



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

**TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO,
2023**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Br. Daniela Brigitt Cárdenas Vásquez
Codigo orcid: 0009-0009-4120-8717

Br. Luzdelia Salas Valer
Codigo orcid: 0009-0004-4412-3026

**Para optar al Título Profesional de
Licenciadas en Administración**

Asesor:

Dr. Waldo Alex, Pando Diaz
Codigo orcid: 0000-0002-9142-0953

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Bach. Daniela Brigitt Cárdenas Vásquez
Número de documento de identidad	70683232
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0009-4120-8717
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Bach. Luzdelia Salas Valer
Número de documento de identidad	73952294
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0004-4412-3026
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Número de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-9142-0953
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dr. Emeterio Mendoza Bolívar
Número de documento de identidad	23806721
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. Edward Aníbal Morante Ríos
Número de documento de identidad	23930443
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Dr. Hernando Gonzales Abrill
Número de documento de identidad	24002873
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Dr. Abraham Edgard Canahuire Montufar
Número de documento de identidad	23961090
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y desarrollo organizacional



TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION CUSCO, 2023

por Luzdelia SALAS VALER



Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

Fecha de entrega: 29-feb-2024 08:07p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2302085659

Nombre del archivo: LABORADORES_DE_LA_GERENCIA_REGIONAL_DE_EDUCACION_CUSCO,_2023.pdf
(1.02M)

Total de palabras: 25713

Total de caracteres: 146265



³
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO,
2023

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Br. Daniela Brigitt Cárdenas Vásquez
Codigo orcid: 0009-0009-4120-8717

Br. Luzdelia Salas Valer
Codigo orcid: 0009-0004-4412-3026

¹
**Para optar al Título Profesional de
Licenciadas en Administración**

Asesor:

Dr. Waldo Alex, Pando Diaz
Codigo orcid: 0000-0002-9142-0953

²
CUSCO – PERÚ
2023

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION CUSCO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

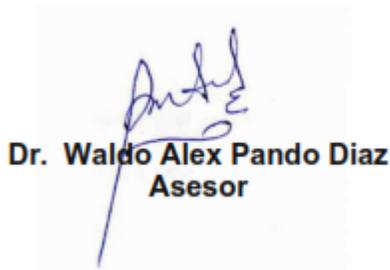
4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS



1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

[Submitted to Universidad Andina del Cusco](#)

Trabajo del estudiante

4%

3

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo](#)

Trabajo del estudiante

1%

6

dspace.esPOCH.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

[Submitted to Universidad Alas Peruanas](#)

Trabajo del estudiante

<1%

8

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Luzdelia SALAS VALER
Título del ejercicio: TESIS
Título de la entrega: TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE...
Nombre del archivo: LABORADORES_DE_LA_GERENCIA_REGIONAL_DE_EDUCACIO...
Tamaño del archivo: 1.02M
Total páginas: 110
Total de palabras: 25,713
Total de caracteres: 146,265
Fecha de entrega: 29-feb.-2024 08:07p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2302085659

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO,
2023

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:
Br. Daniela Briggli Cárdenas Vásquez
Codigo orcid: 0009-0009-4120-8717
Br. Luzdelia Salas Valer
Codigo orcid: 0009-0004-4412-3026

Para optar al Título Profesional de
Licenciadas en Administración

Asesor:
Dr. Waldo Alex, Pando Diaz
Codigo orcid: 0000-0002-9142-0953

CUSCO – PERÚ
2023



Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se pone a su distinguida consideración la tesis titulada **“Trabajo Remoto y Compromiso Organizacional de los Colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023”** cuyo propósito principal es describir la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la institución mencionada.

Con el presente trabajo de investigación se pretende optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Universidad Andina del Cusco.

Las autoras.



AGRADECIMIENTO

A nuestra casa de estudios, Universidad Andina del Cusco por proporcionarnos las herramientas esenciales durante nuestra formación académica, contribuyendo significativamente a nuestro crecimiento personal y profesional.

A todos los docentes que participaron en nuestras aulas universitarias otorgándonos sus conocimientos y experiencias para nuestra formación.

A nuestro asesor Dr. Alex Waldo Pando Diaz, por su tiempo y dedicación quien nos brindó su apoyo para la elaboración de la presente investigación desde el inicio hasta la conclusión.

A nuestros dictaminantes: Dr. Edward Anibal Morante Rios y Dr. Emeterio Mendoza Bolivar, por brindarnos su apoyo, conocimientos y tiempo para culminar esta investigación.

Al Gerente General y a todos los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Cusco, quienes nos apoyaron con la aplicación del instrumento.



DEDICATORIA

A Dios por ser mi luz en el camino y darme la fortaleza necesaria para poder culminar este proceso.

A mis padres, Eddy Cárdenas y Annie Vásquez quienes me brindaron su amor y apoyo incondicional, siendo la brújula que me guió hacia el éxito. Esta tesis es un tributo a su constante aliento y fe en mí. Gracias por enseñarme la importancia de la perseverancia y la dedicación.

A mis hermanos, Eddy y Rodrigo, por su complicidad y ánimos en los momentos difíciles, gracias por ser mi fuente de inspiración y mi razón para esforzarme siempre.

A toda mi familia, cuyo apoyo constante fue mi fortaleza, cada uno de ustedes ha sido una fuente de motivación. Gracias por estar a mi lado.

A Mario, por su amor, por creer en mí, entenderme en los momentos de incertidumbre y de cansancio, por sus palabras de ánimo y consejos para cumplir mis metas,

A Luz, por el compromiso, dedicación y colaboración para alcanzar este logro juntas, superando ambas los obstáculos y celebrando los triunfos, gracias por compartir este camino conmigo. A Piero, mi mejor amigo, por su amistad incondicional que me impulsó a cumplir este objetivo, gracias por formar parte de mi vida.

A mis compañeros de vida, mis amigos de cuatro patas Ludo, Chema y Máximo, quienes me acompañaron en las madrugadas de frío dándome su calor perruno.

Daniela Brigitt Cárdenas Vásquez



DEDICATORIA

A Dios, quien es mi guía y me brindó muchas bendiciones a lo largo de mi vida personal y profesional.

Con mucho cariño a mis padres Jaime Salas y Luzmarina Valer por su apoyo incondicional, mi mayor motivación a lo largo de mi vida, este trabajo es para ellos por todo su esfuerzo y confianza en mí.

A mis hermanos, Henry, Angie y Abigail porque nunca me dejaron caer, siempre estuvieron ahí con sus palabras de aliento, por enseñarme que con perseverancia se cumple cada una de nuestras metas.

A toda mi familia, por su motivación constante, esto es para cada uno de ustedes.

A José por ser mi apoyo incondicional, por su amor, confianza que me brindó cada día, gracias por sus palabras de aliento para no rendirme.

A Daniela por ser mi compañera y mi hermana del alma quien me acompañó en esta etapa de mi vida, gracias por brindarme tu amistad. A Piero que con sus palabras de aliento me guió para no caer y a todos mis amigos que estuvieron en este camino.

Luzdelia Salas Valer.



JURADO DE LA TESIS

Dr. Edward Aníbal Morante Ríos.

Dictaminante

Dr. Emeterio Mendoza Bolívar.

Dictaminante

Replicante

Replicante

ASESOR:

Dr. Waldo Alex, Pando Diaz



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA.....	5
ÍNDICE	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Relevancia social	20
1.4.2. Implicancias prácticas	20
1.4.3. Valor teórico	20
1.4.4. Utilidad metodológica	20
1.5. Delimitación de la investigación.....	21
1.5.1. Delimitación temporal.....	21
1.5.2. Delimitación espacial.....	21
1.5.3. Delimitación conceptual.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	23



2.1.3. Antecedentes Locales	26
2.2. Bases legales	27
2.3. Bases teóricas	29
2.4. Marco conceptual	49
2.5. Formulación de hipótesis.....	53
2.5.1. Hipótesis general.....	53
2.5.2. Hipótesis específicas.....	53
2.6. Variables de estudio	53
2.6.1. Variables	53
2.6.2. Conceptualización de las variables	54
2.6.3. Operacionalización de variables.....	55

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación.....	56
3.2. Diseño de la investigación	56
3.3. Alcance de la investigación	56
3.4. Población y muestra de la investigación.....	57
3.4.1. Población.....	57
3.4.2. Muestra	57
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.5.1. Técnicas.....	58
3.5.2. Instrumentos.....	58
3.6. Procesamiento de datos	59

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	60
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos	62
4.3. Resultados respecto al objetivo general	83

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	85
5.2. Limitaciones del estudio	86
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación	87
5.4. Implicancias del estudio.....	91



CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS	103
Matriz de consistencia	104
Matriz del Instrumento para la recolección de datos.....	105
Instrumento	107
Procedimiento de la baremación.....	109
Resultados de los ítems del instrumento	110



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptualización de variables y dimensiones	54
Tabla 2	Operacionalización de variables.....	55
Tabla 3	Números de la Gerencia Regional de Educación del Cusco	57
Tabla 4	<i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	60
Tabla 5	<i>Descripción de la baremación y escala de interpretación</i>	61
Tabla 6	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	62
Tabla 7	<i>Características físicas</i>	62
Tabla 8	<i>Características tecnológicas</i>	64
Tabla 9	<i>Características organizativas</i>	66
Tabla 10	<i>Trabajo remoto</i>	69
Tabla 11	<i>Comparación de las dimensiones de la variable trabajo remoto</i>	70
Tabla 12	<i>Compromiso de continuidad</i>	71
Tabla 13	<i>Compromiso normativo</i>	73
Tabla 14	<i>Compromiso afectivo</i>	75
Tabla 15	<i>Compromiso organizacional</i>	77
Tabla 16	<i>Comparación de las dimensiones de la variable compromiso organizacional</i>	79
Tabla 17	<i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	80
Tabla 18	<i>Características físicas y compromiso organizacional</i>	81
Tabla 19	<i>Características tecnológicas y compromiso organizacional</i>	82
Tabla 20	<i>Características organizativas y compromiso organizacional</i>	83
Tabla 21	<i>Trabajo remoto y compromiso organizacional</i>	84



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Conceptualización de componentes del compromiso organizacional</i>	44
Figura 2 <i>Características físicas</i>	63
Figura 3 <i>Características tecnológicas</i>	65
Figura 4 <i>Características organizativas</i>	67
Figura 5 <i>Trabajo remoto</i>	69
Figura 6 <i>Comparación de las dimensiones de la variable trabajo remoto</i>	70
Figura 7 <i>Compromiso de continuidad</i>	71
Figura 8 <i>Compromiso normativo</i>	73
Figura 9 <i>Compromiso afectivo</i>	75
Figura 10 <i>Compromiso organizacional</i>	78
Figura 11 <i>Comparación de las dimensiones de la variable compromiso organizacional</i>	79



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, no experimental transversal. Se tuvo como población a los 82 trabajadores de la organización, quienes fueron encuestados a través de un cuestionario de 27 ítems validados mediante el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, llegando a la conclusión que se puede afirmar que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores, demostrado por la prueba chi – cuadrado con un p-valor de 0.005 menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Spearman donde se establece que es positiva moderada con un valor de 0.429.

Palabras clave: Trabajo remoto, Compromiso organizacional, Características físicas, Características tecnológicas, Características organizacionales.



ABSTRACT

The objective of this research was to describe the relationship between remote work and organizational commitment of employees in the Regional Management of Education Cusco, 2023. This research had a quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional approach. The population was the 82 workers of the organization, who were surveyed through a questionnaire of 27 items validated by the internal consistency index Cronbach's Alpha, reaching the conclusion that there is a significant relationship between remote work and organizational commitment of employees, demonstrated by the chi-square test with a p-value of 0.005 less than 0.05 and Spearman's correlation coefficient where it is established that it is moderate positive with a value of 0.429.

Keywords: Remote work, Organizational commitment, Physical characteristics, Technological characteristics, Organizational characteristics.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La manera de trabajar ha cambiado, y actualmente el trabajo remoto ya no es inhabitual, ya que se implementa en países como EE.UU. y España en Europa como una estrategia para obtener mayores ganancias, rentabilidad, productividad y optimización de recursos; mientras las regulaciones y las respectivas interpretaciones de las empresas siguen siendo ambiguas, auges inesperados en todo el mundo demuestran la relación entre pros y contras.

Los avances tecnológicos posibilitan el surgimiento de nuevos tipos de comunicación que permiten el rediseño de las formas de comunicación, dando lugar a una sociedad distinguida por medio del manejo e implementación de las TICs para la ejecución y desarrollo de las funciones humanas, esto se acompaña de una marcada orientación hacia la globalización económica y cultural. Como resultado, los individuos requieren habilidades adicionales para afrontar las mutaciones constantes derivadas del progreso científico, tecnológico y económico a escala global.

El trabajo remoto es una modalidad de trabajo en crecimiento, debido a que el mundo se encuentra en un desarrollo continuo hacia el avance tecnológico. Por lo tanto, esta es parte de la rutina que tienen las personas para comunicarse, participar y hacer uso los servicios tecnológicos.

En Latinoamérica, países como Chile y Colombia han elaborado e implementado reglamentos o leyes para contextualizar todo lo relacionado al trabajo remoto, sus actividades, deberes, derechos de los trabajadores y empleadores, dando un basamento legal para mejorar su implementación, partiendo desde la perspectiva



que este tipo de trabajo se está presentando con mayor regularidad dentro de todas las organizaciones.

El trabajo remoto, cada vez se está implantando con mayor frecuencia en las empresas para la ejecución de funciones que impliquen la utilización y dominio de herramientas telemáticas, independientemente del lugar en el que se labore y del horario establecido para el cumplimiento de las tareas. Sin embargo, es una realidad latente que puede ser una medida de flexibilización laboral y que tiene grandes ventajas tanto para empresas como para trabajadores (Agudo, 2014).

En Perú, según un extracto del sitio web del MTPS (Ministerio de Trabajo y Promoción Social), desde tiempos remotos, gracias al mayor uso de las TICs, el uso metodológico de trabajo que aplican las empresas como el trabajo remoto o trabajo a distancia, siendo una tendencia mundial cada vez más importante. (González, López, Márquez, & Núñez, 2017).

Este tipo de trabajo permite hoy en día que una persona se desempeñe en diferentes puestos de trabajo, en múltiples compañías y en diversas partes del planeta, sin ser relevante la ubicación de la persona, ya que se puede emplear múltiples tecnologías de la información y la comunicación, considerando como oportunidad que la persona trabaje desde su hogar, alcanzando beneficios en términos de movilidad, eficiencia, optimizando su bienestar de vida de los empleados y ahorro de costes para la industria.

La transición hacia nuevas formas de trabajo puede afectar el compromiso de los empleados con la organización, lo que a su vez influye en su satisfacción laboral. Por lo tanto, es crucial tomar la iniciativa para facilitar este proceso, ya que puede tener un impacto significativo en el éxito general de la empresa.



El trabajo remoto es un nuevo modelo que busca el desarrollo y modernización del estado, sin embargo, no todas las instituciones públicas están preparadas y capacitadas para asumir este nuevo reto y cumplir con brindar un servicio de calidad, en la cual sus procedimientos están adecuados para el trabajo presencial y los colaboradores están adaptados al mismo enfoque.

El compromiso laboral es la identificación que tiene un empleado con su trabajo que realiza, mientras que el compromiso organizacional hace alusión a la afinidad que tiene un empleado con la empresa que lo emplea (Robbins & Coulter, 2018).

La Gerencia Regional de Educación Cusco, es una organización de origen pública donde igual que una gran mayoría de instituciones, se evidencia que los colaboradores exhiben falencias en relación con la adaptación al uso de las nuevas tecnologías debido a que la mayoría del personal son personas de avanzada edad, lo cual ocasiona un rechazo al uso de los avances tecnológicos, conllevando en un atraso del desarrollo de sus actividades o funciones, lo cual ha ocasionado un incremento de problemas relacionados con la implementación de trabajo remoto por parte de los colaboradores, lo que ha conllevado a retrasos en las operaciones de la organización.

Se observa de igual manera en la entidad, que el compromiso organizacional de los colaboradores es evidente, sin embargo puede existir algunas circunstancias que influyan en la actividad laboral, tales son la existencia de distracciones en el hogar o en el ambiente remoto de trabajo que inhabilitan la fluidez efectiva en la realización de tareas, los colaboradores no están capacitados para trabajar bajo un modelo remoto con efectividad, debido a que carecen de un ambiente de trabajo establecido, las herramientas digitales no son completamente comprendidas y conocidas, así



mismo se puede mencionar que sin la supervisión directa del jefe su compromiso puede debilitarse representándose con un estrés en el ambiente laboral.

Además, el compromiso organizacional de los trabajadores de la GREC puede estar más orientados a un compromiso de continuidad ya que invierten tiempo y energía en la organización por lo que presentarían una necesidad de permanencia y confianza, también ellos podrían manifestar un compromiso normativo basado en la motivación, lealtad y obligación en función de los beneficios que la organización les proporciona.

Por otro lado, si muestran un compromiso afectivo, esto se reflejaría en su satisfacción por permanecer en la empresa, su identificación con la misma y su sentido de pertenencia, debido a los vínculos emocionales que desarrollan con la institución.

La lealtad de los individuos hacia la empresa es un activo importante, y el análisis de lealtad y la relación de las personas con la institución puede utilizarse como mecanismo de control de los recursos humanos, con lo cual, el compromiso organizacional debido al surgimiento del trabajo remoto puede verse afectado de manera importante, Por lo tanto, surge la necesidad de establecer una relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de las personas que trabajan dentro de la Gerencia Regional de Educación Cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023?
- ¿Cómo es la relación entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023?
- ¿Cómo es la relación entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la relación entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.
- Describir la relación entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.
- Describir la relación entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Esta investigación resulta socialmente relevante al proporcionar información clave a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Cusco sobre las variables analizadas. Esto beneficia a los colaboradores al permitirles entender el estado actual del trabajo remoto y el compromiso organizacional, así como la relación entre ambas variables, lo que contribuye al desarrollo profesional dentro de las instalaciones de la GREC.

1.4.2. Implicancias prácticas

Este tema es importante porque, a medida que se desarrolla, las personas tratan de analizar cómo se puede implementar el trabajo remoto como modelo de trabajo, logrando que los colaboradores trabajen desde cualquier lugar sin asistir a la organización, mostrando su relación para las funciones organizacionales desarrollarse organizacionalmente relaciones comprometidas.

1.4.3. Valor teórico

El tema presenta relevancia teórica, debido a que el análisis de las variables de estudio: el trabajo remoto y su relación con el compromiso organizacional, serán consideradas como teorías o modelos, planteando el desarrollo del conocimiento.

1.4.4. Utilidad metodológica

Esta investigación es metodológicamente relevante ya que proporciona información detallada sobre la metodología utilizada, el desarrollo del estudio y el análisis de los resultados. Esto conduce a la formulación de conclusiones y recomendaciones que pueden servir como referencia para futuros estudios.



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

Se desarrolló la investigación en el transcurso de diez meses, iniciando desde el mes de setiembre del año 2022 al mes de junio del año 2023.

1.5.2. Delimitación espacial

La realización de la investigación se contextualizó en la Gerencia Regional de Educación Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo comprende el análisis e identificación de la relación entre la implementación del trabajo remoto con el compromiso organizacional de los colaboradores en la GREC.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Cortéz et al. (2020) en su estudio “Trabajo remoto en tiempos de Covid - 19 y su impacto en el trabajador”, con el fin de optar el título de Licenciado en Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, teniendo el propósito principal la interpretación y la relación entre la rutina laboral y familiar en el contexto del trabajo remoto desarrollado. El enfoque es cualitativo, con una muestra de 6 trabajadores que se encontraban en teletrabajo durante la coyuntura producto del Covid-19. El resultado principal se refiere a la presión que se tiene como consecuencia en las actividades familiares o el tiempo familiar que interfiere con las demandas laborales, lo que resulta en interrupciones o alargamiento de la jornada laboral. De ello se desprende que la empresa establece políticas que permiten el control y seguimiento de las condiciones en que los empleados realizan su trabajo a fin de garantizar el desempeño de las actividades y establece horarios que permiten a los empleados cumplir con sus obligaciones laborales adicionales. Forma parte de todas las rutinas del hogar, teniendo en cuenta la falta de tiempo por sobrecarga de trabajo o asignación insuficiente de tiempo para cada actividad.

Murillo y Peña (2016) en su estudio “Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas”, para contar con el grado académico de Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, plantearon la finalidad de desarrollar un análisis del teletrabajo como herramienta de mejora de la productividad. El estudio utilizó métodos cualitativos, descriptivos y un diseño no experimental. El grupo que



reúne las características del estudio corresponde a las diez empresas legalmente constituidas, todas ellas incluidas en la muestra del estudio. Se emplearon las metodologías de encuestas y entrevistas utilizando cuestionarios como instrumento de estudio para cada técnica. Tras la examinación de los datos, se infiere que las entidades que adoptan el teletrabajo cuentan con un amplio equipamiento técnico, procesos agilizados y recursos optimizados, por lo que su productividad aumenta gradualmente.

Rojas (2016) en su tesis “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito”, para optar al grado instructivo de Maestro en Dirección de Empresas de la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador, plantearon por propósito analizar el teletrabajo y como impacta en el rendimiento de los colaboradores. La medición y la interpretación de variables se llevaron a cabo tanto a nivel cuantitativo como cualitativo. Se empleó como método la observación y el uso de encuesta. Analizando toda la información, se concluyó que los trabajadores que laboran remotamente que trabajaron a distancia fueron un 2,87% más productivos que los trabajadores presenciales en el cumplimiento de metas propuestas. El índice de cumplimiento de producción fue de 96,10% en la modalidad de teletrabajo, y del 92,00% en la modalidad de trabajo presencial respecto a los objetivos establecidos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Díaz y Escalante (2022) en su proyecto “Trabajo remoto y compromiso laboral del agente de vida individual en una compañía de seguros–2022”, para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo, tuvieron como propósito identificar la interacción del trabajo remoto con el compromiso laboral. El enfoque adoptado fue cuantitativa, correlacional descriptiva, no experimental y



transversal. La muestra quedó consolidada por 75 personas, y para la obtención y registro de datos se utilizó la técnica de encuesta, empleando un cuestionario como herramienta. Los hallazgos conllevan a concluir que el trabajo remoto asume una relación con el compromiso laboral en los colaboradores evaluados; dado por el estadístico de Pearson, de 0.902, lo cual evidencia que la relación entre variables es predominante.

Milla (2021) en su análisis de investigación “Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2021”, para alcanzar la titulación como Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, tuvieron como finalidad definir la relación que existe entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional. El trabajo es de tipo aplicado, cuantitativo, no experimental de nivel correlacional. La muestra fue consolidada con 150 empleados, elegidos mediante muestreo no probabilístico, empleando el uso de encuestas y cuestionario como herramientas. Luego de analizar los hallazgos, se concluyó que se establece una conexión entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los empleados ($Rho = 0.774$; sig. = 0.000), indicando que las acciones realizadas por la gerencia son determinantes en el compromiso de los empleados con los lineamientos de la organización y en tiempo para el trabajo remoto.

Gómez y Mantilla (2021) en su investigación “Trabajo remoto y compromiso organizacional en los Servidores de la Gerencia–EsSalud La Libertad 2021, en tiempos de pandemia”, para lograr la certificación con el título de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo, se plantearon como propósito identificar la relación entre trabajo remoto y compromiso organizacional. El estudio es aplicado, descriptivo correlacional, cuantitativo, no experimental. Se empleó la metodología de la encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta para



recopilar datos. La población de estudio está compuesta por 174 servidores, con una muestra de 51 empleados seleccionados de manera aleatoria. Los hallazgos mostraron una correlación positiva entre la modalidad de trabajo a distancia y el compromiso organizacional, evidenciando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.455. Esto sugiere que, al tener condiciones propicias para trabajar remotamente, se observa un aumento en el compromiso de los empleados con la organización.

Inglessi y Rondo (2021) en su estudio “Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Ciro Alegría”, para optar al grado de maestro en Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo, Benedicto XVI, tuvieron por finalidad identificar como el trabajo remoto tiene influencia significativa en el compromiso organizacional. El estudio fue correlacional y los sujetos del estudio fueron 45 teletrabajadores. Para recopilar datos, realizaron cuestionarios para cada variable manejando la técnica de la encuesta. Después de procesar e interpretar los datos llegando a la conclusión que la existencia de una correlación directa y significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional, con un coeficiente de Spearman de 0.756, con nivel de significancia menos al 1%.

Pacheco (2021) en su estudio “Compromiso organizacional y su influencia en el trabajo remoto de la empresa corporación Servipac S.A.C. Pacasmayo 2021”, para conseguir el título de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo, se plantearon por propósito establecer el impacto del compromiso organizacional con el trabajo remoto. La metodología adoptada se basa en una orientación cuantitativa, aplicada, no experimental y correlacional causal. Para desarrollar la colecta de información se utilizaron técnicas de encuestas y cuestionarios, la muestra fue caracterizada por 20 teletrabajadores. Los resultados indicaron una fuerte correlación



positiva (0.679) entre las variables evaluadas. La conclusión es que existe un efecto del compromiso organizacional en el trabajo remoto, entonces se valida la hipótesis de este estudio, ya que los empleados muestran un fuerte compromiso para cumplir con sus actividades y tareas.

2.1.3. Antecedentes Locales

Machaca (2022) en su proyecto “Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores en los juzgados de familia, provincia de Cusco-2021”, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, se plantearon como propósito identificar la relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los empleados. El propósito se centró en la identificación de la relación entre la gestión del trabajo remoto, es de tipo básico, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población fue compuesta por 92 empleados como muestra evaluada. Se desarrolla la encuesta como técnica y los cuestionarios como herramientas. Los resultados fijaron una moderada relación directa entre la gestión del teletrabajo y el desempeño laboral del tribunal de familia, con un coeficiente de Spearman = 0,540, y significancia de 0,000, lo que lleva a concluir una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores.

Ramírez (2020) en su investigación “Compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurímac-2020”, para alcanzar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Andina del Cusco, su meta fue meta explicar el compromiso organizacional en la organización. El presente estudio fue básica, cuantitativa, no experimental y descriptiva. Se optó por incluir a toda la población en la muestra debido a su tamaño reducido, utilizando la encuesta como método y el cuestionario como herramienta para recopilar datos. Los



resultados revelaron un valor promedio de 3.66, lo que lleva a la conclusión de que los trabajadores muestran un nivel satisfactorio de compromiso organizacional.

López (2020) en su estudio “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel ECOPACKERS - año 2018”, para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios de la Universidad Andina del Cusco, asumieron por finalidad crear la correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los empleados. El estudio es descriptivo-correlacional, no experimental, la muestra fue no probabilística conformada por 20 empleados, como metodología fue desarrollada la encuesta y el cuestionario como instrumento. Las conclusiones alcanzadas muestran entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, la relación es destacada con un valor de Rho de 0,542, lo cual lleva a tener como conclusión que a mayor compromiso mejor satisfacción de los trabajadores en la organización.

2.2. Bases legales

El trabajo remoto no es más que teletrabajo, sin embargo, se contemplan algunas características diferentes en su desarrollo como el costo y su implementación debido a la necesidad y urgencia, por lo que se considera tomar otro nombre. La ley del trabajo remoto fue aprobado por el pleno del Congreso y el Poder Ejecutivo sancionó y publicó la ley sin mayores comentarios el 15 de mayo de 2013, denominándola Ley N° 30036 - Regulación del Teletrabajo en el Perú, y reglamentada por el DS 017-2015, unos dos años después de su creación. (Limón, 2021)

2.2.1. Ley 30036 - Ley que regula el Teletrabajo

La Ley de Teletrabajo N° 30036 establece su conceptualización, sus objetivos, las normativas para el uso y aplicación, mantenimiento de equipos, su voluntariedad y reversibilidad, así como las obligaciones y derechos que tienen los individuos en



función a su labor, cláusulas adicionales indica pautas y términos para promover y fomentar su integración laboral, se puede señalar que estas disposiciones son letra muerta, ya que al menos hasta el 2020, su implementación en Perú es mínima (Congreso de la República del Perú, 2013).

2.2.2. Decreto Supremo 017-2015-TR

El DS 017-2015 que reglamenta la Ley N° 30036 estará a cargo de precisar los requisitos formales para el teletrabajo, la forma de teletrabajo (híbrido y full), las fechas de teletrabajo, la libertad de los trabajadores para cambiar las disposiciones de la ley aborda diversos aspectos esenciales vinculados con la transición de la provisión de servicios desde el teletrabajo presencial al teletrabajo, así como de teletrabajo al teletrabajo de lo ya señalado, las disposiciones de la Ley regulan elementos cruciales e indispensables y necesarios de la implementación de la modalidad del trabajo a distancia, como por ejemplo: Los empleadores ofrecen capacitación sobre tecnología informática y de comunicaciones para promover el desarrollo y el éxito de esta modalidad. La protección de datos de la información, las responsabilidades y obligaciones de ambas partes en cuanto a los recursos o herramientas empleadas para llevar a cabo en el trabajo a distancia (Congreso de la República del Perú, 2015).

2.2.3. Decreto de Urgencia 026-2020

El Decreto de Urgencia 026-2020, en su segundo capítulo establece las regulaciones para implementar al teletrabajo como una medida preventiva en el ámbito laboral con la finalidad de disminuir la difusión del coronavirus en el País. Los trabajadores peruanos bajo aislamiento social obligatorio trabajarán entonces desde casa o en cuarentena, utilizando teletrabajo o teletrabajo. El artículo 16 define el teletrabajo, señalando algunas de sus características, tales como que debe ser un



trabajo subordinado, realizado por el mismo trabajador, y en cuanto al lugar donde se realiza la actividad laboral, se entiende como una alternativa: la residencia del trabajador, o donde el trabajador opte por permanecer mientras dure el estado de alarma sanitaria, o cuando el trabajador se vea obligado a permanecer por circunstancias, como en el caso de estos trabajadores, que se encontraban en el extranjero en momento en que se proclamó la situación de urgencia en ese país por diferentes motivos, no pudieron regresar a tiempo debido al cierre de fronteras. Para este grupo de personas, las reglas dicen que también pueden trabajar de forma remota desde su ubicación original (Limón, 2021).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Trabajo remoto

2.3.1.1. Definición

En conformidad con Agudo, M. (2014) “con el desarrollo de las TIC surgió un método novedoso para poder realizar todo o parte del trabajo a distancia. Trabajo remoto o teletrabajo es aquel que se realiza fuera de la oficina central utilizando herramientas tecnológicas para ejercer, desde cualquier lugar y en cualquier momento, las labores propias del empleado” (p. 172-173).

El trabajo remoto cada vez es desarrollado con más frecuencia en la mayor proporción de las corporaciones, se implementa en estas con el fin de realizar la ejecución de actividades que involucren el empleo y la gestión de recursos telemáticos de las empresas, independientemente de su lugar de trabajo y horario de ejecución (Afanador & Camargo, 2015).

Es la manera en que trabajan empleados a plena dedicación, que lo hacen de manera total o parcialmente en casa, y también se refiere a autónomos que trabajan en su casa. El tipo de trabajo remoto ha experimentado un incremento notable en los



últimos años especialmente debido a la crisis del coronavirus. Se estima que el 70 % de los empleados en muchos países trabajaron de forma independiente durante el confinamiento de 2020 (Llavina, y otros, 2020).

Es una manera específica de prestación de servicios utilizando una computadora portátil y medio de telecomunicaciones. Esta es diferente a otras cifras similares, lo que permite que los residentes, especialmente las poblaciones vulnerables, y las empresas mejoren sus condiciones de vida y productividad, respectivamente (Valencia, 2018).

Aquije (2018) indica que es una nueva forma de trabajar desde casa y anima a los empleados a compartir su vida personal y familiar en sus tareas del día a día como una estrategia nueva que ofrece posibilidades ganar - ganar para las dos partes involucradas y permite a las organizaciones seguir construyendo hermandad entre miembros.

Esta tipología de trabajo es cada vez más frecuente en la colectividad de las empresas y las organizaciones están implementando el teletrabajo para llevar a cabo labores que involucran la utilización y gestión de herramientas telemáticas, independientemente de su ubicación y horario de trabajo a realizar (Belalcázar, Lasso, & Quiroz, 2018).

Esta modalidad de trabajo se caracteriza por el personal que realiza servicios subordinados de manera presencial en su domicilio, manejando alternativas por el cual se pueda realizar el trabajo fuera del lugar de trabajo, siempre que la naturaleza del trabajo también lo permita (Díaz & Escalante , 2022).

En América Latina, los países más receptivos al trabajo remoto son Argentina y Brasil, donde incluso organismos gubernamentales lo están impulsando, y Colombia, que está fomentando una cultura del trabajo remoto, se acerca cada vez



más a esta realidad. La política laboral es formulada por el Ministerio de Trabajo y promovida por el MTC. Perú publicó una nueva ley 30036 que reglamenta el teletrabajo en junio de 2013. Aunque mínimamente legal, impone algunas obligaciones en cuanto a la provisión de tecnología y comunicaciones, tal como la naturaleza voluntaria y reversible del teletrabajo. En definitiva, se trata de una ley específica sobre teletrabajo, que pretende crear un marco normativo para esta modalidad en instituciones tanto públicas como privadas (Araníbar, 2016).

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (2021) detalla como la ejecución de labores bajo supervisión desde el hogar o un entorno de aislamiento domiciliario, haciendo uso de cualquier medio o método que permita llevar a cabo la labor fuera de las instalaciones tradicionales de trabajo, en función de la naturaleza de trabajo en cuestión. Este nuevo modelo facilita que los empleadores y empleados continúen desempeñando sus pertinentes tareas y ocupaciones en un espacio determinado.

De acuerdo con la Ley N° 30036, se establece que el teletrabajo se describe por los servicios que los empleados pueden prestar sin estar físicamente presentes en el ambiente de la organización, conservando la utilización de los medios de comunicación, facilitando así la supervisión y ejecución segura de trabajos (Congreso de la República del Perú, 2013).

2.3.1.2. Factores de éxito del trabajo remoto

De acuerdo con Agudo, M. (2014), algunos de los factores que favorecen el logro de éxito en esta forma de trabajo son;

- Cultura de empresa, a través del trabajo a distancia de los directivos, concientización de los empleados en fundamento ambientales, transparencia, investigación y desarrollo en investigación.



- Fomentar un ambiente de cooperación a lo largo de todas las áreas de la empresa, ya sea directivos, estratégico u operacional, fomentando los principios, metas y el desarrollo de los líderes en la compañía.
- Sistemas de gestión y mejores métodos para establecer flujos de trabajo empresarial que permita a los trabajadores remotos coordinar tareas, gestionar plazos, planificar y administrar el tiempo.
- Calificar a los empleados a través de capacitación corporativa para adquirir habilidades adicionales y mejorar las habilidades adquiridas. Asimismo, las calificaciones profesionales y académicas que posean los trabajadores ayudarán a potenciar estas habilidades, que son importantes para las instituciones al momento de realizar la contratación del personal. Por otra parte, es relevante la actualización y la adquisición de conocimientos sobre las TICS.
- Descubrir nuevos valores mediante la credibilidad en relación de gerentes, suministradores, usuarios, desarrollar sensibilidad hacia la necesidad de los compradores y mejorar las actitudes para comunicar.
- La incorporación de las TIC incrementa la productividad en la organización, mejora la excelencia de la producción, aumenta la competitividad de la corporación, motiva y capacita a los empleados y ofrece varios otros beneficios relacionados con estructuras flexibles. Además, facilita una comunicación adecuada entre os miembros del equipo.

2.3.1.3. Ventajas del trabajo remoto

La implementación de este enfoque laboral conlleva una serie de ventajas que repercute en dos direcciones: la organización y el empleo. La organización



experimenta un incremento en la productividad y calidad, disminución en los costos, gestión más eficaz en los tiempos y los índices de ausentismo (Agudo, 2014).

Entre las ventajas las más resaltantes son las siguientes:

- Flexibilidad horaria, ya que el trabajador puede ganar una mayor flexibilidad en el tiempo para realizar sus actividades diarias, sin embargo, tener en cuenta este beneficio lleva a una mayor inversión en su arte, aumentando así su productividad y cumplimiento de metas (Agudo, 2014).
- Optimización de costes, en cuyo caso el ahorro es evidente, por lo que a los empleados se refiere, podrán prescindir del uso de espacio, recursos (agua, electricidad y otros insumos), mientras que los trabajadores se verán beneficiados al evitar costes de transporte, alimentación, ropa, etc (Agudo, 2014).
- Productividad, en el trabajo remoto más productividad se mide por el logro de objetivos por qué; las horas trabajadas se vuelven algo irrelevantes y los resultados obtenidos son más valiosos (Agudo, 2014).
- Contratar mejor talento porque de esta manera la distancia ya no es un problema y las empresas pueden optar por contratar a los profesionales más adecuados y aquellos que de otro modo no podrían postularse por la distancia (Agudo, 2014).
- Contratando a menor costo, también se pueden contratar profesionales idóneos que viven en otras provincias con menor costo de vida, por lo que no se requieren salarios más altos (Agudo, 2014).
- La elección de trabajar de forma remota impacta en el bienestar, tanto a nivel físico y mental, de los empleados, mejora ya que experimentarán



menos estrés por conflictos laborales, lo que se verá reflejado en menos atención médica (ausencias, permisos, descansos médicos) (Agudo, 2014).

Chaverra y Pérez (2015), señalan que este tipo de trabajo favorece la retención de empleados, planteando al mínimo la rotación laboral y mejora el compromiso con los empleadores. En todo lo que se refiere a la mediación industrial, ayuda a la ejecución de las responsabilidades y funciones de los trabajadores en la compañía.

Contreras y Rojas (2015) argumentan que utilizar el trabajo remoto cuenta con beneficios en términos de costos más bajos para el personal, el equipo y los recursos de la oficina, y el beneficio principal es una mayor productividad.

2.3.1.4. Desventajas del trabajo remoto

Las carencias más notorias son las que se dan al aplicar sin mayor conocimiento de cómo aplicar (Chacon & Ramos, 2020).

- Falta de asesoría, en el trabajo remoto se debe potenciar la comunicación efectiva de los procesos y procedimientos a desarrollar, considerando que, en la gran mayoría de las ocasiones, las empresas despliegan mayores canales de comunicación.
- A menor rendimiento, se da más libertad al trabajador, que puede sentirse tentado a dejar su puesto de trabajo y dedicarse a otras actividades ajenas a las que desarrolla la empresa.
- Pérdida de jerarquía, debido a la distancia entre el trabajador y su superior, puede perder la condición de subordinado por falta de supervisión.
- La lealtad es baja, con empleados que tienen poca o ninguna identificación con la empresa debido a que no están involucrados en el día a día dentro del centro de trabajo.



- No se aplica a todas las formas de trabajo, el trabajo remoto solo se aplica a puestos que obviamente no requieren la asistencia física del empleado en las instalaciones laborales.

2.3.1.5. Desarrollo del trabajo remoto en las organizaciones

Se ha indicado que en las instituciones se ajustará a los modelos que les permitan lograr sus objetivos, y esto es evidente en los ejemplos de modelos de gestión emergentes desarrollados en diferentes entornos y culturas en todo el mundo. Frente a esta situación las empresas constantemente buscan elementos de respaldo que les posibiliten mantener su competitividad y eficacia en la administración de recursos (Ardila, 2015).

Por otro parte, se reconoce que los individuos tienen la responsabilidad de crear e implementar los procesos de producción y comunicación en una organización con el fin de cumplir los propósitos (misión, visión y metas estratégicas) tradicionalmente esto ha implicado realizar estas labores en los ambientes de la organización (Blazquez, 2004).

A pesar de ello, el teletrabajo se representa como una tendencia en crecimiento que va surgiendo en las empresas ofreciendo una alternativa para mejorar la utilización de recursos, disminuir costos, incrementar la satisfacción de los empleados y mejorar la rentabilidad (Ardila, 2015).

2.3.1.6. Características del trabajo remoto

Las características fundamentales del trabajo a distancia comprenden el sitio de realización de las tareas fuera de los espacios y la utilización de TICs y adaptación de la estructura organizativa en la que se lleva a cabo la labor (Rojas C. , 2021).

Entre los diferentes conceptos que definen el teletrabajo, se reconoce que presentan rasgos comunes según tres particularidades específicas (espacio físico,



tecnología y organización); adecuándolas a dimensiones de variables de teletrabajo tales como: aspectos físicos, tecnológicas y organizativas (Culqui & González, 2016).

- Características físicas,
- Características tecnológicas,
- Características organizativas.

A.- Características físicas

Las características físicas se refieren al espacio en el que se encuentra el trabajador, ya sea cerca o lejos de la ubicación de la organización, sus condiciones ambientales y su mobiliario son elementos que permiten a los teletrabajadores realizar sus actividades de forma segura, y abordan los entornos del hogar y del trabajo (Culqui & González, 2016).

Se enfoca en que, es necesario la existencia de un lugar en el hogar que mejor se encuentre adaptado a los requerimientos del trabajo, teniendo en consideración el uso de los dispositivos (computadoras, laptops, teléfonos móviles, etc.) deben proporcionar condiciones de protección física y laboral para la ejecución efectiva de sus obligaciones, además, es esencial que dispongan en un lugar de trabajo en sus residencias que permita una convivencia equilibrada entre sus compromisos labores y su ambiente labora (Lino, 2022).

Las características físicas se relacionan con la posibilidad que el trabajo se realice en el hogar o en otro lugar dependiendo de las condiciones del colaborador (Alvarado, 2022).



Elementos de las características físicas.

- **Ambiente:** Son las características del espacio utilizado como centro de trabajo asignado al grupo, se distingue por aspectos como ambiente, disposición de áreas, organización de espacios y disposición de equipos, la iluminación y el grado de confort (Chiavenato, 2017).
- **Mobiliario:** son los equipos de oficina, así como dispositivos informáticos, de telecomunicaciones o similares, de diferente tipo que sean importantes para realizar las tareas en este tipo de trabajo, estos pueden ser suministrados por el empleador y por el trabajador (MTPE, 2020).

B.- Características tecnológicas

Las características tecnológicas hace alusión a las TICs, proponiendo el uso de herramientas, dispositivos y métodos para administrar y difundir información, hasta de forma remota; características que forman el núcleo de esta forma de trabajo, y su viabilidad requiere teléfonos móviles, correos electrónicos, computadoras, tabletas computadoras, laptops e incluso sistemas como videollamadas, software, conectividad y cobertura de Internet que los trabajadores necesitan para realizar sus actividades de manera regular y segura (Culqui & González, 2016).

En el contexto actual, las TICs se han convertido en un factor decisivo en la incorporación del trabajo a distancia, ya que permiten la gestión y la obtención de la información y cuentan con vías de comunicación inmediatos y eficientes (SERVIR, 2021).

Se refieren a instrumentos y técnicas utilizadas para gestionar y difundir datos, es decir, tecnología de la información (Internet, telecomunicaciones). Su evolución ha generado modificaciones continuas en el contexto laboral, por lo tanto en este momento es imprescindible contar con una conexión a red que permita interacciones



rápidas y confiables, acceso a redes privadas virtuales para el acceso remoto a información de formato digital o no disponibles en instituciones u organizaciones; utilización de smartphone, tabletas, laptops o de escritorio para incorporar y respaldar productos en eventos designados; herramientas como correo electrónico, videoconferencias; aplicaciones de administración de documentos para ayuda a mejorar la eficiencia mediante una red de acceso sencillo (Sánchez & Montenegro, 2019).

Elementos de las características tecnológicas.

- **Tecnología de la información:** hace referencia a la tecnología del internet refiere al uso del internet. tecnología de procesamiento de datos y tecnologías móviles que sirven para análisis de datos creación, recopilación, investigación, acceso, búsqueda y exposición de contenido digital (Baca, 2021).
- **Tecnología de la comunicación:** la capacidad de interactuar socialmente ya no es un legado único interacción social ha dejado de ser un legado exclusivo de los entornos presenciales, ya que cada vez más la comunicación se realiza de forma virtual, mediante el uso de redes sociales, correo electrónico, etc. (Sánchez, Serrano, & Prendes, 2013).

C.- Características organizativas

En lo concerniente a las características organizativas, pasar del trabajo presencial al remoto requiere múltiples revisiones y ajustes, planteando una nueva dimensión; justificando cambios en los horarios de trabajo, estilos de comunicación entre compañeros, distribución del trabajo y actividades personales o familiares, horarios más flexibles para programar el trabajo; o cambios en la forma en que se



controla a los trabajadores para que sigan los procedimientos, revisar las actitudes de los trabajadores y cómo se pueden monitorear fácilmente (Culqui & González, 2016).

Se plantean como elementos de las características organizativas, la planificación del tiempo del colaborador remoto, así como la organización para encontrar el equilibrio en relación a la vida personal y profesional, y el control o supervisión del empleador dentro de la entidad, en referencia a las actividades desarrolladas por el trabajador remoto (Alvarado, 2022).

El jefe o superior inmediato debe fiarse en que los integrantes del grupo estén de acuerdo con las tareas a realizar, incentivándolos a desarrollar sus habilidades, capacidades y todo vinculado a su vida personal. Todas estas circunstancias requieren que los empleados que trabajen a distancia que planifiquen, organicen y controlen los asuntos personales y las actividades profesionales para lograr la adecuada autogestión suficiente para un mejor desempeño laboral y una mayor productividad (Rocha & Amador, 2018).

Elementos de las características organizativas

- **Planificación:** comienza con la determinación de objetivos claros, es un pronóstico impreso de las acciones de la compañía en diferentes horizontes temporales (corto, mediano y largo plazo) para que esta opere con éxito en su entorno operativo, lo que le permite administrar, organizar, dirigir y controlar internamente los recursos. La planificación comienza con objetivos claros y una estrategia general (Tam, 2019).
- **Organización:** se define como el procesamiento para asegurar la adecuada realización de tareas, para identificar deficiencias y a la vez poder corregirlas (Chiavenato, 2014).



- **Dirección:** la tarea implica dirigir, orientar, organizar y supervisar la utilización de los recursos con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. (Chiavenato, 2014)
- **Control:** se trata de la etapa de seguimiento del desempeño de los teletrabajadores en cada actividad mediante por medio de la aplicación de estrategias y tecnologías de información y comunicación adecuadas para evaluar el cumplimiento de los objetivos laborales (Rojas R. , 2016).

2.3.2. Compromiso organizacional

2.3.2.1. Definición

La organización constituye un valioso activo, considerándose como uno de los medios a través de los cuales la administración del capital humano evalúa la lealtad.

Es un indicador utilizado por el control del talento humano para desarrollar un análisis de la lealtad y la conexión del staff de la empresa con la empresa. El compromiso del empleado con el empleador existe en la medida en que las personas lo conocen y las metas del empleador, o cuando las metas personales están muy integradas y alineadas (Milla, 2021).

Se encuentra relacionado con el sentido de pertenencia y compromiso de cualquier persona con su campo de trabajo. Los empleados comprometidos y perseverantes son fundamentales en la organización, ya que pueden desarrollar con eficacia y eficiencia organizacional (Estrada & Mamani, 2020).

Es el nivel de involucramiento y sentido de pertenencia que una persona experimenta hacia su trabajo, es la fase psicológica que comprueba la interacción entre la entidad i la persona, teniendo como resultado el permanecer o salir de la organización. Esta mezcla de tres elementos propone: afectividad, continuidad y normatividad, por lo que el ambiente comprometido es proporcionalmente una



obligación o necesidad, perteneciente a las aspiraciones de la organización (Adams, 2016).

Se alude a como los colaboradores se identifican con la organización. Además, es un conjunto de vínculos que mantienen la temática de la organización, así mismo, es la medida en que los colaboradores se sientan ligados a la empresa en su totalidad y desean seguir formando parte de ella. Además, proporciona una referencia de los niveles de rendimiento significativos para que los empleados se identifiquen con su trabajo, participen activamente en él y consideren su valor personal. (Becker, 2014).

El mismo es pensado como un proceso psicológico que influye en la relación del colaborador con una empresa y tiene barreras a las decisiones que prolongan o interrumpen la estabilidad de la misma entidad (Meyer & Allen, 1991).

Es un componente crucial para el desarrollo y la implementación efectiva de la teoría y práctica organizacional, y se emplea de forma consistente en evaluaciones realizadas en el lugar de trabajar divirtiéndose en una variable muy importante para las personas dentro del ámbito de estudio del comportamiento (Medina, 2000).

Es la actitud del trabajador hacia su institución o centro de trabajo, que se basa en la creencia y aceptación de sus objetivos, así como en los sacrificios realizados voluntariamente y que han demostrado ser beneficiosos para la organización o centro de trabajo, su naturaleza y el compromiso de seguir perteneciendo a ella. Evidentemente a cualquier jefe, gerente y ejecutivo le gustaría que todos los empleados estuvieran dedicados a sus labores, por lo tanto, a la empresa, pero no siempre son conscientes de las carencias que existen por lo que esta no puede desarrollarse de manera adecuada (Rodríguez, 2003).



2.3.2.2. Enfoque en el compromiso organizacional

López (2020) establece que la importancia de las organizaciones es incrementar su participación en el mercado y reforzar su posición, involucrar diversos factores (capital humano, estructural y relacional) las corporaciones que logran el éxito en la actualidad prestan atención especialmente a su talento humano ya que no solo la calidad de sus bienes manufacturados o prestaciones, además del éxito de la empresa va progresando, por lo que la empresa tiene un compromiso. Los trabajadores necesitan constante motivación y reconocimiento para reforzar su compromiso con la organización.

De igual manera González y Guillén (2008) señalan que, el receptor de un compromiso puede ser una institución, un individuo o un objetivo. No es necesario especificar con quién comprometerse, pero obviamente variarán según la naturaleza del vínculo que se crea. En cuanto al contexto de compromiso, se muestran tres categorías de variables: organizacional, individual y ambiental. Los factores personales incluyen: edad, género, calificaciones laborales, expectativas laborales, valores laborales, responsabilidades familiares, emociones y motivación. En cuanto al entorno, encontramos algunos factores como las oportunidades de empleo.

Gounaris (2005) lo señala como un “contrato psicológico”, originado entre los colaboradores y las empresas y puede ser de tipo relacional o transaccional. Un trabajo de psicología relacional producirá un compromiso legal que está más constituido en una relación fuerte y es diferente del tipo de compromiso obediente previsto en amistades más transaccionales que tienden a ser a corto plazo debido a sus circunstancias de relación. Más centrado en motivos oportunistas o económicos. Se menciona tres aspectos de compromiso: afectivo, normativo y de continuidad. Se estudió la tridimensionalidad de Allen y Meyer, llamada así por la codificación



tridimensional de los objetos del filósofo clásico Aristóteles, debido a que la construcción carecía de una base filosófica.

2.3.2.3. Importancia del compromiso organizacional

Los autores Meyer & Allen (1991) señalan que; “los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño” (pág. 126).

Rivera (2010), establece que la importancia radica cuando los empleados se perciben valorados y tienen la oportunidad de contribuir en la entidad empresarial en la que están empleados, es más probable que permanezcan en esa empresa. En este enfoque, fuertes índices de involucramiento que contribuyen a la preservación a las habilidades en conjunto de las capacidades colectivas desarrolladas por la organización, así como a los beneficios duraderas y duraderos que la empresa ha podido derivar de ellas.

Conseguir excelencia en su institución es la manera de alcanzar una eficiencia y nivel de excelencia en la organización con el propósito de ser más competitivos en el ámbito empresarial, por consiguiente, comprender el compromiso de las personas que trabajan es esencial (Loli, 2007).

Su relevancia se evidencia a través de su influyendo directamente en las conductas y disposiciones de los individuos, por ejemplo, conformidad con los objetivos, principios y normas compartidas dentro de la institución (Soberanes & De la Fuente, 2009).

Según Chiavenato (2009), en las organizaciones modernas el objetivo es obtener la implicación individual y el sentido de responsabilidad compartida a través del trabajo en equipo, porque trabajando juntos, los colaboradores pueden superar

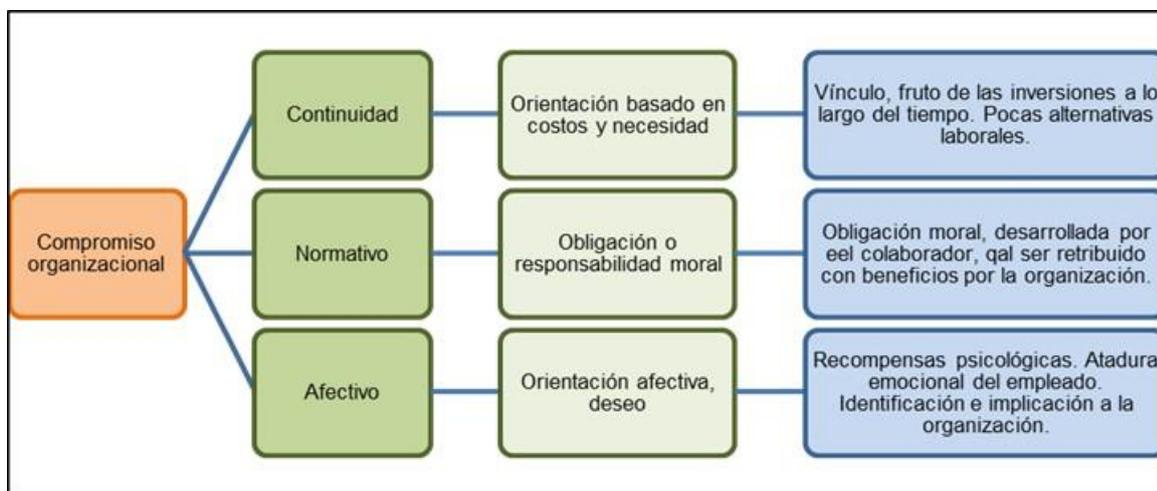
las limitaciones personales y lograr resultados. El resultado de los esfuerzos colectivos no es la suma, sino la multiplicación.

2.3.2.4. Componentes del compromiso organizacional

Dentro del marco teórico del compromiso organizacional propuesta por John Meyer y Natalie Allen; en el año 1991, dividieron este compromiso en tres clasificaciones diferentes, como se ilustra en la siguiente figura:

Figura 1

Conceptualización de componentes del compromiso organizacional



Nota: Meyer y Allen (1991).

A.- Compromiso de continuidad

Esta es una decisión deliberada, como resultado de un análisis de costo-beneficio, una inversión que tiene en cuenta el tiempo y el esfuerzo desperdiciado en abandonar la empresa (Meyer & Allen, 1991).

Es la conciencia asociada al tiempo y energía invertidos por el trabajador, la conciencia que pierde al dejar la institución, los costos (económicos, físicos, psicológicos) en que incurre al retirarse, y la escasa posibilidad de encontrar otro empleo, resultando en "compromiso de omisión" (Edel, García, & Guzmán, 2007).

Es el trabajador quien se da cuenta que está relacionado con los costos (económicos, físicos, psicológicos) y la falta de oportunidades para conseguir un



trabajo, el trabajador no renuncia a la organización, se demuestra que el trabajador está acoplado con la organización, invierte tiempo, dinero y esfuerzo, y por su renuncia lo pierde todo; si están fuera de la empresa, sus oportunidades se reducen, aumentando su apego a la organización (Vargas, 2020).

Cuando un colaborador invierte tiempo y energía en una empresa, se establece una conexión con la empresa y no excluye la opción de localizar mejores oportunidades laborales, pero abandonar la empresa significará perder todo lo que invirtió durante este tiempo (Castro, 2016).

La continuidad del trabajo generalmente se logra a través de mejoras proporcionadas por los empleadores a los empleados. Estas oportunidades permiten que los compromisos laborales mantengan su continuidad y alineamiento con la institución, para crear una mayor productividad laboral (Gómez & Mantilla, 2021).

Elementos del compromiso de continuidad

- **Necesidad de permanencia:** Esta es una etapa en la que se recurre a los beneficios de los trabajadores para esclarecer las consecuencias de decisiones tomadas en base a los costos económicos que implica permanecer en la entidad o abandonarla. Los componentes aquí incluyen escasez financiera, beneficios y comodidad, aspiraciones de los empleados (Rivera S. , 2010).
- **Confianza:** Confiabilidad representa que la compañía acate sus compromisos: entrega acordada, prestación del servicio, resolución de problemas, especialmente en relación con los atributos esenciales del servicio (Vargas, 2020).



B.- Compromiso normativo

Se trata de la interacción retributiva entre el colaborador y la institución para la cual se encuentra laborando lo que impacta en su deseo de seguir perteneciendo a esa institución como manera de reconocimiento (Meyer & Allen, 1991).

Los empleados se plantean esta situación como una obligación moral, lo que los lleva a desarrollar la creencia de que deben hacer lo correcto porque así presentaran un sentimiento de lealtad hacia la empresa a cambio de los beneficios que recibirá o tendrá el empleado (Castro, 2016).

Esta es la lealtad del trabajador (sentido moral) a la organización porque recibe beneficios, incluyendo capacitación, pago de colegiatura, etc., lo que lleva a la reciprocidad en presencia de un estándar moral intrínseco para que él corresponda al donante (Edel, García, & Guzmán, 2007).

Hernández (2020) mencionó que el compromiso de permanencia en la entidad. Aquí es donde predomina la convicción y voluntad de mostrar fidelidad a la empresa, y también se podría señalar que la competencia de principios éticos es parte del reconocimiento en algún grado, quizás para ciertos beneficios.

Se refiere a la lealtad a la institución a cambio de beneficios, genera reciprocidad, fomenta el sentido de pertenencia a la institución y experimenta un compromiso de solidaridad con la organización al sentir que tiene la oportunidad de trabajar y demostrar su aprendizaje (Vargas, 2020).

Elementos del compromiso normativo

- **Motivación:** Se considera motivación aquello que impulsa a un ser humano a conseguir una meta determinada, o también un impulso interior en todo ser humano, que surge de una necesidad y se satisface una vez alcanzada (Callata & Gonzales, 2017).



- **Lealtad:** Las organizaciones deben emular a la familia para desarrollar y fortalecer emociones positivas empleado-empresa que generen sentido de pertenencia y lealtad (Rivera S. , 2010).
- **Obligación:** Los colaboradores orgullosamente internalizan los principios organizacionales para alcanzar las metas organizacionales y generar bienestar compartido. Esta sensación de bienestar favorece la integración entre los miembros y la gratificación en el centro de trabajo, representando un elevado grado de involucramiento hacia la entidad (Rivera S. , 2010).

C.- Compromiso afectivo

Es el vínculo entre el individuo con la empresa en la que trabaja como comprometido con la satisfacción de sus expectativas y necesidades, lo que define en gran medida el aporte de los colaboradores (Meyer & Allen, 1991).

Es la empresa la responsable de cumplir con las proyecciones y exigencias de sus colaboradores, creando así un vínculo afectivo, que se convierte en la identificación psicológica del colaborador con la organización (Castro, 2016).

El compromiso organizacional se fundamenta en la organización, la obligación o la responsabilidad de mantenerse en la compañía, la dedicación emocional que las personas hacen con una empresa (Dávila & Jiménez, 2014).

Está basado en fuertes lazos emocionales entre las familias y los miembros. Para él, las organizaciones deben emular a la familia para que puedan desarrollar y fortalecer sentimientos positivos entre los empleados y la empresa, generar identificación y devoción, y brindar sistemas de lineamientos que sirvan de apoyo para que los empleados mantengan el equilibrio idóneo entre su familia y familia, vida personal y laboral. Como resultado, los empleados orgullosamente internalizan los



principios organizacionales para alcanzar las metas empresa y generar bienestar compartido (Rivera S. , 2010).

Hernández (2020) nos dice que son los vínculos afectivos entre los colaboradores, identificándolos e integrándolos a la organización. Aquellos empleados que mostraron mayores grados de compromiso efectivo significaron que se quedaron en la organización por decisión propia.

Son los vínculos afectivos que forman los trabajadores en la institución y reflejan el apego emocional que tienen cuando sus exigencias y esperanzas son cumplidas por lo tanto se sienten agradecidos por lo que experimentan y deciden permanecer dentro de ella (Vargas, 2020).

Elementos del compromiso afectivo

- **Satisfacción de permanencia:** Un colaborador dedicado tendrá las siguientes características: deseo de permanencia en la entidad, colaborar con las metas alcanzadas, buscar oportunidades laborales desafiantes, formarse y desarrollarse como individuo, estos son aspectos que validarán el compromiso profesional a nivel personal (Becker, 2014).
- **Identificación con la organización:** Es un sistema de conexiones que retiene a un empleado en la entidad, también, es el nivel en el cual los empleados se sienten comprometidos con la empresa en su totalidad y quieren continuar seguir formando parte de ello. Asimismo, proporciona un marco de referencia para los niveles de rendimientos importantes con el fin de que los colaboradores se identifiquen con su trabajo y participen activamente en él y lo valoren en términos personales, (Becker, 2014).
- **Sentimiento de pertenencia:** Los empleados de una organización deben compartir la visión como la imagen que quieren tener a posterior, la misión



como la razón de ser de la empresa y los valores describen que significa la organización en la vida habitual (López, 2020).

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Trabajo remoto

Autonomía: Se conceptualiza a como el colaborador organiza su trabajo, su tiempo y la forma en la que ejecuta las tareas asignadas (Ramírez, 2020).

Asistencia remota: La asistencia remota incluye establecer una conexión con el servidor de nuestro cliente, controlar la computadora de cada usuario y la administración y control del servidor (Toala & Murillo, 2021).

Cualificación: Se trata de una competencia profesional importante para el empleo adquirida a través de la capacitación modular u otras formas de desarrollo y mediante la experiencia laboral (Chiavenato, 2017).

Comunicación: Es la transmisión y recepción de información y la comprensión de esta entre dos o más individuos, es el medio por donde las personas se encuentran compartiendo experiencias, ideas y conocimientos (Chiavenato, 2017).

Equipos informáticos: El equipo informático es todo el equipo conectado a una computadora y que constituye un espacio de trabajo (Naturgy, 2022).

Herramientas tecnológicas: En él se consideran como herramientas tecnológicas, el internet, dispositivos móviles y tecnología, y se enfatiza en los datos en la optimización de contenidos digitales (Baca, 2021).

Internet: Es una herramienta de comunicación interactiva, tiene poderosas capacidades de retroalimentación (Castells, 2003).

Servicios telemáticos: Son personas que utilizan tanto sistemas informáticos como sistemas de telecomunicaciones. Es decir, estas soluciones tecnológicas



utilizan ordenadores conectados en red para proporcionar grandes cantidades de datos e información (Afanador & Camargo, 2015).

Telecentros: Son centros de trabajo que, disponen de medios y servicios informáticos de telecomunicaciones similares a los de la empresa original y, además, cumplen las normas de seguridad y salud como cualquier otra empresa (Afanador & Camargo, 2015).

Telemática: Está relacionado con diferentes tecnologías, procedimientos, saberes y equipos necesarios de los campos de las telecomunicaciones y la informática (Afanador & Camargo, 2015).

Telemáticos: Se refiere a las personas especialistas en telemática que realizan sus tareas laborales mediante el uso de las instrumentos tecnológicos e informáticas, mediante los diversos conocimientos y equipos de telecomunicaciones (Afanador & Camargo, 2015).

Teletrabajadores: Se refiere a las personas que laboran lejos de su centro de trabajo o de la persona quien realiza el contrato y comunique los logros de sus actividades a través de enlaces de telecomunicaciones basados en TIC (Edquen, 2020).

TIC's: Consiste en la agrupación de herramientas tecnológicas que posibiliten la obtención, creación, guardado, procesamiento, grabación, transacción y exhibición, de información a través de voz, imágenes e información contenida en señales y de carácter acústico, óptico (Chacon & Ramos, 2020).

Cultura de la empresa: Es una vinculación de comportamientos y convicciones establecidos a través de actitudes, expectativas normas aceptadas por los integrantes de una empresa, lo cual fortifica (Chiavenato, 2017).



Sistema de gestión: Es la combinación y componentes, el grupo de componentes mediante los cuales los gerentes planifican, establecen y supervisan los atributos de una organización con el objetivo de simplificar la realización de los objetivos y metas establecidas (Chipana, 2020).

2.4.2. Compromiso organizacional

Actitudes: Son una declaración de aprobación o desaprobación; una forma de expresar los sentimientos (Milla, 2021).

Amoral: Este es un adjetivo que se usa para referirse a cualquier persona o cosa que no tiene o no tiene sentido de la moralidad (Estrada & Mamani, 2020).

Carga de trabajo: Conjunto de exigencias psicofisiológicas que los trabajadores están obligados a cumplir durante la jornada laboral (Estrada & Mamani, 2020).

Carga mental: El conjunto de todas las actividades mentales e intelectuales que un trabajador realiza a lo largo de la jornada laboral para desarrollar el trabajo (Estrada & Mamani, 2020).

Comportamiento: Es cómo las personas y los organismos se comportan en relación a su entorno y estímulos (Gómez & Mantilla, 2021).

Compromiso: Es una obligación asumida por alguien que promete o se compromete a algo (Rivera S. , 2010).

Código de ética: Es un grupo de reglas morales que establecen criterios para la definición positiva o negativa según la perspectiva de un grupo, organización, o persona, incluso una organización (Chiavenato, 2009).

Conducta: se refiere al comportamiento de un ser frente a una situación particular o en general (Estrada & Mamani, 2020).



Desempeño: Es cumplir con los deberes y responsabilidades del cargo. Este componente es típicamente considerado en organizaciones (Boada, 2019).

Eficiencia: Se considera el resultado de la medición que hace una empresa de su relación con los recursos como un balance que refleja los logros objetivos y los costos para incurrir en el objetivo (Gómez M. , 2017).

Efectividad: es el resultado obtenido, dividido por los objetivos fijados, es el nivel de cumplimiento de la entrega del producto (Gómez M. , 2017).

Frustración: La tristeza, la desilusión y la decepción que se genera al enfrentarse a una imposibilidad (Edel, García, & Guzmán, 2007).

Habilidad: Es cuando el ser humano cuenta con capacidades para desarrollar varias actividades y funciones en un ámbito laboral (Inglessi & Rondo, 2021).

Honestidad: Proporciona información precisa y se niega a engañar a otros para beneficio personal (Nelson & Quick, 2013).

Moral: Constituye un conjunto de prácticas consideradas como positivas para evaluar la conducta de la gente dentro de una comunidad (Chiavenato, 2009).

Motivación: Es la razón impulsadora y estimulante que sienten las personas para que estas logren o alcancen una meta con mayor compromiso (Machaca, 2022).

Organización: Consiste en el conjunto social conformado por actividades, personas creando una disposición estructurada de conexiones interactiva (Rojas R. , 2016).

Personalidad: Es la agrupación rasgos y atributos que definen la forma de una persona y la distinguen de las demás personas (Bautista, 2017).



2.5. Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.
- Existe una relación significativa entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.
- Existe una relación significativa entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

2.6. Variables de estudio

2.6.1. Variables

Variable 1: Trabajo remoto.

Variable 2: Compromiso organizacional.



2.6.2. Conceptualización de las variables

Tabla 1

Conceptualización de variables y dimensiones

Variable	Dimensiones
Trabajo Remoto: El teletrabajo se refiere a la utilización de cualquier medio o mecanismo por el cual se pueda realizar un trabajo fuera del lugar de trabajo, cuando la naturaleza del trabajo lo permita, para prestar un servicio subordinado a éste, siempre que el servidor se encuentre físicamente presente en el domicilio de la persona (SERVIR, 2021, pág. 17).	<p>Características físicas: Las características físicas se refieren al espacio en el que se encuentra el trabajador, ya sea cerca o lejos de la ubicación de la organización, sus condiciones ambientales y su mobiliario son elementos que permiten a los teletrabajadores realizar sus actividades de forma segura, y abordan los entornos del hogar y del trabajo (Culqui & González, 2016).</p> <p>Características tecnológicas: Las características tecnológicas se refieren a las TICs como un elemento, proponiendo el uso de herramientas, dispositivos y técnicas para administrar y brindar datos, incluso de forma remota; características que forman el núcleo de esta forma de trabajo, y su viabilidad requiere teléfonos móviles, correos electrónicos, computadoras, tabletas Computadoras, laptops e incluso sistemas como videollamadas, software, conectividad y cobertura de Internet que los trabajadores necesitan para realizar sus actividades de manera regular y segura (Culqui & González, 2016).</p> <p>Características organizativas: “En lo concerniente a las características organizativas, pasar del trabajo presencial al remoto requiere múltiples revisiones y ajustes, planteando una nueva dimensión; justificando cambios en los horarios de trabajo, estilos de comunicación entre compañeros, distribución del trabajo y actividades personales o familiares, horarios más flexibles para programar el trabajo; o cambios en la forma en que se controla a los trabajadores para que sigan los procedimientos, revisar las evaluaciones de desempeño de los trabajadores y cómo se pueden monitorear fácilmente” (Culqui & González, 2016).</p>
Compromiso Organizacional: Se encuentra relacionado con el sentido de pertenencia y compromiso de cualquier persona con su campo de trabajo. Los empleados comprometidos y perseverantes son fundamentales en la organización, ya que pueden desarrollar con eficacia y eficiencia organizacional (Estrada & Mamani, 2020).	<p>Compromiso de continuidad: “Esta es una decisión deliberada, como resultado de un análisis de costo-beneficio, una inversión que tiene en cuenta el tiempo y el esfuerzo que se perdería en abandonar la organización” (Meyer & Allen, 1991, pág. 66).</p> <p>Compromiso normativo: “Es la relación retributiva entre colaborador y organización para la que trabaja lo que impacta en su deseo de seguir perteneciendo a esa institución como manera de reconocimiento” (Meyer & Allen, 1991, pág. 66).</p> <p>Compromiso afectivo: “Es la identificación del individuo con la organización en la que trabaja como comprometido con la satisfacción de sus expectativas y necesidades, lo que define en gran medida el aporte de los colaboradores” (Meyer & Allen, 1991, pág. 65).</p>

Nota: Elaboración propia.



2.6.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Trabajo Remoto	Entre los diferentes conceptos que definen el teletrabajo, se reconoce que presentan rasgos comunes según tres particularidades específicos (espacio físico, tecnología y organización); adecuándolas a dimensiones de variables de teletrabajo tales como: aspectos físicos, técnicos y organizacionales (Culqui & González, 2016).	Características físicas	Ambiente Mobiliario
		Características tecnológicas	Tecnología de la información Tecnología de la comunicación
		Características organizativas	Planificación Organización
			Control
Variable 2: Compromiso Organizacional	En la teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), dividen el compromiso organizacional en tres categorías diferentes: compromiso continuo, compromiso normativo y compromiso afectivo.	Compromiso de continuidad	Necesidad de permanencia Confianza
		Compromiso normativo	Motivación Lealtad
		Compromiso afectivo	Obligación Satisfacción de permanencia Identificación con la organización Sentimiento de pertenencia

Nota: Alvarado (2022) y López (2020).



CAPÍTULO III:

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Se emplea una metodología cuantitativa, debido a que el proceso se fundamenta en datos numéricos, en el que se emplea la observación de las etapas con el fin de poder recepcionar la información necesaria, siendo esto posteriormente analizados para responder a las preguntas planteadas en el estudio. Gestionar la recopilación y evaluación de datos de análisis estadísticos o numéricos sobre la población objeto de estudio para probar las hipótesis propuestas (Arias, 2019).

3.2. Diseño de la investigación

Se adoptó el diseño no experimental porque los investigadores observan un fenómeno natural sin interferir en su desarrollo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Además, el diseño fue de corte transversal, debido a que este estudio recolectó información actual, cuyo fin principal fue describir las variables y analizar sus interrelaciones y ocurrencias en momentos específicos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3. Alcance de la investigación

Los estudios correlacionales no terminan con la representación de características o fenómenos ni con el establecimiento de relaciones entre conceptos, se dice que estos estudios responden a hechos, sucesos y causas de fenómenos físicos o sociales. Estas investigaciones suelen ser más exhaustivas y contar con una estructura más sólida que otros tipos de investigación mencionados anteriormente (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).



Según lo indicado por los autores, el estudio propuso un alcance correlacional destinado a analizar la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los trabajadores en la organización.

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

Este término "grupo" o "grupo objetivo" se define como cualquier combinación de casos con factores o especificaciones comunes identificados previamente (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

La población para esta investigación incluyó la totalidad de los colaboradores de la organización, la que asciende a 82 colaboradores.

3.4.2. Muestra

Para los procedimientos cuantitativos, una muestra es considerada como el pequeño grupo de una población de interés en donde se recopilará los datos para el estudio. Asimismo, este subgrupo es el representativo de la población (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

Se trabajó con 82 colaboradores de la institución en estudio, siendo este el número total, que representa la muestra censal.

Tabla 3

Números de la Gerencia Regional de Educación del Cusco

N.º	Unidad	Cantidad
1	Directores de órgano de línea, apoyo y asesoría	5
2	Órgano de Control Institucional	3
3	Gerencia	13
4	Dirección de Gestión Institucional	12
5	Administración	22
6	Asesoría Jurídica	7
7	Dirección de Gestión Pedagógica	20
TOTAL		82

Nota: Extraído de GEREDU (2022)



3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Es el grupo con procedimientos y normas que regulan las fases establecidas para lograr el objetivo específico. También se conceptualiza la estipulación de un proceso normativo, en cada periodo, de principio a fin, desde la cuestión en estudio, hasta la ejecución del contraste hipotético, todo dentro de la teoría utilizada y actualmente vigente (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

Según Arias (2019), en el estudio, la encuesta es un método utilizado para recopilar datos de un grupo de personas o una muestra sobre sí mismos o sobre un tema específico.

Para la presente investigación se utilizaron encuestas para obtener información sobre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco.

3.5.2. Instrumentos

Los investigadores emplean instrumentos como componentes esenciales para la adquisición y registro de datos en sus estudios (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Un cuestionario es una encuesta escrita que se lleva a cabo mediante un formato impreso, donde se presentan una serie de preguntas a los participantes (Arias, 2019).

El cuestionario se utilizó como herramienta para recolectar los datos requeridos, se emplearon dos instrumentos, uno consistente en 15 ítems para evaluar el trabajo remoto y otro compuesto por 12 ítems para medir el compromiso organizacional.



En ambos casos se basó en los resultados adquiridos a través de la escala de Likert, lo que facilitó establecer los niveles de presentación de las dos variables según las percepciones de los colaboradores de la organización. Las posibles respuestas abarcan desde; muy en desacuerdo con un valor de 1, pasando por “en desacuerdo” con el valor de 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo con un valor de 3, de acuerdo con el valor de 4, hasta muy de acuerdo con un valor de 5.

3.6. Procesamiento de datos

Luego de recabar la información de las variables se llevaron a cabo su transcripción en Excel y en SPSS, un programa que facilitó la organización y categorización de los datos relacionados con ambas variables examinadas en la investigación. Mas adelante, se llevó a cabo un análisis estadístico con el fin de evaluar las hipótesis propuestas y examinar la relación significativa entre ambas variables.

Con este propósito, se realizó un análisis estadístico descriptivo de la información recogida a través del cuestionario mediante tablas y gráficos estadísticos. y usar estadísticas inferenciales mediante la prueba de chi-cuadrado para describirla existencia de una relación significativa y se aplicó el coeficiente Rho Spearman para establecer el grado de relación del trabajo remoto con el compromiso de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco.



CAPÍTULO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para evidenciar el vínculo entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco 2023, se sondeó a 82 trabajadores, compuesto por 27 ítems asignados de la siguiente manera:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Trabajo remoto	Características físicas	Ambiente	1
		Mobiliario	2
	Características tecnológicas	Tecnología de la información	3, 4
		Tecnología de la comunicación	5, 6
	Características organizativas	Planificación	7, 8, 9
		Organización	10, 11, 12, 13
Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad	Control	14, 15
		Necesidad de permanencia	16, 17, 18
	Compromiso normativo	Motivación	19, 20, 21
		Obligación	22
	Compromiso afectivo	Satisfacción de permanencia	23, 24
	Identificación con la organización	25	
	Sentimiento de pertenencia	26, 27	

Nota: Elaboración propia



Se utilizaron los siguientes sistemas de análisis e interpretación para comprender las tablas y estadísticas:

Tabla 5

Descripción de la baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación	
	Trabajo remoto	Compromiso organizacional
1,00 – 1,80	Muy inadecuado	Muy bajo
1,81 – 2,60	Inadecuado	Bajo
2,61 – 3,40	Poco adecuado	Regular
3,41 – 4,20	Adecuado	Alto
4,21 – 5,00	Muy adecuado	Muy alto

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Con el propósito de evaluar la precisión del cuestionario empleado para investigar la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la GREC, 2023. Se empleó la metodología estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, por consiguiente, se toma en consideración lo mencionado a continuación:

- Cuando el coeficiente Alfa de Cronbach alcanza o supera a 0.8, se confirma la fiabilidad del instrumento, indicando que las mediciones son fiables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es inferior a 0.8, el instrumento carece de fiabilidad, lo que implica que las mediciones muestran una variabilidad heterogénea y no pueden considerarse consistentes.



El coeficiente Alfa de Cronbach, fue calculado utilizando el software SPSS, los resultados son los siguientes:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Trabajo remoto	0.866	15
Compromiso organizacional	0.803	12

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Como se puede notar, el coeficiente Alfa de Cronbach supera el 0.8 en los ítems relacionados para el “trabajo remoto” y “compromiso organizacional”. Esto indica que ambos instrumentos son confiables para analizar los datos recopilados en el estudio de las variables evaluadas.

4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

4.2.1. Trabajo Remoto

4.2.1.1. Resultados de las dimensiones de la variable trabajo remoto

A. Características físicas

Tabla 7

Características físicas

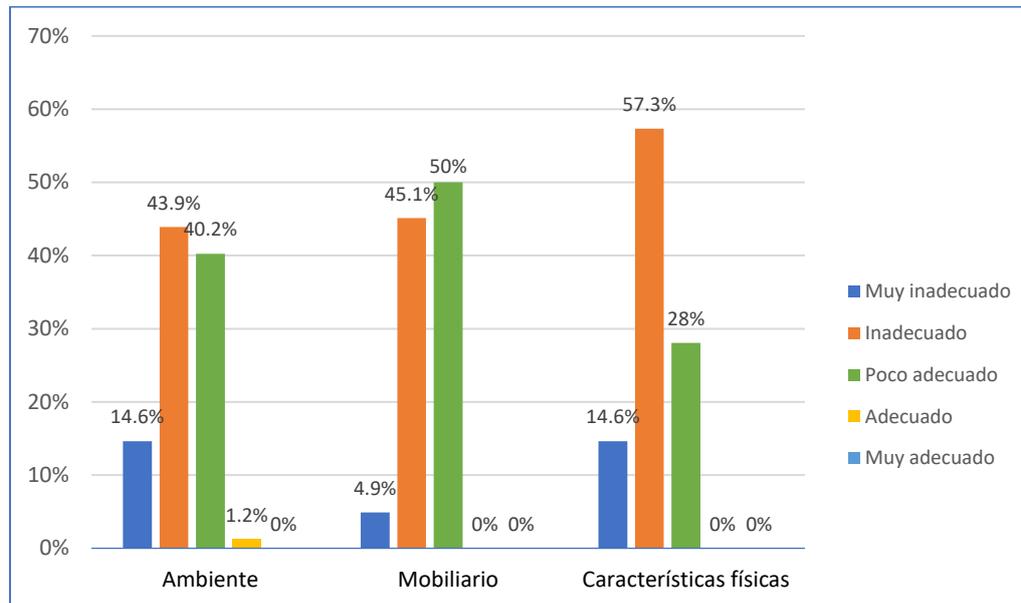
	Indicadores				Dimensión	
	Ambiente		Mobiliario		Características físicas	
	F	%	F	%	f	%
Muy inadecuado	12	14.6%	4	4.9%	12	14.6%
Inadecuado	36	43.9%	37	45.1%	47	57.3%
Poco adecuado	33	40.2%	41	50.0%	23	28.0%
Adecuado	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada



Figura 2

Características físicas



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

En la tabla 7 y figura 2 se puede inferir que:

- El 43.9% de los colaboradores indican que el ambiente de trabajo que tienen designado en su casa es inadecuado, porque no cuentan con un ambiente cómodo (iluminación, comodidad, espacio) para cumplir sus funciones remotamente. De igual manera se detalla que el 40.2% de los encuestados perciben dichas características como poco adecuadas, otro 14.6% indicó que el ambiente de trabajo utilizado en casa es muy inadecuado, teniendo que solamente un 1.20% señaló como adecuado el ambiente en su hogar para desarrollar el trabajo remoto.
- El 50% de los colaboradores indican que mobiliario de trabajo que utilizan en su casa es poco adecuado para el desarrollo de sus funciones remotamente (escritorio, silla ergonómica, útiles de escritorio). Igualmente se observa que un 45.1% de los sondeados señalaron que el mobiliario



utilizado es inadecuado, así como un 4.9% manifestó que era muy inadecuado el mobiliario usado para trabajar remotamente desde la comodidad de su casa.

Por lo tanto, en relación con la dimensión características físicas, los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Cusco lo perciben como inadecuado, debido a que el personal no tiene las condiciones adecuadas de ambiente y mobiliario como iluminación, comodidad y espacio que permita al trabajador remoto realizar sus tareas de forma segura y equilibrar sus responsabilidades tanto como el entorno familiar con en el ámbito laboral.

B. Características tecnológicas

Tabla 8

Características tecnológicas

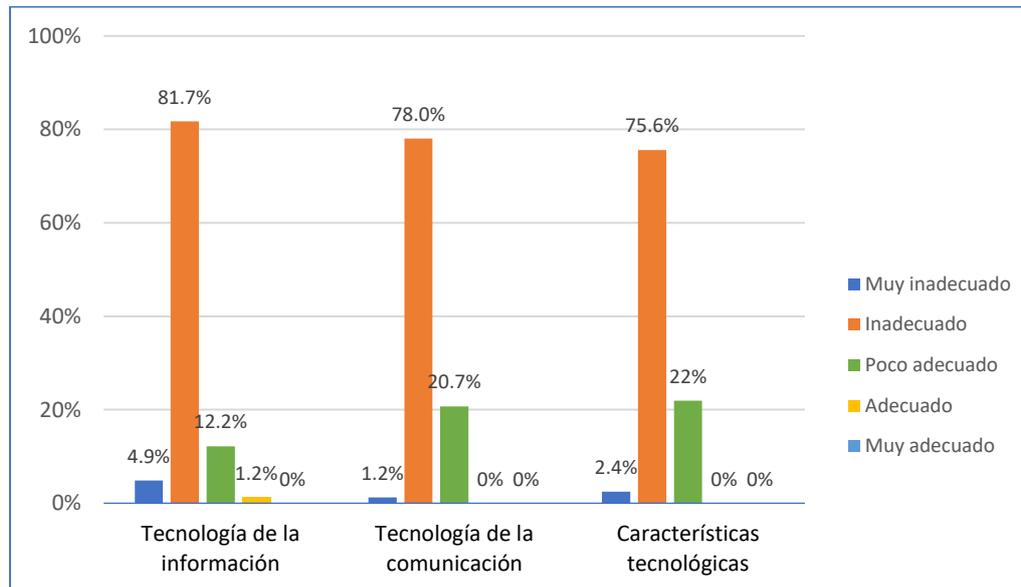
	Indicadores				Dimensión	
	Tecnología de la información		Tecnología de la comunicación		Características tecnológicas	
	F	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	4	4.9%	1	1.2%	2	2.4%
Inadecuado	67	81.7%	64	78.0%	62	75.6%
Poco adecuado	10	12.2%	17	20.7%	18	22.0%
Adecuado	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada



Figura 3

Características tecnológicas



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Se aprecia que en la tabla 8 y figura 3, lo siguiente:

- El 81.7% de los colaboradores indican que la tecnología de la información que tienen designado en su casa es inadecuada, porque no cuentan con equipos tecnológicos acordes (computador, audífonos, cámara, parlantes) para cumplir sus funciones remotamente. De igual manera se detalla que 12.2% de los encuestados perciben dichas características como poco adecuadas, otro 4.9% indicó que las tecnologías de la información utilizadas son muy inadecuadas, teniendo que solamente un 1.2% señaló como adecuado la tecnología de la información desarrollada durante el trabajo remoto.
- El 78% de los colaboradores indican que la tecnología de comunicación que utilizan en su casa es inadecuada para el desarrollo de sus funciones remotas (email, navegación web, internet, redes). Igualmente se observó



que un 20.7% de los encuestados señaló que la tecnología de comunicación utilizada es inadecuada, así como un 1.2% manifestó que era muy inadecuada la tecnología de comunicación usado para llevar a cabo las tareas de teletrabajodesde su hogar.

Por lo tanto, en relación con la dimensión características tecnológicas, el personal de la Gerencia Regional de Educación Cusco la perciben como inadecuada, debido a que las condiciones no son las correctas para permitir al colaborador remoto desarrollar sus actividades de manera eficiente y efectiva, debido a que los colaboradores no cuentan con las características tecnológicas más avanzadas y actuales, en cuanto a los instrumentos, técnicas y equipos necesarios para que el trabajador pueda llevar a cabo sus actividades de manera regular y segura con el fin de compartir y gestionar información

Características organizativas

Tabla 9

Características organizativas

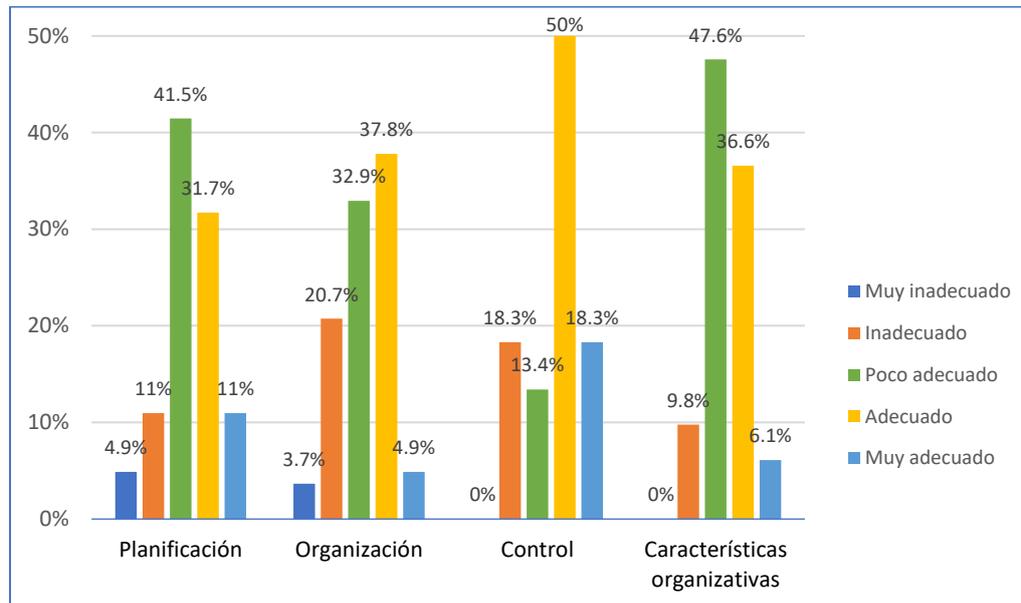
	Indicadores						Dimensión	
	Planificación		Organización		Control		Características organizativas	
	F	%	f	%	F	%	f	%
Muy inadecuado	4	4.9%	3	3.7%	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	9	11.0%	17	20.7%	15	18.3%	8	9.8%
Poco adecuado	34	41.5%	27	32.9%	11	13.4%	39	47.6%
Adecuado	26	31.7%	31	37.8%	41	50.0%	30	36.6%
Muy adecuado	9	11.0%	4	4.9%	15	18.3%	5	6.1%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada



Figura 4

Características organizativas



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

En la tabla 9 y figura 4, se evidencia que:

- El 41.5% de los colaboradores indican que la planificación de su trabajo es poca adecuada, producto de que no están planificando de manera correcta para cumplir las funciones remotamente en diferentes periodos de tiempo, lo cual podría dificultarles la gestión adecuada de los recursos para organizar, dirigir y controlar. De igual manera se detalla que 31.7% de los encuestados perciben la planificación como adecuada, un 11% indicó que la planificación desarrollada es muy inadecuada, otro 11% señaló que la planificación es muy adecuada y un 4.9% señaló como muy inadecuada la planificación realizada durante el trabajo remoto.
- El 37.8% de los colaboradores indican que la organización de su trabajo en su casa es adecuada para el desarrollo de sus funciones ya que permite identificar las deficiencias y corregirlas. Sin embargo, se detalla que 32.9%



de los encuestados perciben la organización como poco adecuada, un 20.7% indicó que la organización desarrollada es inadecuada, un 4.9% señaló que la organización es muy adecuada y un 3.7% señaló como muy inadecuada la organización realizada durante el trabajo remoto.

- El 50% del personal indican que el control de sus actividades es adecuado para el desarrollo de sus funciones remotas, por lo que perciben que existe supervisión, comunicación continua y eficaz con los superiores inmediatos. También se detalla que 18.3% de los encuestados perciben la supervisión como inadecuada, otro 18.3% indicó que el control desarrollado es muy adecuado, un 13.4% señaló que el control desarrollado por la organización es poco adecuado durante el trabajo remoto.

Por lo tanto, en relación con la dimensión, características organizativas, los colaboradores de la GREC la perciben como poca adecuada, debido a que las condiciones no son las correctas para permitir al colaborador remoto desarrollar sus actividades de manera planificada, organizada y controlada. Así también, los colaboradores perciben que las actividades relacionadas con el tiempo de trabajo, la comunicación entre compañeros y distribución de tareas nos son adecuadas.



4.2.1.2. Resultados de la variable trabajo remoto

Tabla 10

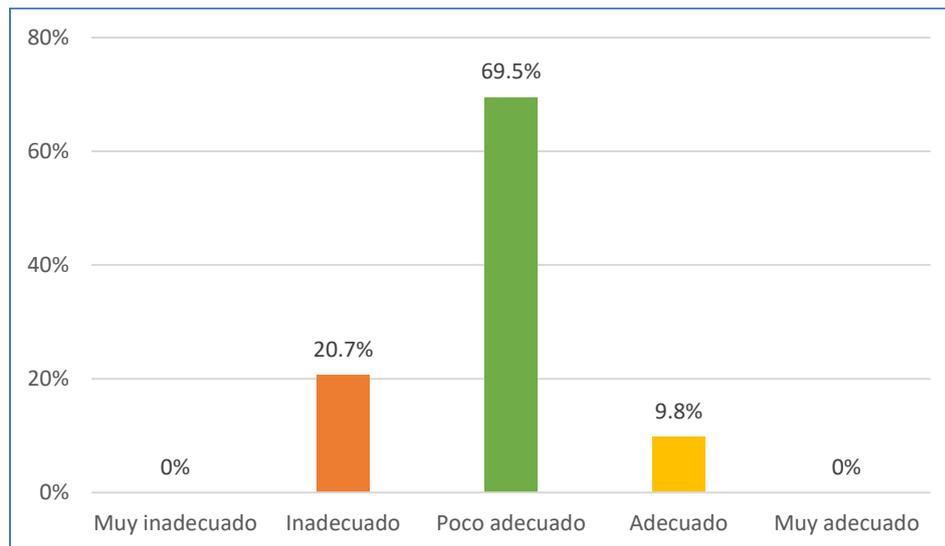
Trabajo remoto

	F	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	17	20.7%
Poco adecuado	57	69.5%
Adecuado	8	9.8%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Figura 5

Trabajo remoto



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

En la tabla 10 y figura 5, se puede encontrar detalles relacionados con la variable del trabajo remoto, que el 69.5% del personal de la GREC encuestado perciben el mismo como poco adecuado, debido como poco adecuado, esto se debe a que las condiciones físicas, tecnológicas y organizativas no son adecuadas para permitir al colaborador remoto desarrollar sus actividades de forma eficiente y, en consecuencia cumplir con los objetivos, un 20.7% percibe el desarrollo del trabajo



remoto como inadecuado y solamente un 9.8% perciben las condiciones para desarrollar el trabajo remoto como adecuadas.

Tabla 11

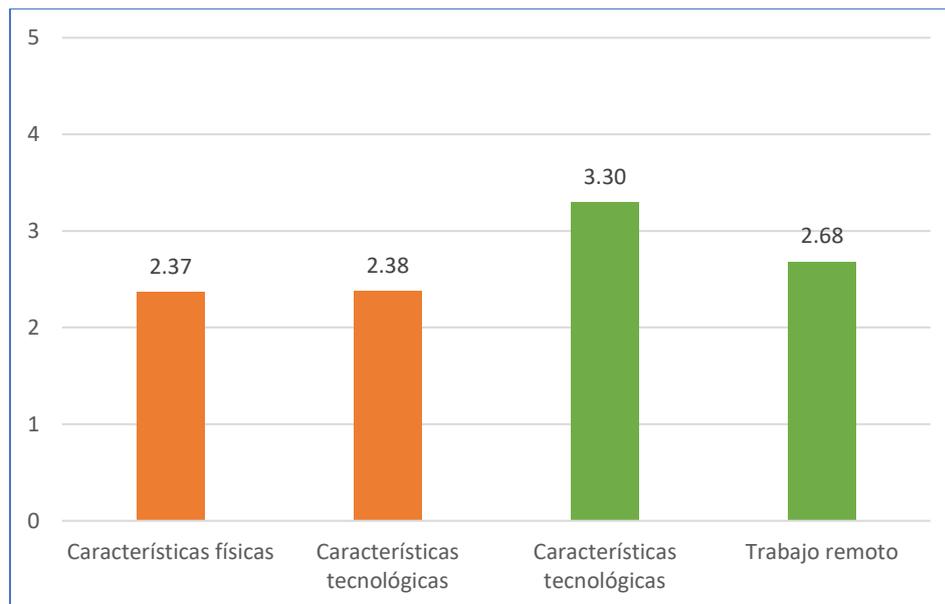
Comparación de las dimensiones de la variable trabajo remoto

	Promedio	Interpretación
Características físicas	2.37	Inadecuado
Características tecnológicas	2.38	Inadecuado
Características organizativas	3.30	Poco adecuado
Trabajo remoto	2.68	Poco adecuado

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Figura 6

Comparación de las dimensiones de la variable trabajo remoto



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Analizando la tabla 11 y figura 6, se infiere que el promedio de puntuación de las dimensiones características físicas (2.37), características tecnológicas (2.38), presentan un nivel inadecuado y para las características organizativas (3.30) y la



variable trabajo remoto (2.68) están en un nivel poco adecuado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una percepción poco adecuada de la variable y sus dimensiones.

4.2.2. Compromiso organizacional

4.2.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable trabajo remoto

A. Compromiso de continuidad

Tabla 12

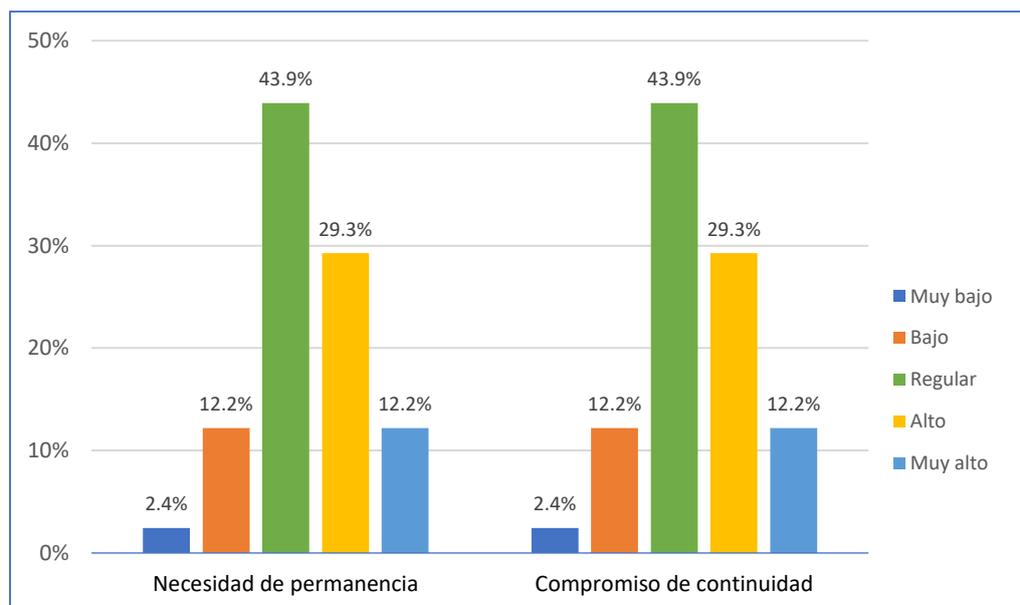
Compromiso de continuidad

	Indicador		Dimensión	
	Necesidad de permanencia		Compromiso de continuidad	
	F	%	f	%
Muy bajo	2	2.4%	2	2.4%
Bajo	10	12.2%	10	12.2%
Regular	36	43.9%	36	43.9%
Alto	24	29.3%	24	29.3%
Muy alto	10	12.2%	10	12.2%
Total	82	100.0%	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Figura 7

Compromiso de continuidad



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada



Interpretación y análisis:

De la tabla 12 y figura 7, se precisa lo siguiente:

- El 43.9% de los colaboradores indican que la necesidad de permanencia en la organización es regular, identificado por un sentimiento parcial de ser indispensable para la organización, así como que la organización cumple con sus promesas y le brinda confianza para resolver los problemas que ocurren dentro de la misma. De igual manera se detalla que 29.3% de los encuestados perciben como alto dicho sentimiento, un 12.2% indicó que dicha sensación de permanencia es baja, y otro 12.2% señaló como muy alto el sentimiento de permanencia, solo un 2.4% manifestó un bajo sentimiento de permanencia en la organización.

Por lo tanto, en relación con la dimensión compromiso de continuidad, el personal de la GREC la perciben como regular, lo que permite destacar que el colaborador siente un apego parcial de continuar en la organización. Por lo que, los colaboradores perciben que son reconocidos como trabajadores mediante los costos invertidos en su capacitación y remuneración, planteándose un vínculo promedio o normal con la organización, por lo cual, es posible que los colaboradores perciban más oportunidades de desarrollo personal y también profesional externa la entidad, lo que demuestra poco apego con la misma.



B. Compromiso normativo

Tabla 13

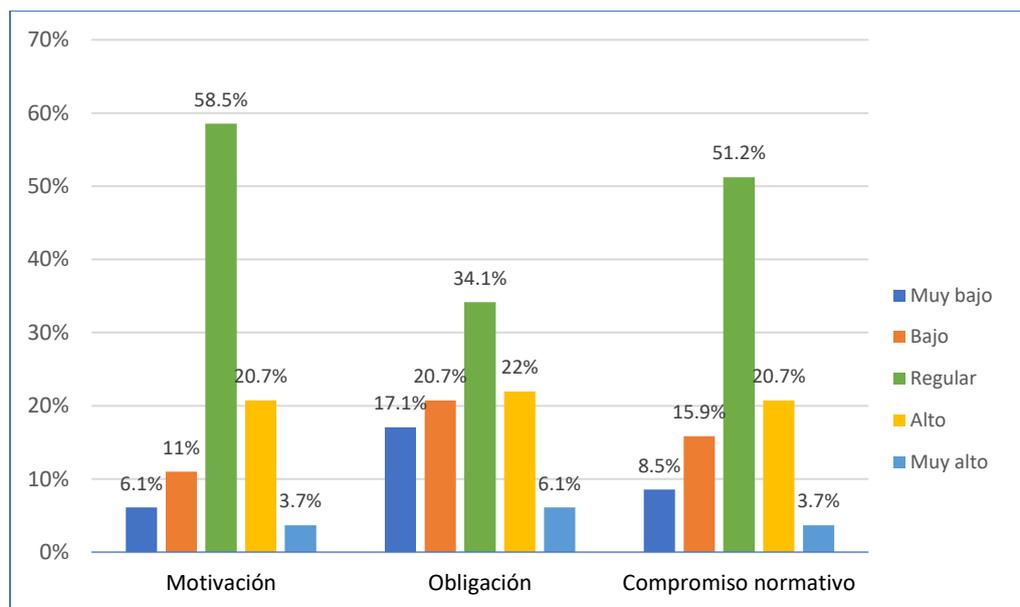
Compromiso normativo

	Indicador				Dimensión	
	Motivación		Obligación		Compromiso normativo	
	F	%	f	%	F	%
Muy bajo	5	6.1%	14	17.1%	7	8.5%
Bajo	9	11.0%	17	20.7%	13	15.9%
Regular	48	58.5%	28	34.1%	42	51.2%
Alto	17	20.7%	18	22.0%	17	20.7%
Muy alto	3	3.7%	5	6.1%	3	3.7%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Figura 8

Compromiso normativo



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

En la tabla 13 y figura 8 se visualiza, que:

- El 58.5% de los colaboradores indican que el grado de motivación presente en la organización es regular, debido a que su nivel de felicidad está relacionado parcialmente al tiempo que tiene trabajando en la organización, no siempre tiene la motivación para el cumplimiento de sus actividades, así



como su lealtad está en relación con el aspecto económico que le brinda la organización. De igual manera se detalla que 20.7% de los encuestados perciben como alto la motivación, un 11% indicó que dicha sensación de motivación es baja, un 6.1% señaló como muy baja las motivaciones realizadas por la organización, y solo un 3.7% manifestó un muy alto nivel de motivación en la organización.

- El 34.1% de los empleadores indican que el nivel de obligación para el cumplimiento de normas en la organización es regular, producto de presentar obligación parcial hacia la organización y compañeros, motivo por el cual no pueden renunciar. Igualmente se detalla que 22% de los encuestados perciben como alto el sentimiento de obligación con la organización y sus integrantes, un 20.7% indicó que dicha sensación de obligación es baja, un 17.1% señaló como muy baja el sentimiento de obligación con la organización, y solo un 6.1% manifestó el nivel de obligación como muy alto.

Por lo tanto, en relación con la dimensión compromiso normativo, el personal de la GREC la percibe como regular, lo que permite destacar que el colaborador presenta un compromiso parcial en relación con las normas, ya que se percibe que se consideran como regular la obligación moral con la organización, lo que les permite realizar lo correcto, porque así se sentirán leales a la empresa, como resultado de los beneficios como un tratamiento preferencial o ventajas laborales adicionales en un acuerdo recíproco.



C. Compromiso afectivo

Tabla 14

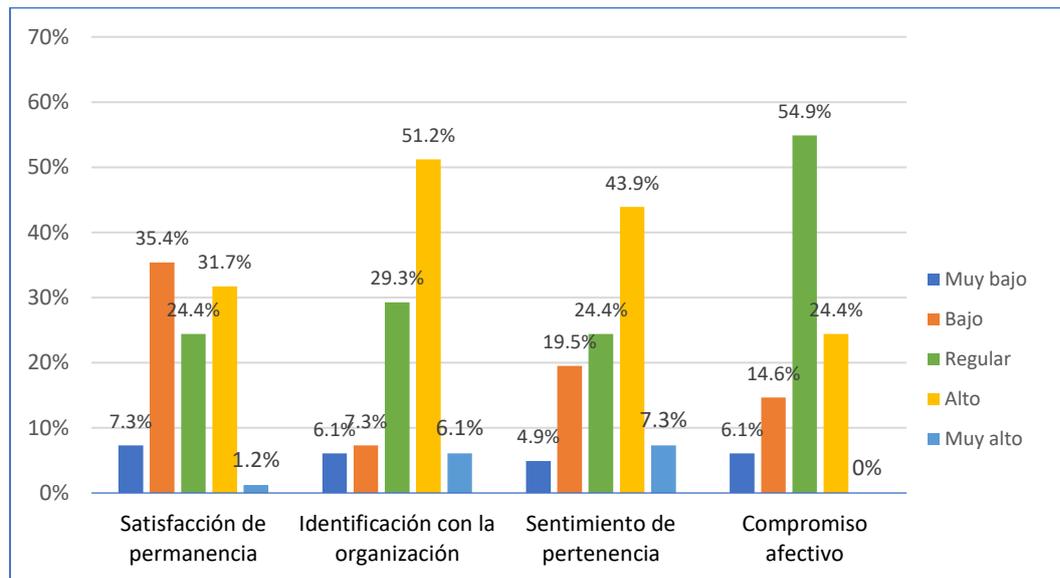
Compromiso afectivo

	Indicador						Dimensión	
	Satisfacción de permanencia		Identificación con la organización		Sentimiento de pertenencia		Compromiso afectivo	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy bajo	6	7.3%	5	6.1%	4	4.9%	5	6.1%
Bajo	29	35.4%	6	7.3%	16	19.5%	12	14.6%
Regular	20	24.4%	24	29.3%	20	24.4%	45	54.9%
Alto	26	31.7%	42	51.2%	36	43.9%	20	24.4%
Muy alto	1	1.2%	5	6.1%	6	7.3%	0	0.0%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Figura 9

Compromiso afectivo



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Se puede observar en la tabla 14 y figura 9, que:

- El 35.4% de los trabajadores indican que el grado de satisfacción de permanencia presente en la empresa es bajo en relación a la inversión en su desarrollo personal no es valorada y tomada en consideración por la



organización, así como la seguridad de tener un contrato laboral, por lo tanto, el colaborador no se identifica con las metas de la organización y tampoco presenta interés por querer permanecer en la institución. De igual manera se detalla que el 31.7% de los encuestados perciben la satisfacción de permanencia alta, un 24.4% indicó que dicha sensación de permanencia es regular, un 7.3% señaló como muy baja la satisfacción de permanencia y solo un 1.2% manifestó como muy alto la satisfacción de permanencia en la organización.

- El 51.2% de los trabajadores indican que el grado de identificación con la organización por parte del colaborador es alto, dado principalmente porque presenta una vinculación importante con la organización, esto debido a que el colaborador fortifica su relación a través de la participación activa y desempeño significativo que hace que su valor sea mayor. Igualmente se detalla que 29.3% de los encuestados perciben como regular la identificación con la institución, un 7.3% indicó que dicha sensación es baja, un 6.1% señaló como muy baja la identificación con la organización, y otro 6.1% manifestó como muy alto la identificación con la organización.
- El 43.9% de los colaboradores señalan que el nivel de sentimiento de pertenencia con la organización por parte del colaborador es alto, producto de identificarse con la organización, siendo compatible con la misión, visión, valores, y la filosofía de la misma. También se detalla que 24.4% de los entrevistados perciben como regular el sentimiento de pertenencia con la institución, un 19,5% indicó que dicha sensación es baja, un 7.3% señaló como muy alto el sentimiento de pertenencia en relación con la organización,



y un 4.9% manifestó como muy bajo el sentimiento de pertenencia con la organización.

Por lo tanto, en cuanto a la dimensión, compromiso afectivo, el personal de la Gerencia Regional de Educación Cusco la percibe como regular ya que el colaborador presenta un vínculo emocional parcial debido a que la organización no siempre satisface las expectativas y necesidades del colaborador, esto resulta en una identificación psicológica del trabajador con la filosofía y los valores de la empresa que necesita ser mejorada.

4.2.2.2. Resultados de la variable compromiso organizacional

Tabla 15

Compromiso organizacional

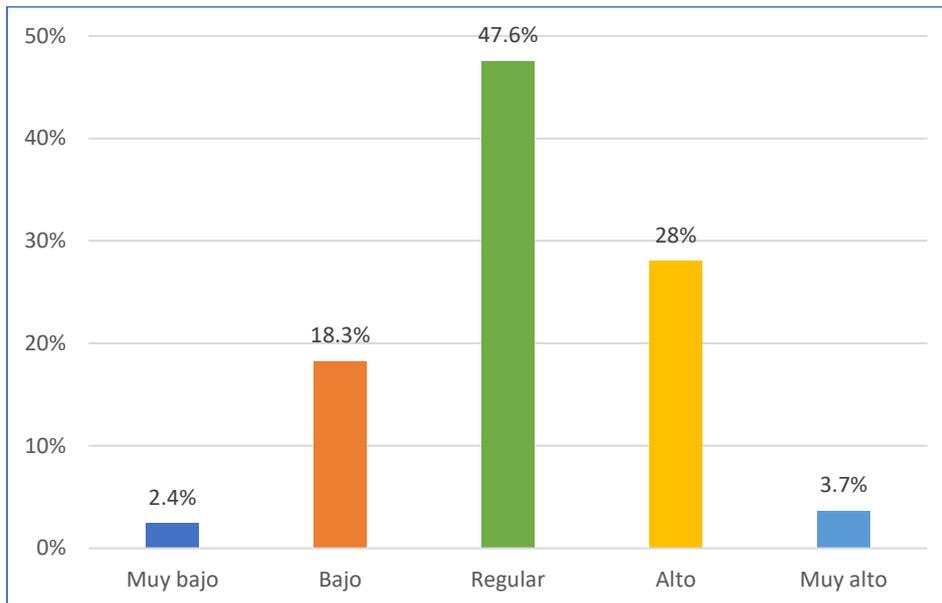
	f	%
Muy bajo	2	2.4%
Bajo	15	18.3%
Regular	39	47.6%
Alto	23	28.0%
Muy alto	3	3.7%
Total	82	100.0%

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada



Figura 10

Compromiso organizacional



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

En la tabla 15 y figura 10, se puede detallar en relación con la variable Compromiso organizacional, que el 47.6% del personal de la GREC encuestado perciben el mismo como regular, esto indica que el personal muestra un compromiso parcial hacia la organización debido a que se sienten regularmente identificados con las metas de esta repercutiendo en su necesidad de permanencia, por lo cual se plantea que el compromiso organizacional percibido como regular, evidenciando que los colaboradores no se involucran o identifican de manera total con la organización.



Tabla 16

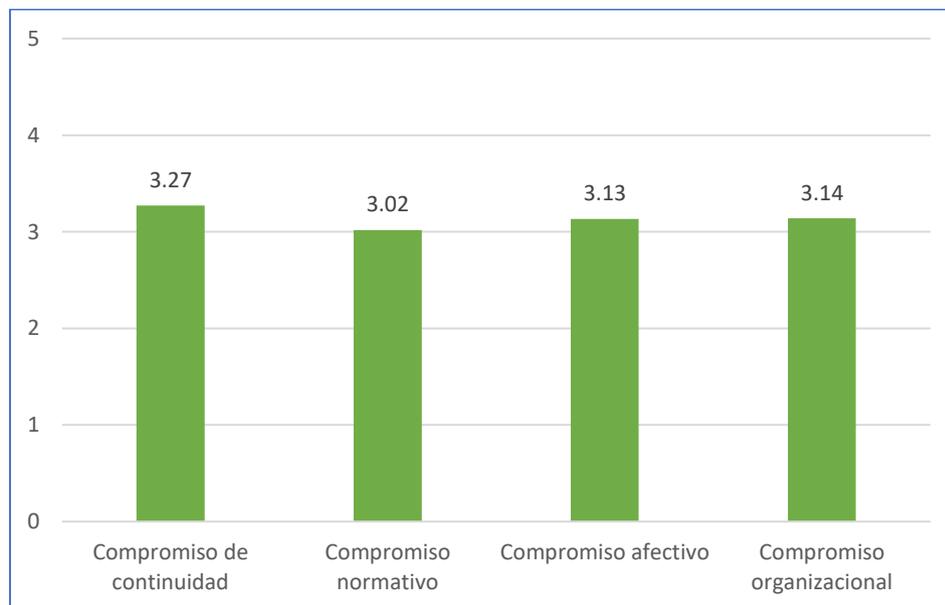
Comparación de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

	Promedio	Interpretación
Compromiso de continuidad	3.27	Regular
Compromiso normativo	3.02	Regular
Compromiso afectivo	3.13	Regular
Compromiso organizacional	3.14	Regular

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Figura 11

Comparación de las dimensiones de la variable compromiso organizacional



Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

En la tabla 16 y figura 11, se observa que el puntaje promedio de las dimensiones compromiso de continuidad (3.27), compromiso normativo (3.02), compromiso afectivo (3.13) y la variable compromiso organizacional (3.14) están en un nivel medio, es decir regular, por lo tanto, se puede apreciar que existe una percepción regular de la variable y sus dimensiones.



Tabla 17

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación relativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.02 a 0.39	Correlación positiva baja
0.04 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de Martínez y Campos (2015)

4.2.3. Características físicas y compromiso organizacional

El objetivo es describir la relación entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.



Tabla 18

Características físicas y compromiso organizacional

Características físicas	Compromiso organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
Muy inadecuado	2	2.4%	5	6.1%	3	3.7%	2	2.4%	0	0.0%	12	14.6%
Inadecuado	0	0.0%	8	9.8%	23	28.0%	14	17.1%	2	2.4%	47	57.3%
Poco adecuado	0	0.0%	2	2.4%	13	15.9%	7	8.5%	1	1.2%	23	28.0%
Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	2	2.4%	15	18.3%	39	47.6%	23	28.0%	3	3.7%	82	100.0%

Prueba Chi cuadrada = 19.308 $p = 0.013$

Correlación de Spearman $r = 0.250^*$

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Con un valor, $p = 0.013 < 0.05$ para la prueba Chi – cuadrada, se afirma que existe una relación significativa entre las características físicas del trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, siendo esta relación de grado positivo débil con $r = 0.250^*$ según la recopilación de Spearman.

4.2.4. Características tecnológicas y compromiso organizacional

El objetivo es describir la relación entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.



Tabla 19

Características tecnológicas y compromiso organizacional

Características tecnológicas	Compromiso organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
Muy inadecuado	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	2	2.4%
Inadecuado	1	1.2%	12	14.6%	31	37.8%	18	22.0%	0	0.0%	62	75.6%
Poco adecuado	0	0.0%	3	3.7%	8	9.8%	4	4.9%	3	3.7%	18	22.0%
Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	2	2.4%	15	18.3%	39	47.6%	23	28.0%	3	3.7%	82	100.0%

Prueba Chi cuadrada = 31.906 $p = 0.000$
 Correlación de Spearman $r = 0.226^*$

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Con un valor, $p = 0.000 < 0.05$ para la prueba Chi – cuadrada, se afirma la existencia de una relación significativa entre las características tecnológicas del trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es positiva débil con $r = 0.226^*$

4.2.5. Características organizativas y compromiso organizacional

El objetivo es describir la relación entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.



Tabla 20

Características organizativas y compromiso organizacional

Características organizativas	Compromiso organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	5	6.1%	3	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	8	9.8%
Poco adecuado	2	2.4%	6	7.3%	23	28.0%	8	9.8%	0	0.0%	39	47.6%
Adecuado	0	0.0%	4	4.9%	10	12.2%	13	15.9%	3	3.7%	30	36.6%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	3	3.7%	2	2.4%	0	0.0%	5	6.1%
Total	2	2.4%	15	18.3%	39	47.6%	23	28.0%	3	3.7%	82	100.0%
Prueba Chi cuadrada = 25.915									$p = 0.011$			
Correlación de Spearman									$r = 0.412^{**}$			

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Con un valor, $p = 0.011 < 0.05$ para la prueba Chi – cuadrada, se afirma que existe una relación significativa entre las características organizativas del trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es positiva moderada con $r = 0.412^*$

4.3. Resultados respecto al objetivo general

El objetivo es describir la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.



Tabla 21

Trabajo remoto y compromiso organizacional

Trabajo remoto	Compromiso organizacional										Total		
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto				
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
Muy inadecuado	2	2.4%	7	8.5%	6	7.3%	2	2.4%	0	0.0%	17	20.7%	
Inadecuado	0	0.0%	8	9.8%	30	36.6%	16	19.5%	3	3.7%	57	69.5%	
Poco adecuado	0	0.0%	0	0.0%	3	3.7%	5	6.1%	0	0.0%	8	9.8%	
Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
Total	2	2.4%	15	18.3%	39	47.6%	23	28.0%	3	3.7%	82	100.0%	
Prueba Chi cuadrada = 21.866									$p = 0.005$				
Correlación de Spearman									$r = 0.429^{**}$				

Nota: Resultados elaborados con base en la encuesta aplicada

Interpretación y análisis:

Con un valor, $p = 0.005 < 0.05$ para la prueba Chi – cuadrada, se afirma que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023, donde el nivel de relación mediante la correlación de Spearman es positiva moderada con $r = 0.429^*$.



CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Entre los resultados más significativos del estudio se tienen que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional evidenciado por dos pruebas estadísticas, la prueba Chi - cuadrado con un p-valor de 0.005 menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.429 lo que señala una relación moderada de acuerdo a la percepción de las variables que presentan los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

En relación con la variable trabajo remoto, el 69.5% del personal de la GREC encuestado perciben el mismo como poco adecuado, debido a que las condiciones no son las correctas para permitir al colaborador remoto desarrollar sus actividades. En cuanto al grado de compromiso organizacional que representan los colaboradores de la organización, dado porque el 47.6% del personal lo perciben como regular.

Para la evaluación de la relación entre las características físicas del trabajo remoto con el compromiso organizacional, se demuestra la existencia de una relación por dos pruebas estadísticas, la prueba Chi - cuadrado con un p-valor de 0.013 menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.250 lo que señala una relación débil o baja de acuerdo a la percepción de las variables que presentan los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

En el caso de la relación entre las características tecnológicas del trabajo remoto con el compromiso organizacional, se evidencia la existencia de una relación por dos pruebas estadísticas, la prueba Chi - cuadrado con un p-valor de 0.000 menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.226 lo que señala



una relación débil o baja de acuerdo a la percepción de las variables que presentan los colaboradores en la GREC, 2023.

Por último, para la evaluación de la relación entre las características organizativas del trabajo remoto con el compromiso organizacional, se evidencia la existencia de una relación por dos pruebas estadísticas, la prueba Chi - cuadrado con un p-valor de 0.011 menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.412 lo que señala una relación moderada de acuerdo a la percepción de las variables que presentan los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023.

En la investigación, se identificó una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional. Esto se respalda con pruebas estadísticas, incluyendo una prueba Chi-cuadrado con un p-valor de 0.005 y un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.429, que indican una relación moderada según la percepción de los colaboradores.

En resumen, se destaca que el trabajo remoto en la Gerencia Regional de Educación Cusco está relacionado con el compromiso organizacional, aunque esta relación puede variar según las características específicas del trabajo remoto, como las físicas, tecnológicas y organizativas.

5.2. Limitaciones del estudio

La primordial restricción fue la recopilación de información, que se llevó a cabo a un ritmo más lento de lo habitual debido al acceso a los colaboradores para la aplicación del cuestionario. Para lo cual en la investigación se procedió a utilizar los canales de comunicación de redes y aplicativos, para enviar a los colaboradores los cuestionarios para su correcto llenado, facilitando de esta manera la aplicación de los cuestionarios, así como el manejo de los datos recolectados.



5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

Los resultados de la investigación indicaron que existe una relación directa y significativa entre el compromiso remoto y el compromiso organizacional de la institución. Esto confirma la hipótesis propuesta, como se refleja en el análisis estadístico realizado sobre la información recopilada.

Se puede inferir que se tienen resultados similares a los de Milla (2021) titulado "Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021". Milla examinó las mismas variables que aborda en el presente estudio, con el objetivo común de definir la relación entre trabajo remoto y compromiso organizacional. Al analizar los resultados del compromiso organizacional en ambos estudios, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa ($Rho = 0.774$; $sig.=0.000$) entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional en los colaboradores, hallazgo compartido por ambas investigaciones. Sin embargo, es importante señalar que la población estudiada por Milla fue de 150 colaboradores, mientras que en este estudio se enfocó en 82 colaboradores, lo que podría influir en las interpretaciones y generalizaciones de los resultados.

De igual manera presentan similitud a los de Gómez y Mantilla (2021) en su estudio, donde el análisis reveló un Rho de Spearman de 0.455. Sus conclusiones respaldan la existencia de una relación directa y positiva entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional, indicando que condiciones favorables de trabajo remoto se asocian con un aumento en el compromiso organizacional de los empleados. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de la presente investigación, ya que ambas exploran las mismas variables y se centran en estudios contextualizados en entidades públicas. Es relevante destacar que, a pesar de las similitudes, la población



estudiada por Gómez y Mantilla fue de 174 colaboradores, superando la población de la presente investigación.

Así mismo, se evidencia similitud con los datos obtenidos por Inglessi y Rondo (2021) titulada "Trabajo remoto y compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Nacional de Ciro Alegría". Tras el análisis de los datos, concluyeron que existe una relación directa y altamente significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.756. Esta correlación positiva y moderada coincide con los hallazgos de la presente investigación.

Es esencial mencionar que, aunque existe similitud en las variables estudiadas, ambas investigaciones se diferencian en sus objetivos institucionales, siendo que Inglessi y Rondo enfocan su estudio en una universidad, mientras que la presente investigación se realiza en la GREC. Además, la población estudiada por Inglessi y Rondo fue de 45 colaboradores, cifra inferior a la población examinada en nuestra investigación

Igualmente, presentan concordancia a los obtenidos por Pacheco (2021) en su estudio titulado "Compromiso organizacional y su influencia en el trabajo remoto en la corporación Servipac S.A.C. Pacasmayo 2021". Los hallazgos revelan una influencia positiva alta (0,679) entre ambas variables, indicando una conexión significativa entre el compromiso organizacional y el trabajo remoto. Esto evidencia que los colaboradores demuestran un fuerte compromiso en el cumplimiento de sus actividades, a pesar de las similitudes en el estudio de las mismas variables, se destacan diferencias en los objetivos. Pacheco se enfocó en determinar la influencia del compromiso organizacional en el trabajo remoto de los colaboradores de la Empresa Corporación Servipac S.A.C., mientras que la presente investigación tuvo



como objetivo describir la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional en la Gerencia Regional de Educación. Además, las poblaciones estudiadas difieren, ya que Pacheco analizó a 20 colaboradores en una entidad privada, mientras que este estudio incluyó a 82 colaboradores en una entidad pública.

Luego de analizar los hallazgos alcanzados en el estudio y los obtenidos en los estudios señalados en los antecedentes, se destaca que el trabajo remoto presenta una relación con el compromiso organizacional, aunque esta relación puede variar según las características del trabajo remoto. En el caso específico evaluado mediante ambas variables en la organización, se evidencia una relación de tipo positivo y estadísticamente significativa, desde la apreciación de los trabajadores participantes del presente estudio.

Los hallazgos de la investigación de igualmente revelaron después de analizar los resultados se puede detallar para la variable trabajo remoto, es evaluado de manera equitativa, con un 50% de calificaciones en los niveles bajo y medio personal de la GREC encuestado perciben el mismo como poco adecuado, debido a que las condiciones no son las correctas para permitir al colaborador remoto desarrollar sus actividades.

Por lo tanto, el trabajo de investigación, presenta concordancia con los de Pacheco (2021) en su estudio, donde demuestra que el teletrabajo se califica equitativamente con un 50% para los niveles bajo y medio, valor similar al obtenido donde se establece que el 69.5% del personal de la Gerencia Regional de Educación Cusco encuestado perciben el trabajo remoto como poco adecuado.

Entre los hallazgos del estudio se evidencia en lo que respecta a la variable de compromiso organizacional, que el 47.6% del personal de la Gerencia Regional de



Educación Cusco encuestado perciben el mismo como regular, lo cual indica que el personal presenta un compromiso hacia la organización regular.

Resultados similares a los de Milla (2021) en su estudio “Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021” se aprecia que el 50.7% lo considera como deficiente, posteriormente, el 45.3% lo evalúa con regular, y solo el 4.0 % lo considera eficiente. Debido a su similitud con los obtenidos, donde se evidencia que el 47.6% del personal de la Gerencia Regional de Educación Cusco encuestado perciben el compromiso organizacional como regular.

Igualmente, presentan concordancia a los obtenidos por Pacheco (2021) en su estudio, indican que el compromiso organizacional es medio, representando un 75%, producto de que se percibe que el 47.6% del personal de la GREC encuestado perciben el compromiso organizacional como regular.

Entre los hallazgos de la presenta investigación, luego de analizados los resultados obtenidos se evidencia los niveles para el compromiso de continuidad, compromiso normativo y compromiso afectivo se sitúan en un grado considerado regular.

Los resultados parecen coincidir con los obtenidos por Milla (2021) en su estudio, al analizar los datos se encontró que el compromiso normativo se clasificó como deficiente por el 52.0% de los participantes, para compromiso afectivo el 54.0% lo encuentran como deficiente y para el compromiso de continuidad se encontró que el 56.0% lo ubican como deficiente.

De igual manera presentan similitud a los de Gómez y Mantilla (2021) en su estudio “Trabajo remoto y compromiso organizacional en los servidores de la Gerencia Regional de Salud La Libertad 2021” donde se observa que el 76.5%



muestra un nivel de compromiso afectivo eficiente; un 94.1% presenta un compromiso normativo eficiente y el 70.6% presenta un nivel eficiente en relación con el compromiso de continuidad.

5.4. Implicancias del estudio

Es principalmente la optimización y mejora oportuna del trabajo remoto y los compromisos organizacionales de los colaboradores de la gestión educativa de la región Cusco, para lo cual es importante considerar la importancia y oportunidad de las recomendaciones presentadas con el progreso de la investigación.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En el estudio, el objetivo fue describir la relación entre el trabajo remoto con el compromiso organizacional de los colaboradores en la GREC, en el 2023. Luego de analizados los resultados alcanzados, se ha demostrado que si existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores, esto se evidenció mediante la prueba Chi – cuadrado con un p-valor de 0.005 menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.429, esto indica que la relación entre el trabajo remoto y compromiso organizacional es positiva moderada, por lo tanto, un mejor desempeño en el trabajo remoto está asociado a un mayor compromiso organizacional, y a su vez, una percepción más positiva del compromiso organizacional, motivo al colaborador a cumplir con las metas y objetivos en el trabajo remoto con mayor perseverancia.

SEGUNDA: En el contexto de este estudio de investigación, se tuvo como objetivo establecer la conexión entre los aspectos físicos del trabajo remoto y el nivel del compromiso organizacional entre los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación del Cusco, 2023. Después de analizar minuciosamente los hallazgos obtenidos, se ha identificado la presencia de una relación respaldada por dos pruebas estadísticas: la prueba Chi-cuadrado, que arrojo un valor de p-valor igual a 0.013, inferior a 0.05; y el coeficiente de evaluación de Spearman, cuyo valor es de 0,250. Estos resultados apuntan a la existencia de una relación débil o limitada entre los factores investigados.

TERCERA: En el marco de este estudio, el objetivo fue establecer la evaluación entre los aspectos tecnológicos del trabajo remoto y el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Cusco, 2023. Tras un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos, se confirma la



existencia de una relación respaldada por dos pruebas estadísticas. La prueba del Chi-cuadrado arrojó un valor de 0.000, que es inferior a 0.05, y el coeficiente de evaluación de Spearman obtuvo un valor de 0.226. Estos resultados indican una conexión débil o limitada. Esta situación se debe a que los colaboradores no disponen de herramientas, equipos y técnicas actualizadas para el procesamiento y manejo de datos, lo que afecta su capacidad de compromiso en el entorno laboral.

CUARTA: En esta investigación actual, el propósito fue establecer la relación entre los atributos organizativos del trabajo remoto y el grado del compromiso organizacional entre los colaboradores en la GREC, 2023, después de examinar detenidamente los resultados obtenidos, se destaca la presencia de una relación respaldada por dos pruebas estadísticas, la prueba del Chi-cuadrado reveló un p-valor 0.011, que es menor que 0.05 y el coeficiente de calificación de Spearman presentó un valor de 0.412. Estos resultados apuntan a una conexión moderada. Este escenario sugiere que los colaboradores no están llevando una buena planificación, organización y control efectivo de sus actividades remotas lo que impacta a su nivel de compromiso con la organización.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: En base a los resultados de este estudio, se sugiere que la Gerencia Regional de Educación Cusco considere implementar políticas y prácticas que fomenten y respalden el trabajo remoto. Además, se podrían desarrollar programas de capacitación para fortalecer las habilidades necesarias para un desempeño efectivo en entornos remotos. Esto no solo podría mejorar la productividad, sino también elevar el compromiso organizacional, generando un ambiente laboral más positivo y favoreciendo el cumplimiento de metas y objetivos. Es crucial mantener una comunicación abierta y continua con los colaboradores para comprender sus necesidades y adaptar las estrategias en consecuencia.

SEGUNDA: Se sugiere al Gerente General de la Gerencia Regional de Educación Cusco que considere la implementación de interacciones específicas para fortalecer la conexión entre las características físicas y el compromiso organizacional brindando capacitación sobre prácticas adecuadas para los colaboradores. Además de realizar evaluaciones periódicas para monitorear y ajustar estas medidas, asegurando así un entorno propicio para el compromiso organizacional.

TERCERA: Se recomienda que la Gerencia Regional de Educación Cusco cuente con colaboradores que brinden acompañamiento a otros para la actualización de herramientas, equipos y técnicas necesarios para el procesamiento y manejo eficiente de datos. La inversión en capacitación tecnológica también sería beneficiosa para asegurar que los trabajadores estén familiarizados y competentes en el uso de las últimas tecnologías. Al abordar estas limitaciones, se espera fortalecer la conexión entre los aspectos tecnológicos del teletrabajo y el compromiso organizacional.

CUARTA: Se sugiere que la Gerencia Regional de Educación del Cusco implemente estrategias para fortalecer la planificación, organización y control de las



tareas remotas de los colaboradores. Esto podría incluir la elaboración de directrices claras y procesos eficientes para el trabajo a distancia, proporcionando herramientas y recursos que faciliten una gestión más efectiva. Además, se recomienda la realización de programas de capacitación orientados a mejorar las habilidades organizativas en el contexto del trabajo remoto. Al abordar estos aspectos, se espera mejorar significativamente el compromiso organizacional de los colaboradores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. (2016). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. doi:<https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Afanador, S., & Camargo, B. (2015). Análisis jurídico del teletrabajo como alternativa laboral para empleados y empleadores en el municipio de San José de Cúcuta. [Tesis de Pregrado, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved from <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10052>
- Agudo, M. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 4, 172-187. Retrieved from <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
- Alvarado, M. (2022). Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83922>
- Aquije, C. (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Business Review*(18), 337-351. Retrieved from https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Aranibar, A. (2016). Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. USIL Repositorio Institucional. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3634>
- Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Director de la UMNG de RI. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14011>
- Arias, F. (2019). *Cómo hacer Tesis Doctorales y Trabajos de Grado: Investigación Científica y Tecnológica* (1 ed.). Caracas, Caracas: Editorial Episteme.
- Baca, L. (2021). Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial, Lambayeque, 2020. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68847>
- Bautista, N. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de cercado de Lima, año 2017. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16977>
- Becker, H. (2014). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 32-40. Retrieved from <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/222820>



- Belalcázar, J., Lasso, M., & Quiroz, P. (2018). Análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia. [Tesis de Pregrado, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio Universidad Santiago de Cali. Retrieved from <http://5.161.181.217/handle/20.500.12421/2069>
- Blazquez, F. (2004). *Sociedad de la informacion y la educacion*. Merida: Junta de Extremadura.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. USIL Repositorio Institucional. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.14005/8684>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Sangolquí, Ecuador: Editorial ESPE.
- Callata, L., & Gonzales, J. (2017). Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del Municipio de la Joya, Arequipa, 2017. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. Retrieved from <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4565>
- Castells, M. (2003). Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica. *Polis. Revista Latinoamericana*(4), 1-26. Retrieved from <https://journals.openedition.org/polis/7145>
- Castro, D. (2016). Gestión de Recursos Humanos y compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loret, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10770>
- Chacon, J., & Ramos, N. (2020). Implicancias de la implementación del teletrabajo en tiempos de emergencia sanitaria por covid-19 en la empresa Imco Servicios S.A.C. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11813>
- Chaverra, M., Perez, J., & Restrepo, H. (2015). El teletrabajo y la seguridad de la información empresarial. *Revista Cintex*, 20(1), 111-121. Retrieved from <https://revistas.pascualbravo.edu.co/index.php/cintex/article/view/33>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mcgraw-hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoria general de la administracion*. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Mcgraw-hill interamericana editores, S.A. de C.V.
- Chipana, L. (2020). Propuesta para implementar un sistema de gestión ambiental iso14001: 2005 para mejorar el desempeño en la curtiembre Inversiones Junior SAC 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. Retrieved from <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16194>



- Congreso de la República del Perú. (2013, mayo 06). *Ley 30036 - Ley que regula el Teletrabajo*. Retrieved from <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>
- Congreso de la República del Perú. (2015, noviembre 03). *Decreto Supremo 017-2015-TR*. Retrieved from http://www.aprodeh.org.pe/documentos/marco-normativo/Decreto_Supremo_017-2015-TR_aprueba_Reglamento_Ley_de_Teletrabajo.pdf
- Contreras , O., & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74–83. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>
- Cortéz, G., Henao, N., & Osorio, V. (2020). Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriano. Retrieved from <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52814>
- Culqui, A., & González, A. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*(46), 95-109. Retrieved from <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/18823>
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sense of belonging and organizational commitment: prediction of well-being. *Revista de Psicología*, 32(2), 271-302. Retrieved from http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0254-92472014000200004&script=sci_abstract&tlng=en
- Díaz, I., & Escalante , S. (2022). Trabajo remoto y compromiso laboral del agente de vida individual en una compañía de seguros–2022. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92446>
- Edel, R., García, A., & Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Eumed.
- Edquen, J. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19. [Tesis de Doctorado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USP. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7612>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Organizational commitment and teaching performance in Basic Education Institutions. *Rev. Innova Educ*, 2(1), 132-146. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Organizational commitment and teaching performance in Basic Education Institutions. *Rev. Innova Educ.(2020). Vol. 2 Núm.1Revista Innova Educación*www.revistainnovaeducacion.comISSN: 2664-1496ISSN-L: 2664-1488 Editada por: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi PerúCompromiso organizacional y desempeño docente en, 2(1), 132-146. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>



- GEREDU. (2022). *Documentos de Gestion*. Retrieved from <https://www.gereducusco.gob.pe/documentos-de-gestion/>
- Gómez, M. (2017). Aplicación del SMED para incrementar la productividad en la línea de producción de los enchufes planos tropicalizados en la Empresa Corporación Visión SAC., Lima 2017. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1536>
- Gómez, S., & Mantilla, I. (2021). Trabajo remoto y compromiso organizacional en los Servidores de la Gerencia–EsSalud La Libertad 2021, en tiempos de pandemia. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79605>
- González, R., López, M., Márquez, C., & Núñez, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Retrieved from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621866>
- González, T., & Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 78(3), 401-414. doi:<https://doi.org/10.1007/s10551-006-9333-9>
- Gounaris, S. (2005). Trust and commitment influences on customer retention: insights from business-to-business services. *Journal of Business Research*, 58(2), 126-140. doi:[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(03\)00122-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(03)00122-X)
- Hernández, H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(13), 17-33. Retrieved from <https://doi.org/10.36791/tcg.v13i0.77>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico: Editorial Mcgraw-Hill.
- Inglessi, D., & Rondo, C. (2021). Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Ciro Alegría. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Trujillo *Benedicto XVI*]. DSpace Principal. Retrieved from <http://190.223.196.26/handle/123456789/1175>
- Limón, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. *Not. CIELO*, 1(2), 1-12. Retrieved from https://cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf
- Lino, E. (2022). El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [Tesis de Maestría, Universidad



- Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. Retrieved from <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6113>
- Llavina, X., Piqueras, C., Lloret, P., González, Ó., Álvarez, M., Navarro, N., . . . Amat, O. (2020). *El teletrabajo: vivir y trabajar mejor*. Madrid: Profit Editorial.
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(2), 30-37. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81620574005>
- López, A. (2020). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hostel ECOPACKERS - año 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco. Retrieved from <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4119>
- Machaca, K. (2022). Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores en los juzgados de familia, provincia de Cusco-2021. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82417>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Rev. mex. ing. bioméd*, 36(3), 181-191. doi:<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.
- Milla, K. (2021). Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78035>
- MTPE. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. Lima: Ministerio del Trabajo y Promoción de Empleo. Retrieved from https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Murillo, K., & Peña, A. (2016). Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6807>
- Naturgy. (2022, 12 15). <https://www.naturgy.es/>. Retrieved from https://www.naturgy.es/hogar/fnt_hogar/electrodomesticos_eficientes/ordenadores_y_equipos_informaticos
- Nelson, D., & Quick, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.



- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pacheco, R. (2021). Compromiso organizacional y su influencia en el trabajo remoto de la empresa corporación Servipac S.A.C. Pacasmayo 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76541>
- Ramírez, D. (2020). Compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza Agencia Abancay-Apurimac 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco. Retrieved from <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4119>
- Rivera , O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. Retrieved from <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>
- Rivera, S. (2010). Nivel organizacional que existe en embotelladora de Tampico S.A. [Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Tamaulipas]. Repositorio Institucional UAT. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/44008189/clima-organizacional>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administracion*. México: Pearson educacion de Mexico, S.A. de C.V.
- Rocha, C., & Amador, F. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152-162. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>
- Rodríguez, E. (2003). *Creando organizaciones saludables*. Madrid: Paraninfo.
- Rojas , C. (2021). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53992>
- Rojas, R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5331>
- Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher*, 4(5), 91-107. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>
- Sánchez, M., Serrano, J., & Prendes, M. (2013). Análisis comparativo de las interacciones presenciales y virtuales de los estudiantes de enseñanza secundaria obligatoria. *Educación XXI*, 16(1), 351-374. doi: 10.5944/educxx1.16.1.730
- SERVIR. (2021). *Trabajo Remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional*. Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, Lima.



- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 180-194. Retrieved from <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/producto.php?producto=1660>
- Tam, F. (2019). Gestión administrativa y productividad, caso: Super Rey SAC, 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. Retrieved from <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21849>
- Toala , E., & Murillo, L. (2021). Análisis de un software libre de administración remota para prácticas de los estudiantes en el laboratorio de telecomunicaciones de la Universidad Estatal Eddy del Sur de Manabí. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Digital UNESUM. Retrieved from <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3052>
- Valencia, A. (2018). Regulatory Aspects of Teleworking in Peru: Analysis and Perspectives. *Rev. IUS*, 12(41), 203-226. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203
- Vargas, M. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. Retrieved from <http://161.132.207.135/handle/20.500.12969/1434>



ANEXOS



Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Principal	General	General	Variable 1:	
¿Cómo es la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco?	Describir la relación entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	Trabajo remoto	- Enfoque cuantitativo
			Dimensiones:	
			- Características físicas	
Específico	Específico	Específico	- Características tecnológicas	
¿Cómo es la relación entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco?	Describir la relación entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	Existe una relación significativa entre las características físicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	- Compromiso organizacional	- Diseño no experimental de corte transversal - Población: Total de empleados de la Gerencia Regional de Educación del Cusco
			Dimensiones:	
			Compromiso de continuidad	
¿Cómo es la relación entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco?	Describir la relación entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	Existe una relación significativa entre las características tecnológicas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	Compromiso normativo	
			Compromiso afectivo	
¿Cómo es la relación entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco?	Describir la relación entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.	Existe una relación significativa entre las características organizativas y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación del Cusco.		

Nota: Elaboración propia



Matriz del Instrumento para la recolección de datos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Reactivos	Peso	No. ítems	Criterio de evaluación
Trabajo remoto	1.1. Características físicas	1.1.1.Ambiente	1.Cuenta con un ambiente cómodo (iluminación, comodidad, espacio) para cumplir sus funciones remotamente.		2	Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4 Muy de acuerdo=5
		1.1.2.Mobiliario	2. Cuenta con el mobiliario (escritorio, silla ergonómica, útiles de escritorio y otros) necesario y adecuado para efectuar sus funciones remotamente.			
	2.1. Características tecnológicas	2.1.1.Tecnología de la información	3.Considera usted que cuenta con las herramientas tecnológicas apropiadas (computador, audífonos, cámara, parlantes) para realizar sus labores remotamente. 4.Tiene el conocimiento acerca del manejo de herramientas telemáticas (email, navegación web, y otros), así como el manejo de software de la institución.	13.80%	4	
		4.1.1.Tecnología de la comunicación	5. Cuenta con buena conectividad (internet, red y acceso) para desarrollar sus actividades remotamente. 6. Utiliza herramientas de comunicación como correos, WhatsApp que son aplicativos que sirven para interactuar y coordinar con sus compañeros de trabajo sobre el cumplimiento de los objetivos de manera remota.			
	6.1. Características organizativas	6.1.1.Planificación	7. Su jefe inmediato asigna los objetivos a desarrollar con el tiempo necesario	31.03%	9	
			8. Planifica y organiza sus tiempos para el cumplimiento de sus objetivos de manera remota.			
			9. La organización le brinda capacitaciones para mejorar su desempeño laboral en el trabajo remoto.			
		9.1.1.Organización	10. Para cumplir las tareas asignadas se emplea mayor tiempo en comparación con la modalidad presencial.			
			11. Trabajar de manera remota, le brinda mayor comodidad personal.			
			12. Al trabajar de manera remota, el trabajo bajo presión disminuye, reduciendo el nivel de estrés y/o ansiedad.			
	13. Al trabajar de manera remota interactúa fácilmente con sus compañeros de trabajo.					
	13.1.1. Control	14. La interacción virtual con su jefe inmediato es constante ya que percibe la supervisión de sus funciones de manera continua.				
		15. La evaluación de las funciones debe ser al logro de objetivos y no al cumplimiento de horarios.				
Compromiso organizacional	2.1. Compromiso de continuidad	2.1.1.Necesidad de permanencia	16. Considera usted que en este momento es indispensable para la organización.	13.80%	3	
			17. La organización cumple con sus promesas.			
			18. Considera usted que la organización le brinda confianza para resolver problemas.			
	2.2. Compromiso normativo	2.2.1.Motivación	19. Considera usted que su nivel de felicidad está relacionado al tiempo que tiene trabajando en la organización.	13.80%	4	
			20. Tiene la motivación necesaria para el cumplimiento de sus actividades.			
		21. Su lealtad está en relación al aspecto económico que le brinda la organización.				
2.2.2.Obligación	22. Tiene obligación hacia la organización y compañeros motivo por el cual no puede renunciar.					



	2.3. Compromiso afectivo	2.3.1.Satisfacción de permanencia	23. Considera usted que la inversión en su desarrollo personal es valorada por la organización	17.24%	5	Ni de acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4 Muy de acuerdo=5
			24. La organización le asegura permanencia en su contrato laboral.			
		2.3.2.Identificación con la organización	25. Tiene una vinculación importante con la organización.			
		2.3.3.Sentimiento de pertenencia	26. La misión, visión, y valores de la organización, se identifican con sus aspectos personales			
			27. La filosofía de la organización es compartida por todos los colaboradores.			
Total				100%	27	

Nota: Elaboración propia



Instrumento



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El propósito del instrumento es evaluar el trabajo remoto y el compromiso organizacional que presenta su organización. Estimado(a) colaborador(a) este documento es anónimo y su empleo será en beneficio para el desarrollo de la presente investigación, por ello solicito su apoyo. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:

Muy en desacuerdo: 1

Ni de acuerdo ni en
desacuerdo: 3

De acuerdo: 4

En desacuerdo: 2

Muy de acuerdo: 5

CUESTIONARIO TRABAJO REMOTO

1.	Cuenta con un ambiente cómodo (iluminación, comodidad, espacio) para cumplir sus funciones remotamente.	1	2	3	4	5
2.	Cuenta con el mobiliario (Escritorio, Silla ergonómica, útiles de escritorio y otros) necesario y adecuado para efectuar sus funciones remotamente.	1	2	3	4	5
3.	Cuenta con las herramientas tecnológicas apropiadas (computador, audífonos, cámara, parlantes) para realizar sus labores remotamente.	1	2	3	4	5
4.	Tiene el conocimiento acerca del manejo de herramientas telemáticas (email, navegación web, y otros), así como el manejo de software de la institución.	1	2	3	4	5
5.	Cuenta con buena conectividad (internet, red y acceso) para desarrollar sus actividades remotamente.	1	2	3	4	5
6.	Utiliza herramientas de comunicación como correos, WhatsApp que son aplicativos que sirven para interactuar y coordinar con sus compañeros de trabajo sobre el cumplimiento de los objetivos de manera remota.	1	2	3	4	5
7.	Su jefe inmediato asigna los objetivos a desarrollar con el tiempo necesario	1	2	3	4	5
8.	Planifica y organiza sus tiempos para el cumplimiento de sus objetivos de manera remota.	1	2	3	4	5
9.	La organización le brinda capacitaciones para mejorar su desempeño laboral en el trabajo remoto.	1	2	3	4	5
10.	Para cumplir las tareas asignadas se emplea mayor tiempo en comparación con la modalidad presencial.	1	2	3	4	5
11.	Trabajar de manera remota, le brinda mayor comodidad personal.	1	2	3	4	5
12.	Al trabajar de manera remota, el trabajo bajo presión disminuye, reduciendo el nivel de estrés y/o ansiedad.	1	2	3	4	5
13.	Al trabajar de manera remota interactúa fácilmente con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
14.	La interacción virtual con su jefe inmediato es constante ya que percibe la supervisión de sus funciones de manera continua.	1	2	3	4	5
15.	La evaluación de las funciones debe ser al logro de objetivos y no al cumplimiento de horarios.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

16.	Considera usted que en este momento es indispensable para la organización.	1	2	3	4	5
17.	La organización cumple con sus promesas.	1	2	3	4	5



18.	La organización le brinda confianza para resolver problemas	1	2	3	4	5
19.	Considera usted que su nivel de felicidad está relacionado al tiempo que tiene trabajando en la organización.	1	2	3	4	5
20.	Tiene la motivación necesaria para el cumplimiento de sus actividades.	1	2	3	4	5
21.	Su lealtad está en relación al aspecto económico que le brinda la organización.	1	2	3	4	5
22.	Tiene obligación hacia la organización y compañeros motivo por el cual no puede renunciar.	1	2	3	4	5
23.	Considera usted que la inversión en su desarrollo personal es valorada por la organización	1	2	3	4	5
24.	La organización le asegura permanencia en su contrato laboral.	1	2	3	4	5
25.	Tiene una vinculación importante con la organización.	1	2	3	4	5
26.	La misión, visión, y valores de la organización, se identifican con sus aspectos personales	1	2	3	4	5
27.	La filosofía de la organización es compartida por todos los colaboradores.	1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia



Procedimiento de la baremación

La presente investigación se utilizó la escala de medida:

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.8$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación	
	Trabajo remoto	Compromiso organizacional
1,00 – 1,80	Muy inadecuado	Muy bajo
1,81 – 2,60	Inadecuado	Bajo
2,61 – 3,40	Poco adecuado	Regular
3,41 – 4,20	Adecuado	Alto
4,21 – 5,00	Muy adecuado	Muy alto



Resultados de los ítems del instrumento

		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	Cuenta con un ambiente cómodo (iluminación, comodidad, espacio) para cumplir sus funciones remotamente.	12	14.6%	36	43.9%	33	40.2%	1	1.2%	0	0.0%	82	100.0%
P2	Cuenta con el mobiliario (Escritorio, Silla ergonómica, útiles de escritorio,) necesario y adecuado para efectuar sus funciones remotamente.	4	4.9%	37	45.1%	41	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
P3	Cuenta con las herramientas tecnológicas apropiadas (computador, audífonos, cámara, parlantes) para realizar sus labores remotamente.	8	9.8%	49	59.8%	25	30.5%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
P4	Tiene el conocimiento acerca del manejo de herramientas telemáticas (email, navegación web, y otros), así como el manejo de software de la institución.	1	1.2%	39	47.6%	41	50.0%	0	0.0%	1	1.2%	82	100.0%
P5	Cuenta con buena conectividad (internet, red y acceso) para desarrollar sus actividades remotamente.	1	1.2%	48	58.5%	33	40.2%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
P6	Utiliza herramientas de comunicación como correos, WhatsApp que son aplicativos que sirven para interactuar y coordinar con sus compañeros de trabajo sobre el cumplimiento de los objetivos de manera remota.	0	0.0%	49	59.8%	33	40.2%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
P7	Su jefe inmediato asigna los objetivos a desarrollar con el tiempo necesario	5	6.1%	14	17.1%	20	24.4%	23	28.0%	20	24.4%	82	100.0%
P8	Planifica y organiza sus tiempos para el cumplimiento de sus objetivos de manera remota.	1	1.2%	3	3.7%	21	25.6%	45	54.9%	12	14.6%	82	100.0%
P9	La organización le brinda capacitaciones para mejorar su desempeño laboral en el Trabajo remoto.	13	15.9%	28	34.1%	19	23.2%	17	20.7%	5	6.1%	82	100.0%
P10	Para cumplir las tareas asignadas se emplea mayor tiempo en comparación con la modalidad presencial.	3	3.7%	15	18.3%	33	40.2%	22	26.8%	9	11.0%	82	100.0%
P11	Trabajar de manera remota, le brinda mayor comodidad personal.	4	4.9%	14	17.1%	28	34.1%	27	32.9%	9	11.0%	82	100.0%
P12	Al trabajar de manera remota, el trabajo bajo presión disminuye, reduciendo el nivel de estrés y/o ansiedad.	8	9.8%	20	24.4%	21	25.6%	23	28.0%	10	12.2%	82	100.0%
P13	Al trabajar de manera remota interactúa fácilmente con sus compañeros de trabajo.	3	3.7%	23	28.0%	29	35.4%	24	29.3%	3	3.7%	82	100.0%
P14	La interacción virtual con su jefe inmediato es constante ya que	3	3.7%	14	17.1%	34	41.5%	22	26.8%	9	11.0%	82	100.0%



	percibe la supervisión de sus funciones de manera continua.												
P15	La evaluación de las funciones debe ser al logro de objetivos y no al cumplimiento de horarios.	4	4.9%	5	6.1%	13	15.9%	32	39.0%	28	34.1%	82	100.0%
P16	Considera usted que en este momento es indispensable para la organización.	2	2.4%	3	3.7%	31	37.8%	28	34.1%	18	22.0%	82	100.0%
P17	La organización cumple con sus promesas.	6	7.3%	19	23.2%	27	32.9%	30	36.6%	0	0.0%	82	100.0%
P18	La organización le brinda confianza para resolver problemas	5	6.1%	15	18.3%	31	37.8%	26	31.7%	5	6.1%	82	100.0%
P19	Considera usted que su nivel de felicidad está relacionado al tiempo que tiene trabajando en la organización.	4	4.9%	15	18.3%	31	37.8%	21	25.6%	11	13.4%	82	100.0%
P20	Tiene la motivación necesaria para el cumplimiento de sus actividades.	5	6.1%	10	12.2%	36	43.9%	25	30.5%	6	7.3%	82	100.0%
P21	Su lealtad está en relación al aspecto económico que le brinda la organización.	15	18.3%	14	17.1%	28	34.1%	20	24.4%	5	6.1%	82	100.0%
P22	Tiene obligación hacia la organización y compañeros motivo por el cual no puede renunciar.	14	17.1%	17	20.7%	28	34.1%	18	22.0%	5	6.1%	82	100.0%
P23	Considera usted que la inversión en su desarrollo personal es valorada por la organización	9	11.0%	14	17.1%	27	32.9%	25	30.5%	7	8.5%	82	100.0%
P24	La organización le asegura permanencia en su contrato laboral.	16	19.5%	14	17.1%	34	41.5%	16	19.5%	2	2.4%	82	100.0%
P25	Tiene una vinculación importante con la organización.	5	6.1%	6	7.3%	24	29.3%	42	51.2%	5	6.1%	82	100.0%
P26	La misión, visión, y valores de la organización, se identifican con sus aspectos personales	1	1.2%	11	13.4%	28	34.1%	37	45.1%	5	6.1%	82	100.0%
P27	La filosofía de la organización es compartida por todos los colaboradores.	10	12.2%	13	15.9%	32	39.0%	18	22.0%	9	11.0%	82	100.0%