguros en Lima, durante el período postpandemia.

Planteamiento que se encuentra vinculado con un estudio realizado por Dávila et. al (2021), en el que se resalta que luego de implementar esta modalidad de trabajo debido a las restricciones impuestas en la pandemia por Covid 19, la productividad laboral delimitada por los factores eficiencia y desempeño, presentó una variación importante.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1: Existe una notable efectividad del cambio del horario laboral en la productividad laboral de los trabajadores del sector seguros.

Asimismo, si revisamos algunas revistas científicas, Kasekami (2020), menciona que la cantidad apropiada de horas que se destine al trabajo remoto influirá en la productividad de este; y, además, en un informe realizado por Maghlaperidze (2021), se afirma que el número de días a la semana que se dedique para realizar esta modalidad de trabajo será también un factor influyente en la eficiencia de la fuerza laboral, respaldando así esta primera hipótesis.

Hipótesis Específica 2: La adaptación de los recursos laborales tuvo un impacto significativo en la productividad laboral de los trabajadores del sector seguros.

Teniendo esta hipótesis una relación con el texto elaborado por Miglioretti (2021), en el que se expresa que, si se cuenta con una adecuada delimitación de los recursos laborales, sumado a otros indicadores, se podrá observar un equilibrio entre el trabajo y la familia de los trabajadores, y por lo tanto un mejor desempeño.

Hipótesis Específica 3: Las demandas del trabajo remoto afectaron notablemente la productividad laboral de los trabajadores del sector seguros.

La cual, en ese mismo sentido, se puede respaldar en Miglioretti (2021), en su investigación acerca del valor del trabajo remoto, en donde remarca que este modelo de trabajo aminora ciertas demandas laborales y además ayuda a construir una positiva relación entre el trabajador y la organización, vinculando de esta forma la dimensión y variable mencionadas.

3.2. Variables y operacionalización de variables

La presentación de las variables de la investigación y su operacionalización mostrarán las dimensiones de análisis, cuya medición se concretará a través de sus indicadores.

3.2.1. Variables

Las variables de la investigación se van a clasificar según sus relaciones de causalidad:

Variable independiente: Trabajo remoto

La variable que se extrae a partir del tema de investigación *Trabajo remoto* se recoge como una de carácter independiente, debido a que define el objeto de estudio, del cual se va a estudiar un aspecto del mismo. Tal como lo define Cauas (2015), son variables explicativas, en otras palabras, componentes o recursos propensos de describir las variables dependientes (p. 4).

Variable dependiente: Productividad

La variable *Productividad* se toma como dependiente y se ve sujeta a la independiente; Cauas (2015) puntualiza que tratan de explicar el fenómeno de la investigación diferenciándose en función de otros elementos (p. 4).

Para poder medir ambas variables se hará uso de la encuesta como parte del instrumento para evaluar cada indicador dentro de su respectiva dimensión. La mayoría de las preguntas emplea una escala Likert que permite definir de forma más precisa una respuesta según la percepción del encuestado. El cuestionario se puede observar en Anexos.



3.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 3.1

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Trabajo remoto	“El teletrabajo o trabajo remoto es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral” (Martín, 2018, p. 14).	Horario laboral	Cantidad de horas trabajadas	¿Diariamente cuántas horas de trabajo remoto usted hace en la actualidad? ¿Qué tan conforme está con la cantidad de horas que desempeña de trabajo remoto?
			Frecuencia semanal	¿Actualmente cuántos días a la semana realiza usted trabajo remoto? ¿Qué tan conforme está con la cantidad de días que desempeña de trabajo remoto?
			Condición del espacio de trabajo	¿Las características contextuales en el trabajo son adecuadas (ej. condiciones de trabajo), el uso del equipo, en referencia a la variedad y complejidad del equipo y la tecnología utilizados en el trabajo?
		Recursos laborales	Control de trabajo	¿Usted considera que tiene un adecuado control de su tiempo con respecto a la conducción de sus actividades laborales?
			Cantidad de interacciones sociales	¿Considera usted, que el trabajo remoto no representa una pérdida de contacto social?
			Apoyo por parte de la compañía	¿La empresa lo orientó sobre cómo cambiar su forma de trabajo a esta modalidad remota? (ej. capacitaciones, talleres, seminarios)
			Intrusión tecnológica	¿Requirió usted entrenamiento adicional para el uso de herramientas tecnológicas? (ej. capacitaciones, seminarios, workshops)
		Demandas del trabajo	Balance entre trabajo y familia	¿Considera usted que hubo un balance entre su vida personal y profesional durante el uso de trabajo remoto en su empresa?
			Agotamiento laboral	¿Considera usted que las exigencias impuestas durante el trabajo remoto le causaron un agotamiento (físico y mental) similar, frente a las establecidas en el trabajo presencial?

Tabla 3.2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Productividad laboral	Esta palabra implica en sí misma una medida de actividad que calcula los bienes y servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o intangibles. (Juez, 2020).	Desempeño	Calidad de tiempo trabajado	¿Usted considera que ha invertido suficiente tiempo en aprender a trabajar desde casa de manera efectiva (ej. aprender a usar software de videoconferencia) y crear un espacio adecuado para trabajar?
			Innovación de procesos	¿Considera que la innovación forma parte de las actividades dentro de la empresa? (Ej. reuniones de oficina, comunicación entre pares)
			Método de trabajo	¿En cuál de las seis formas específicas de trabajo se encuentra laborando? ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de trabajo seleccionada anteriormente?
		Expectativa laboral		En comparación con sus expectativas antes de COVID (en 2019), ¿cómo ha sido la experiencia de trabajar desde casa?
		Eficiencia laboral		¿Considera que su eficiencia es superior trabajando de forma remota en comparación con su eficiencia trabajando en un espacio físico dentro de la empresa antes de la pandemia?
		Flexibilidad laboral		¿Considera que las medidas de flexibilidad en su organización son las necesarias?
		Actividad laboral		Libertad y autonomía
		Movilidad laboral	¿Considera que usted invierte mucho tiempo en trasladarse a su puesto de trabajo físico?	
			Carga de trabajo	¿Considera que la carga laboral se mantuvo con el trabajo remoto?

3.3. Aspectos deontológicos de la investigación

El tema del presente trabajo de investigación fue seleccionado por sus autores, producto del interés en abordar aspectos relacionados al sector y la modalidad de trabajo remoto. Además, el soporte del asesor y el uso de la herramienta Turnitin garantiza originalidad y aparta la presencia de plagio de otros estudios.

Igualmente, respecto a las fuentes bibliográficas empleadas para su desarrollo, ya sea en cuanto a bases teóricas, antecedentes o datos estadísticos, así como la estructura en general, se han plasmado bajo el formato APA vigente, respetando así los lineamientos internacionales establecidos para este tipo de investigaciones.

Asimismo, la práctica de la encuesta a la muestra establecida se realizará de forma responsable, respetando la privacidad de los participantes, informándoles acerca de la naturaleza del estudio. Del mismo modo, se excluyen preguntas sesgadas y muestran los resultados reales obtenidos a partir de esta, pues la veracidad de las respuestas es indispensable tanto para nuestra casa de estudios como para la investigación.

Por último, la elaboración de esta investigación posee exclusivamente fines académicos, pues tiene como propósito aportar información útil para la comunidad en general, mas no obtener beneficios de índole lucrativo.



CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

La investigación puede llevarse a cabo mediante distintos aspectos que dirigirán la forma en que se desarrolle, ello es posible gracias a la metodología. A continuación, se presentará la misma respecto al presente estudio.

4.1. Diseño metodológico

Dentro del diseño metodológico se va a detallar el enfoque, tipo, alcance y diseño que comprende la investigación, lo que permitirá una correcta dirección hacia el final de la misma.

4.1.1. Enfoque

El enfoque que posee la presente investigación es de carácter cuantitativo, puesto que la data que se recolecte se va a emplear para resolver la hipótesis basada en la medición numérica y la exploración estadística, de manera que se puede implantar pautas de comportamiento y demostrar teorías (Hernández et al., 2014, p. 4).

4.1.2. Tipo de investigación

La investigación se puede determinar como una de tipo exploratorio, puesto que según Cauas (2015), el objetivo del estudio es analizar un asunto o problema de indagación poco estudiado o que no fue abordado anteriormente (p. 5). De esta forma, el estudio va a indagar en el problema planteado inicialmente y a través de las herramientas a emplear, obtener una solución a la misma.

4.1.3. Alcance de la investigación

Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), en su estudio de los alcances de la investigación, precisan que:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de individuos, grupos, sociedades, procesos, objetos o cualquier otra situación que se someta al estudio en cuestión.

Además, en un alcance de esta clase, el investigador selecciona una secuencia de variables y luego recoge datos acerca de todas ellas, para, de esta forma, representar lo que se investiga.

Los estudios correlacionales son investigaciones que poseen la finalidad de conocer tanto la interacción como el nivel de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un entorno en especial. Del mismo modo, las correlaciones tienen la posibilidad de ser positivas, en el caso de ser directamente proporcionales, o negativas, si por otro lado son inversamente proporcionales (p. 108-109).

Es así, como la presente investigación contará con estos dos tipos de alcances, pues por un lado se realizará un análisis de las variables de estudio, es decir trabajo remoto y productividad; por otro lado, se encontrará la relación entre la implementación de la primera frente a la segunda como resultado positivo o negativo en las operaciones de las empresas del sector seguros, en el período postpandemia.

4.1.4. Diseño de la investigación

El estudio posee un diseño no experimental, ya que no se busca perturbar intencionalmente las variables de tipo independiente para observar su impacto sobre las otras, sino que se analizan los fenómenos de la misma forma que se dan en su contexto natural, para estudiarlos (Hernández et al., 2014, p. 152). Asimismo, sea ajusta a un modelo de estudio transversal, ya que el enfoque va dirigido hacia la descripción y análisis de la incidencia de las variables entre sí en un tiempo determinado (Hernández et al., 2014, p. 154).

4.2. Diseño muestral

Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) señalan que una muestra es un subgrupo representativo poblacional o bien un universo de interés para la investigación, sobre el cual se recogerán los datos pertinentes, de los cuales se obtendrán resultados que podrán ser generalizados (p. 196).

Según el último informe de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP dentro de su Boletín Estadístico de Seguros, se registraron al 31 de mayo 17 empresas operando en el sector seguros en el Perú. Asimismo, de acuerdo a la información recuperada de las

Memorias Anuales de cada una de estas empresas, se cuenta con un total de 10,730 colaboradores , siendo esta cifra correspondiente a 3,189 de Pacífico Seguros, 2,514 de Rimac, 1,653 de Mapfre, 906 de La Positiva, 716 de La Positiva Vida, 701 de Interseguro, 277 de Protecta, 152 de AVLA Perú 117 de CHUBB Perú, 136 de BNP PARIBAS CARDIF, 93 de Vivir Seguros, 63 de InSur, 56 de Qualitas, 56 de Crecer Seguros, 53 de Ohio National Vida, 16 de Liberty Seguros y 200 de Secrex.

Tabla 4.1

Número de trabajadores por empresa de seguros

Compañía	N° Trabajadores
Pacífico Seguros	3,189
Rímac Seguros	2,514
Mapfre	1,653
La Positiva	906
La Positiva Vida	716
Interseguro	701
Protecta	277
AVLA Perú	152
CHUBB Perú	117
BNP PARIBAS CARDIF	136
Vivir Seguros	93
InSur	63
Qualitas	56
Crecer Seguros	56
Ohio National Vida	53
Liberty Seguros	16
Secrex	200
Total	10,898

Del mismo modo, este número representa a todos los colaboradores de seguros del Perú, por lo que para segmentarlo hacia Lima Metropolitana se calculará la proporción de esta ciudad respecto al país en cantidad de habitantes. Según el diario El Peruano (2024): “La ciudad de Lima alberga al 30,2 % de la población total de Perú (...)” (sección País, párr. 1), reduciendo la muestra a 3,292. Asimismo, se puede segmentar más la muestra en base a la Población Económicamente Activa, pues el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) señala que el resultado de esta es el 67% respecto a la población que se

encuentra en edad para trabajar; y respecto a la misma, el 92,3% se encuentra ocupada (INEI, 2024), lo que da un resultado de 2,036.

En ese sentido, para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(Z^2 * P * Q + (N - 1) * E^2)}$$

n = Tamaño de la muestra = n

N = Tamaño del mercado potencial = 2,036

P = Probabilidad = 0.5

Q = (1 - P) = 0.5

Nivel de confianza

Z = 1.96

E = 0.052

Es así como, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5.2%, se obtuvo como resultado una muestra (n) de 304, correspondiente a la cantidad de encuestados a quienes se les deberá aplicar el cuestionario, con la finalidad de obtener la información necesaria para el análisis de las variables a abordar en esta investigación.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para hacer la recolección de datos desde el diseño metodológico postulado previamente, va a ser primordial usar el cuestionario como herramienta de índole cuantitativa de obtención de la información solicitada para esta investigación.

El cuestionario es la pieza clave dentro de la recolección de información cuantitativa; adicionalmente, su objetivo es recolectar la máxima información en funcionalidad de los objetivos trazados por medio de preguntas que tienen que formar un conjunto coherente y armónico (Villaverde et al., 2020, p. 103). _Cabe mencionar que este instrumento fue elaborado de forma propia por los autores de esta investigación adaptada localmente de otros autores referidos al tema abordado, lo que se sustentaría en una validez de constructo.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para validar y analizar la información recogida a partir de los instrumentos empleados se van a aplicar técnicas estadísticas que están parametrizadas por pasos:

- Prueba piloto: Antes de iniciar con la recolección de datos a los encuestados se necesita tener claro si estos comprenden el cuestionario que tienen que llenar; por ende, se va a emplear una prueba piloto con una muestra más reducida para que no haya inconvenientes. El cálculo para esta prueba inicial equivale al 10% de la muestra, lo cual serían 31 individuos.
- Validación del instrumento: A través del programa SPSS, se van a validar los resultados anteriores en la prueba piloto por medio del Alfa de Cronbach.
- Recolección de datos: A partir de la encuesta, se va a poder obtener información de primera mano de la muestra establecida en base al cuestionario formulado.
- Verificación de datos: Después de recolectar los datos con la encuesta se van a verificarlos para evitar errores de información incompleta, incorrecta, entre otras complicaciones.
- Análisis en SPSS: A través del programa SPSS se va a realizar el análisis de datos de todos los puntos del cuestionario. Dentro de las pruebas a realizar está el análisis de fiabilidad y validez del instrumento de medición, a través del Alfa de Cronbach; además de la prueba de normalidad y correlación que definirán si la hipótesis es correcta. Por último, se encuentra la prueba de regresión que va a definir la medida en qué la hipótesis sea válida o no.
- Obtención de datos: Luego del análisis se va a tener un compilado de datos con herramientas estadísticas, así como elementos gráficos para tener una mejor visión de los mismos.
- Procesamiento de resultados: Por último, se van a obtener resultados a partir de la data procesada, así como analizarlos y correlacionarlos junto a otros para obtener conclusiones.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo validará las hipótesis y resultados desde la aplicación del instrumento de investigación, por medio del programa SPSS; según el tipo de distribución que tenga cada una.

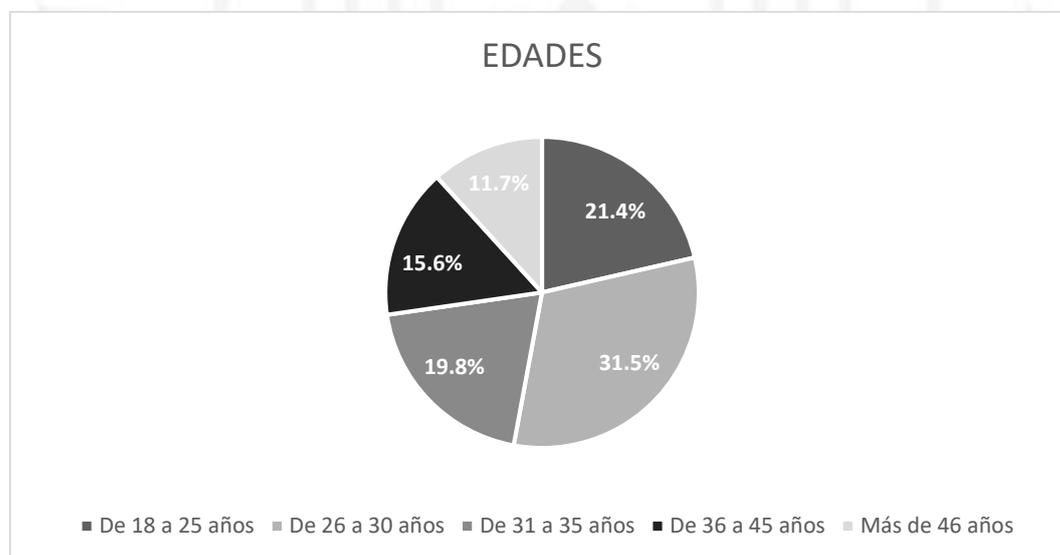
5.1. Descripción de resultados

Esta sección abarcará las respuestas de los individuos de la muestra respecto a la herramienta de investigación empleada.

5.1.1. Descripción de la muestra

Figura 5.1

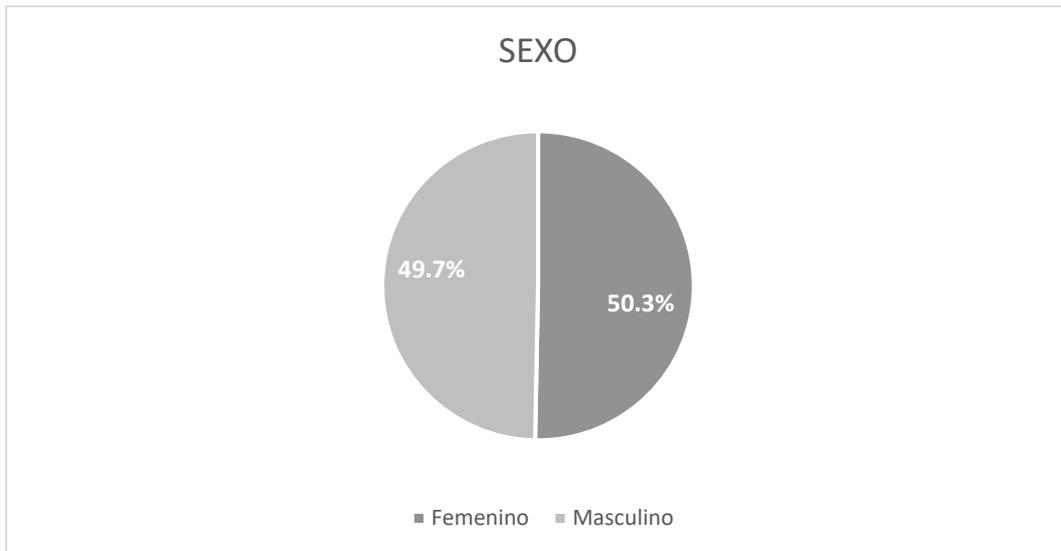
Resultados Edad



La muestra acumula la mayor cantidad de individuos con una edad de 26 a 30 años (31.5%), el cual le sigue de 18 a 25 años (21.4%); luego de 31 a 35 años (19.8%), y por último están de 36 a 45 años (15.6%) y más de 46 años (11.7%).

Figura 5.2

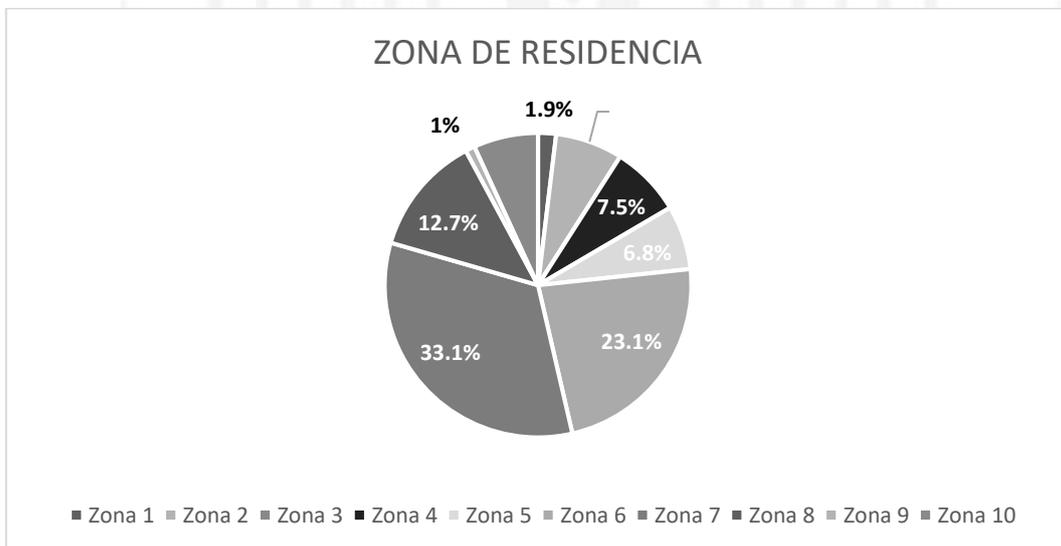
Resultados Sexo



Respecto al sexo de la muestra, se rescata que la mayor parte de esta pertenece al sexo femenino (50.3%); mientras que el masculino representa la diferencia (49.7%).

Figura 5.3

Resultados Zona de residencia



La zona de residencia con mayor frecuencia dentro de la encuesta fue la zona 7 que incluye a Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina y Surco (33.1%). Después se encuentra la zona 6 que alberga a Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena y San Miguel (23.1%); después sigue la zona 8 que contiene a Chorrillos, Barranco, Surquillo y San Juan de Miraflores (12.7%).

Por último, dentro de la muestra menos significativa en base a este descriptivo se encuentran la zona 4 con Cercado de Lima, Breña, Rímac y La Victoria (7.5%), zona 2 con Independencia, Los Olivos y San Martín de Porres (7.1%) y las zonas 5 con Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis y El Agustino y 10 con Callao, Bellavista, La Perla y Carmen de la Legua (con 6.8% para ambos casos) . Además, en cuanto a las menores frecuencias se pueden observar la zona 1 conformada por Puente Piedra, Comas y Carabaylo (1.9%) y la zona 9 con Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín y Pachacamac (1%).

Cabe mencionar que no se presentaron casos que correspondan a la zona 3, la cual hace referencia al distrito de San Juan de Lurigancho.

Figura 5.4

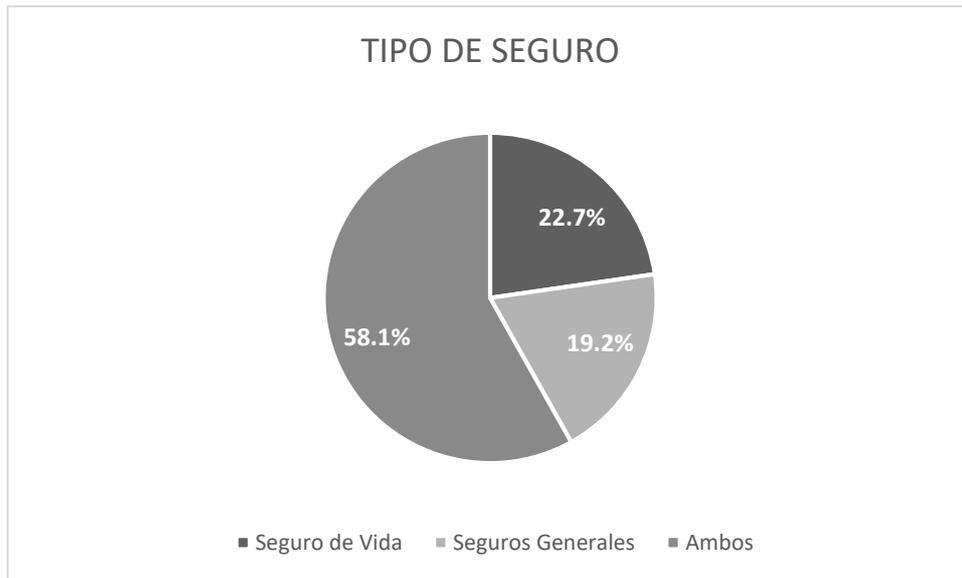
Resultados Compañía de trabajo



La totalidad de los encuestados han respondido que se encuentran laborando en una compañía de seguros (generales y/o vida).

Figura 5.5

Resultados Tipo de seguro de la compañía

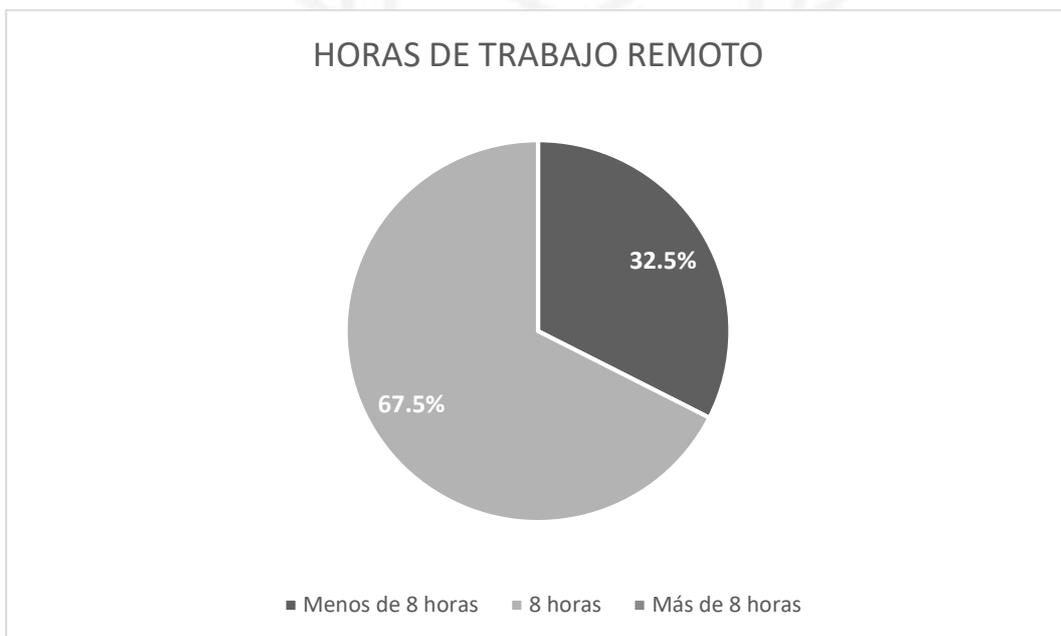


Respecto al tipo de seguro que ofrece cada individuo de la muestra, se obtuvo que más de la mitad ofrece ambos (58.1%); mientras que, quienes ofrecen seguros de vida y seguros generales representan un 22.7% y 19.2%, respectivamente.

5.1.2. Resultados de la variable independiente

Figura 5.6

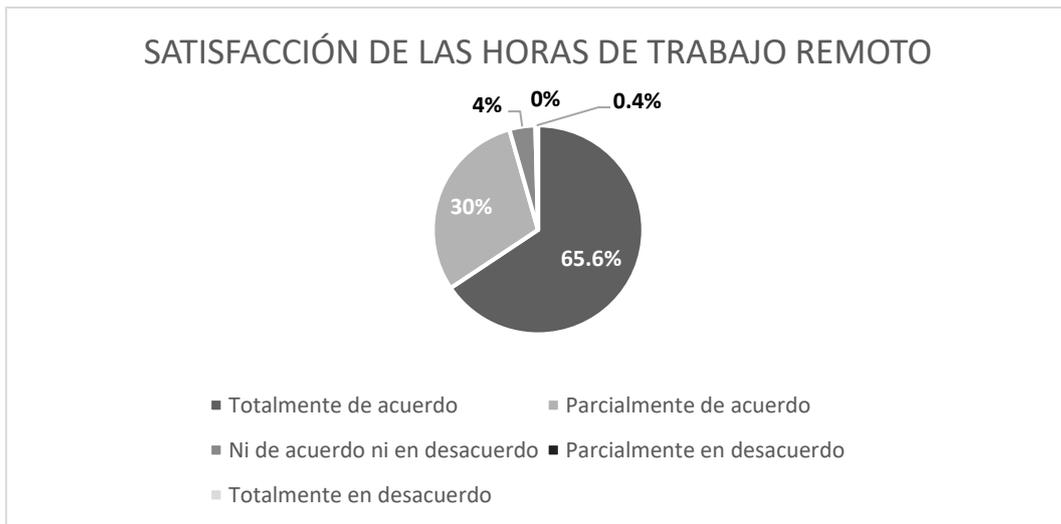
Resultados Horas de trabajo remoto



La pregunta para la obtención de estos resultados fue ¿Diariamente cuántas horas de trabajo remoto usted hace en la actualidad? A lo que se obtuvo que la mayoría trabajan 8 horas exactas (67.5%) y el resto de encuestados, menos de 8 horas (32.5%), y en este caso, ninguno respondió la opción "más de 8 horas".

Figura 5.7

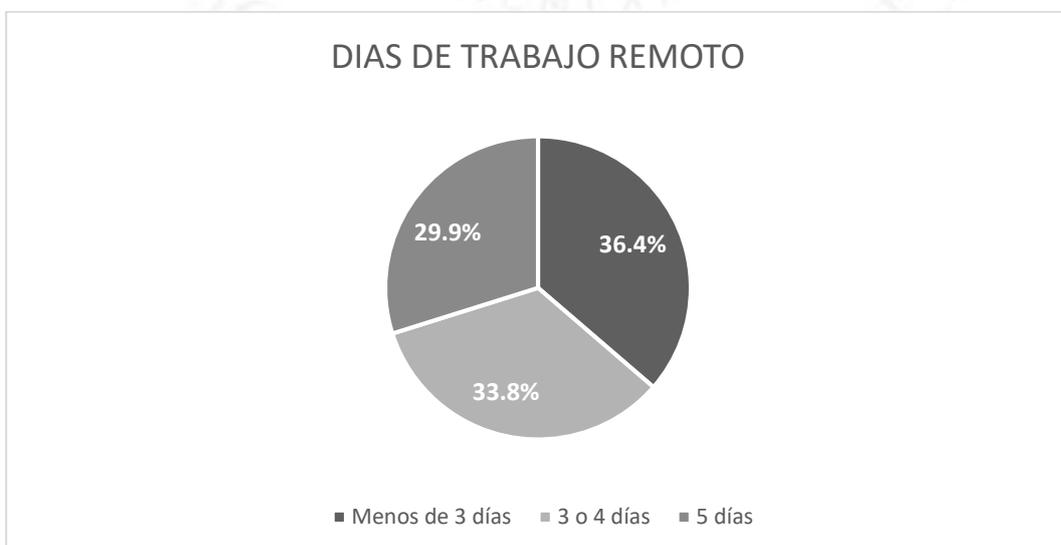
Resultados Satisfacción de las horas de trabajo remoto



En base a la anterior pregunta, se formuló la siguiente: ¿Qué tan conforme está con la cantidad de horas que desempeña de trabajo remoto? Donde gran parte de la muestra respondió Totalmente de acuerdo (65.6%), seguido de Parcialmente de acuerdo (30%), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4%) y parcialmente en desacuerdo (0.4%).

Figura 5.8

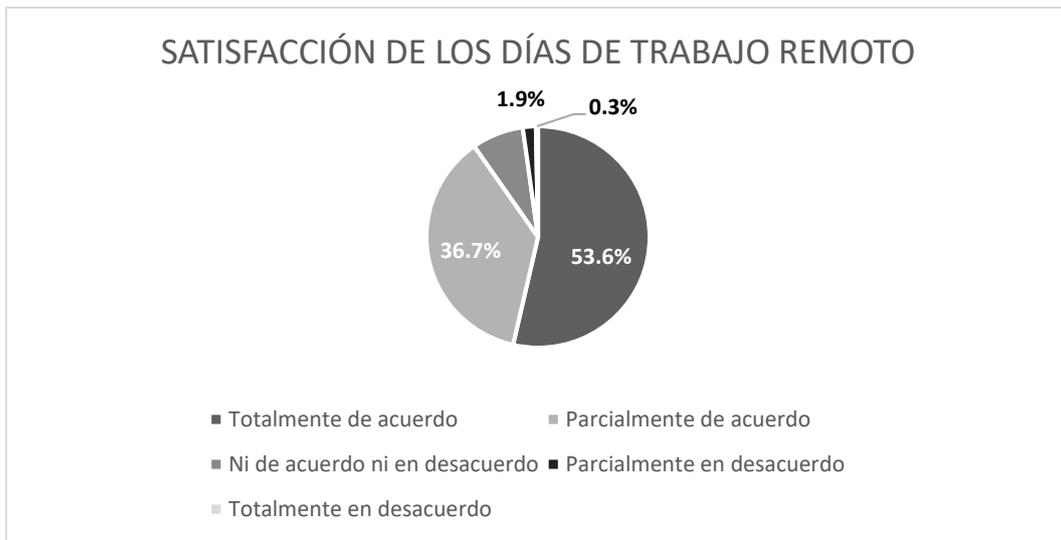
Resultados Días de trabajo remoto



Después, se analizaron los días de la semana que trabajan bajo este método de trabajo bajo la pregunta ¿Actualmente cuántos días a la semana realiza usted trabajo remoto? A partir de ello, se obtuvo que 36.4% de la muestra trabajan menos de 3 días por trabajo remoto; 33.8%, por 3 o 4 días; y finalmente el 29.9% respondió 5 días.

Figura 5.9

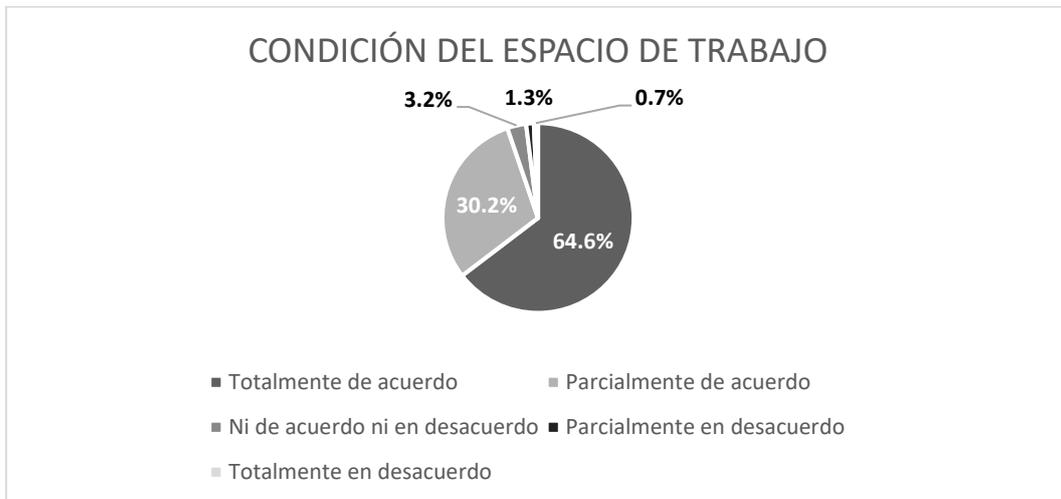
Resultados Satisfacción de días de trabajo remoto



Tomando en cuenta la pregunta anterior, se planteó ¿Qué tan conforme está con la cantidad de días que desempeña de trabajo remoto? Dentro de los resultados se rescató que el 53.6% está Totalmente de acuerdo; el 36.7%, Parcialmente de acuerdo; el 7.5%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.9% respondió que está Parcialmente en desacuerdo, y finalmente el 0.3% expresó que estaba Totalmente en desacuerdo.

Figura 5.10

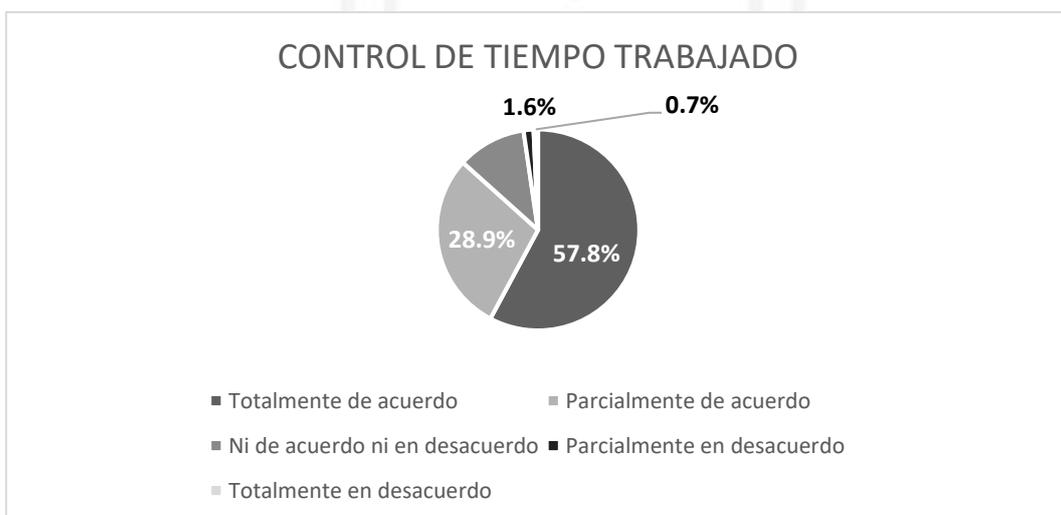
Resultados Condición del espacio de trabajo



Asimismo, se profundizó en la condición del espacio de trabajo con la pregunta ¿Las características contextuales en el trabajo son adecuadas (ej. condiciones de trabajo), el uso del equipo, en referencia a la variedad y complejidad del equipo y la tecnología utilizados en el trabajo? El resultado que se obtuvo fue que el 64.6% respondió Totalmente de acuerdo, el 30.2%, Parcialmente de acuerdo, 3.2% en Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.3% en Parcialmente en desacuerdo, y finalmente 0.7% para Totalmente en desacuerdo.

Figura 5.11

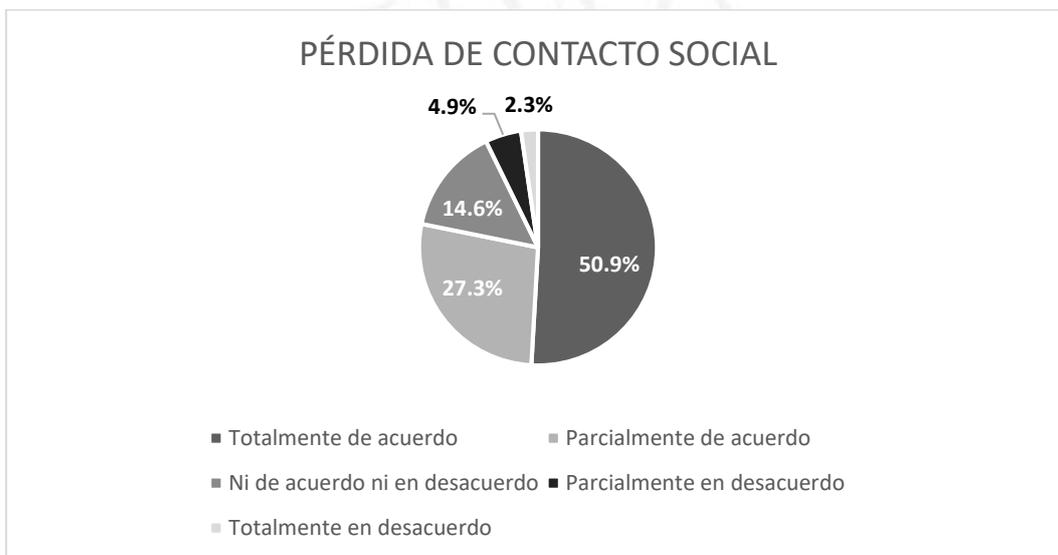
Resultados Control del tiempo trabajado



Dentro del indicador Control de trabajo, bajo la pregunta ¿Usted considera que tiene un adecuado control de su tiempo con respecto a la conducción de sus actividades laborales? El resultado fue de un 57.8% de la muestra respondió que están Totalmente de acuerdo; mientras que el 28.9%, que Parcialmente de acuerdo, 11% corresponde a Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.6% respecto a Parcialmente en desacuerdo y el 0.7% para Totalmente en desacuerdo.

Figura 5.12

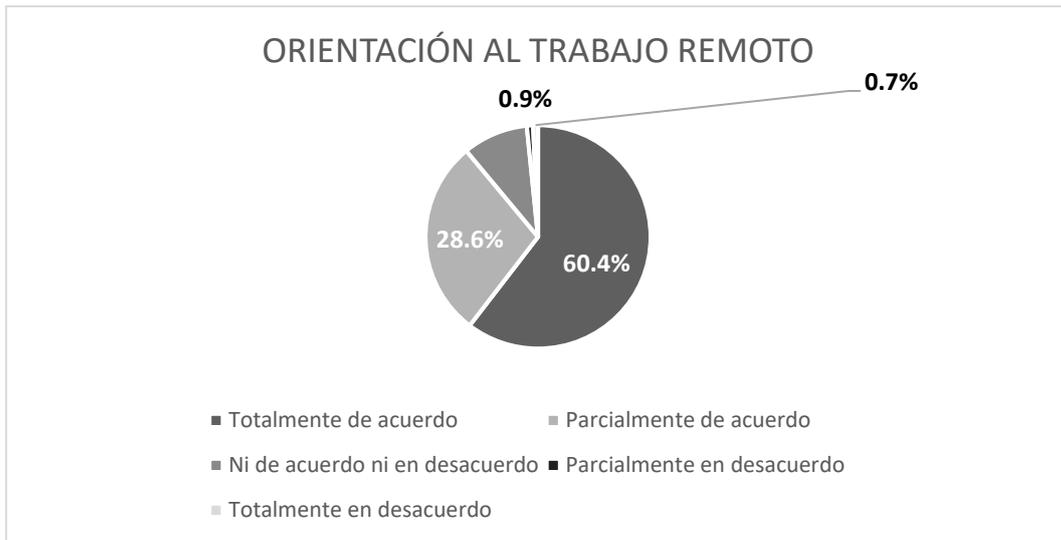
Resultados Pérdida del contacto social



Respecto al indicador de Cantidad de interacciones sociales se empleó la pregunta ¿Considera usted, que el trabajo remoto representa una pérdida de contacto social? Los resultados fueron diversos en este caso, pues la principal respuesta obtenida fue Totalmente de acuerdo (50.9%), Parcialmente de acuerdo (27.3%), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (14.6%), Parcialmente en desacuerdo (4.9%) y, Totalmente en desacuerdo (2.3%).

Figura 5.13

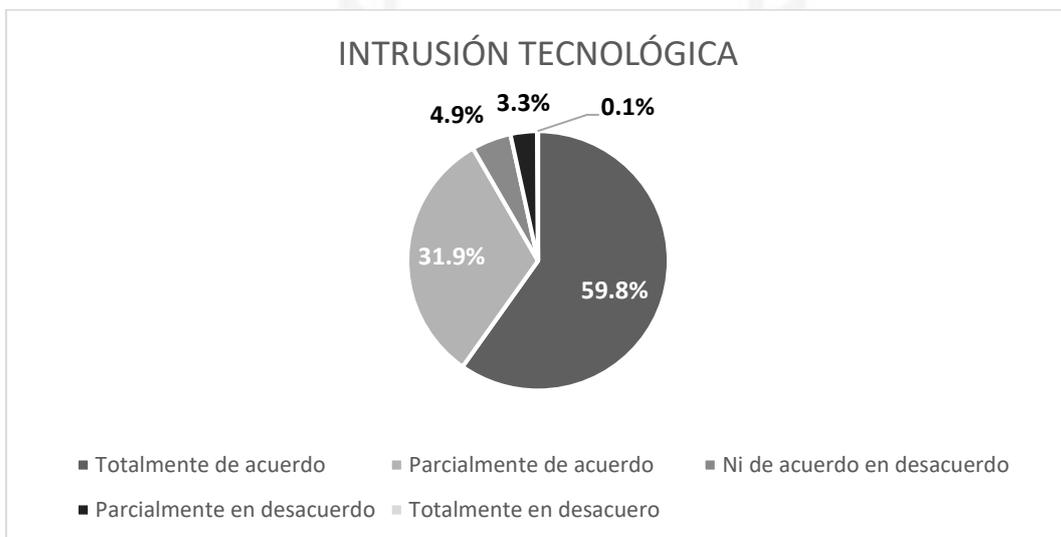
Resultados Orientación al trabajo remoto



El apoyo por parte de la compañía se ve reflejado bajo la orientación que se les brinde a los trabajadores, por ello se planteó la pregunta ¿La empresa lo orientó sobre cómo cambiar su forma de trabajo a esta modalidad remota? (ej. capacitaciones, talleres, seminarios). A partir de la aplicación del instrumento de investigación, se obtuvo que el 60.4% respondió Totalmente de acuerdo; 28.6%, Parcialmente de acuerdo; el 9.4%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 0.9%, Parcialmente en desacuerdo; y un 0.7%, totalmente en desacuerdo.

Figura 5.14

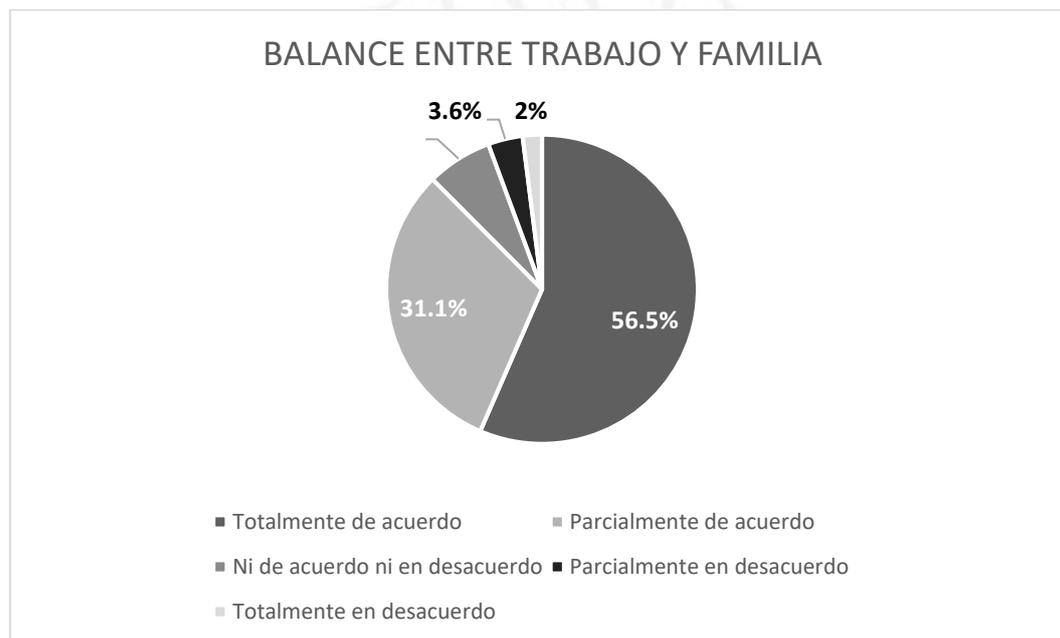
Resultados Intrusión tecnológica



En el indicador Intrusión tecnológica se realizó la siguiente pregunta: ¿Requirió usted entrenamiento adicional para el uso de herramientas tecnológicas? (ej. capacitaciones, seminarios, workshops). La mayoría de la muestra respondió Totalmente de acuerdo (59.8%); después, Parcialmente de acuerdo (31.9%); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4.9%); luego, Parcialmente en desacuerdo (3.3%); y, por último, Totalmente en desacuerdo (0.1%).

Figura 5.15

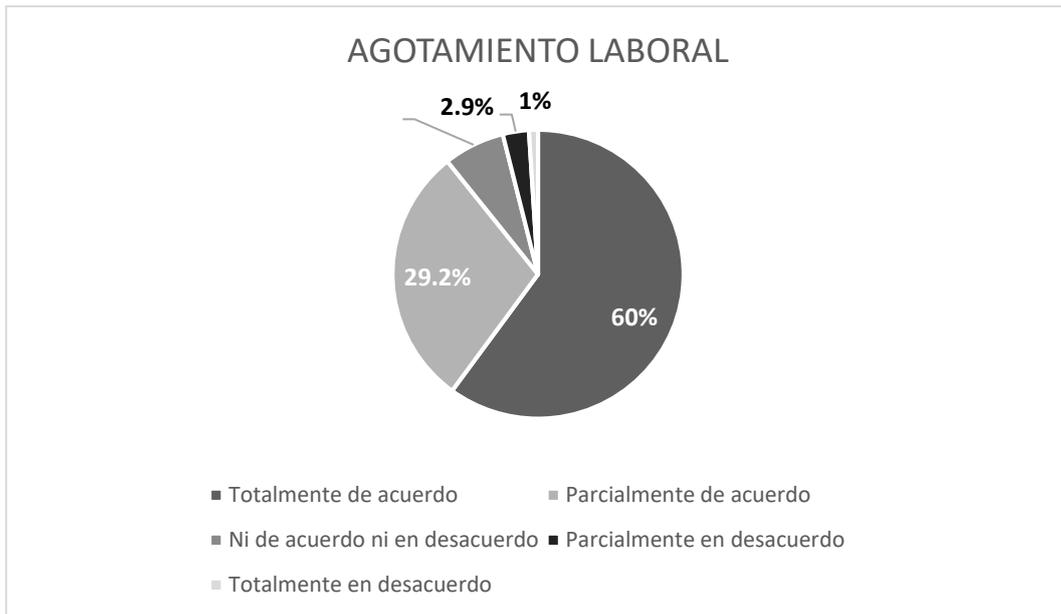
Resultados Balance entre trabajo y familia



El balance entre trabajo y familia es un indicador dentro del desarrollo del trabajo remoto y se pudo analizar esto a partir de la pregunta ¿Considera usted que hubo un balance entre su vida personal y profesional durante el uso de trabajo remoto en su empresa? Los resultados de la encuesta mostraron que el 56.5% respondió que está Totalmente de acuerdo; 31.1%, Parcialmente de acuerdo; 6.8%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3.6%, Parcialmente en desacuerdo y con 2%, en cuanto a la opción Totalmente en desacuerdo.

Figura 5.16

Resultados Agotamiento laboral

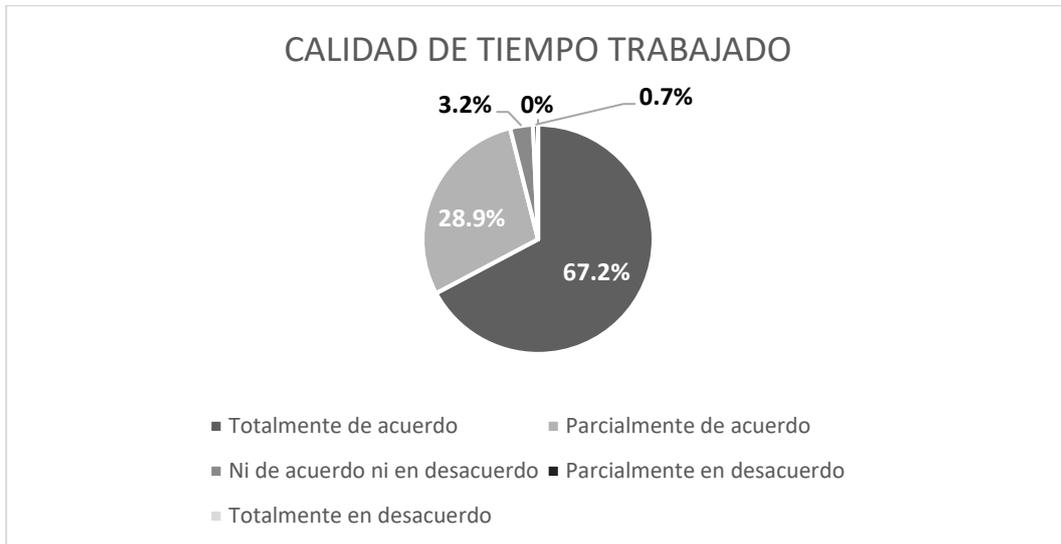


Respecto al indicador Agotamiento laboral se realizó la siguiente pregunta: ¿Considera usted que las exigencias impuestas durante el trabajo remoto le causaron un agotamiento similar (físico y mental), frente a las establecidas en el trabajo presencial? Los resultados que se obtuvieron fueron Totalmente de acuerdo con 60%, Parcialmente de acuerdo con 29.2%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo con 6.8%, Parcialmente en desacuerdo con 2.9% y Totalmente en desacuerdo con 1%.

5.1.3. Resultados de la variable dependiente

Figura 5.17

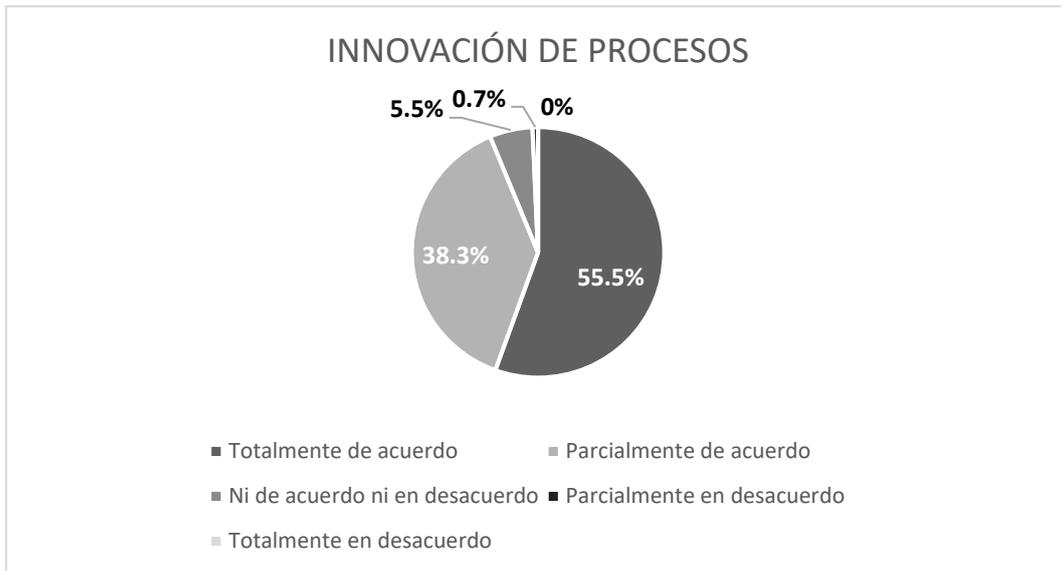
Resultados Calidad de tiempo trabajado



Como se puede observar en el gráfico correspondiente a las respuestas que proporcionaron los encuestados ante la pregunta: ¿Usted considera que ha invertido suficiente tiempo en aprender a trabajar desde casa de manera efectiva (ej. aprender a usar software de videoconferencia) y crear un espacio adecuado para trabajar? EL 67.2% de ellos afirmaron estar Totalmente de acuerdo con esta premisa, el 28.9% precisó que se encontraba Parcialmente de acuerdo, el 3.2% destacó que se situaban en una postura en la que estaban Ni de acuerdo ni en desacuerdo; y finalmente, un 0.7% coincidió en estar Parcialmente en desacuerdo con la pregunta planteada.

Figura 5.18

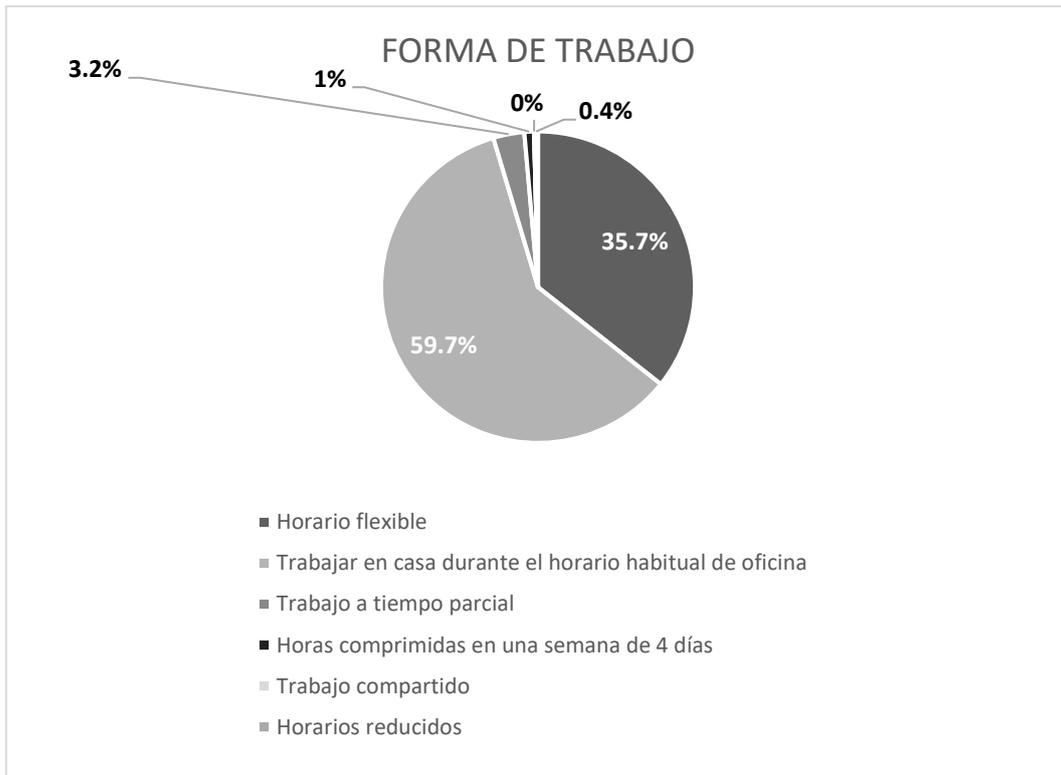
Resultados Innovación de procesos



En cuanto a la presente pregunta: ¿Considera que la innovación forma parte de las actividades dentro de la empresa? (Ej. reuniones de oficina, comunicación entre pares) Se puede señalar que el 55.5% indicó estar Totalmente de acuerdo con esta figura, el 38.3% mencionó encontrarse Parcialmente de acuerdo, el 5.5% informaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 0.7% precisó encontrarse Parcialmente en desacuerdo.

Figura 5.19

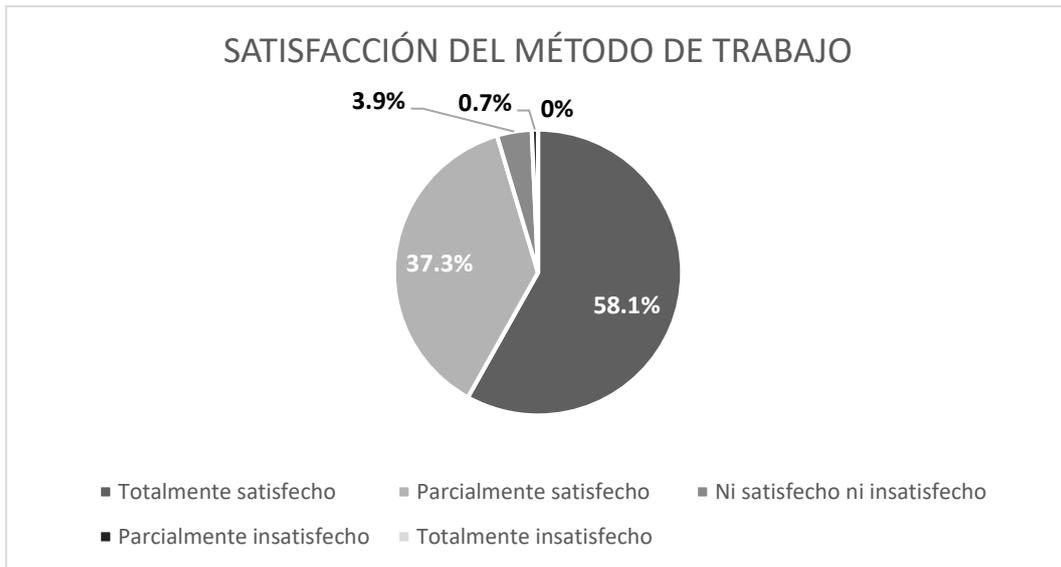
Resultados Forma de trabajo



Por otro lado, para esta pregunta se buscó conocer a que forma específica de trabajo remoto pertenecían las labores actuales de los encuestados con la pregunta: ¿En cuál de las seis formas específicas de trabajo se encuentra laborando? De la cual se pudo recoger que el 59.7% se encontraban trabajando en casa durante el horario habitual de oficina, el 35.7% correspondía a un trabajo de horario flexible, el 3.2% a un trabajo de tiempo parcial y el 1% señaló laborar en un trabajo de horas comprimidas de 4 días.

Figura 5.20

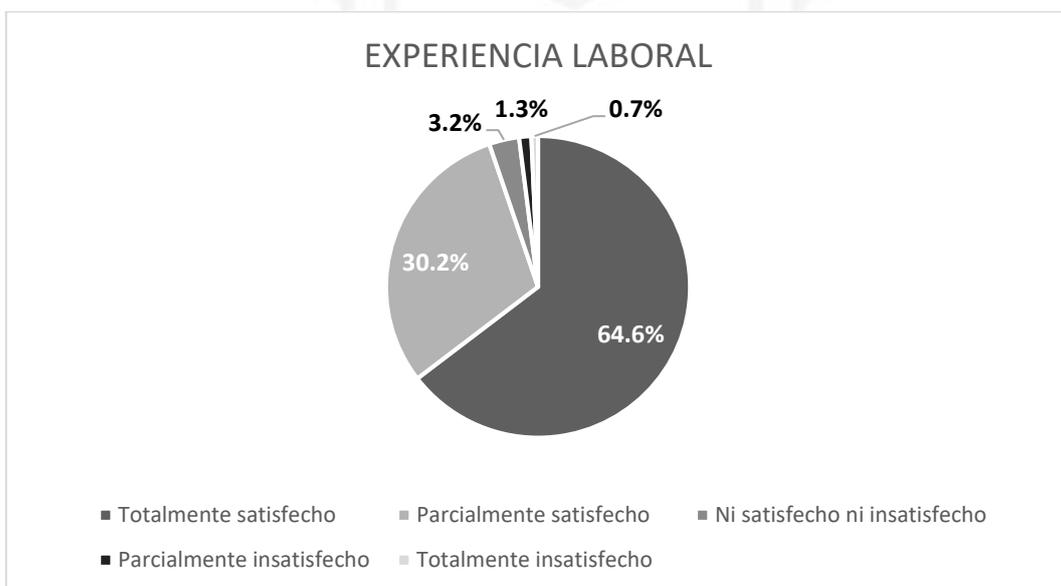
Resultados Satisfacción del método de trabajo



En esa misma línea, luego de especificar el tipo de trabajo remoto al que corresponden sus actividades laborales, se les preguntó a los encuestados ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de trabajo seleccionada anteriormente? Se obtuvo que el 58.1% afirma estar Totalmente satisfecho, el 37.3% señaló encontrarse Parcialmente satisfecho, mientras que el 23.9% destacó estar Ni satisfecho ni insatisfecho, y el 10.7% indicó estar Parcialmente insatisfecho.

Figura 5.21

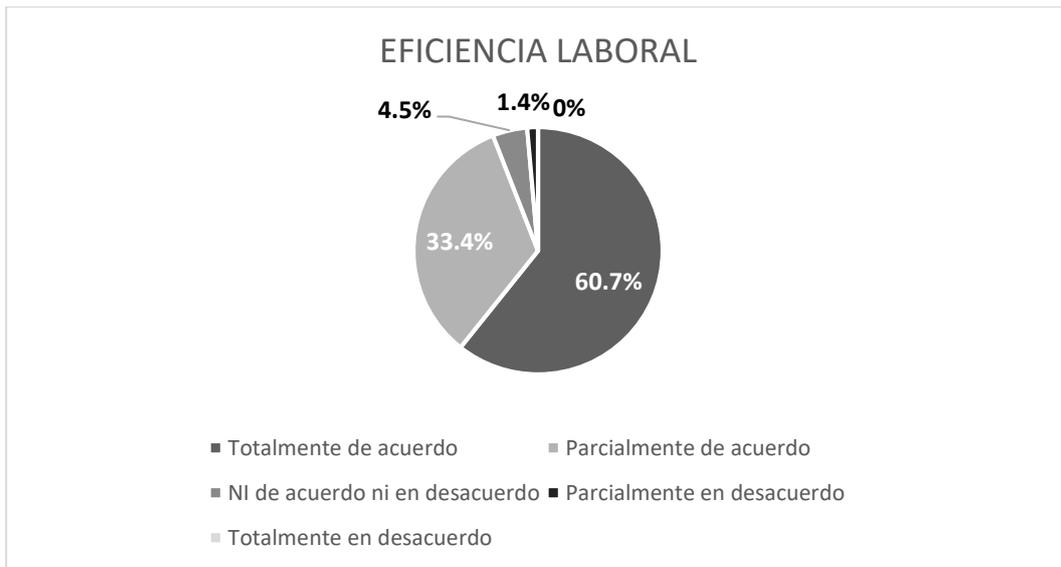
Resultados Expectativa laboral



Así mismo, se optó también por la pregunta: En comparación con sus expectativas antes de COVID (en 2019), ¿cómo ha sido la experiencia de trabajar desde casa? De lo cual se recogió que el 64.6% de los encuestados se encontraban Totalmente satisfechos, el 30.2% estaba Parcialmente satisfecho, el 3.2% señaló estar Ni satisfecho ni insatisfecho, el 1.3% afirmó estar Parcialmente insatisfecho, y un 0.7% totalmente insatisfecho.

Figura 5.22

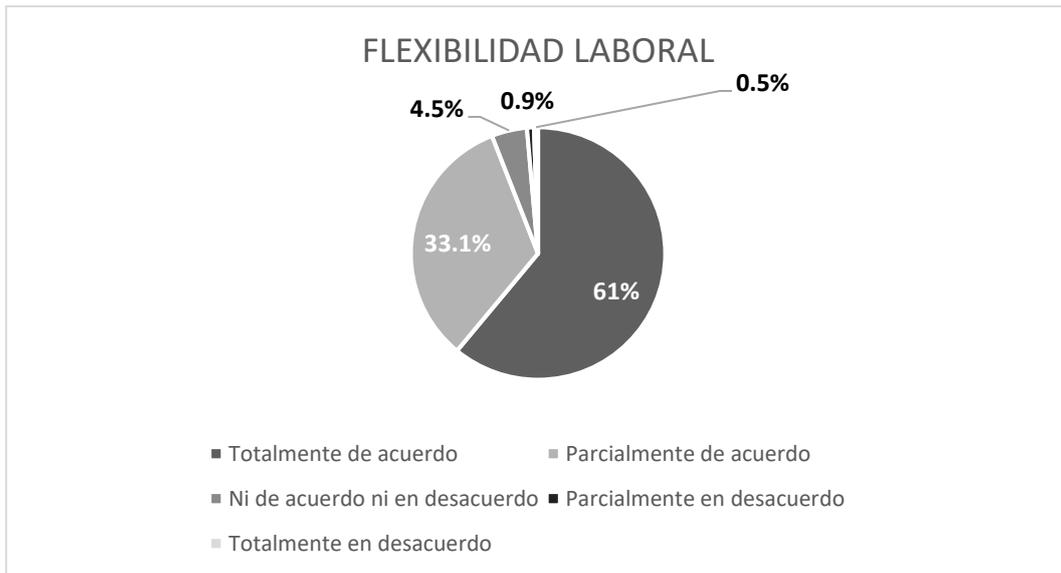
Resultados Eficiencia laboral



Ahora bien, de la pregunta: ¿Considera que su eficiencia es superior trabajando de forma remota en comparación con su eficiencia trabajando en un espacio físico dentro de la empresa antes de la pandemia? Se precisó que el 60.7% se encuentra Totalmente de acuerdo con esta afirmación, el 33.4% está Parcialmente de acuerdo, el 4.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 1.4% señaló estar Parcialmente en desacuerdo.

Figura 5.23

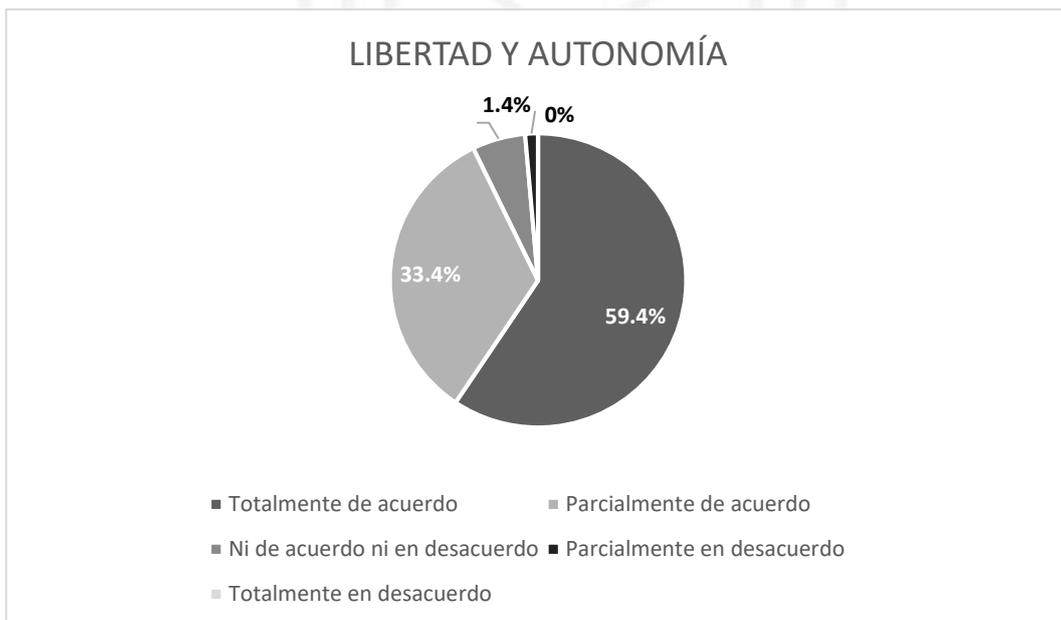
Resultados Flexibilidad laboral



En cuanto a la pregunta: ¿Considera que las medidas de flexibilidad en su organización son las necesarias? Se puede observar en el gráfico que el 61% afirmó estar Totalmente de acuerdo con este enunciado, el 33.1% señaló estar Parcialmente satisfecho, el 4.5% acotó estar Ni satisfecho ni insatisfecho, el 0.9% recalzó encontrarse Parcialmente en desacuerdo, y el 0.5% Totalmente en desacuerdo.

Figura 5.24

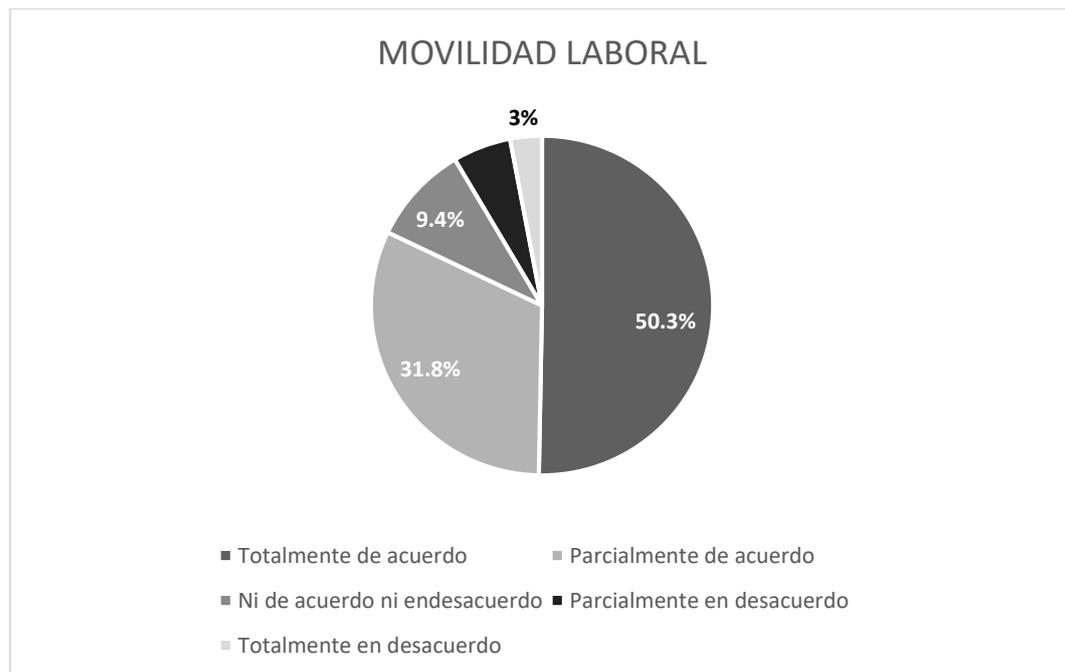
Resultados Libertad y autonomía



De igual manera, se buscó también conocer con la pregunta: ¿Tiene usted autonomía para determinar cómo hacer su trabajo? Por lo que se obtuvo que el 59.4% afirmó estar Totalmente de acuerdo con esta figura, el 33.4% señaló estar Parcialmente de acuerdo, el 5.8% manifestó estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 1.4% precisó encontrarse Parcialmente en desacuerdo.

Figura 5.25

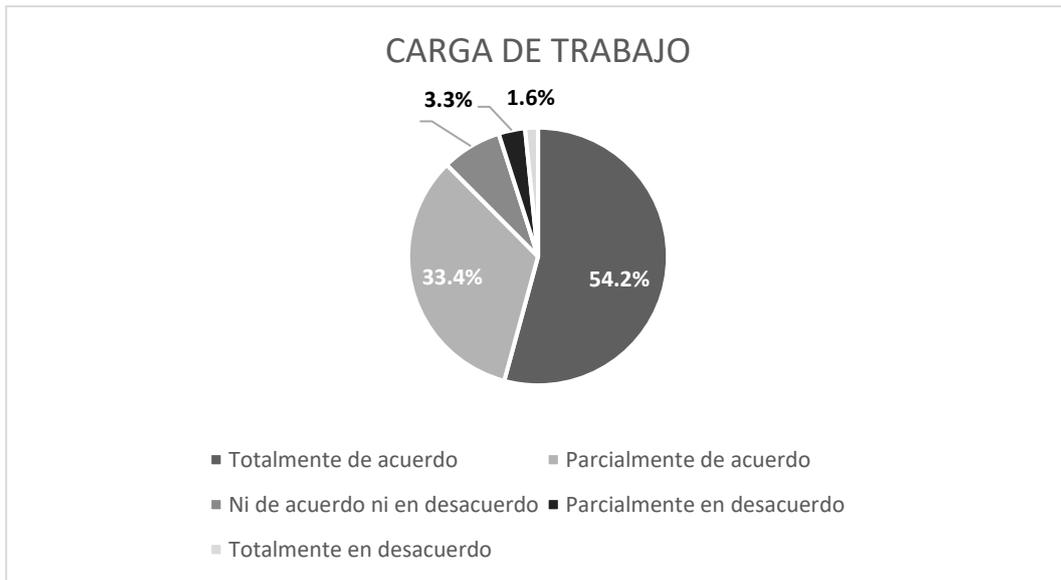
Resultados Movilidad laboral



Asimismo, en el presente gráfico se puede observar que, en cuanto a la pregunta, ¿Considera que usted invierte mucho tiempo en trasladarse a su puesto de trabajo físico? Se recogió que el 50.3% se encuentra Totalmente de acuerdo, el 31.8% está Parcialmente en desacuerdo, el 9.4% afirma estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.5% señala estar Parcialmente en desacuerdo, y el 3% optó por responder que estaban Totalmente en desacuerdo.

Figura 5.26

Resultados Carga de trabajo



Finalmente, para la última pregunta ¿Considera que la carga laboral se mantuvo con el trabajo remoto? Con lo cual se obtuvo que el 54.2% está Totalmente en desacuerdo, el 33.4% se encontraba Parcialmente en desacuerdo, el 7.5% respondió estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.3% señaló estar Parcialmente en desacuerdo, y el 1.6% acotó estar Totalmente en desacuerdo.

5.2. Análisis de fiabilidad y validez del instrumento

La fiabilidad se construye a partir de la consistencia del instrumento de medición que se guía en proporción de la varianza de los resultados de una prueba, es decir a mayor escala de esta variable, la prueba va a ser menos fiable (Milton, 2010). El índice para hallar si cuenta o no con este parámetro es el Alfa de Cronbach que emplea el promedio de las correlaciones entre los ítems de las dimensiones que forman parte del instrumento (Celina & Campos, 2005).

Del mismo modo, la validez que se aplica en este caso es de constructo, la cual determina el grado en que el instrumento se adecúa hacia la ratificación de la hipótesis, en la medida que cumpla con su función (Chiner, 2011). Para obtener este parámetro validado se van a emplear dos índices la Prueba de KMO, que sirve para medir la adecuación de la muestra al instrumento en base al análisis factorial, y la Prueba de

esfericidad de Bartlett, que se emplea para probar si las variables están correlacionadas con la población (Montoya, 2007).

Entonces, al corroborar que el instrumento cumple con ambos parámetros se podrá seguir con las pruebas estadísticas que indicarán la validez de la investigación.

5.2.1. Análisis de fiabilidad desde la variable independiente

Para comprobar la fiabilidad y validez de las dimensiones de la variable independiente se debe realizar un análisis de este a través del programa SPSS, en base a la codificación según la escala Likert.

El p-valor en este caso será el Alfa de Cronbach, el cual debe alcanzar un mínimo de 0.7; de lo contrario, la consistencia interna no es la necesaria para validar el instrumento (Celina & Campos, 2005). Dentro de esta sección se testearán las dimensiones: Horario laboral, Recursos laborales y Demandas del trabajo.

Figura 5.27

Análisis de fiabilidad de la dimensión Horario laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.737	3

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Figura 5.28

Análisis de fiabilidad de la dimensión Recursos laborales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.700	3

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Figura 5.29

Análisis de fiabilidad de la dimensión Demandas del trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.709	3

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Figura 5.30

Análisis de fiabilidad de la variable Trabajo remoto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.819	9

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Al contar con el mínimo requerido del p-valor con el Alfa de Cronbach en todas las dimensiones de la variable independiente, así como el constructo *Trabajo remoto*, se certifica la consistencia de esta para continuar con las demás pruebas estadísticas.

5.2.2. Análisis de fiabilidad desde la variable dependiente

Para comprobar la fiabilidad de las dimensiones de la variable dependiente se debe realizar un análisis de este a través del programa SPSS, en base a la codificación según la escala Likert.

Como ya se puntualizó anteriormente con la variable independiente, el p-valor será el Alfa de Cronbach, el cual debe ser mayor a 0.7. Dentro de esta sección se validarán las dimensiones: Desempeño y Actividad laboral.

Figura 5.31

Análisis de fiabilidad de la dimensión Desempeño

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.789	4

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Figura 5.32

Análisis de fiabilidad de la dimensión Actividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.701	5

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Figura 5.33

Análisis de fiabilidad de la variable Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.783	9

Nota. Figura obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Al contar con el mínimo requerido del p-valor con el Alfa de Cronbach en todas las dimensiones de la variable dependiente, así como el constructo *Productividad*, se certifica la consistencia de esta para continuar con las demás pruebas estadísticas.

5.2.3. Análisis de validez

Para comprobar la validez de los ítems se debe realizar una reducción de dimensiones para aplicar un análisis factorial a través del programa SPSS, con la codificación empleada anteriormente en base a la escala Likert.

Como se mencionó al inicio del capítulo, serán empleados dos parámetros para medir la validez del instrumento de medición. Para la Prueba de KMO el índice se debe encontrar entre 0.5 y 1 para que resulte apropiada la aplicación del instrumento; mientras que, en la Prueba de esfericidad de Bartlett, el p-valor debe ser menor a 0.05 (Montoya, 2007).

Tabla 5.1*Validez por Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.873
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2630.200
	gl	153
	Sig.	<0.001

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Asimismo, para profundizar en cada ítem y su explicación sobre el problema, se aplica la Varianza Total explicada respecto a los ítems para validar su consistencia sobre ella.

Tabla 5.2*Validez por Varianza total explicada*

Componentes	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6.663	37.017	37.017	6.663	37.017	37.017
2	2.512	13.956	50.973	2.512	13.956	50.973
3	1.210	6.722	57.695	1.210	6.722	57.695
4	1.043	5.792	63.487	1.043	5.792	63.487
5	.851	4.730	68.217			
6	.743	4.128	72.344			
7	.643	3.572	75.917			
8	.633	3.518	79.435			
9	.553	3.071	82.506			
10	.489	2.718	85.224			
11	.456	2.536	87.760			
12	.433	2.403	90.163			
13	.395	2.196	92.359			
14	.347	1.926	94.285			
15	.334	1.858	96.143			
16	.282	1.567	97.709			
17	.234	1.302	99.012			
18	.178	.988	100.000			

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

A partir de la **Tabla 5.2** se observa que el porcentaje de la varianza por cada ítem no sobrepasa el 50%, lo que indica que no hay uno que pueda explicar al completo la varianza de sus componentes. Además, se presentan 4 dimensiones con *valores propios* mayores a 1, los cuales explican el 63% de la varianza y, por ende, estas representan este valor porcentual del problema general.

De acuerdo con la data obtenida, al cumplirse con los parámetros mencionados anteriormente se obtiene una validez de constructo de las variables.

5.3. Prueba de normalidad

A continuación, se procederá a generar la prueba de normalidad de las variables principales de la investigación, independiente y dependiente; así como las específicas. Este parámetro va a ser útil para obtener la naturaleza de la distribución de los ítems de las variables y dimensiones (Reynaga, 2012).

Para obtener la normalidad se deben sumar los resultados codificados de la encuesta para realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual permite verificar si dichos datos, proceden de una distribución normal al obtener un p-valor mayor a 0.05 (Romero, 2016).

Por lo tanto, previo a realizar el test se va a aplicar una sumatoria a los ítems para obtener un resultado por dimensiones y variables. Consecuentemente, se proponen las siguientes hipótesis sobre la normalidad de cada total:

- HLT0: La dimensión Horario Laboral (dim1) tiene una distribución normal.
- HLT1: La dimensión Horario Laboral (dim1) no tiene una distribución normal.
- RLT0: La dimensión Recursos Laborales (dim2) tiene una distribución normal.
- RLT1: La dimensión Recursos Laborales (dim2) no tiene una distribución normal.
- DTT0: La dimensión Demandas del Trabajo (dim3) tiene una distribución normal.
- DTT1: La dimensión Demandas del Trabajo (dim3) no tiene una distribución normal.
- TT0: La variable Trabajo Remoto (x) tiene una distribución normal.
- TT1: La variable Trabajo Remoto (x) no tiene una distribución normal.
- ALT0: La dimensión Actividad Laboral (dim4) tiene una distribución normal.
- ALT1: La dimensión Actividad Laboral (dim4) no tiene una distribución normal.

- DT0: La dimensión Desempeño (dim5) tiene una distribución normal.
- DT1: La dimensión Desempeño (dim5) no tiene una distribución normal.
- PD0: La variable Productividad Laboral (y) tiene una distribución normal.
- PD1: La variable Productividad Laboral (y) no tiene una distribución normal.

Tabla 5.3

Prueba de normalidad de las dimensiones y variables

	HLT	RLT	DTT	TT	ALT	DT	PD
Sig. asin. (bilateral)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

A partir del análisis estadístico que muestra la **Tabla 5.3**, todas las dimensiones y variables no cuentan con una distribución normal; por lo tanto, se rechazan las hipótesis alternativas presentadas anteriormente. Por lo tanto, se va a emplear un método de correlación no paramétrico, el cual sería Rho Spearman.

5.4. Prueba de correlación (hipótesis)

A continuación, se realizará la prueba de correlación, la cual asocia dos variables para determinar, a partir de su coeficiente, el tipo de relación que tienen ambas midiendo desde -1 a +1 dando una correlación negativa o positiva, respectivamente (Vinuesa, 2016).

Como se pudo obtener en el anterior subcapítulo, al obtener una distribución no paramétrica en la prueba de normalidad se va a emplear el coeficiente de Rho Spearman (Ortiz & Ortiz, 2021). Asimismo, se va a tomar en cuenta un parámetro adicional, la prueba de significación bilateral, donde el p-valor debe ser menor a 0.05 para validar con mayor precisión el coeficiente (Díaz et al., 2014).

5.4.1. Prueba de hipótesis general

H_0 : El Trabajo remoto (x) no se asocia significativamente con la Productividad laboral (y) del sector seguros en Lima, durante el período postpandemia.

H_1 : El Trabajo remoto (x) se asocia significativamente con la Productividad laboral (y) del sector seguros en Lima, durante el período postpandemia.

Luego del análisis estadístico de prueba de correlación de Rho Spearman se ha obtenido como resultado un p – valor menor a 0.001, en ese sentido, se afirma que existen los

suficientes datos estadísticos para indicar que la correlación es positiva y significativa; por lo tanto, la variable independiente (x) influye significativamente con la variable dependiente (ver **Tabla 5.4**).

Tabla 5.4

Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis general

Rho de Spearman	TT		TT	PD
		Correlación de correlación	1	0.702
		Sig. (bilateral)		<0.001
	N	308	308	
	PD	Correlación de correlación	0.702	1
		Sig. (bilateral)	<0.001	
N		308	308	

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

5.4.2. Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe una notable efectividad del cambio del Horario laboral (dim1) en la Productividad laboral (y) de los trabajadores del sector seguros.

H₁: Existe una notable efectividad del cambio del Horario laboral (dim1) en la Productividad laboral (y) de los trabajadores del sector seguros.

Luego del análisis estadístico de prueba de correlación de Rho Spearman se ha obtenido como resultado un p – valor menor a 0.001, en ese sentido, se afirma que existen los suficientes datos estadísticos para indicar que la correlación es positiva y significativa; por lo tanto, la dimensión Horario laboral (dim1) influye significativamente con la variable dependiente (ver **Tabla 5.5**).

Tabla 5.5

Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 1

Rho de Spearman	HLT		HLT	PD
		Correlación de correlación	1	0.584
		Sig. (bilateral)		<0.001
	N	308	308	
	PD	Correlación de correlación	0.584	1
		Sig. (bilateral)	<0.001	
N		308	308	

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

5.4.3. Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La adaptación de los Recursos laborales (dim2) no tuvo un impacto significativo en la Productividad laboral (y) de los trabajadores del sector seguros.

H₁: La adaptación de los Recursos laborales (dim2) tuvo un impacto significativo en la Productividad laboral (y) de los trabajadores del sector seguros.

Luego del análisis estadístico de prueba de correlación de Rho Spearman se ha obtenido como resultado un p – valor menor a 0.001, en ese sentido, se afirma que existen los suficientes datos estadísticos para indicar que la correlación es positiva y significativa; por lo tanto, la dimensión Recursos laborales (dim2) influye significativamente con la variable dependiente (ver **Tabla 5.6**).

Tabla 5.6

Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 2

Rho de Spearman			RLT	PD
	RLT	Correlación de correlación		1
Sig. (bilateral)				<0.001
N			308	308
PD	Correlación de correlación		0.531	1
	Sig. (bilateral)		<0.001	
	N		308	308

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

5.4.4. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: Las Demandas del Trabajo (dim3) remoto no afectaron notablemente la productividad laboral (y) de los trabajadores del sector seguros.

H₁: Las Demandas del Trabajo (dim3) remoto afectaron notablemente la productividad laboral (y) de los trabajadores del sector seguros.

Luego del análisis estadístico de prueba de correlación de Rho Spearman se ha obtenido como resultado un p – valor menor a 0.001, en ese sentido, se afirma que existen los suficientes datos estadísticos para indicar que la correlación es positiva y significativa; por lo tanto, la dimensión Demandas del Trabajo (dim3) influye significativamente con la variable dependiente (ver **Tabla 5.7**).

Tabla 5.7*Análisis de correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 3*

Rho de Spearman			DTT	PD
	DTT	Correlación de correlación	1	0.564
		Sig. (bilateral)		<0.001
		N	308	308
	PD	Correlación de correlación	0.564	1
		Sig. (bilateral)	<0.001	
N		308	308	

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

5.5. Prueba de regresión

Una vez ya validadas las hipótesis por medio de la prueba de correlación, se debe determinar la medida en que la variable independiente explica a la dependiente, por medio de la prueba de regresión. En este caso, se va a aplicar una regresión lineal múltiple para observar qué tanto influyen dos o más factores (dimensiones) hacia una variable (Montero, 2016).

Tabla 5.8*Modelo de regresión lineal múltiple*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.783	0.612	0.609	2.447

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

A partir de la **Tabla 5.8**, se toma como referencia el valor de R cuadrado que explica de forma porcentual que la variable Trabajo remoto explica al 61.2% la variable Productividad. Asimismo, el restante representa otros factores que no han sido presentados en el análisis, pero de igual manera la variable independiente cuenta con la suficiente validez para cerciorar su influencia sobre la variable Productividad.

Del mismo modo, en forma más específica, se pueden obtener las dimensiones de la variable independiente con mayor significancia en la explicación de la dependiente para brindar mayor valor hacia la determinación de los resultados.

Tabla 5.9*Coefficientes del Modelo de regresión lineal múltiple*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Des. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	11.914	1.318		9.040	<0.001
HLT	1.060	0.107	0.443	9.951	<0.001
RLT	0.209	0.093	0.110	2.243	0.026
DTT	0.843	0.81	0.428	10.411	<0.001

Nota. Información obtenida desde el análisis de los datos realizados en el software SPSS.

Tomando en cuenta la **Tabla 5.9**, las dimensiones Horario Laboral y Demandas del Trabajo explican 44.3% y 42.8%, respectivamente, la variable Productividad con un alto grado de significancia, por lo que se podrían tomar en cuenta solo estas dos para validar la hipótesis general. Por otro lado, la dimensión Recursos Laborales explica un 11% de la variable dependiente, lo que no concibe una necesidad en la composición de la variable Trabajo remoto.

CONCLUSIONES

En esta sección se expondrán los hallazgos obtenidos luego de realizar las operaciones y análisis estadísticos correspondientes a los factores de estudio, así como también se contrastarán con los objetivos planteados a inicio de la presente investigación.

- En primera instancia, procesados los resultados del cuestionario mediante el programa SPSS, se puede afirmar que se cumplió con el objetivo principal, determinando que existe una asociación entre las variables trabajo remoto y productividad laboral, planteadas en este estudio, siendo la segunda la que va a variar de acuerdo con la adecuada implementación de la primera.
- Por otro lado, en cuanto al primer objetivo específico, se pudo corroborar mediante la prueba de correlación Rho Spearman, en donde se obtuvo un p-valor menor a 0.001, evaluando la efectividad de la dimensión horario laboral, se denota que esta se encuentra ligada a la variable Productividad, presentando así una correlación y una dependencia de la primera respecto a la segunda.
- En esa misma línea, en cuanto al segundo objetivo específico, luego de aplicar las pruebas estadísticas correspondientes se puede señalar que la dimensión recursos laborales también influye en la variable Productividad, pues el buen o mal manejo de la primera repercutirá en el éxito o fracaso de la segunda, analizando de esta forma su impacto.
- Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se denota que la demanda del trabajo es otra dimensión que va a afectar en la variable Productividad, puesto que la forma en cómo se desarrollen los procesos impuestos por la empresa influirán en cómo lleven a cabo sus labores; contestando así, las interrogantes con las que se inició la investigación y comprobando las hipótesis planteadas por los autores de la misma.

RECOMENDACIONES

Por último, luego de rescatar las conclusiones a partir de esta investigación, como autores de la misma recomendamos nuevos puntos que se pueden abarcar considerando el presente documento como un punto de partida hacia nuevos hallazgos y conocimientos.

- Así como se ha planteado una correlación entre el trabajo remoto y la productividad laboral, se recomienda emplear una variable distinta para cada una. En otras palabras, investigar la relación que pueda existir entre el trabajo remoto con un fenómeno dependiente a este o buscar un sujeto de análisis para la productividad laboral.
- Se recomienda el uso de otras dimensiones por parte de las variables ya establecidas en esta investigación, de forma que se obtengan nuevos indicadores de análisis que permitan un planteamiento distinto. Esto ofrece un análisis diferente que puede constatar la hipótesis general, así como nuevas hipótesis específicas.
- Respecto al sector al que va enfocada la investigación, se recomienda poner enfoque en otro, dado que la pandemia ha sido un fenómeno sanitario que ha escalado en todo el empresariado, por lo que se presenta una amplia variedad de sectores a los cuales analizar. El sector que se recomienda investigar es uno que sea dedicado a productos, ya que la presente investigación abordó uno de servicios.
- Respecto a las hipótesis, se recomienda emplear más de estas para correlacionar, debido a que se puede rescatar nuevas valoraciones que puedan brindar mayor validez a la presente investigación. Asimismo, las hipótesis específicas que se puedan plantear van a brindar un mayor soporte a la validación de la general.
- A nivel de localización, se brinda la recomendación de ampliar la zona geográfica a la que fue sometida la investigación, dado que Lima Metropolitana es solo una región de 36 del Perú y no muestra una

representatividad del espectro nacional. Por otro lado, se puede trasladar la investigación al plano internacional estableciendo los problemas e hipótesis frente a otros países para realizar una comparativa.

- Tras la comprobación de la relación existente entre horario laboral y trabajo remoto, se recomienda tomar en consideración esta dimensión al momento de implementar este modelo de trabajo tanto en el sector seguros como en otros cuyas actividades puedan ser realizadas a distancia. Esto puede representar un incremento en la productividad y, por lo tanto, un impacto positivo en la organización.
- Luego de corroborar tanto por pruebas estadísticas, como mediante el respaldo de un autor internacional, que existe una relación importante entre la dimensión recursos laborales y la variable trabajo remoto, se recomienda contemplar la influencia de la primera en el óptimo desarrollo de la segunda para futuras aplicaciones. Esto permitirá un mejor manejo en cuanto a esta modalidad de trabajo al ser incorporada en las compañías que lo consideren pertinente.
- En cuanto a la variable productividad, se puede recomendar que esta sea evaluada en función al desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes a las organizaciones interesadas en conocer este índice, pues mediante la presente investigación se pudo constatar que existe una relación significativa entre ambas. Esto podría representar una forma de medida más eficiente para las empresas de diferentes sectores.
- Asimismo, respecto a la dimensión demandas del trabajo, se recomienda que esta sea considerada en el manejo del trabajo remoto, pues se pudo comprobar que entre ambas hay una relación considerable. Resaltando, que estas pueden cambiar significativamente el desarrollo de diferentes procesos de las empresas.
- Ya que se ha establecido la temporalidad de esta investigación en base al período post pandemia, se recomienda aplicar el mismo diseño metodológico en un futuro para comparar los presentes resultados con los que se puedan obtener más adelante. Esto permitirá brindarle mayor seguimiento a la investigación y valorarla más según transcurra el tiempo.

REFERENCIAS

- Aguilar, X., Piqueras, C., Lloret, P., González, O., Álvarez, M., Navarro, N., Pous, E., Rodríguez, C., Arranz, L., Sánchez, D., Martínez, P., & Amat, O. (2020). *Teletrabajo: Vivir y trabajar mejor*. Profit Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=5gneDwAAQBAJ&dq=teletrabajo&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias* (2.a ed.) Ediciones Granica. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/66750?page=157>
- Alles, M. (2018). Comportamiento Organizacional (Nueva Edición): Cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por Competencias. *Ediciones Granica*.
[https://books.google.com.pe/books?id=X-H4DwAAQBAJ&dq=Comportamiento+Organizacional+\(Nueva+Edición\)+Cómo+lograr+un+cambio+cultural+a+través+de+la+Gestión+por+Competencias&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=X-H4DwAAQBAJ&dq=Comportamiento+Organizacional+(Nueva+Edición)+Cómo+lograr+un+cambio+cultural+a+través+de+la+Gestión+por+Competencias&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Asociación Peruana de Empresas de Seguros. (2022). *Glosario de términos*. Recuperado el 22 mayo de 2022, de <https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>
- Audretsch, D.B., Kritikos, A.S. & Schiersch, A. (2020). Microfirms and innovation in the service sector. *Small Bus Econ*, 55, 997–1018. <https://doi.org/10.1007/s11187-020-00366-4>
- AVLA Perú Compañía de Seguros S.A. (2022, 14 de marzo). *Memoria Anual 2021*.
<https://www.avla.com.pe/wp-content/uploads/2022/03/Memoria-2021-AVLA-Peru-Compania-de-Seguros-SA.pdf>
- Barrero, J.M., Bloom, N., Davis, S.J. (2021). Why Working from Home Will Stick. NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH, 28731.
<https://doi.org/10.3386/w28731>
- BNP Paribas Cardif. (2021, 31 de marzo). *MEMORIA ANUAL BNP PARIBAS CARDIF S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS 2020*.
<https://bnpparibascardif.com.pe/documents/66977/491858/Memoria+Anual+2020/98ae31d0-266c-ac66-8286-7cd012873c2e?version=1.0&download=true>
- Bonilla, A. (2019, 15 de noviembre). EL IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR DE SEGUROS. *Rodríguez Angobaldo Abogados*. <https://er.com.pe/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-sector-de-seguros/>
- Bran, F., Tudorache, M., Nicolescu, A., Bodislav, D., Radulescu, C., Negescu, M., & Popescu, M. (2022). A new teleworking growth model. *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 56, 125-139.
<https://doi.org/10.24818/18423264/56.1.22.08>

- Cantero, J. (2021). Continuidad versus transformación: ¿qué función pública necesita España? *INAP*.
https://books.google.com.pe/books?id=0qVCEAAAQBAJ&dq=Continuidad+versus+transformación:+¿qué+función+pública+necesita+España%3F&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Carrillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2021). Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30, 69-88.
<https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- Carroll, N. & Conboy, K. (2020). Normalising the “new normal”: Changing tech-driven work practices under pandemic time pressure. *International Journal of Information Management*, 55. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102186>
- Castellano, M., Caridad, M., Virviescas, J., & Martínez, J. (2017). El teletrabajo como estrategia laboral competitiva en las PYME colombianas. *Espacios*, 38(31), 14-27.
<http://hdl.handle.net/11323/2012>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
https://scholar.google.com.pe/scholar_url?url=https://www.academia.edu/download/36805674/1-variables.pdf&hl=es&sa=X&ei=bBW1YvDWEYGvmAGv8ZSgCQ&scisig=AAGBfmORilioUfh6K32MyeBQPvUHODdfTQ&oi=scholar
- Celina, H. & Campos, A. (2005, 15 de julio). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Charalampous, M., Grant, C., Tramontano, C. & Michailidis, E. (2018). Systematically reviewing remote e-workers’ well-being at work: a multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51-73.
<https://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>
- Chartered Institute of Personnel and Development. (2019, 12 de junio). *Flexible working in the UK*. https://www.cipd.co.uk/Images/flexible-working_tcm18-58746.pdf
- Chiner, E. (2011, 7 de noviembre). Materiales docentes de la asignatura Métodos, Diseños y Técnicas de Investigación Psicológica. *Universidad de Alicante. Departamento de Psicología de la Salud*, (6). <http://hdl.handle.net/10045/19380>
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Labor productivity and telework in the public sector during the period of national emergency. *Universidad y Sociedad*, 14, 402-409. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2720>
- De Guzmán, C. (2018). HOME OFFICE COMO ESTRATEGIA PARA LA MOTIVACIÓN Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL. *Palermo Business Review*, (18), 337-351.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/home-office-como-estrategia-para-la-motivación-y/docview/2237495100/se-2?accountid=45277

- Díaz, I., García, C., León, M., Ruiz, F. & Torres, F. (2014, noviembre). Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS). *Ayudantía Estadística I 2014*.
https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690
- DECRETO SUPREMO N° 044-2020-PCM. (2020, 15 de marzo).
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
- Doberstein, C., & Charbonneau, É. (2022). Alienation in Pandemic-Induced Telework in the Public Sector. *Public Personnel Management*.
<https://doi.org/10.1177/00910260221114788>
- Drake, K. (2022, 19 de mayo). How has the pandemic changed our behavior? *Medical News Today*. <https://www.medicalnewstoday.com/articles/how-has-the-pandemic-changed-our-behavior>
- EDWPUE. (2022). Los paradigmas del futuro: La pandemia exigió soluciones rápidas pero con desigualdad en reparto de resultados.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUE-ST-41716&url=https://www.proquest.com/trade-journals/los-paradigmas-del-futuro/docview/2649532844/se-2?accountid=45277
- El Peruano. (2024, 18 de enero). Lima llega a 10,2 millones de habitantes, el 30,2% de la población del Perú. <https://www.elperuano.pe/noticia/233745-lima-llega-a-102-millones-de-habitantes-el-302-de-la-poblacion-de-peru>
- Filgueira, F., Galindo, L., Giambruno, C. & Blofield, M. (2020, 10 de diciembre). América Latina ante la crisis del COVID-19. *Serie Políticas Sociales*, 238. <http://hdl.handle.net/11362/46484>
- Gifford, J. (2022). Remote working: unprecedented increase and a developing research agenda. *Human Resource Development International*, 25(2), 105-113.
<https://doi.org/10.1080/13678868.2022.2049108>
- Giovanis, E. (2018). The relationship between flexible employment arrangements and workplace performance in Great Britain. *International Journal of Manpower*, 39, 51-70.
<https://doi.org/10.1108/IJM-04-2016-0083>
- Gómez, E., Moreno, C. & Faverola, L. (2017). Reseña histórica sobre políticas de transferencia de riesgo de desastres en América latina y el caribe 1. *Anales De La Universidad Metropolitana*, 17(2), 157-190.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUE-ST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/reseña-histórica-sobre-políticas-de-transferencia/docview/2356701771/se-2?accountid=45277
- Goñi, J. (2010). Talento, tecnología y tiempo: Los pilares de un progreso consciente para elegir un futuro. *Ediciones Díaz de Santos*.
https://books.google.com.pe/books?id=hl5tO8P_BgMC&dq=Talento,+tecnolog%C3%ADa+y+tiempo:+los+pilares+de+un+progreso+consciente+para+elegir+un+futuro+Goñi&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Grados, P. (2020, 29 de abril). Los efectos de la COVID-19 en la economía peruana. *Economía Alumni Ulima*.
<https://www.ulima.edu.pe/en/node/17788#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20ser%C3%A1%20el%20impacto%20sobre,quince%20a%20veinte%20por%20ciento>.
- Habánik, J., Grenčíková, A., Šrámka, M., & Húževka, M. (2021). Changes in the organization of work under the influence of COVID-19 pandemic and industry 4.0. *Economics and Sociology*, 14, 228-241. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-4/13>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014, 24 de setiembre). *Metodología de la Investigación* (6.a ed.). McGRAW HILL Education.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. junio de 2022, de McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES Sitio web: <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.ulima.edu.pe/stage.aspx?il=6443&pg=&ed=>
- Herrera, M. (2018). La relación laboral universal. *Palibrio*.
https://books.google.com.pe/books?id=9eJdDwAAQBAJ&dq=flexibilidad+laboral+Herrera+2018&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). Administración estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral. *CENGAGE Learning*.
https://books.google.com.pe/books?id=4QkKjwEACAAJ&dq=Administración+estratégica+11va+edicion+Hill&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjMtoDtyNT6AhVuBrkGHalrDp_oQ6AF6BAgFEAI
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024, 15 de abril). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6350648/5575937-informe-de-empleo-n-4-trimestre-feb-mar-abr-2024.pdf?v=1715786050>
- Investigaciones cualitativas en ciencia y tecnología: VI Congreso Internacional de Investigación Cualitativa en Ciencia y Tecnología. (2018). *3Ciencias*.
https://books.google.com.pe/books?id=okVDwAAQBAJ&dq=Investigaciones+cualitativas+en+ciencia+y+tecnolog%C3%ADa&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Japan Management Association. (2018). Kanban: Y Just-in-time en Toyota. *Routledge*.
https://books.google.com.pe/books?id=NvdKDwAAQBAJ&dq=Kanban:+Y+JUST-IN-TIME+EN+TOYOTA&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Jiménez, L. (2019). Dirección y comercialización. *Editorial Paraninfo*.
https://books.google.com.pe/books?id=83yJDwAAQBAJ&dq=Dirección+y+comercialización+Jimenez&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Cómo ser eficiente, producir más y mejor*. Julio Juez
<https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiyion-7tL3AhVTK7kGHawaB0IQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=productividad&f=false>

- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Maghlaperidze, E., Kharadze, N., & Kuspliak, H. (2021). Development of remote Jobs as a factor to increase labor efficiency. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 8, 337-348. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v8i3.669>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Ministerio de Educación https://books.google.com.pe/books?id=tvVKDwAAQBAJ&dq=teletrabajo&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Miglioretti, M., Gragnano, A., Magheritti, S., & Picco, E. (2021). Not all telework is valuable. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37, 11-19. <https://doi.org/10.5093/JWOP2021A6>
- Milton, Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín*, 12(2), 248-252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Montero, R. (2016, marzo). Modelos de regresión lineal múltiple. *Universidad de Granada*. https://www.ugr.es/~montero/matematicas/regresion_lineal.pdf
- Montoya, O. (2007, agosto). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Universidad Tecnológica de Pereira*. (35), 281-286. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4804281.pdf>
- Munuera, J., & Rodriguez, A., (2020). Estrategias de Marketing: Un enfoque basado en el proceso de dirección. *ESIC*. https://books.google.com.pe/books?id=tgneDwAAQBAJ&dq=Estrategias+de+marketing:+un+enfoque+basado+en+el+proceso+de+dirección+Alemán&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- NU. CEPAL. (15 de julio de 2020). Enfrentar los efectos cada vez mayores del COVID-19 para una reactivación con igualdad: nuevas proyecciones. *Informe Especial COVID-19*, 5. <http://hdl.handle.net/11362/45782>
- OCU Ediciones. (2022). Mi casa es mi oficina. https://books.google.com.pe/books?id=rANcEAAAQBAJ&dq=Mi+casa+es+mi+oficina+OCU+Ediciones&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ohio National Seguros de Vida S.A. (febrero de 2021). *Memoria Anual 2020*. https://www.ohionational.pe/wp-content/uploads/2021/05/MEMORIA-ANUAL-ONSP-2020_Protegido.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (27 de abril de 2020). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Organización Panamericana de la Salud. (5 de febrero de 2020). *Actualización Epidemiológica Nuevo coronavirus (2019-nCoV)*. <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/coronavirus/3AlertaOPS.pdf>

- Ortiz, J. & Ortiz, A. (2021, febrero). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?, *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53-63.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8709934.pdf>
- Ovejero, A., Morales, J., & Yubero, S. (2019). *Psicología social de la educación*. Editorial UOC.
https://books.google.com.pe/books?id=i3AtEAAAQBAJ&dq=Psicolog%C3%ADa+social+de+la+educaci%C3%ADn+Ovejero&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Phimister, A., & Torruella, A. (2021). *El libro de la innovación: Guía práctica para innovar en tu empresa*. Libros de Cabecera.
https://books.google.com.pe/books?id=4cswEAAAQBAJ&dq=El+libro+de+la+innovaci%C3%ADn+Gu%C3%ADa+pr%C3%A1ctica+para+innovar+en+tu+empresa&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Piva, M., Tani, M., Vivarelli, M. (2022). The productivity impact of short-term labor mobility across industries. *Small Business Economics*. <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00610-z>
- Protecta Security. (1 de julio de 2021). *Memoria Anual 2020 - Adaptación al cambio*.
<https://www.protectasecurity.pe/wp-content/uploads/2021/07/Memoria-Anual-Protecta-Security-2020.pdf>
- Reynaga, J. (2012). Definición de normalidad en estadística y medidas de descripción de datos. *Epidemiología y estadística en salud pública*, (16), 221-238.
https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2015/10/U6_anexo1_Reynaga_epiclin.pdf
- Rivas, R. (2011). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Nobuko.
https://books.google.com.pe/books?id=QBoGOgb2b5cC&dq=carga+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Rodríguez, D. (2018). Legislación Laboral para el Teletrabajo. *Principia Iuris*, 14(27), 167–183. <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/1406/1300>
- Romero, M. (2016, 3 de setiembre). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* 2016, 6(3), 105-114.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Rueda, E. (2017). Seguridad social peruana en pensiones, cuantías, aportes, competencia: Reformas y realidades. *El Cotidiano*, 33(204), 117-127.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUE-ST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/seguridad-social-peruana-en-pensiones-cuantias/docview/1931960996/se-2?accountid=45277
- Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(Extra 5-1), 91-107.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>
- SECREX CESCE. (s.f.) Cesce Perú. <https://pe.linkedin.com/company/secrex-cesce>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019, noviembre). *Compañías de seguros: Diversificando sus inversiones en beneficio de los asegurados*. Boletín Semanal SBS Informa. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/89>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *BNP PARIBAS CARDIF - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%202020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *CHUBB Perú - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/CHUBB%20Memoria%20Anual%202020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Crece Seguros - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.crecerseguros.pe/wp-content/uploads/2021/04/Memoria-Anual-2020-Creecer-Seguros.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *InSur - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%202020%20JGA%2026-03-2021%20vf.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Interseguro - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.interseguro.pe/memoria-anual/memoria-2020>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *La Positiva Seguros - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *La Positiva Vida - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Liberty Seguros - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%202020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Mapfre Perú - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Informe%20Final%20Mapfre%20Peru%20Dic2020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Ohio National Seguros de Vida S.A. - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%20ONSP%2020%20VF%20unificado.pdf>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Pacífico Seguros - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%202021.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Quálitas - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%202020.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Rimac - Memorias Anuales 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20RIMAC%20SEGUROS%20VF.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Vivir Seguros - Memoria Anual 2020*. junio de 2022, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Sitio web: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%202020%20Vivir%20Seguros.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *ABC de los Seguros*. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/seguros/glosario-de-terminos>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (31 de mayo de 2022). *Ranking de Primas de Seguros Netas por Ramos*. Boletín Estadístico de Seguros. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Mayo/S-342-my2022.XLS>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Memorias Anuales - 2018*. <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/memorias>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Memorias Anuales - 2019* <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/memorias>
- Teece, D., Pisano, G. (1994) The Dynamic Capabilities of Firms: An Introduction. *International Institute for Applied Systems Analysis*. <https://doi.org/10.1093/icc/3.3.537-a>
- Torres, J., Torres, A., Ramírez, M., & Capdevila, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral: Aspectos médico-legales y laborales. *Revista CES Derecho*, 9(2), 287-297. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000200287
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 203-226. <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293258387012.pdf>
- Valle, G. (2018). Teletrabajo, necesidad y solución en Méjico. Un estudio exploratorio de sus barreras culturales y obstáculos. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 9(12), 153-176. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n12a7>
- Velásquez, C., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *INVESTIGATIO*, (10), 41-53. <https://doi.org/10.31095/irr.v0i10.194>

- Villaverde, S., Monfort de Bedoya, A., Merino, M. (2020). *Investigación de mercados en entornos digitales y convencionales: Una visión integradora*. junio de 2022, de ESIC Editorial Sitio web:
<https://books.google.com.pe/books?id=PxH9DwAAQBAJ&pg=PA103&dq=cuestionario+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAppWc4r74AhUgCbkGHdU3C2YQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=cuestionario%20concepto&f=false>
- Vinuesa, P. (2016, 14 de octubre). Correlación: teoría y práctica. *Centro de Ciencias Genómicas*, (8), 1-26.
https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf
- Woltjer, G., Van Galen, M., Logatcheva, K. (2021). Industrial Innovation, Labour Productivity, Sales and Employment. *International Journal of the Economics of Business*, 28(1), 89-113. <https://doi.org/10.1080/13571516.2019.1695448>
- Zavala, V. (2017). OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS QUE OFRECE EL TELETRABAJO. *Cámara de Comercio de Lima*, 18-20.
https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion795/edicion_795_dig.pdf

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO			
GENERAL			TRABAJO REMOTO	INDEPENDIENTE	<p>“El teletrabajo o trabajo remoto es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral.” (Martín, 2018, p. 14)</p>	Horario laboral	Cantidad de horas trabajadas	¿Diariamente cuántas horas de trabajo remoto usted hace en la actualidad? ¿Qué tan conforme está con la cantidad de horas que desempeña de trabajo remoto?			
¿De qué manera se asocia el trabajo remoto con la productividad laboral del sector seguros en Lima, en el periodo post pandemia?	Analizar qué manera se asocia el trabajo remoto con la productividad laboral del sector seguros en Lima, en el periodo post pandemia.	El trabajo remoto se asocia significativamente con la productividad laboral del sector seguros en Lima, durante el período postpandemia.					Frecuencia semanal	¿Actualmente cuántos días a la semana realiza usted trabajo remoto? ¿Qué tan conforme está con la cantidad de días que desempeña de trabajo remoto?			
							Condición del espacio de trabajo	¿Las características contextuales en el trabajo son adecuadas (ej. condiciones de trabajo), el uso del equipo, en referencia a la variedad y complejidad del equipo y la tecnología utilizados en el trabajo?			
ESPECÍFICO									Recursos laborales	Control de trabajo	¿Usted considera que tiene un adecuado control de su tiempo con respecto a la conducción de sus actividades laborales?
¿Qué tan efectivo es el cambio del horario laboral en la productividad de los trabajadores del sector seguros?	Evaluar la efectividad del cambio del horario laboral en la productividad de los trabajadores del sector seguros.	Existe una notable efectividad del cambio del horario laboral en la productividad laboral de los trabajadores del sector seguros.								Cantidad de interacciones sociales	¿Considera usted, que el trabajo remoto no representa una pérdida de contacto social?
										Apoyo por parte de la compañía	¿La empresa lo orientó sobre cómo cambiar su forma de trabajo a esta modalidad remota? (ej. capacitaciones, talleres, seminarios)
										Demandas del trabajo	Intrusión tecnológica
							Balance entre trabajo y familia	¿Considera usted que hubo un balance entre su vida personal y			

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
								profesional durante el uso de trabajo remoto en su empresa?
							Agotamiento laboral	¿Considera usted que las exigencias impuestas durante el trabajo remoto le causaron un agotamiento (físico y mental) similar, frente a las establecidas en el trabajo presencial?
¿Cómo ha impactado la adaptación de los recursos laborales en la productividad	Analizar el impacto de la adaptación de los recursos laborales en la productividad.	La adaptación de los recursos laborales tuvo un impacto significativo en la productividad laboral de los trabajadores del sector seguros	PRODUCTIVIDAD	DEPENDIENTE	“Esta palabra implica en sí misma una medida de actividad que calcula los bienes y servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o intangibles.” (Juez, 2020).	Desempeño	Calidad de tiempo trabajado	¿Usted considera que ha invertido suficiente tiempo en aprender a trabajar desde casa de manera efectiva (ej. aprender a usar software de videoconferencia) y crear un espacio adecuado para trabajar?
							Innovación de procesos	¿Considera que la innovación forma parte de las actividades dentro de la empresa? (Ej. reuniones de oficina, comunicación entre pares)
							Método de trabajo	¿En cuál de las seis formas específicas de trabajo se encuentra laborando? ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de trabajo seleccionada anteriormente?
			Expectativa laboral	En comparación con sus expectativas antes de COVID (en 2019), ¿cómo ha sido la experiencia de trabajar desde casa?				
					Actividad laboral		Eficiencia laboral	¿Considera que su eficiencia es superior trabajando de forma remota en comparación con su eficiencia trabajando en un espacio físico dentro de la empresa antes de la pandemia?
¿De qué forma se ve afectada la productividad debido a las exigencias que demanda el trabajo remoto	Indagar cómo se ve afectada la productividad a partir de las exigencias que demanda el trabajo remoto.	Las demandas del trabajo remoto afectaron notablemente la productividad laboral de los trabajadores del sector seguros.						

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
							Flexibilidad laboral	¿Considera que las medidas de flexibilidad en su organización son las necesarias?
							Libertad y autonomía	¿Tiene usted autonomía para determinar cómo hacer su trabajo?
							Movilidad laboral	¿Considera que usted invierte mucho tiempo en trasladarse a su puesto de trabajo físico?
							Carga de trabajo	¿Considera que la carga laboral se mantuvo con el trabajo remoto?



Anexo 2: Cuestionario

El trabajo remoto y su impacto en la productividad del sector seguros en Lima, en el período post-pandemia

Estimado participante,
Somos bachilleres de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad de Lima de la carrera de Administración. Como parte del proceso de titulación, nos encontramos realizando una encuesta para poder realizar la investigación pertinente. El objetivo de esta investigación es analizar si el trabajo remoto impactó en la productividad del sector seguros en Lima Metropolitana, en el período post pandemia. Por lo cual, le solicitamos completar la siguiente encuesta. Toda la información recolectada y respuestas que brinde serán confidenciales.

[Acceder a Google para guardar el progreso. Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Edad *

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 45 años
- Más de 46 años

Zona de residencia *

- Zona 1 (Puente Piedra, Comas, Carabayllo)
- Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres)
- Zona 3 (San Juan de Lurigancho)
- Zona 4 (Cercado de Lima, Rimac, Breña, La Victoria)
- Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)
- Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)
- Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina, Surco)
- Zona 8 (Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores)
- Zona 9 (Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac)
- Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, Carmen de la Legua)

Sexo *

- Femenino
 Masculino

Usted se encuentra trabajando en una compañía de: *

- Broker de seguros (generales y/o vida)
 Seguros (generales y/o vida)

¿Qué tipo de seguro ofrece? *

- Seguro de Vida
 Seguros Generales
 Ambos

Sección sin título

1. ¿Diariamente cuántas horas de trabajo remoto usted hace en la actualidad? *

- Menos de 8 horas
 8 horas
 Más de 8 horas

2. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Qué tan conforme está con la cantidad de horas que desempeña de trabajo remoto?



3. ¿Actualmente cuántos días a la semana realiza usted trabajo remoto? *

- Menos de 3 días
- 3 o 4 días
- 5 días

4. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Qué tan conforme está con la cantidad de días que desempeña de trabajo remoto?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

5. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Las características contextuales en el trabajo son adecuadas (ej. condiciones de trabajo), el uso del equipo, en referencia a la variedad y complejidad del equipo y la tecnología utilizados en el trabajo?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

6. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Usted considera que tiene un adecuado control de su tiempo con respecto a la conducción de sus actividades laborales?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

7. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera usted, que el trabajo remoto no representa una pérdida de contacto social?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

8. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿La empresa lo orientó sobre cómo cambiar su forma de trabajo a esta modalidad remota? (ej. capacitaciones, talleres, seminarios)

9. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Requirió usted entrenamiento adicional para el uso de herramientas tecnológicas? (ej. capacitaciones, seminarios, workshops)

10. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera usted que hubo un balance entre su vida personal y profesional durante el uso de trabajo remoto en su empresa?

11. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera usted que las exigencias impuestas durante el trabajo remoto causaron un agotamiento (físico y mental) similar, frente a las establecidas en el trabajo presencial?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

12. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Usted considera que ha invertido suficiente tiempo en aprender a trabajar desde casa de manera efectiva (ej. aprender a usar software de videoconferencia) y crear un espacio adecuado para trabajar?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

13. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera que la innovación forma parte de las actividades dentro de la empresa? (Ej. reuniones de oficina, comunicación entre pares)

14. ¿En cuál de las seis formas específicas de trabajo se encuentra laborando? *

- Horario flexible
- Trabajar en casa durante el horario habitual de oficina
- Horas comprimidas como una semana de cuatro días
- Trabajo compartido
- Trabajo a tiempo parcial (donde las personas pueden tomarse un tiempo libre durante las vacaciones escolares)
- Horarios reducidos, como pasar de un trabajo de tiempo completo a uno de medio tiempo

15. *

Totalmente
satisfecho

Parcialmente
satisfecho

Ni satisfecho
ni
insatisfecho

Parcialmente
insatisfecho

Totalmente
insatisfecho

¿Qué tan
satisfecho se
encuentra con
la forma de
trabajo
seleccionada
anteriormente?

16. *

Totalmente
satisfecho

Parcialmente
satisfecho

Ni satisfecho
ni
insatisfecho

Parcialmente
insatisfecho

Totalmente
insatisfecho

En
comparación
con sus
expectativas
antes de
COVID (en
2019), ¿cómo
ha sido la
experiencia
de trabajar
desde casa?

17. *

Totalmente
de acuerdo

Parcialmente
de acuerdo

Ni de
acuerdo ni
en
desacuerdo

Parcialmente
en
desacuerdo

Totalmente
en
desacuerdo

¿Considera
que su
eficiencia es
superior
trabajando de
forma remota
en
comparación
con su
eficiencia
trabajando en
un espacio
físico dentro
de la empresa
antes de la
pandemia?

18. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera que las medidas de flexibilidad en su organización son las necesarias?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

19. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Tiene usted autonomía para determinar cómo hacer su trabajo?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

20. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera que usted invierte mucho tiempo en trasladarse a su puesto de trabajo físico?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

21. *

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------

¿Considera que la carga laboral se mantuvo con el trabajo remoto?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

TESIS 26072024

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	bellasartes.edu.co Fuente de Internet	1%
4	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uia.ac.cr:8080 Fuente de Internet	1%
7	www.tesisenred.net Fuente de Internet	<1%
8	agendamagna.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%

10	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
11	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
13	doi.org Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	www.publicnow.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	www.paho.org Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	sede.asturias.es Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	1library.co Fuente de Internet	<1 %
28	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
29	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
30	www.mariateguiheath.com.pe Fuente de Internet	<1 %
31	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %

32

ALVARO UZCATEGUI PAREDES. "Reducción catalítica de Óxidos de Nitrógeno (NOx) en corrientes gaseosas", Universitat Politecnica de Valencia, 2010

Publicación

<1 %

33

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

docplayer.cz

Fuente de Internet

<1 %

35

stakeholders.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

www.investigarmqr.com

Fuente de Internet

<1 %

37

Submitted to Universidad Cientifica del Sur

Trabajo del estudiante

<1 %

38

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

39

repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

reunir.unir.net

Fuente de Internet

<1 %

42 Teresa García Valderrama, Daniel Revuelta Bordoy, Eva Mulero Mendigorri. " Diseño y validación de un modelo de para la I+D: evidencia empírica en empresas del sector químico en España ", Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad, 2010
Publicación <1 %

43 Submitted to Universidad Católica de Santa María
Trabajo del estudiante <1 %

44 Submitted to Universidad Tecnológica del Perú
Trabajo del estudiante <1 %

45 repositorio.unac.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

46 repositorioacademico.upc.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

47 www.scribd.com
Fuente de Internet <1 %

48 Submitted to Universidad del Istmo de Panamá
Trabajo del estudiante <1 %

49 repositorio.upt.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

50 repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

51

www.malcolmread.co.uk

Fuente de Internet

<1 %

52

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

53

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

54

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante

<1 %

55

www.revistaamanecer.com

Fuente de Internet

<1 %

56

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 2 (1986)", Brill, 1988

Publicación

<1 %

57

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

58

spain.swissre.com

Fuente de Internet

<1 %

59

www3.paho.org

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo