



Del escritorio a la virtualidad:

Cómo el trabajo remoto transformó la productividad en tiempos de crisis

Teresa Mercedes Verástegui Gálvez
Juan Velasquez Vásquez
Alex Salazar Marzal

Del escritorio a la virtualidad: Cómo el trabajo remoto transformó la productividad en tiempos de crisis

Teresa Verástegui Gálvez

Juan Velasquez Vásquez

Alex Salazar Marzal

La presente obra fue revisada por 2 pares académicos externos ciegos conforme al proceso editorial del Centro de Investigación Latinoamericano para el Desarrollo e Innovación CILADI.

Los rigurosos procedimientos editoriales de CILADI garantizan la selección de manuscritos por sus aportes significativos al conocimiento y cualidades científicas. Todas las obras publicadas por CILADI cuentan con ISBN y se encuentran disponibles en la web (www.ciladi.org)



Centro de Investigación Latinoamericano
para el Desarrollo e Innovación
Guayaquil- Ecuador
<https://ciladi.org/>

AÑO 2025

Copyright © 2025

Todos los derechos reservados.

ISBN: 978-9942-696-16-8

PRÓLOGO

Nunca antes un cambio en la forma de trabajar había sacudido con tanta fuerza los cimientos de las organizaciones públicas. *“Del escritorio a la Virtualidad: Cómo el trabajo remoto transformó la productividad en tiempos de crisis”* no solo narra esa transformación, sino que la analiza con profundidad, rigor y humanidad. En esta obra, **Teresa Verástegui Gálvez, Juan Velásquez Vásquez y Alex Salazar Marzal** examinan cómo la emergencia sanitaria de 2021 obligó a rediseñar los modelos tradicionales de trabajo, impulsando un tránsito vertiginoso desde la oficina física hacia entornos digitales, y revelando nuevos retos y oportunidades para la gestión pública.

El libro se adentra en el corazón de una revolución silenciosa: la adaptación del talento humano a la virtualidad. Con un enfoque científico y una mirada empática, los autores exploran cómo la productividad laboral se redefinió en un contexto de incertidumbre global, mostrando que la eficacia institucional no depende de la presencialidad, sino del compromiso, la organización y la capacidad de innovar en medio de la crisis.

Esta obra va más allá del diagnóstico técnico. A través de un análisis que conjuga teoría y evidencia empírica, demuestra que el trabajo remoto puede convertirse en un instrumento estratégico para fortalecer la eficiencia del Estado, promover la conciliación entre la vida laboral y personal, y consolidar una cultura de resultados basada en la confianza y la autonomía.

En un contexto donde la digitalización avanza sin retorno, *“Del escritorio a la virtualidad”* invita a repensar las políticas públicas y los modelos de gestión de personas, proponiendo una visión moderna, inclusiva y sostenible de la administración pública. Es una lectura esencial para quienes buscan comprender cómo las instituciones pueden transformarse y aprender en medio de la adversidad.

Con este libro, los autores nos ofrecen una reflexión profunda sobre el futuro del trabajo en el sector público: un futuro donde la tecnología es un medio, la productividad un propósito y las personas el centro de toda transformación.

ÍNDICE

RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Situación Problemática.....	10
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.2. Justificación teórica.....	15
1.3. Justificación práctica	16
1.4. Objetivos	18
1.5.1. Objetivo general	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	18
1.6 Hipótesis.....	18
1.6.1. Hipótesis general.....	18
1.6.2. Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Marco filosófico de la investigación	20
2.1.1 Sustento epistemológico.....	21
2.1.2 Perspectiva ontológica.....	22
2.1.3 Sustento metodológico	24
2.1.4 Paradigmas de investigación	26
2.1.5 Valores y Ética.....	28
2.1.6 Conclusión finales	31
2.2. Antecedentes de investigación	32
2.2.1 Antecedentes internacionales	32
2.2.2 Antecedentes nacionales.....	38
2.3. Bases teóricas	42
2.3.1. Fundamentación teórica sobre la variable independiente “trabajo remoto”	42
2.3.2. Teorías científicas que respaldan a la variable independiente “trabajo remoto”	60
2.3.3. Variable dependiente “productividad laboral”	63
2.3.4. Teorías Científicas que Respaldan a la Variable Dependiente “Productividad Laboral”	71
2.4. Glosario	75
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	77
3.1. Tipo y Diseño de investigación	77

3.2. Población de estudio.....	78
3.3. Tamaño de muestra.....	78
3.4. Técnicas de recolección de datos	79
3.5. Ética en la investigación.....	79
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	81
4.1. Análisis, interpretación y explicación	81
4.1.1. Análisis de la fiabilidad del instrumento	81
4.1.2. Prueba de normalidad.....	84
4.1.3. Análisis de las variables a través de la prueba de Chi-cuadrado	86
4.2. Resultados descriptivos	88
4.2.1. Análisis de las variables de control	89
4.2.2. Análisis de la variable independiente “trabajo remoto” y sus dimensiones a través de la Tendencia Central	96
4.2.3. Análisis de la variable dependiente “productividad laboral” y sus dimensiones a través de la tendencia central	98
4.2.4 Análisis de los niveles de eficiencia de la variable independiente “trabajo remoto” y sus dimensiones.....	101
4.3.6. Análisis de los niveles de eficiencia de la variable dependiente “Productividad laboral” y sus dimensiones.....	112
4.3. Prueba de Hipótesis.....	122
4.3.1. Prueba de hipótesis general	122
4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1	123
4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2	125
4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3	126
4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4	128
4.4. Presentación y discusión de resultados	130
CAPÍTULO 5: PROPUESTA	138
5.1. Propuesta para la solución del problema.....	138
5.2. Beneficios que aporta la propuesta.....	140
CONCLUSIONES	143
RECOMENDACIONES	146
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) durante la Emergencia Sanitaria de 2021. El problema que motiva esta investigación es la necesidad de evaluar cómo la implementación abrupta del teletrabajo afectó la eficiencia y eficacia del desempeño de los funcionarios en un contexto de crisis sanitaria. La metodología adoptada fue cuantitativa, basada en encuestas estructuradas administradas a una muestra representativa de funcionarios de la SUTRAN. Se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, prueba de Chi-cuadrado y Correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables de estudio. Se empleó un enfoque positivista, con el objetivo de obtener resultados objetivos y verificables.

Los resultados indican que el trabajo remoto tuvo un impacto significativo en la productividad laboral de los funcionarios. Se encontró que la implementación de las TIC mejoró la eficiencia y calidad del trabajo, aunque también surgieron desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal. Las políticas y lineamientos institucionales mostraron una relación positiva con la motivación y compromiso laboral, mientras que las condiciones laborales influyeron en la colaboración y trabajo en equipo. El bienestar y soporte emocional proporcionados a los funcionarios fueron cruciales para mantener la continuidad y calidad del servicio. En conclusión, la investigación destaca que el trabajo remoto puede ser una modalidad efectiva para mantener la productividad laboral en situaciones de crisis, siempre y cuando se aborden adecuadamente los desafíos tecnológicos y se proporcionen las herramientas y apoyos necesarios a los trabajadores. Se recomienda a las entidades públicas desarrollar estrategias y políticas que fortalezcan la gestión del trabajo remoto, asegurando así la continuidad y eficiencia de sus operaciones en futuros escenarios de emergencia.

Palabras clave: *Trabajo remoto, productividad laboral, SUTRAN, emergencia sanitaria, tecnologías de la información y comunicación y políticas institucionales.*

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the impact of remote work on the labor productivity of the officials of the Superintendence of Land Transportation of People, Cargo, and Goods (SUTRAN) during the 2021 Health Emergency. The motivating problem for this research is the need to evaluate how the abrupt implementation of telework affected the efficiency and effectiveness of the officials' performance in a health crisis context. The methodology adopted was quantitative, based on structured surveys administered to a representative sample of SUTRAN officials. Descriptive and inferential statistical techniques, Chi-square tests, and Spearman's rank correlation were used to evaluate the relationship between the study variables. A positivist approach was employed with the aim of obtaining objective and verifiable results.

The results indicate that remote work had a significant impact on the labor productivity of the officials. It was found that the implementation of information and communication technologies (ICT) improved the efficiency and quality of work, although challenges related to technological infrastructure and personnel training also emerged. Institutional policies and guidelines showed a positive relationship with labor motivation and commitment, while working conditions influenced collaboration and teamwork. The emotional well-being and support provided to the officials were crucial in maintaining the continuity and quality of service. In conclusion, the research highlights that remote work can be an effective modality for maintaining labor productivity in crisis situations, as long as technological challenges are adequately addressed and the necessary tools and support are provided to workers. It is recommended that public entities develop strategies and policies that strengthen the management of remote work, thus ensuring the continuity and efficiency of their operations in future emergency scenarios.

Keywords: *Remote work, labor productivity, SUTRAN, health emergency, information and communication technologies, institutional policies.*

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

El advenimiento de la pandemia del COVID-19 a inicios del año 2020 desencadenó una serie de transformaciones sin precedentes en el ámbito laboral a nivel global. Las medidas de confinamiento y distanciamiento social implementadas por los gobiernos para contener la propagación del virus obligaron a numerosas organizaciones, tanto del sector público como privado, a adoptar el trabajo remoto o teletrabajo como una modalidad emergente (Straus et al., 2023). Si bien esta modalidad ya era practicada por algunas empresas, su masiva e impetuosa implementación puso a prueba la capacidad de adaptación de las instituciones y sus trabajadores (Shimura et al., 2021).

En el contexto peruano, el estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno en marzo de 2020 supuso un desafío mayúsculo para las entidades públicas, las cuales, en su gran mayoría, carecían de la preparación y los recursos necesarios para afrontar este abrupto cambio en las formas de trabajo (Anakpo et al., 2023). La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), entidad encargada de normar, supervisar y fiscalizar el transporte terrestre, no fue ajena a esta realidad.

Ante la imposibilidad de continuar con las labores presenciales debido a las restricciones impuestas, la SUTRAN se vio forzada a implementar el trabajo remoto de manera repentina y sin un plan de contingencia adecuado. Esta situación puso al descubierto una serie de carencias y vacíos que amenazaban con socavar la productividad laboral de sus funcionarios, un aspecto crucial para garantizar el cumplimiento de sus funciones esenciales en aras de velar por la seguridad y el orden en el transporte terrestre a nivel nacional (Ali et al., 2022). Una de las principales carencias que afrontó la SUTRAN al inicio de la pandemia fue la falta de una infraestructura tecnológica sólida y sistemas de información adecuados para respaldar el trabajo remoto. Muchos funcionarios carecían de equipos informáticos óptimos o acceso a internet de calidad en sus hogares, lo que dificultaba la realización eficiente de sus tareas. Asimismo, los sistemas informáticos de la institución no estaban preparados para soportar la alta

demanda de conexiones remotas simultáneas, lo que provocaba constantes fallas y ralentizaciones (Russo et al., 2021).

Además, la carencia de protocolos y lineamientos claros para el trabajo remoto generó incertidumbre y confusión entre los funcionarios. La falta de capacitación y orientación adecuada sobre el uso de herramientas digitales, plataformas colaborativas y metodologías para el trabajo a distancia dificultó la transición hacia esta nueva modalidad laboral (Mamatha y Kumar Thoti, 2023). Por otro lado, el aislamiento social impuesto por la pandemia tuvo un impacto significativo en la salud mental y el bienestar emocional de los trabajadores. La ausencia de mecanismos de apoyo y programas de contención emocional para afrontar el estrés, la ansiedad y la incertidumbre derivados de la crisis sanitaria, representó un desafío adicional que pudo afectar negativamente la productividad de los funcionarios (Gould et al., 2023). Otro aspecto crítico radicó en la falta de mecanismos de supervisión y control efectivos para monitorear el desempeño y la productividad de los trabajadores en modalidad remota. La transición abrupta dificultó la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación adecuados, lo que generó preocupación sobre posibles disminuciones en la eficiencia y calidad del trabajo realizado (Kazi y Hastwell, 2021).

En el ámbito nacional, las carencias y problemas observados en la SUTRAN no fueron un caso aislado. De hecho, reflejaron una realidad generalizada en gran parte de las entidades públicas peruanas, las cuales tampoco estaban preparadas para afrontar el desafío del trabajo remoto masivo. Esta situación puso en evidencia las debilidades estructurales del aparato estatal en materia de transformación digital y adaptabilidad ante situaciones de crisis (Hernández-Linares et al., 2023). Según un informe de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), en el 2020 sólo el 30% de las entidades públicas contaban con normativas y lineamientos para regular el teletrabajo. Asimismo, se identificó que el 70% de los servidores públicos carecían de las competencias digitales necesarias para desempeñar sus funciones de manera remota, lo que representaba un grave obstáculo para mantener la continuidad de los servicios y la productividad laboral.

A nivel nacional, también se hizo patente la brecha digital existente entre las diferentes regiones del país. Mientras que en Lima y otras ciudades principales se contaba con una mejor infraestructura de telecomunicaciones, en zonas rurales y alejadas el acceso a internet de calidad era limitado o incluso inexistente (Ángel y Delgado De La Matta, 2020). Esta disparidad dificultó la implementación homogénea del trabajo remoto en todas las sedes y oficinas desconcentradas de las entidades públicas, generando desigualdades en términos de productividad y calidad de servicio. Otro factor crítico fue la falta de una estrategia nacional clara y coordinada para gestionar la transición hacia el trabajo remoto en el sector público. La ausencia de lineamientos y protocolos estandarizados provocó que cada entidad implementara soluciones ad hoc, sin un enfoque integrado y coherente (Marikyan et al., 2024). Esto dificultó el intercambio de buenas prácticas, la optimización de recursos y la colaboración interinstitucional, elementos clave para afrontar de manera efectiva los desafíos del trabajo remoto a nivel nacional.

A nivel local, la situación en la SUTRAN reflejaba las complejidades y retos que enfrentaron numerosas entidades públicas en todo el territorio peruano. Si bien la sede principal de la institución se encuentra en Lima, su alcance de operaciones abarca todas las regiones del país a través de oficinas desconcentradas y personal desplegado en diversos puntos estratégicos (Sandoval-Reyes et al., 2021). Una de las principales carencias identificadas a nivel local fue la disparidad en las condiciones de conectividad y acceso a tecnologías digitales entre la sede principal y las oficinas desconcentradas. Mientras que en Lima se contaba con una infraestructura relativamente robusta, en regiones alejadas y zonas rurales, los funcionarios se enfrentaban a serias limitaciones de acceso a internet y equipamiento informático adecuado (Tsang et al., 2023).

Esta brecha digital repercutió directamente en la capacidad de los funcionarios para realizar sus labores de manera remota, generando asimetrías en términos de productividad y eficiencia. Aquellos ubicados en zonas con conectividad deficiente experimentaron mayores dificultades para acceder a sistemas informáticos, participar en reuniones virtuales y realizar tareas que requerían transferencia de datos y documentos (Chiguvi y Keneilwe Bakani, 2023). Además, la falta de capacitación y acompañamiento específico para el personal en regiones representó un desafío adicional. Muchos funcionarios

carecían de las habilidades digitales necesarias para adaptarse al trabajo remoto, lo que dificultó la transición y pudo impactar negativamente en su desempeño (Maghlaperidze et al., 2021).

Por otro lado, las condiciones de aislamiento y los factores de estrés asociados a la pandemia también tuvieron un impacto diferenciado en los funcionarios dependiendo de su ubicación geográfica. Aquellos en zonas más afectadas por la crisis sanitaria o con acceso limitado a servicios de salud mental enfrentaron mayores dificultades para mantener un adecuado equilibrio emocional y bienestar, lo que pudo repercutir en su productividad laboral (Ismail y Sekarsari, 2022). En síntesis, el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021 estuvo marcado por una serie de carencias, vacíos y problemas que se manifestaron a nivel global, nacional y local. A nivel global, la pandemia del COVID-19 obligó a una transformación abrupta e inesperada en las formas de trabajo, poniendo a prueba la capacidad de adaptación de las organizaciones y sus trabajadores (Koudagani y Kiran, 2023).

La falta de preparación del Estado peruano y las debilidades estructurales en materia de transformación digital se evidenciaron en la mayoría de las entidades públicas, incluyendo la SUTRAN. La carencia de infraestructura tecnológica sólida, protocolos y lineamientos claros, programas de capacitación y mecanismos de soporte emocional, así como sistemas de supervisión y control efectivos, representaron grandes desafíos que amenazaron la productividad laboral durante el trabajo remoto (Jiménez et al., 2023). A nivel nacional, se hizo patente la brecha digital existente entre regiones, la falta de estrategias coordinadas y la ausencia de competencias digitales en un porcentaje significativo de servidores públicos. Estos factores dificultaron la implementación homogénea del trabajo remoto y la continuidad de los servicios con niveles adecuados de productividad (Ratigan, 2021).

Asimismo, la SUTRAN enfrentó disparidades en términos de conectividad y acceso a tecnologías entre su sede principal y oficinas desconcentradas, así como desafíos en

cuanto a capacitación y acompañamiento del personal en regiones. Además, el impacto diferenciado de la crisis sanitaria y el aislamiento sobre el bienestar emocional de los funcionarios, dependiendo de su ubicación geográfica, también representó un factor que pudo influir en su productividad laboral durante el trabajo remoto (Bernedo-Moreira et al., 2023). Esta descripción detallada de las carencias, vacíos y problemas experimentados a distintos niveles sienta las bases para diseñar estrategias y soluciones efectivas que permitan afrontar de manera más eficiente situaciones similares en el futuro, garantizando la continuidad de los servicios públicos esenciales y resguardando la productividad laboral de los funcionarios.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál fue el impacto del trabajo remoto implementado durante la Emergencia Sanitaria de 2021 en los niveles de productividad laboral de los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN)?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál fue el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implementadas para el trabajo remoto en la eficiencia y calidad del trabajo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021?
2. ¿De qué manera las políticas y lineamientos institucionales establecidos para el trabajo remoto impactaron en la motivación y compromiso laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021?
3. ¿Cuál fue la relación entre las condiciones laborales del trabajo remoto y la colaboración y trabajo en equipo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021?
4. ¿Qué influencia tuvo el bienestar y soporte emocional brindado a los funcionarios de la SUTRAN en la continuidad y calidad del servicio durante el trabajo remoto durante la Emergencia Sanitaria de 2021?

1.2. Justificación teórica

La justificación teórica de la presente investigación radica en la necesidad de profundizar en el análisis del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral, un fenómeno que ha adquirido una relevancia sin precedentes a raíz de la pandemia del COVID-19. Si bien el teletrabajo y el trabajo a distancia ya eran modalidades presentes en algunas organizaciones, su implementación masiva e impetuosa durante la emergencia sanitaria ha puesto a prueba las capacidades de adaptación de las instituciones y sus trabajadores.

Desde una perspectiva teórica, el estudio del trabajo remoto y su relación con la productividad laboral se enmarca dentro de diversos enfoques y disciplinas. En primer lugar, la Teoría de la Gestión del Cambio Organizacional proporciona un marco conceptual relevante para comprender los desafíos y factores clave que influyen en la transición exitosa hacia nuevas formas de trabajo, como lo es el trabajo remoto. Esta teoría destaca la importancia de la planificación, la comunicación efectiva, la capacitación y el involucramiento de los miembros de la organización en los procesos de cambio, aspectos fundamentales para mantener o mejorar la productividad laboral.

Asimismo, la Teoría de la Motivación Laboral, representada por enfoques como la Jerarquía de Necesidades de Maslow, la Teoría de las Expectativas de Vroom y la Teoría de la Autodeterminación, brinda un sustento teórico para analizar cómo las condiciones del trabajo remoto pueden impactar en la motivación, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores, factores estrechamente vinculados con su productividad.

Otra perspectiva teórica relevante es la Teoría de la Gestión de Recursos Humanos, que enfatiza la importancia de contar con políticas y prácticas adecuadas para gestionar y potenciar el capital humano de las organizaciones. En el contexto del trabajo remoto, esta teoría resalta la necesidad de implementar lineamientos, mecanismos de supervisión y programas de capacitación que permitan a los trabajadores desempeñarse de manera óptima en esta modalidad laboral.

Finalmente, la Teoría del Liderazgo y el Trabajo en Equipo también aporta perspectivas relevantes, ya que el trabajo remoto plantea nuevos desafíos en cuanto a la comunicación, la coordinación y la colaboración efectiva entre los miembros de los equipos de trabajo. Comprender los factores que influyen en la cohesión, la sinergia y la resolución de conflictos en un entorno de trabajo remoto es fundamental para mantener altos niveles de productividad.

Por lo tanto, la justificación teórica de esta investigación se sustenta en la necesidad de generar conocimientos y aportes teóricos que permitan comprender de manera integral el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral, integrando perspectivas de diversas disciplinas y teorías organizacionales. Estos conocimientos serán cruciales para que las instituciones puedan diseñar e implementar estrategias efectivas que garanticen la continuidad de sus operaciones y el desempeño óptimo de sus trabajadores en contextos de trabajo remoto, tanto en situaciones de emergencia como en escenarios futuros donde esta modalidad laboral pueda consolidarse.

1.3. Justificación práctica

La presente investigación tiene una sólida justificación práctica, ya que los hallazgos y resultados obtenidos brindarán aportes significativos para el diseño e implementación de estrategias y lineamientos que permitan optimizar la gestión del trabajo remoto y maximizar la productividad laboral en las entidades públicas peruanas. En el contexto de la Emergencia Sanitaria de 2021, la implementación abrupta del trabajo remoto en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) y en diversas instituciones del sector público puso en evidencia las carencias y desafíos que enfrentaron los funcionarios para desempeñar sus labores de manera eficiente y mantener niveles adecuados de productividad. Esta situación imprevista amenazó con socavar la continuidad de los servicios esenciales y el cumplimiento de las funciones críticas de estas entidades.

Los hallazgos de esta investigación permitirán identificar los factores clave que influyeron en la productividad laboral durante el trabajo remoto, tales como la disponibilidad de infraestructura tecnológica adecuada, la existencia de políticas y lineamientos institucionales claros, las condiciones laborales en el hogar, y el bienestar emocional y soporte brindado a los funcionarios. Comprender estas dimensiones y su impacto en la productividad laboral será fundamental para que las entidades públicas puedan diseñar e implementar planes de acción efectivos que aborden estas áreas de manera integral.

Asimismo, los resultados de este estudio servirán como insumo para el desarrollo de protocolos y lineamientos estandarizados para la gestión del trabajo remoto en el sector público, lo que permitirá una implementación más coordinada y coherente de esta modalidad laboral en situaciones futuras de crisis o emergencia. Además, contribuirá a la formulación de programas de capacitación y entrenamiento específicos para dotar a los funcionarios de las competencias y habilidades necesarias para desempeñarse de manera óptima en entornos de trabajo remoto.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación también brindará recomendaciones y buenas prácticas para la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) adecuadas, el diseño de mecanismos de supervisión y seguimiento del desempeño laboral remoto, y la implementación de programas de soporte emocional y contención que contribuyan al bienestar de los funcionarios en esta modalidad de trabajo.

Por lo tanto, la justificación práctica de esta investigación radica en su potencial para generar conocimientos y aportes concretos que permitan a las entidades públicas peruanas fortalecer su capacidad de respuesta ante situaciones de crisis, garantizando la continuidad de los servicios esenciales y salvaguardando la productividad laboral de sus funcionarios mediante la implementación efectiva del trabajo remoto. Estos aportes serán cruciales para mejorar la gestión pública y brindar servicios de calidad a la ciudadanía, aun en escenarios desafiantes e imprevistos.

1.4. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el impacto del trabajo remoto implementado durante la Emergencia Sanitaria de 2021 en los niveles de productividad laboral de los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN).

1.5.2. Objetivos específicos

1. Analizar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implementadas para el trabajo remoto en la eficiencia y calidad del trabajo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021.
2. Determinar el impacto de las políticas y lineamientos institucionales establecidos para el trabajo remoto en la motivación y compromiso laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021.
3. Establecer la relación entre las condiciones laborales del trabajo remoto y la colaboración y trabajo en equipo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021.
4. Determinar la influencia del bienestar y soporte emocional brindado a los funcionarios de la SUTRAN en la continuidad y calidad del servicio durante el trabajo remoto durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El trabajo remoto implementado durante la Emergencia Sanitaria de 2021 tuvo un impacto positivo significativo en los niveles de productividad laboral de los funcionarios

de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN).

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Las deficiencias en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implementadas para el trabajo remoto tuvieron un impacto negativo significativo en la eficiencia y calidad del trabajo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

Hipótesis específica 2: La ausencia o deficiencia de políticas y lineamientos institucionales establecidos para el trabajo remoto tuvo un impacto negativo significativo en la motivación y compromiso laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

Hipótesis Específica 3: Las condiciones laborales desfavorables del trabajo remoto tuvieron una relación negativa significativa con la colaboración y trabajo en equipo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

Hipótesis Específica 4: La falta de bienestar y soporte emocional brindado a los funcionarios de la SUTRAN tuvo una influencia negativa significativa en la continuidad y calidad del servicio durante el trabajo remoto durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación

La presente investigación titulada "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021" se fundamenta en un sólido marco filosófico que orienta y sustenta el enfoque metodológico y analítico del estudio. Este marco filosófico, que sienta las bases conceptuales y axiológicas de la investigación, se desglosa en las siguientes dimensiones: epistemología, ontología, metodología, paradigmas de investigación, y consideraciones éticas y de valores. La dimensión epistemológica aborda la naturaleza del conocimiento y cómo este es generado y validado en el contexto de la investigación. Esto implica reflexionar sobre las formas de aproximarse al fenómeno de estudio, las fuentes de información confiables, y los criterios utilizados para determinar la validez y confiabilidad de los hallazgos obtenidos.

Por otro lado, la dimensión ontológica se enfoca en la comprensión de la realidad y la existencia del objeto de estudio. En esta investigación, se examinarán las premisas fundamentales sobre la naturaleza del trabajo remoto y la productividad laboral, así como las interacciones y relaciones subyacentes entre estos fenómenos y los distintos actores

involucrados (Willis, 2023). La metodología, como dimensión filosófica, contempla las estrategias, métodos y técnicas empleadas para recolectar, analizar e interpretar los datos de la investigación. Esto incluye la justificación de los enfoques cualitativos, cuantitativos o mixtos adoptados, así como la selección de instrumentos y herramientas acordes con los objetivos del estudio (García Tarazona et al., 2022). Además, se analizarán los paradigmas de investigación que guían el proceso de indagación, tales como el positivismo, el interpretativismo o el pragmatismo, los cuales influyen en la forma en que se aborda y comprende el fenómeno estudiado (Yadlapalli et al., 2020).

Finalmente, las consideraciones éticas y de valores son fundamentales en cualquier investigación, ya que establecen los principios morales y éticos que deben regir el proceso de investigación, garantizando el respeto a los derechos y la dignidad de los participantes, así como la integridad y transparencia en el manejo de la información. Este sólido marco filosófico no sólo brinda un fundamento teórico sólido a la investigación, sino que también promueve una reflexión crítica y un enfoque riguroso en el abordaje del fenómeno de estudio, asegurando así la calidad y pertinencia de los resultados obtenidos.

2.1.1 Sustento epistemológico

La investigación se sustenta en una epistemología interpretativista, la cual es fundamental para el abordaje y comprensión de fenómenos complejos y contextuales como el trabajo remoto y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. La epistemología interpretativista se basa en la premisa de que el conocimiento es subjetivo y se construye a través de las interacciones sociales, experiencias personales y significados que los individuos atribuyen a sus vivencias y entornos (Dominion Dominic, 2023). El enfoque interpretativista se elige deliberadamente en esta investigación debido a la naturaleza intrínsecamente subjetiva del fenómeno estudiado. El trabajo remoto, especialmente en el contexto excepcional de una emergencia sanitaria, no puede ser plenamente entendido a través de mediciones objetivas y universales (Kapiszewski y Wood, 2022). En cambio, requiere una exploración profunda de cómo los funcionarios de la SUTRAN perciben y experimentan esta modalidad de trabajo, cómo interpretan los cambios en su entorno laboral y cómo estas interpretaciones afectan su productividad.

Este enfoque permite captar la diversidad de experiencias y perspectivas individuales, reconociendo que cada funcionario puede tener una visión única y personal del trabajo remoto, influenciada por factores como su rol específico, sus habilidades tecnológicas, su entorno doméstico y su bienestar psicológico (Herrera Pastor y Frost, 2021). La epistemología interpretativista nos lleva a valorar estas diferencias y a considerar que el conocimiento relevante sobre el impacto del trabajo remoto se genera a partir de la suma de estas experiencias subjetivas. Además, el enfoque interpretativista es adecuado para contextualizar los hallazgos dentro del marco más amplio de la emergencia sanitaria (Ikbāl et al., 2022). La pandemia de COVID-19 ha creado circunstancias sin precedentes que han alterado drásticamente las rutinas y estructuras laborales tradicionales. En este contexto, los significados atribuidos al trabajo remoto pueden estar profundamente influenciados por factores externos como la incertidumbre, el estrés y las nuevas demandas familiares y personales. Al adoptar una perspectiva interpretativista, la investigación se asegura de capturar estas dimensiones contextuales y de ofrecer una comprensión matizada y rica del fenómeno estudiado (M Masruchan, 2022).

El conocimiento en este estudio, por lo tanto, se considera subjetivo y dinámico, construido a través de las interacciones y experiencias individuales de los funcionarios de la SUTRAN. Este conocimiento no es estático ni universal, sino que refleja las interpretaciones y adaptaciones personales de los individuos ante el cambio a una modalidad de trabajo remoto en un contexto de crisis sanitaria (Baron, 2020). Al reconocer y valorar esta subjetividad, la investigación puede ofrecer perspectivas valiosas y relevantes que informen políticas y prácticas laborales más efectivas y sensibles a las necesidades y realidades de los trabajadores.

2.1.2 Perspectiva ontológica

Desde una perspectiva ontológica, esta investigación adopta un enfoque constructivista. Este enfoque se basa en la premisa de que la realidad no es una entidad objetiva y fija, sino una construcción social y personal que varía entre individuos (Milián Bernal, 2024). En el contexto de esta investigación, se asume que la realidad de la

productividad laboral y la experiencia del trabajo remoto son fenómenos que no existen de manera independiente del observador, sino que son contruidos a través de las percepciones, interpretaciones y experiencias personales de los funcionarios de la SUTRAN. El constructivismo ontológico postula que los individuos crean su propia realidad en base a sus interacciones con el entorno y con otros individuos. Esto implica que la productividad laboral en un contexto de trabajo remoto no puede ser entendida simplemente a través de métricas objetivas y universales, sino que debe ser analizada considerando cómo cada funcionario percibe y vive su experiencia de trabajo remoto (e Souza, 2023). Esta perspectiva ontológica es especialmente relevante en situaciones complejas y novedosas, como la transición al trabajo remoto durante una emergencia sanitaria, donde las experiencias individuales pueden variar significativamente (Milošević y Maksimović, 2020).

Este enfoque reconoce que la realidad es multifacética y subjetiva. En el caso de la SUTRAN, los funcionarios pueden experimentar y entender el trabajo remoto de manera única, influenciados por diversos factores contextuales y personales. Estos factores incluyen su rol dentro de la organización, su nivel de familiaridad y comodidad con las tecnologías digitales, el ambiente de su hogar, y su situación personal y familiar durante la pandemia (Horgan, 2023). Cada uno de estos elementos contribuye a la construcción de una realidad individual y distinta sobre el trabajo remoto y su impacto en la productividad. La adopción de una ontología constructivista permite a la investigación capturar esta diversidad de experiencias y realidades (De Kock, 2023). No se busca una verdad única y objetiva sobre cómo el trabajo remoto afecta la productividad, sino una comprensión rica y contextualizada que considere las múltiples realidades contruidas por los funcionarios (Omodan, 2022). Este enfoque facilita el reconocimiento de patrones y temas comunes, así como de diferencias significativas, proporcionando una visión holística del fenómeno (Moon et al., 2021).

Además, el constructivismo ontológico subraya la importancia del contexto en la construcción de la realidad. La emergencia sanitaria ha alterado dramáticamente el contexto laboral, introduciendo nuevos desafíos y dinámicas que afectan cómo los funcionarios perciben y se adaptan al trabajo remoto (Marková, 2021). Este enfoque

permite a la investigación situar las experiencias individuales dentro de este contexto más amplio, reconociendo cómo factores externos, como la incertidumbre y el estrés asociados con la pandemia, influyen en la construcción de la realidad del trabajo remoto (Konadu-Osei et al., 2023).

Por lo tanto, la adopción de una ontología constructivista en esta investigación permite explorar la complejidad y la subjetividad del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral. Al considerar las percepciones y experiencias personales de los funcionarios de la SUTRAN, la investigación puede ofrecer perspectivas profundas y matizadas que reflejen la realidad multifacética y dinámica del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria.

2.1.3 Sustento metodológico

En coherencia con las posturas epistemológica y ontológica adoptadas, la metodología de esta investigación es cuantitativa. La investigación cuantitativa es especialmente adecuada para analizar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. Este enfoque metodológico permite una evaluación objetiva y sistemática de las relaciones entre variables, proporcionando datos estadísticos que pueden generalizarse a la población estudiada.

Técnicas de Recolección de Datos. Para recolectar datos objetivos y mensurables, se utilizarán principalmente dos técnicas cuantitativas: encuestas estructuradas y análisis de datos secundarios.

- **Encuestas Estructuradas.** Las encuestas estructuradas se diseñarán para recopilar información específica sobre las experiencias y percepciones de los funcionarios respecto al trabajo remoto y su impacto en la productividad. Las preguntas de la encuesta serán cerradas y escaladas, utilizando formatos como la escala Likert para medir la intensidad de las percepciones y experiencias. Este formato permitirá una fácil cuantificación y análisis estadístico de las respuestas.

- **Análisis de Datos Secundarios.** Además de las encuestas, se analizarán datos secundarios relevantes, como registros de productividad, informes de desempeño y otros documentos administrativos que la SUTRAN pueda proporcionar. Estos datos ofrecerán una base objetiva para comparar y contrastar las percepciones de los funcionarios con los resultados medibles de productividad.

Justificación del Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es adecuado para esta investigación por varias razones. Primero, permite medir y analizar la relación entre el trabajo remoto (variable independiente) y la productividad laboral (variable dependiente) de manera objetiva y precisa. Al utilizar métodos estadísticos, se pueden identificar patrones y correlaciones que podrían no ser evidentes a través de enfoques cualitativos. Segundo, la investigación cuantitativa facilita la recolección de datos de un gran número de participantes, lo que aumenta la generalización de los resultados. Al encuestar a un amplio segmento de los funcionarios de la SUTRAN, se pueden obtener resultados representativos que reflejen las tendencias y opiniones de la población en su conjunto.

Tercero, las técnicas cuantitativas permiten una comparación sistemática de datos a lo largo del tiempo, lo que es crucial para evaluar los cambios en la productividad laboral durante el período de trabajo remoto y en el contexto de la emergencia sanitaria. Esto incluye la capacidad de realizar análisis longitudinales y de tendencias.

Procedimiento Metodológico. El procedimiento metodológico comenzará con el diseño de la encuesta, que será desarrollada en base a los objetivos de la investigación y las preguntas de estudio. Las encuestas se procesarán y se analizarán su consistencia para asegurar su validez y fiabilidad antes de ser administradas a la muestra seleccionada de funcionarios. Las encuestas se administrarán de manera electrónica para asegurar una amplia distribución y una alta tasa de respuesta, especialmente considerando las restricciones y medidas de distanciamiento social. Se garantizará la confidencialidad y el anonimato de los participantes para fomentar la honestidad en las respuestas.

El análisis de datos incluirá técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se utilizarán herramientas como el análisis de varianza (ANOVA), regresión múltiple y

pruebas t para evaluar las diferencias y relaciones entre las variables de interés, según sea el caso de la existencia o no de la normalidad de datos. Por ejemplo, en caso de existir la prueba de normalidad se usarán pruebas paramétricas y en el caso de la ausencia de la normalidad se usarán pruebas no paramétricas como es el caso de Chi cuadrado, Correlación de Spearman u otros. Estos análisis permitirán determinar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de manera cuantitativa y precisa.

Por lo tanto, la metodología cuantitativa adoptada en esta investigación, basada en encuestas estructuradas y análisis de datos secundarios, es coherente con las posturas epistemológica y ontológica interpretativista y constructivista. Este enfoque metodológico es adecuado para captar la relación objetiva entre el trabajo remoto y la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN, proporcionando datos estadísticos que pueden informar políticas y prácticas laborales más efectivas durante y después de la emergencia sanitaria de 2021.

2.1.4 Paradigmas de investigación

El paradigma positivista guía esta investigación, centrado en la obtención de conocimientos objetivos y verificables a través de métodos científicos rigurosos. Este paradigma es especialmente adecuado para estudios cuantitativos, donde el objetivo es identificar relaciones causales y patrones generales entre variables (Cahyono y Daniel, 2023), como en el caso del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021.

Positivismo. El paradigma positivista se basa en la creencia de que la realidad es objetiva y puede ser medida y analizada independientemente de los observadores. En este enfoque, el conocimiento se obtiene a través de la observación empírica y el análisis racional, utilizando métodos estadísticos y experimentales para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados (Junjie y Yingxin, 2022). Este paradigma es ideal para investigar fenómenos que pueden ser cuantificados y sometidos a análisis estadístico, como la productividad laboral y las prácticas de trabajo remoto (Bonache, 2021).

El positivismo asume que existen leyes generales que rigen los fenómenos sociales, y que estas leyes pueden descubrirse mediante la recolección y el análisis sistemático de datos (Alharahsheh y Pius, 2020). En el contexto de esta investigación, esto implica que se puede medir de manera objetiva el impacto del trabajo remoto en la productividad de los funcionarios, identificando patrones y tendencias que sean generalizables a toda la población de estudio (Kanwal et al., 2022).

Enfoque Cuantitativo. Siguiendo el paradigma positivista, el enfoque metodológico cuantitativo se adopta para proporcionar una evaluación objetiva y precisa de la relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral (Maksimović y Evtimov, 2023). Este enfoque permite la recolección de datos que pueden ser cuantificados y analizados estadísticamente, proporcionando una base sólida para identificar correlaciones y posibles causalidades.

Las encuestas estructuradas y el análisis de datos secundarios utilizados en este estudio permiten la recolección de datos numéricos que pueden ser sometidos a análisis estadísticos avanzados. Estos métodos facilitan la identificación de patrones y relaciones entre las variables, permitiendo inferencias sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad.

Aplicación del Paradigma Positivista

En la práctica, la adopción del paradigma positivista en esta investigación implica una serie de pasos metodológicos diseñados para garantizar la objetividad y la rigurosidad científica. Primero, se desarrollará una hipótesis clara y medible, basada en la literatura existente y en las observaciones preliminares. Esta hipótesis guiará el diseño del instrumento de recolección de datos (la encuesta) y la selección de las variables a medir (Robert y Chukwudi, 2022).

El proceso de recolección de datos se llevará a cabo de manera sistemática y controlada, utilizando técnicas que minimicen el sesgo y garanticen la validez y la fiabilidad de los datos. Las encuestas estructuradas serán administradas a una muestra representativa de funcionarios de la SUTRAN, asegurando que los resultados sean generalizables a toda la población de estudio (Masuku, 2023).

Una vez recolectados, los datos serán analizados utilizando métodos estadísticos adecuados, tomando en cuenta la existencia o no de la normalidad de datos para un análisis objetivo y preciso. Estos análisis permitirán determinar si existen diferencias significativas en la productividad entre los funcionarios que trabajan de forma remota y aquellos que no, y si estas diferencias pueden atribuirse a la modalidad de trabajo (Alzhrani, 2022).

En conclusión, el paradigma positivista guía esta investigación sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. Este paradigma, basado en la obtención de conocimientos objetivos y verificables, es adecuado para estudios cuantitativos que buscan identificar relaciones causales y patrones generales. La aplicación de este enfoque metodológico asegurará que los resultados de la investigación sean fiables, válidos y generalizables, proporcionando una base sólida para recomendaciones y políticas basadas en evidencia.

2.1.5 Valores y Ética

La investigación se rige por estrictos principios éticos, asegurando que cada paso del proceso respete y proteja los derechos y el bienestar de los participantes. Estos principios éticos son fundamentales para mantener la integridad y la validez del estudio, así como para garantizar la confianza y la cooperación de los participantes (McDonald y Simon, 2023).

Confidencialidad. Uno de los principios éticos más importantes en esta investigación es la confidencialidad. Se garantizará que la identidad de los participantes y cualquier información sensible que compartan se mantengan en estricta confidencialidad (Buedo et al., 2023). Para ello, se utilizarán técnicas de anonimización de datos, como el uso de códigos en lugar de nombres, y el almacenamiento seguro de la información recolectada. Solo el equipo de investigación tendrá acceso a los datos personales, y estos serán utilizados exclusivamente para los fines del estudio. Al finalizar la investigación, los datos identificativos serán destruidos de manera segura para proteger la privacidad de los participantes a largo plazo (Islam y Greenwood, 2023).

Consentimiento informado. Antes de participar en la investigación, todos los participantes recibirán información detallada sobre el propósito del estudio, los procedimientos involucrados y sus derechos a lo largo del proceso. Esto se hará mediante un proceso de consentimiento informado, donde se explicará claramente que la participación es voluntaria y que los participantes pueden retirarse en cualquier momento sin ninguna penalización (Samuel y Richie, 2023). Se proporcionará un formulario de consentimiento que deberá ser firmado por cada participante, confirmando que entienden y aceptan las condiciones del estudio. Este proceso garantiza que los participantes estén plenamente informados y puedan tomar decisiones autónomas sobre su participación (Bouhouita-Guermech et al., 2023).

Postura reflexiva y crítica. La integridad del estudio también depende de la capacidad del equipo de investigación para mantener una postura reflexiva y crítica. Esto implica reconocer y abordar cualquier posible sesgo que pueda influir en el diseño, la recolección de datos, el análisis y la interpretación de los resultados (X. Liu et al., 2023). Los investigadores deben ser conscientes de sus propias perspectivas y suposiciones, y trabajar activamente para mitigarlas. Esto puede incluir la revisión por pares de los instrumentos de recolección de datos, la triangulación de métodos para confirmar los hallazgos y la discusión abierta de los posibles sesgos en los informes de resultados (Muthanna et al., 2024).

Consideraciones Éticas en la Recolección y Análisis de Datos. Durante la recolección de datos, se asegurará que los métodos utilizados no causen daño ni incomodidad a los participantes. Las encuestas serán diseñadas para ser claras y respetuosas, evitando preguntas intrusivas o que puedan generar estrés (Kambhampati et al., 2023). Además, se tomará en cuenta la accesibilidad, proporcionando alternativas para aquellos que puedan tener dificultades con los formatos estándar, como opciones en línea o impresas según las necesidades de los participantes (Brown, 2023).

En el análisis de datos, se aplicarán métodos estadísticos rigurosos para asegurar la precisión y la fiabilidad de los resultados. Se realizará una verificación de datos exhaustiva para evitar errores y se emplearán técnicas de análisis que respeten la integridad de la información proporcionada por los participantes. Los resultados serán presentados de manera honesta y transparente, incluyendo la discusión de las limitaciones del estudio y la interpretación cautelosa de los hallazgos.

Transparencia y Responsabilidad. Finalmente, la investigación se llevará a cabo con un alto grado de transparencia y responsabilidad. Esto incluye la comunicación clara y abierta con todos los interesados, incluidos los participantes, las autoridades de la SUTRAN y la comunidad académica. Los resultados del estudio se compartirán de manera comprensible y accesible, destacando tanto los hallazgos positivos como cualquier desafío o limitación encontrada (Drolet et al., 2023). Además, se mantendrá un registro detallado de todas las etapas del estudio, lo que permitirá auditorías y revisiones externas si fuera necesario.

Por lo tanto, los valores y principios éticos que guían esta investigación son fundamentales para asegurar la integridad y la validez del estudio. La confidencialidad, el consentimiento informado, la postura reflexiva y crítica, las consideraciones éticas en la recolección y análisis de datos, y la transparencia y responsabilidad son pilares esenciales que garantizan el respeto y la protección de los derechos de los participantes, promoviendo así un ambiente de confianza y cooperación que es crucial para el éxito de la investigación (Anshari et al., 2022).

2.1.6 Conclusión finales

El marco filosófico de esta investigación proporciona una base coherente y robusta para abordar el estudio del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. Al adoptar una epistemología positivista, una ontología objetivista y una metodología cuantitativa, y al alinearse con el paradigma positivista y los más altos estándares éticos, se garantiza una evaluación rigurosa y precisa de las relaciones entre las variables de interés.

- **Coherencia y robustez metodológica.** La elección de un enfoque epistemológico positivista asegura que el conocimiento generado a partir de esta investigación sea objetivo y verificable, fundamentado en la observación empírica y el análisis racional. Esta postura permite la recolección de datos cuantitativos a través de encuestas estructuradas y el análisis de datos secundarios, proporcionando una base sólida para la identificación de patrones y relaciones causales. Desde una perspectiva ontológica, el enfoque objetivista subraya la existencia de una realidad independiente del observador que puede ser medida y analizada. Esto es crucial en el contexto de esta investigación, donde se busca evaluar objetivamente cómo el trabajo remoto afecta la productividad laboral. Al considerar la productividad como una variable que puede ser cuantificada y comparada, se facilita la aplicación de técnicas estadísticas que fortalecen la validez de los resultados.
- **Alineación con el Paradigma Positivista.** El paradigma positivista guía el diseño y la ejecución de esta investigación, enfocándose en la obtención de datos objetivos y verificables. Este paradigma es especialmente adecuado para estudios cuantitativos, donde se busca identificar relaciones causales y establecer generalizaciones basadas en evidencia empírica. La recolección de datos mediante encuestas estructuradas y el análisis estadístico detallado permiten evaluar de manera sistemática el impacto del trabajo remoto en la productividad, proporcionando insights que pueden ser aplicados en contextos similares.

- **Estándares éticos.** La investigación se rige por los más altos estándares éticos, garantizando la confidencialidad de los participantes y la obtención de consentimiento informado. Estos principios éticos son fundamentales para asegurar la integridad y la validez del estudio, así como para fomentar la confianza y la cooperación de los participantes. Al proteger la identidad de los funcionarios y asegurar que comprendan plenamente el propósito y los procedimientos del estudio, se promueve un entorno de investigación respetuoso y ético.

- **Valor de los conocimientos obtenidos.** La combinación de un enfoque positivista, una metodología cuantitativa rigurosa y estrictos principios éticos permite una exploración exhaustiva y significativa del fenómeno investigado. Los resultados obtenidos proporcionarán conocimientos valiosos sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral, que pueden ser utilizados para informar políticas y prácticas laborales en la SUTRAN y en otras organizaciones similares. Estas perspectivas no solo serán relevantes en el contexto de la emergencia sanitaria, sino que también ofrecerán lecciones aplicables a futuras situaciones de trabajo remoto.

Finalmente, el marco filosófico de esta investigación asegura una base sólida y coherente para el estudio del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN. Al adoptar una epistemología positivista, una ontología objetivista y una metodología cuantitativa, y al alinearse con el paradigma positivista y los más altos estándares éticos, se garantiza una evaluación precisa y significativa, proporcionando conocimientos valiosos y relevantes que pueden guiar decisiones informadas y efectivas en el ámbito laboral.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1 Antecedentes internacionales

El estudio realizado por Bharadwaj (2024), en el *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM)* aborda el impacto del trabajo remoto en la productividad y bienestar de los empleados, comparando las tendencias antes y después de la pandemia de COVID-19. El objetivo principal de la investigación fue analizar de manera comparativa cómo el trabajo remoto ha evolucionado a lo largo del tiempo, evaluando cambios en las prácticas laborales, niveles de productividad y bienestar de los empleados. En cuanto al método utilizado, se emplea un enfoque comparativo que compara datos recopilados antes y después del inicio de la pandemia, combinando análisis cuantitativos de métricas de productividad con evaluaciones cualitativas de experiencias y percepciones de los empleados. El estudio se centra en profesores de escuelas/universidades como muestra de la industria educativa. Los resultados obtenidos revelan que el trabajo remoto ha experimentado una transformación significativa durante la pandemia, pasando de ser una práctica de nicho a una norma global. Se identifican beneficios como la flexibilidad y autonomía, así como desafíos como la difuminación de límites entre trabajo y vida personal, distracciones en el hogar y dificultades de comunicación. Además, se destaca la importancia de la tecnología en facilitar el trabajo remoto y mitigar sus desafíos.

En conclusión, el estudio de Bharadwaj proporciona una visión profunda sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad y bienestar de los empleados, destacando la compleja interacción entre preferencias individuales, cultura organizacional e infraestructura tecnológica. Este artículo se presenta como un antecedente relevante para investigaciones futuras, como nuestra tesis "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021", al ofrecer un marco teórico sólido y metodología comparativa que pueden enriquecer el análisis de los efectos del trabajo remoto en un contexto específico como el de la SUTRAN.

El estudio realizado por Morikawa (2023), se centra en analizar la dinámica de productividad del trabajo desde casa (WFH) durante la pandemia de COVID-19 en Japón. El objetivo principal es documentar los cambios en la utilización, intensidad y productividad del WFH desde el inicio de la pandemia, así como explorar las diferencias

entre las intenciones de las empresas y los deseos de los trabajadores remotos. Para lograr esto, se utilizan datos de encuestas originales a nivel de empresa y se aplican modelos de probit ordenados para explicar las intenciones de las empresas de continuar con el WFH. Los resultados principales revelan que, si bien la productividad del WFH mejoró en un 11% debido al efecto de aprendizaje, la reasignación de tareas dentro de las empresas y la salida de empresas con baja productividad en WFH, esta sigue siendo aproximadamente un 20% menor que en el lugar de trabajo convencional. Además, se observa que alrededor del 75% de las empresas planean discontinuar o reducir la intensidad del WFH después de la pandemia, lo que refleja una brecha significativa entre las intenciones de las empresas y los deseos de los trabajadores remotos. Se destaca que existe un mecanismo de selección natural basado en la productividad, donde se espera que las empresas con baja productividad en WFH regresen al trabajo tradicional y realicen una selección de trabajadores elegibles para el WFH.

En conclusión, se espera que el WFH, especialmente en su modalidad híbrida, continúe en niveles más altos que antes de la pandemia, con ajustes salariales que podrían reducir los salarios relativos de los trabajadores remotos. Es importante tener en cuenta que la evaluación de la productividad del WFH es subjetiva por parte de las empresas, lo que puede generar conflictos con los trabajadores. Este estudio proporciona una visión detallada de la dinámica del WFH en Japón y las implicaciones para el futuro del trabajo remoto. En relación a nuestra investigación sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021, este artículo de Morikawa (2023) puede servir como un antecedente relevante. Proporciona información valiosa sobre la productividad del WFH, las intenciones de las empresas y los deseos de los trabajadores remotos, lo cual puede enriquecer tu investigación al contextualizar los resultados y comparar las dinámicas observadas en Japón con la situación en Perú.

Abdulrahim y Yousif (2023), llevaron a cabo un estudio pionero sobre las implicaciones del trabajo remoto en la productividad de los trabajadores en el sector financiero saudita. El objetivo principal fue evaluar cómo el trabajo remoto afecta la productividad de los empleados, centrándose en la interacción entre la productividad, la

satisfacción laboral y la gestión del trabajo a distancia. Para ello, se recopilieron datos primarios a través de encuestas a 1270 participantes de bancos, compañías financieras y de seguros en Arabia Saudita, complementados con datos secundarios de informes oficiales y estudios previos. Los resultados del análisis descriptivo e inferencial revelaron una asociación positiva entre la productividad de los trabajadores y la satisfacción laboral, el trabajo remoto y la gestión durante el trabajo a distancia. Se encontró que el trabajo remoto puede aumentar la productividad al mejorar la satisfacción laboral, promover la responsabilidad del personal y contribuir al equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Sin embargo, también se identificaron posibles desafíos, como el aislamiento físico y la falta de comunicación directa, que podrían afectar negativamente la productividad de los trabajadores.

Este estudio aporta una perspectiva valiosa sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral en un contexto específico como el sector financiero. Su enfoque integral en la interacción entre diferentes variables clave proporciona una base sólida para comprender mejor cómo implementar y gestionar el trabajo remoto de manera efectiva. Como antecedente de investigación, este artículo ofrece resultados relevantes para nuestra tesis sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021, brindando un marco teórico y metodológico que puede enriquecer nuestro análisis y contribuir a la generación de recomendaciones prácticas.

El estudio realizado por Harjanto et al. (2023) tuvieron como objetivo interpretar el deseo de los empleados, especialmente los redactores, de trabajar desde casa, producir resultados rentables para la empresa y mantener una ventaja competitiva. Para lograr esto, se utilizó una técnica exploratoria cualitativa basada en un enfoque fenomenológico, que permitió investigar las experiencias individuales en la industria publicitaria durante una pandemia. Los resultados obtenidos destacan que la lealtad de los empleados puede ser desarrollada a través de la confianza y el respeto entre colegas, elementos esenciales para crear un ambiente de trabajo agradable, especialmente en entornos remotos. Asimismo, se identificaron beneficios del trabajo remoto como el aumento de la productividad, un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, y ahorros de costos tanto para los

empleados como para las empresas. En conclusión, el estudio resalta la importancia de priorizar la confianza y el respeto hacia los empleados por parte de los líderes transformacionales, ya que esto puede potenciar la lealtad, la productividad y el crecimiento de la empresa en un contexto de trabajo remoto. La confianza en el liderazgo y en la misión de la empresa se posiciona como un factor clave para promover la lealtad de los empleados y un entorno laboral saludable.

Este artículo se presenta como un antecedente relevante para la investigación sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. Su enfoque en la importancia de la confianza, la lealtad y la productividad en entornos de trabajo remotos proporciona una base teórica sólida para comprender cómo estos factores pueden influir en el desempeño laboral en situaciones de crisis como la pandemia del 2021.

El estudio realizado por (A. E. Q. Li et al., 2022) aborda la gestión de recursos humanos, la comunicación interna y el trabajo remoto de servidores en una entidad pública. El objetivo principal es analizar cómo la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública. Para ello, se empleó un enfoque cualitativo a través de entrevistas y análisis documental. Los resultados obtenidos revelan que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna tienen una influencia significativa en la eficiencia del trabajo remoto de los servidores en una entidad pública. Se destaca la importancia de estrategias de liderazgo y comunicación interna para facilitar la adaptación de los trabajadores al contexto cambiante, así como para fomentar la conexión entre colegas y mejorar la motivación a pesar de la distancia física. En conclusión, se evidencia que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna son elementos clave para el éxito del trabajo remoto en entidades públicas, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar prácticas efectivas de recursos humanos y comunicación interna para garantizar la productividad y el bienestar de los servidores en un entorno de trabajo remoto.

Este estudio proporciona una base sólida para comprender la dinámica del trabajo remoto en entidades públicas y destaca la importancia de la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en este contexto. Como antecedente de investigación de nuestra investigación, este artículo nos brinda perspectivas valiosas y fundamentados que pueden enriquecer nuestro análisis y contribuir a la generación de recomendaciones prácticas para mejorar la productividad laboral en situaciones de crisis como la que se vivió en el 2021.

El estudio realizado por (Zappalà et al., 2021) se centra en la implementación de un programa de trabajo remoto en una municipalidad italiana antes de la crisis de COVID-19. El objetivo principal del artículo es describir las elecciones organizativas y procedimientos adoptados por los gerentes y empleados durante la fase piloto del programa de trabajo remoto, con el fin de proporcionar información valiosa para la implementación exitosa de programas de trabajo remoto de manera planificada y no de emergencia. En cuanto al método utilizado, se llevaron a cabo entrevistas con seis trabajadores ágiles para recopilar datos, los cuales fueron transcritos y analizados para identificar declaraciones relevantes relacionadas con los propósitos del estudio. Además, se contó con la participación de los gerentes de los trabajadores remotos para aumentar la validez interna de la evidencia recopilada. Los resultados del estudio revelaron que los empleados que participaron en el programa de trabajo remoto planificaban sus actividades laborales con anticipación, distribuyendo sus tareas a lo largo del día en bloques en lugar de trabajar de manera consecutiva como se hace típicamente en la oficina. Se observó que los trabajadores remotos dedicaban más tiempo a planificar sus actividades laborales y que, en general, se sentían más productivos al realizar su trabajo de forma remota. En conclusión, el estudio destaca la importancia de la planificación y los procedimientos organizativos en la implementación exitosa de programas de trabajo remoto. Proporciona información valiosa para los gerentes de recursos humanos y profesionales de RRHH que buscan mejorar sus políticas y prácticas de trabajo remoto en la era post-COVID-19.

En relación con la importancia de este artículo como antecedente de investigación para nuestra tesis "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021", este estudio proporciona un marco sólido y ejemplos concretos de cómo se implementó y gestionó un programa de trabajo remoto en un entorno organizacional específico. Los hallazgos y

recomendaciones presentados en este artículo servirán como base teórica y práctica para analizar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021, brindando perspectivas útiles para tu investigación.

2.2.2 Antecedentes nacionales

Tunque Surunque et al. (2023), tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del teletrabajo y la disrupción digital en el personal administrativo de una universidad pública. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 201 trabajadores administrativos, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de Rho de Spearman de 0.548, con un valor p-valor de $0.000 < 0.05$, lo que indica una relación positiva considerable entre la gestión del teletrabajo y la disrupción en el personal administrativo de la universidad pública estudiada. Esta relación se vio influenciada por dimensiones como la infraestructura informática, la organización, el control y la sensibilización general. En conclusión, el estudio evidenció la importancia de una adecuada gestión del teletrabajo para hacer frente a la disrupción digital en el personal administrativo de una universidad pública, destacando la relevancia de aspectos como la infraestructura tecnológica, la organización del trabajo remoto y la sensibilización de los empleados.

Este artículo se presenta como un antecedente crucial para la investigación sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. Su enfoque en la gestión del teletrabajo y la disrupción digital proporciona un marco teórico sólido y evidencia empírica que puede enriquecer y fundamentar el análisis de los efectos del trabajo remoto en un contexto específico como el de la SUTRAN.

El estudio realizado por Muro Olivera, (2023) tiene como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y la productividad en la empresa Indra Perú S.A. durante

el año 2021, en el contexto de la pandemia por COVID-19. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de diseño transversal, correlacional y no experimental. Se aplicó una encuesta a 314 trabajadores, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0,905, que demostró una relación positiva y significativa entre el trabajo remoto y la productividad. Los resultados indicaron que la productividad de los trabajadores que laboraban de forma remota podía ser igual o incluso superior a la del trabajo presencial en el centro de labores. En conclusión, se evidenció que el trabajo remoto puede impactar positivamente en la productividad de los empleados de la empresa tecnológica estudiada.

Este artículo es relevante como antecedente de investigación para la tesis "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021", ya que proporciona evidencia empírica sobre la relación entre el trabajo remoto y la productividad en un contexto similar al de la emergencia sanitaria. Los hallazgos de este estudio pueden servir como base teórica y metodológica para analizar cómo el trabajo remoto afecta la productividad en un entorno específico como el de la SUTRAN, contribuyendo así a la comprensión de los efectos de esta modalidad laboral en situaciones de crisis como la pandemia.

Cruz Huamani, 2022) tuvo como objetivo analizar el impacto del trabajo remoto en la motivación laboral a través de los factores de motivación y de higiene postulados por Herzberg. Para ello, se empleó una metodología cualitativa que incluyó el análisis de contenido de libros, informes técnicos, artículos científicos y publicaciones digitales. Los resultados obtenidos revelaron que los factores de motivación estimulan el desarrollo profesional de los trabajadores remotos, mientras que los factores de higiene fueron superados rápidamente gracias a la tecnología y a acuerdos con la familia y el círculo de trabajo. Se concluyó que el trabajo remoto logró incrementar la productividad laboral y se recomendó la implementación de un plan estratégico de comunicación organizacional que considere factores adicionales como la conducta y la capacidad de adaptación.

Este estudio proporciona una visión profunda sobre cómo el trabajo remoto afecta la motivación laboral y la productividad en tiempos de pandemia, lo cual es crucial para

comprender los desafíos y beneficios de esta modalidad laboral emergente. Como antecedente de investigación para nuestra tesis "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021", este artículo ofrece una base teórica sólida y evidencia empírica que puede enriquecer el análisis de los efectos del trabajo remoto en un contexto específico como el de la SUTRAN. Su enfoque en los factores de motivación y higiene proporciona un marco conceptual valioso para evaluar cómo estas variables influyen en la productividad laboral en situaciones de crisis como la emergencia sanitaria del 2021.

Calle Peña et al. (2022) tuvo como objetivo analizar la relación entre el trabajo remoto y la productividad en el ámbito educativo, especialmente en el contexto de los cambios provocados por la pandemia de Covid-19. Para lograr este propósito, se emplea un enfoque metodológico que combina revisión bibliográfica, análisis de casos y entrevistas a expertos en gestión educativa. Los resultados obtenidos en el estudio revelan que la implementación del trabajo remoto en instituciones educativas ha generado impactos significativos en la productividad de los colaboradores. Se destaca que la adopción de tecnologías de la información y la comunicación ha sido fundamental para facilitar la continuidad de las actividades laborales, aunque también se identifican desafíos relacionados con la gestión del tiempo y la comunicación efectiva en entornos virtuales. Como conclusión, se enfatiza la importancia de diseñar estrategias que promuevan la eficiencia y la efectividad del trabajo remoto en el ámbito educativo, considerando aspectos como la capacitación del personal, el establecimiento de metas claras y la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas.

Este artículo es relevante como antecedente de investigación para nuestra tesis "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021", ya que proporciona resultados valiosos sobre los beneficios y desafíos del trabajo remoto en un contexto específico, lo cual puede enriquecer el marco teórico y metodológico de tu estudio. Además, las conclusiones y recomendaciones del artículo pueden servir como punto de partida para identificar posibles estrategias de mejora en la productividad laboral en situaciones de crisis como la emergencia sanitaria del 2021.

(Huamán Coronel y Medina Sotelo 2022), tuvieron como objetivo analizar los desafíos que enfrenta la administración pública peruana en su proceso de transformación digital y cómo esta puede impactar en la gobernanza activa del país. Para lograr este propósito, se llevó a cabo una revisión bibliográfica de la literatura científica y técnica relacionada con la transformación digital en la administración pública, utilizando bases de datos como Scopus, Scielo, Proquest, Redalyc y Google Académico. Los resultados obtenidos destacan la importancia de considerar la digitalización como una oportunidad para mejorar la gobernanza a través de la reestructuración de los servicios públicos, utilizando tecnologías digitales para aumentar la eficacia y eficiencia, así como para lograr el bienestar digital de los ciudadanos y ahorros sustanciales. Se resalta la necesidad de reducir las brechas en los ecosistemas digitales, tanto en infraestructura de comunicaciones de alta calidad como en su masificación, para avanzar en la transformación digital de la administración pública en el Perú. En conclusión, el artículo subraya que la transformación digital de la administración pública es un proceso continuo, social y cultural, que busca mejorar significativamente los servicios públicos a través del uso intensivo de tecnologías digitales. Se destaca la importancia de promover la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la auditoría social, así como de atender eficientemente las demandas de la ciudadanía para impulsar el desarrollo social y económico del país.

Este artículo es de gran relevancia como antecedente de investigación para nuestra tesis "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021", ya que proporciona una base teórica sólida sobre la transformación digital en la administración pública, aspecto clave en el contexto actual de cambios en las dinámicas laborales debido a la pandemia. Además, ofrece perspectivas valiosas sobre los desafíos y beneficios de la digitalización en el sector público, lo cual puede enriquecer el análisis del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN.

Chuco Aguilar et al. (2021), realizaron un estudio sobre el impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones, centrándose en un área de una

organización financiera en Bogotá. El objetivo del estudio fue analizar cómo el teletrabajo afecta los resultados de gestión, considerando aspectos como la productividad y el estrés de los trabajadores. Para ello, se llevó a cabo un estudio de caso utilizando entrevistas y análisis de datos. Los resultados obtenidos mostraron que el teletrabajo aumentó la productividad de los consultores en un 13% en comparación con el trabajo presencial. Además, se observó una reducción en los niveles de estrés de los trabajadores al evitar el tiempo de traslado diario al trabajo. Esto sugiere que el teletrabajo puede tener un impacto positivo en la productividad y el bienestar de los empleados. En conclusión, el estudio de Ardila destaca la importancia del teletrabajo como una modalidad que puede mejorar la productividad laboral y reducir el estrés de los trabajadores. Estos hallazgos son relevantes en el contexto actual, donde el trabajo remoto se ha vuelto fundamental debido a la pandemia de COVID-19.

El estudio de Chuco Aguilar et al. proporciona una base sólida para comprender los efectos del teletrabajo en la productividad y el bienestar de los trabajadores, lo cual es crucial para investigaciones futuras en el campo del trabajo remoto. Su enfoque en el impacto del teletrabajo en la gestión organizacional puede ser de gran relevancia para nuestra tesis sobre el "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021". Los resultados y conclusiones de este estudio pueden servir como antecedente importante para fundamentar nuestra investigación y proporcionar perspectivas valiosas sobre cómo el teletrabajo puede influir en el desempeño laboral en situaciones de crisis como la actual emergencia sanitaria.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Fundamentación teórica sobre la variable independiente “trabajo remoto”

El trabajo remoto, también conocido como teletrabajo, ha ganado prominencia en la última década, acelerado de manera significativa por la emergencia sanitaria global de 2020-2021. Esta situación obligó a muchas organizaciones a adaptar rápidamente sus modos de operación para asegurar la continuidad del negocio y la seguridad de sus empleados (Anghel et al., 2020). El trabajo remoto se define como la posibilidad de

realizar tareas laborales fuera del entorno físico tradicional de la oficina, lo que implica una reestructuración de los procesos y dinámicas laborales tradicionales (Morales López y Pérez Sisa, 2020).

El trabajo remoto se caracteriza principalmente por su flexibilidad y la fuerte dependencia de tecnologías de la información y comunicación (TIC). La flexibilidad del trabajo remoto se manifiesta en la capacidad de los empleados para elegir sus horarios y lugares de trabajo, lo cual puede aumentar la satisfacción laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal (Medina et al., 2021). Sin embargo, esta flexibilidad también plantea desafíos en términos de disciplina personal y gestión del tiempo, que deben ser abordados mediante políticas y estrategias adecuadas (Fournier Guimbao, 2020).

La dependencia de las TIC es una característica central del trabajo remoto. Herramientas como el correo electrónico, las aplicaciones de mensajería instantánea, las plataformas de videoconferencia (por ejemplo, Zoom, Microsoft Teams), y los sistemas de gestión de proyectos (como Trello, Asana) son fundamentales para mantener la comunicación y la coordinación entre los equipos dispersos geográficamente (Ubidia, 2023). Estas tecnologías permiten a los empleados acceder a la información y los recursos necesarios para realizar sus tareas, independientemente de su ubicación física. La implementación efectiva de estas herramientas es crucial para asegurar que el trabajo remoto no afecte negativamente la productividad (Bermúdez Santana y Pangol Lascano, 2021).

La transición al trabajo remoto también requiere una adaptación significativa por parte de las organizaciones. Esto incluye no solo la implementación de las tecnologías necesarias, sino también el desarrollo de políticas y procedimientos que apoyen esta modalidad de trabajo (F. Benavides y Silva-Peñaherrera, 2022). Las organizaciones deben establecer directrices claras sobre el uso de las TIC, la seguridad de la información, y las expectativas de rendimiento y comunicación. Además, deben proporcionar capacitación a los empleados para asegurar que puedan utilizar las herramientas tecnológicas de manera efectiva y eficiente (Montalvo Romero, 2020).

Asimismo, el impacto del trabajo remoto en la productividad ha sido objeto de numerosos estudios. Algunos hallazgos sugieren que el trabajo remoto puede mejorar la productividad debido a la reducción de distracciones y el tiempo de desplazamiento, así como a la mayor flexibilidad para los empleados (Santillán-Marroquín, 2020). Sin embargo, otros estudios indican que puede haber una disminución en la productividad debido a factores como el aislamiento social, la falta de supervisión directa y los desafíos técnicos (Tomasina y Pisani, 2022). Por lo tanto, es esencial que las organizaciones adopten un enfoque equilibrado, proporcionando el soporte necesario para maximizar los beneficios del trabajo remoto mientras se mitigan sus desventajas potenciales (Tejada Becerra y Reyes Zuluaga, 2022).

Por lo tanto, el trabajo remoto es un fenómeno complejo y multifacético que implica un cambio significativo en la manera en que las organizaciones operan y los empleados realizan sus tareas (Santiago-Torner, 2023). Su éxito depende en gran medida de la implementación efectiva de tecnologías de la información y comunicación, así como de políticas y estrategias organizacionales adecuadas. Al comprender y abordar los desafíos y oportunidades asociados con el trabajo remoto, las organizaciones pueden mejorar la productividad y la satisfacción laboral de sus empleados, incluso en tiempos de crisis como la emergencia sanitaria global de 2020-2021 (Paladines y Figueroa, 2021).

Dimensión 1: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son fundamentales para el trabajo remoto, ya que permiten a los empleados acceder a la información y a los sistemas necesarios para realizar sus tareas desde cualquier lugar (OMT, 2020). Las TIC abarcan una amplia gama de herramientas y plataformas que facilitan la comunicación, la colaboración y la gestión de tareas en un entorno distribuido. Entre las herramientas más comunes se encuentran el correo electrónico, las aplicaciones de mensajería instantánea, el software de videoconferencia, las plataformas de gestión de proyectos y el acceso remoto a redes y bases de datos corporativas (Ramos et al., 2020).

El correo electrónico sigue siendo una herramienta esencial para la comunicación en el trabajo remoto, permitiendo el intercambio de información y documentos de manera rápida y eficiente. Las aplicaciones de mensajería instantánea, como Slack y Microsoft Teams, han ganado popularidad debido a su capacidad para facilitar la comunicación en tiempo real y la colaboración en equipo (Quaglia y Gutiérrez, 2020). Estas aplicaciones no solo permiten el envío de mensajes de texto, sino también la realización de llamadas de voz y video, la compartición de archivos y la integración con otras herramientas de productividad (OIT, 2020).

El software de videoconferencia, como Zoom, Skype y Google Meet, ha demostrado ser crucial para mantener las reuniones y la interacción cara a cara en un entorno remoto. Estas herramientas permiten a los equipos conectarse visualmente, lo cual es importante para la comunicación efectiva, la construcción de relaciones y la colaboración en proyectos complejos (Kumar y Srivastava, 2023). La capacidad de compartir pantallas y documentos durante las reuniones virtuales también mejora la productividad y la eficiencia (Santiago-Torner et al., 2023).

Las plataformas de gestión de proyectos, como Trello, Asana y Jira, facilitan la organización y el seguimiento de tareas y proyectos en equipos distribuidos. Estas herramientas permiten a los miembros del equipo asignar tareas, establecer plazos, monitorizar el progreso y colaborar en tiempo real (Barrionuevo Núñez, 2021). La visibilidad que proporcionan estas plataformas sobre el estado de los proyectos es esencial para la coordinación y la gestión efectiva de los equipos remotos. El acceso remoto a redes y bases de datos corporativas es otro componente crítico de las TIC en el trabajo remoto (Peiró y Soler, 2020). A través de tecnologías como las redes privadas virtuales (VPN) y los servicios en la nube, los empleados pueden acceder de manera segura a los recursos y sistemas de la organización desde cualquier ubicación. Esto garantiza que tengan acceso a la información y las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva, sin importar dónde se encuentren (Tosca-Vidal, 2022).

La implementación exitosa de las TIC en el trabajo remoto no solo depende de la disponibilidad de las herramientas, sino también de la capacitación adecuada de los empleados y el soporte técnico continuo (Santiago Torner, 2023). Las organizaciones

deben invertir en la formación de sus empleados para asegurar que puedan utilizar estas herramientas de manera eficiente y efectiva. Además, es esencial proporcionar soporte técnico rápido y confiable para resolver cualquier problema que pueda surgir y garantizar una experiencia de trabajo sin interrupciones (Ayerra Duesca, 2023).

En conclusión, las TIC son el pilar fundamental del trabajo remoto, permitiendo la comunicación, la colaboración y el acceso a la información desde cualquier lugar. La selección adecuada de herramientas, junto con la capacitación y el soporte continuo, son esenciales para maximizar la productividad y la eficiencia en un entorno de trabajo remoto (Gómez, 2020). Al aprovechar plenamente las TIC, las organizaciones pueden superar los desafíos asociados con el trabajo a distancia y crear un entorno de trabajo flexible y efectivo (Santana et al., 2021).

Relevancia Teórica de las TIC

La relevancia teórica de la adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el trabajo remoto se sustenta en varias teorías clave que explican cómo y por qué las tecnologías son adoptadas y utilizadas de manera efectiva en diferentes contextos (Uriarte et al., 2021). Una de las teorías más influyentes es la teoría de la innovación tecnológica de Everett Rogers (2003), que describe el proceso mediante el cual las nuevas ideas y tecnologías se difunden en una sociedad o una organización. Según Rogers, la adopción de nuevas tecnologías pasa por varias etapas: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación (Arias Duque et al., 2021). En el contexto del trabajo remoto, esta teoría subraya que para que las TIC sean efectivo, los empleados deben ser conscientes de su existencia, estar convencidos de sus beneficios, decidir adoptarlas, implementarlas adecuadamente y confirmar su utilidad a través de la experiencia positiva (OIT, 2021).

La teoría de Rogers también identifica varios factores que influyen en la adopción de innovaciones, como la ventaja relativa, la compatibilidad, la complejidad, la capacidad de prueba y la observabilidad. La ventaja relativa se refiere a la medida en que una tecnología nueva se percibe como superior a la antigua, lo cual es crucial para que los empleados prefieran usar las TIC en lugar de métodos tradicionales (Maurizio, 2021). La

compatibilidad se refiere a cómo una tecnología se ajusta a los valores, experiencias pasadas y necesidades de los usuarios, lo cual es fundamental para la aceptación del trabajo remoto en diferentes entornos laborales (Carrillo-Guananga y Nápoles-Nápoles, 2022). La complejidad se refiere a la facilidad o dificultad percibida en el uso de la nueva tecnología; tecnologías más fáciles de usar tienen una mayor probabilidad de ser adoptadas. La capacidad de prueba y la observabilidad se refieren a la posibilidad de probar la tecnología en una escala limitada y a la capacidad de observar sus beneficios antes de la adopción a gran escala (Díaz Cerón y Díaz Cerón, 2022).

Complementando la teoría de Rogers, el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) desarrollado por Fred Davis (1989) ofrece una perspectiva más enfocada en los factores individuales que determinan la aceptación (Neema, 2023) de las TIC. El TAM postula que dos factores principales influyen en la decisión de usar una nueva tecnología: la facilidad de uso percibida (PEOU) y la utilidad percibida (PU). La facilidad de uso percibida se refiere a la medida en que una persona cree que usar una tecnología particular será libre de esfuerzo. La utilidad percibida se refiere a la medida en que una persona cree que usar una tecnología mejorará su rendimiento en el trabajo (Ramadhany y Tranggono, 2023).

Según el TAM, la facilidad de uso percibida afecta directamente la utilidad percibida, ya que una tecnología que es fácil de usar también es más probable que se perciba como útil. Ambos factores influyen en la actitud hacia el uso de la tecnología y, finalmente, en la intención de usarla. En el contexto del trabajo remoto, esto significa que las TIC deben ser diseñadas y seleccionadas no solo por su funcionalidad, sino también por su facilidad de uso para garantizar una alta tasa de adopción y uso continuado (Yurdagul, 2023).

La integración de estas teorías proporciona un marco robusto para entender cómo y por qué las TIC son adoptado en entornos de trabajo remoto. La teoría de la innovación tecnológica de Rogers ofrece una visión macro de cómo las innovaciones se difunden y son adoptadas dentro de una organización, mientras que el TAM proporciona una comprensión más micro de los factores individuales que influyen en la aceptación de la tecnología (Becerra-Sarmiento y Revelo-Oña, 2022). Juntas, estas teorías ayudan a explicar

la importancia de la facilidad de uso y la utilidad percibida en la adopción exitosa de TIC en el trabajo remoto, destacando la necesidad de tecnologías intuitivas y efectivas para apoyar a los empleados en sus tareas diarias (Castillo Ramos-Bossini, 2021).

En conclusión, la adopción de TIC en el trabajo remoto no es solo una cuestión de proporcionar herramientas tecnológicas, sino también de asegurar que estas herramientas sean percibidas como útiles y fáciles de usar por los empleados (Quiroz-Zambrano y Vega-Intriago, 2020). La combinación de la teoría de la innovación tecnológica de Rogers y el Modelo de Aceptación de la Tecnología de Davis proporciona un marco teórico integral para diseñar, implementar y promover el uso efectivo de TIC en entornos de trabajo remoto, lo cual es esencial para maximizar la productividad y el bienestar de los empleados en contextos laborales distribuidos (Fernández Villacres et al., 2021).

Dimensión 2: Políticas y Lineamientos Institucionales

Las políticas y lineamientos institucionales son esenciales para estructurar el trabajo remoto de manera efectiva, asegurando que tanto la organización como los empleados comprendan sus roles, responsabilidades y expectativas. Estas políticas no solo proporcionan una estructura clara, sino que también facilitan la adaptación a las nuevas modalidades de trabajo, promoviendo un entorno laboral eficiente y armonioso (Rofida Novianti y Roz, 2020). En primer lugar, las directrices sobre horarios de trabajo flexibles son fundamentales en el trabajo remoto. Estas políticas permiten a los empleados ajustar sus horarios de trabajo según sus necesidades personales y circunstancias, lo que puede contribuir a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal (Olaniyi, 2022). Sin embargo, es importante que estas políticas también definan claramente las expectativas en cuanto a disponibilidad y horas de trabajo núcleo, para garantizar que todos los miembros del equipo estén accesibles y que la colaboración no se vea comprometida (Vilarinho et al., 2021).

Las expectativas de rendimiento son otro componente crucial de las políticas institucionales. En un entorno remoto, donde la supervisión directa es limitada, es esencial establecer criterios claros y objetivos de desempeño. Estas expectativas deben ser comunicadas de manera transparente y deben incluir metas específicas, plazos y métricas de evaluación (Fialho et al., 2022). Al establecer estas normas, las

organizaciones pueden asegurarse de que los empleados comprendan lo que se espera de ellos y cómo se medirá su desempeño, lo que puede ayudar a mantener altos niveles de productividad y motivación (Leite y Lemos, 2021).

Las normas de comunicación son igualmente importantes. En el trabajo remoto, la comunicación efectiva es esencial para la coordinación y la colaboración. Las políticas deben establecer los canales de comunicación preferidos (por ejemplo, correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencias) y las normas para su uso, incluyendo tiempos de respuesta esperados y protocolos para la programación de reuniones (Suzuki Goshima et al., 2023). Además, es beneficioso promover una cultura de comunicación abierta y transparente, donde los empleados se sientan cómodos compartiendo información y solicitando ayuda cuando sea necesario (Ortiz-Lozano et al., 2022).

La seguridad de la información es un aspecto crítico del trabajo remoto que debe ser abordado a través de políticas institucionales. Las medidas de seguridad deben incluir directrices sobre el uso seguro de redes y dispositivos, la protección de datos sensibles y la implementación de prácticas seguras de trabajo, como el uso de contraseñas robustas y la encriptación de datos (Jhair, 2022). Además, es esencial proporcionar capacitación continua en seguridad informática para garantizar que los empleados estén al tanto de las mejores prácticas y puedan identificar y responder adecuadamente a posibles amenazas de seguridad (Dewi et al., 2023).

La provisión de equipos y recursos necesarios para trabajar desde casa es otra área clave que debe ser cubierta por las políticas institucionales. Las organizaciones deben asegurarse de que los empleados dispongan de las herramientas y el equipo necesario para realizar sus tareas de manera eficiente y cómoda (FILARDI et al., 2020). Esto puede incluir computadoras portátiles, software especializado, acceso a internet de alta velocidad y mobiliario ergonómico. Además, las políticas deben abordar el mantenimiento y el soporte técnico, garantizando que los empleados puedan resolver rápidamente cualquier problema técnico que pueda surgir (Chamunogwa, 2021).

En conclusión, las políticas y lineamientos institucionales desempeñan un papel vital en la estructuración del trabajo remoto. Al establecer directrices claras sobre horarios

de trabajo, expectativas de rendimiento, normas de comunicación, medidas de seguridad y provisión de equipos, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo remoto que sea productivo, seguro y favorable para los empleados. Estas políticas no solo ayudan a gestionar el trabajo diario, sino que también fomentan un sentido de claridad y seguridad, lo que es esencial para el éxito a largo plazo del trabajo remoto.

Sustento teórico

La relevancia teórica de las políticas y lineamientos institucionales en el trabajo remoto se apoya en dos marcos conceptuales clave: la teoría de la gestión de recursos humanos y la teoría de la organización institucional. Estas teorías ofrecen una comprensión profunda de por qué las políticas claras y bien definidas son fundamentales para el éxito del trabajo remoto, al abordar aspectos críticos como la reducción de la ambigüedad, el aumento de la eficiencia y la mejora de la satisfacción laboral (Pereira et al., 2023).

La teoría de la gestión de recursos humanos destaca la importancia de las políticas estructuradas para la administración efectiva del personal. Según esta teoría, las políticas claras proporcionan una guía para los empleados y los gerentes, estableciendo expectativas y procedimientos estandarizados que facilitan la toma de decisiones y la resolución de problemas (Kleiman et al., 2023). En el contexto del trabajo remoto, donde la supervisión directa es limitada y la autonomía de los empleados es mayor, contar con políticas bien definidas ayuda a reducir la incertidumbre y a proporcionar un marco de referencia para el desempeño y la conducta laboral (Hernández et al., 2023).

Por ejemplo, las directrices sobre horarios de trabajo y expectativas de rendimiento proporcionan un marco claro que los empleados pueden seguir para gestionar su tiempo y esfuerzos. Esto no solo facilita la auto-disciplina y la autogestión, sino que también asegura que los objetivos de la organización se alineen con las actividades diarias de los empleados (Ruiz, 2021). Además, la claridad en las normas de comunicación y los protocolos de seguridad de la información ayuda a prevenir malentendidos y errores, promoviendo una comunicación efectiva y la protección de datos críticos (J. Kim, 2024).

La teoría de la organización institucional complementa esta perspectiva al subrayar cómo las políticas y estructuras formales influyen en el comportamiento y la eficiencia organizacional. Según esta teoría, las instituciones y sus políticas no solo guían el comportamiento de los individuos, sino que también legitiman las prácticas organizacionales y fomentan la coherencia y la estabilidad. En el entorno del trabajo remoto, las políticas bien articuladas pueden ayudar a establecer una cultura organizacional coherente, incluso cuando los empleados están físicamente dispersos (Rusu et al., 2023).

Las políticas institucionales claras y bien definidas pueden aumentar la eficiencia organizacional al estandarizar los procesos y procedimientos. Esto reduce la duplicación de esfuerzos y la necesidad de improvisación, permitiendo que los empleados se concentren en tareas productivas y estratégicas. Además, al proporcionar un marco claro para la toma de decisiones y la resolución de problemas, estas políticas pueden reducir el tiempo y los recursos necesarios para gestionar conflictos y ambigüedades (Hyungwoo y Dongyoung, 2020).

La satisfacción laboral también se ve beneficiada por políticas bien estructuradas. Cuando los empleados comprenden claramente lo que se espera de ellos y cómo se evaluará su desempeño, es más probable que se sientan seguros y motivados en sus roles (Kapoor y Sharma, 2020). La claridad en las expectativas y los procedimientos reduce la ansiedad y el estrés asociados con la incertidumbre, lo cual es especialmente importante en el trabajo remoto, donde la falta de interacción cara a cara puede amplificar los sentimientos de aislamiento y desconexión (Merone y Whitehead, 2021). Además, la provisión de los recursos necesarios y el apoyo técnico, estipulados en las políticas, aseguran que los empleados cuenten con las herramientas y el entorno adecuado para desempeñar sus funciones eficientemente. Esto no solo mejora la productividad, sino que también demuestra el compromiso de la organización con el bienestar y el éxito de sus empleados, fortaleciendo su lealtad y satisfacción (Doberstein y Charbonneau, 2022).

En conclusión, las teorías de la gestión de recursos humanos y de la organización institucional proporcionan un respaldo teórico robusto para la implementación de

políticas claras y bien definidas en el trabajo remoto. Estas teorías sugieren que tales políticas pueden reducir la ambigüedad, aumentar la eficiencia y mejorar la satisfacción laboral, lo que es esencial para el éxito a largo plazo del trabajo remoto. Al establecer directrices claras y proporcionar los recursos necesarios, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo remoto que sea eficiente, productivo y satisfactorio para sus empleados.

Dimensión 3: Condiciones Laborales

Según Kley y Reimer (2023), las condiciones laborales en el contexto del trabajo remoto abarcan diversos aspectos críticos que pueden influir significativamente en la productividad y el bienestar del empleado. Entre estos aspectos se encuentran la adecuación del espacio de trabajo en casa, la ergonomía, el acceso a los recursos necesarios, la carga de trabajo y la gestión del tiempo. Cada uno de estos elementos desempeña un papel crucial en la creación de un entorno de trabajo efectivo y saludable para los empleados remotos.

La adecuación del espacio de trabajo en casa es fundamental para asegurar que los empleados tengan un lugar dedicado y libre de distracciones para realizar sus tareas laborales. Un espacio de trabajo bien diseñado puede mejorar la concentración y la eficiencia, lo cual es esencial para mantener altos niveles de productividad (Vayre et al., 2022). Esto implica tener un área específica que sea cómoda y funcional, con buena iluminación y ventilación. La separación física entre el espacio de trabajo y las áreas personales puede ayudar a los empleados a mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal, reduciendo el estrés y aumentando la satisfacción laboral (M. Kim et al., 2023).

La ergonomía es otro componente esencial de las condiciones laborales en el trabajo remoto. La configuración ergonómica adecuada del espacio de trabajo, incluyendo una silla de apoyo, una mesa a la altura correcta y un monitor a nivel de los ojos puede prevenir problemas de salud como el dolor de espalda, el cansancio ocular y otros trastornos musculoesqueléticos. Las organizaciones deben proporcionar orientación sobre prácticas ergonómicas y, si es posible, ofrecer equipos ergonómicos a sus empleados para garantizar que puedan trabajar cómodamente y de manera saludable.

El acceso a los recursos necesarios es crucial para la efectividad del trabajo remoto. Esto incluye no solo las herramientas tecnológicas, como computadoras, software y acceso a internet de alta velocidad, sino también los recursos informativos y documentales necesarios para realizar las tareas (Özen et al., 2021). Las organizaciones deben asegurarse de que los empleados tengan acceso continuo y sin interrupciones a los sistemas y datos necesarios para su trabajo. Esto también implica proporcionar soporte técnico rápido y eficaz para resolver cualquier problema tecnológico que pueda surgir, minimizando el tiempo de inactividad y la frustración (Herrera et al., 2021).

La carga de trabajo y la gestión del tiempo son aspectos que deben ser cuidadosamente monitoreados y gestionados en el entorno remoto. Es importante que las organizaciones establezcan expectativas claras sobre la cantidad de trabajo y los plazos, y que los gerentes sean conscientes de la carga de trabajo de sus empleados para evitar el agotamiento (Chaves et al., 2023). La gestión del tiempo puede ser más desafiante en un entorno remoto debido a la falta de estructura y supervisión directa. Por lo tanto, proporcionar herramientas y técnicas para la gestión del tiempo, como aplicaciones de seguimiento del tiempo y la capacitación en habilidades de gestión del tiempo, puede ayudar a los empleados a mantener una productividad equilibrada y evitar el exceso de trabajo (Palumbo et al., 2022).

Además, las organizaciones deben considerar el impacto psicológico del trabajo remoto en las condiciones laborales. La falta de interacción social y el sentimiento de aislamiento pueden afectar negativamente el bienestar mental de los empleados (Cristancho et al., 2022). Promover prácticas que fomenten la interacción social, como reuniones virtuales regulares y actividades de equipo, puede ayudar a mantener un sentido de comunidad y apoyo entre los empleados. Asimismo, proporcionar acceso a recursos de salud mental y apoyo psicológico puede ser vital para asegurar el bienestar emocional de los trabajadores remotos (Oktaviani et al., 2022).

En resumen, las condiciones laborales en el contexto del trabajo remoto son multifacéticas y requieren una atención cuidadosa para asegurar que los empleados puedan trabajar de manera efectiva y saludable. La adecuación del espacio de trabajo, la

ergonomía, el acceso a los recursos necesarios, la gestión de la carga de trabajo y del tiempo, y el apoyo psicológico son todos componentes esenciales que deben ser abordados por las políticas y prácticas organizacionales. Al crear un entorno de trabajo remoto que aborde estos aspectos, las organizaciones pueden mejorar significativamente la productividad y el bienestar de sus empleados, asegurando el éxito a largo plazo de las modalidades de trabajo remoto.

Sustento teórico

Según Zöllner y Sulíková (2021), la relevancia teórica de las condiciones laborales en el contexto del trabajo remoto puede entenderse a través de la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959), que destaca la importancia de las condiciones laborales para la motivación y la productividad de los empleados. Esta teoría, también conocida como la teoría de la motivación-higiene, sugiere que hay dos tipos de factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción laboral: los factores motivacionales y los factores higiénicos.

Los factores motivacionales están relacionados con el contenido del trabajo y pueden generar una mayor satisfacción y motivación laboral. Estos incluyen el reconocimiento, la responsabilidad, el logro, el avance y la naturaleza misma del trabajo (Rodríguez-Modroño, 2022). En contraste, los factores higiénicos están relacionados con el contexto en el que se realiza el trabajo. Aunque estos factores no suelen producir una motivación positiva significativa, su ausencia o deficiencia puede causar insatisfacción laboral. Entre los factores higiénicos se encuentran las condiciones laborales, la política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad laboral (Caparrós Ruiz, 2022).

En el contexto del trabajo remoto, las condiciones laborales, que forman parte de los factores higiénicos, son cruciales para evitar la insatisfacción y promover un entorno de trabajo productivo y satisfactorio (International Labor Organization, 2020). Según la teoría de Herzberg, si las condiciones laborales no son adecuadas, los empleados pueden

experimentar insatisfacción, lo que puede afectar negativamente su motivación y rendimiento (Téllez et al., 2022).

Primero, el entorno físico de trabajo, que en el caso del trabajo remoto se traduce en el espacio de trabajo en casa, es fundamental. Un entorno de trabajo bien configurado y cómodo puede reducir el estrés y las distracciones, permitiendo a los empleados concentrarse mejor en sus tareas (Antunes et al., 2023). La adecuación del espacio de trabajo y la ergonomía no solo previenen problemas de salud física, como los trastornos musculoesqueléticos, sino que también contribuyen al bienestar general del empleado, lo que es esencial para mantener la satisfacción laboral (F. G. Benavides, 2022).

Segundo, la disponibilidad de recursos necesarios, como el acceso a herramientas tecnológicas adecuadas, es vital para el desempeño eficaz de las tareas laborales. La falta de acceso a los recursos necesarios puede ser una fuente importante de frustración y estrés, lo que puede llevar a una disminución de la productividad y a una mayor insatisfacción laboral (Morilla-Luchena et al., 2021). Proveer a los empleados con los equipos y recursos necesarios, así como con soporte técnico continuo, asegura que puedan desempeñar sus funciones sin interrupciones y de manera eficiente (Weber et al., 2022).

La teoría de Herzberg también resalta la importancia de la gestión del tiempo y la carga de trabajo. Una carga de trabajo mal gestionada puede conducir al agotamiento y al estrés, afectando negativamente la motivación y el rendimiento de los empleados (Pora, 2023). Establecer expectativas claras sobre la cantidad de trabajo y los plazos, junto con proporcionar herramientas para la gestión del tiempo, ayuda a los empleados a manejar sus tareas de manera más efectiva, reduciendo el riesgo de agotamiento y promoviendo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal (Guerin, 2021).

Además, las relaciones interpersonales y el apoyo social, aunque no son condiciones físicas del trabajo, son cruciales para el bienestar de los empleados (Weber et al., 2023). En el trabajo remoto, fomentar la interacción social y el apoyo entre los empleados puede ayudar a mitigar los sentimientos de aislamiento y desconexión, que

son comunes en entornos remotos. Esto puede incluir reuniones virtuales regulares, actividades de equipo en línea y la creación de comunidades virtuales dentro de la organización (Lang y Hofer-Fischanger, 2023).

En síntesis, la teoría de los dos factores de Herzberg proporciona un marco teórico sólido para comprender la importancia de las condiciones laborales en el contexto del trabajo remoto (Benavides y Silva-Peñaherrera, 2022). Al garantizar que los empleados tengan un entorno de trabajo adecuado, acceso a los recursos necesarios, una carga de trabajo manejable y apoyo social, las organizaciones pueden evitar la insatisfacción laboral y promover un ambiente de trabajo productivo y satisfactorio (Moreno Galbis y Carranza, 2023). Estas condiciones son fundamentales para mantener la motivación y la productividad de los empleados, asegurando el éxito a largo plazo del trabajo remoto.

2.3.1.4. Dimensión 4: Bienestar y Soporte Emocional

Según Segbenya y Okorley (2022), el bienestar y el soporte emocional son elementos críticos en el trabajo remoto, ya que este modelo puede presentar desafíos únicos que afectan tanto la salud mental como emocional de los empleados. El aislamiento, el estrés y las dificultades para separar la vida laboral de la personal son problemas comunes en el trabajo remoto que pueden tener un impacto significativo en el bienestar general de los empleados (Syriopoulos, 2020). Abordar estos desafíos requiere un enfoque integral que incluya programas de asistencia al empleado, iniciativas de salud mental, actividades de equipo y una cultura organizacional que promueva el bienestar (Franco-López y Uribe-Gómez, 2022).

El aislamiento es uno de los principales desafíos del trabajo remoto. La falta de interacción cara a cara con compañeros de trabajo puede llevar a sentimientos de soledad y desconexión, lo que puede afectar negativamente el estado de ánimo y la motivación (Domínguez Chávez, 2020). Para combatir el aislamiento, es fundamental que las organizaciones implementen actividades de equipo y oportunidades de socialización virtual. Esto puede incluir reuniones regulares de equipo por videoconferencia, eventos sociales en línea y plataformas de comunicación interna que faciliten la interacción informal entre los empleados. Fomentar un sentido de comunidad y conexión puede

ayudar a los empleados a sentirse más vinculados con sus compañeros y con la organización (Kamarapu et al., 2023).

El estrés es otro desafío importante en el trabajo remoto. Los empleados pueden experimentar un aumento en los niveles de estrés debido a la dificultad de gestionar las responsabilidades laborales y personales desde el mismo espacio físico (Rimadías, 2023). Además, la falta de separación entre el trabajo y la vida personal puede llevar a una sensación de estar "siempre encendido", lo que puede resultar en agotamiento. Las organizaciones pueden mitigar estos efectos proporcionando recursos y capacitación en gestión del estrés y el bienestar (Chambel et al., 2023). Esto puede incluir talleres sobre técnicas de manejo del estrés, acceso a recursos de bienestar como aplicaciones de meditación y mindfulness, y fomentar prácticas de trabajo saludable, como tomar descansos regulares y establecer límites claros entre el trabajo y el tiempo personal (Abril Martínez et al., 2020).

La dificultad para separar la vida laboral de la personal es un desafío común en el trabajo remoto. Sin una separación física clara entre el espacio de trabajo y el hogar, los empleados pueden encontrar difícil "desconectar" del trabajo al final del día. Esto puede llevar a un desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que a su vez puede afectar el bienestar emocional y la satisfacción laboral (de Castro et al., 2023). Las organizaciones pueden ayudar a los empleados a gestionar este desafío proporcionando orientación sobre cómo crear un espacio de trabajo dedicado y establecer rutinas diarias que incluyan tiempos definidos para el trabajo y el descanso. Además, promover políticas de flexibilidad laboral puede permitir a los empleados gestionar mejor sus horarios y responsabilidades personales (Hamouche y Parent-Lamarche, 2023).

El soporte emocional es fundamental para el bienestar de los empleados remotos. Los programas de asistencia al empleado (PAE) pueden proporcionar un apoyo valioso, ofreciendo servicios de consejería y recursos para abordar problemas personales y laborales. Estas iniciativas pueden ayudar a los empleados a manejar el estrés, la ansiedad y otros desafíos emocionales de manera más efectiva (Lambert et al., 2020). Además, las organizaciones pueden implementar iniciativas de salud mental que promuevan un ambiente de trabajo positivo y de apoyo. Esto puede incluir campañas de concientización

sobre la salud mental, acceso a recursos de salud mental en línea y la creación de un entorno donde los empleados se sientan seguros para hablar sobre sus desafíos emocionales (Saprikis et al., 2022).

Una cultura organizacional que promueva el bienestar es esencial para el éxito del trabajo remoto. Esto implica crear un entorno en el que el bienestar de los empleados sea una prioridad y se tomen medidas proactivas para apoyar su salud mental y emocional. Los líderes y gerentes deben ser capacitados para reconocer los signos de estrés y agotamiento en sus equipos y proporcionar el apoyo necesario. Además, es importante que la organización comunique de manera clara y frecuente su compromiso con el bienestar de los empleados, demostrando que valora y apoya a su personal.

En conclusión, el bienestar y el soporte emocional son dimensiones críticas del trabajo remoto que requieren una atención especial por parte de las organizaciones. Abordar el aislamiento, el estrés y la dificultad para separar la vida laboral de la personal mediante programas de asistencia al empleado, iniciativas de salud mental, actividades de equipo y una cultura organizacional que promueva el bienestar puede ayudar a los empleados a mantenerse saludables, motivados y productivos. Al invertir en el bienestar emocional de los empleados, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo remoto que sea sostenible y beneficioso tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Relevancia Teórica

Según Ogbonna y Mbah (2022), la relevancia teórica del bienestar y soporte emocional en el trabajo remoto se puede entender a través de la teoría del intercambio social de Blau (1964) y la teoría del apoyo social de House (1981). Estas teorías proporcionan un marco valioso para analizar cómo el soporte emocional y social impacta la satisfacción laboral y la productividad de los empleados (Mentus, 2014).

La teoría del intercambio social de Blau se centra en las relaciones sociales basadas en el intercambio de recursos materiales y emocionales. Según esta teoría, las relaciones laborales se desarrollan a partir de un proceso de reciprocidad en el que tanto empleados como empleadores intercambian beneficios y apoyo (Al-Sarayrah y Al Hourani,

2023). Cuando los empleados perciben que reciben apoyo emocional y social por parte de la organización y sus compañeros, es más probable que desarrollen un sentido de obligación y lealtad hacia la empresa (Akram et al., 2020). Este sentido de reciprocidad puede traducirse en un mayor compromiso y dedicación al trabajo, lo cual puede incrementar la productividad. En el contexto del trabajo remoto, donde las interacciones cara a cara son limitadas, el soporte emocional puede incluir comunicaciones frecuentes y sinceras, reconocimiento del esfuerzo y logros, y la provisión de recursos para la salud mental (Lazega et al., 2012).

Según Karunaratne (2022), la teoría del apoyo social de House (1981) sugiere que el apoyo social en el entorno laboral tiene un impacto significativo en el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados. House identificó cuatro tipos de apoyo social: apoyo emocional, apoyo instrumental, apoyo informativo y apoyo de valoración (C. Liu et al., 2022). El apoyo emocional implica mostrar empatía, cuidado y preocupación por el bienestar del empleado. El apoyo instrumental se refiere a la provisión de recursos tangibles y prácticos que faciliten la realización de tareas laborales (Lee y Xiong, 2023). El apoyo informativo incluye la provisión de información y consejos útiles que puedan ayudar a los empleados a resolver problemas y tomar decisiones. Finalmente, el apoyo de valoración implica el reconocimiento y la apreciación de las contribuciones y esfuerzos del empleado (Makmor et al., 2023).

En el contexto del trabajo remoto, estos tipos de apoyo son cruciales. El apoyo emocional puede ayudar a los empleados a manejar el estrés y la ansiedad relacionados con el aislamiento y las demandas laborales (Cao y Burton, 2022). Los programas de asistencia al empleado y las iniciativas de salud mental pueden proporcionar el apoyo necesario para que los empleados se sientan valorados y comprendidos. El apoyo instrumental, como el acceso a tecnologías adecuadas y recursos necesarios para el trabajo remoto, asegura que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y sin obstáculos técnicos (Chouhy et al., 2020). El apoyo informativo, a través de una comunicación clara y efectiva, ayuda a los empleados a mantenerse informados sobre las expectativas laborales y las políticas de la empresa, lo que puede reducir la incertidumbre y aumentar la confianza en la gestión (M. Chen et al., 2022). El apoyo de valoración, mediante el reconocimiento y la apreciación de los esfuerzos de los empleados, puede

mejorar la moral y motivación, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad (Leung et al., 2022).

Las investigaciones basadas en estas teorías han demostrado que los empleados que se sienten apoyados emocional y socialmente son más propensos a mostrar altos niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral (He et al., 2023). Estos empleados tienden a estar más motivados, a tener una mayor moral y a ser más productivos. Además, el soporte emocional puede ayudar a reducir el ausentismo y la rotación de personal, ya que los empleados que se sienten valorados y apoyados son menos propensos a buscar empleo en otros lugares (Macedonia y Weiss, 2022).

Por lo tanto, la teoría del intercambio social de Blau y la teoría del apoyo social de House proporcionan una base teórica sólida para entender la importancia del bienestar y soporte emocional en el trabajo remoto (Spread, 1984). Estas teorías sugieren que el soporte emocional y social no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también aumenta el compromiso y la productividad de los empleados (Nickerson, 2021). En un entorno de trabajo remoto, donde los desafíos del aislamiento y la gestión del estrés son prominentes, implementar estrategias efectivas de soporte emocional y social es crucial para mantener un entorno de trabajo saludable y productivo (Montgomery, 1996). Las organizaciones que invierten en el bienestar emocional de sus empleados pueden esperar no solo una mayor satisfacción y lealtad, sino también mejoras significativas en la productividad y el desempeño laboral (Huning et al., 2015).

2.3.2. Teorías científicas que respaldan a la variable independiente “trabajo remoto”

Varias teorías científicas proporcionan un marco conceptual sólido para comprender el trabajo remoto y su impacto en la productividad laboral. Estas teorías ofrecen perspectivas diversas sobre cómo las prácticas de trabajo remoto pueden influir en el desempeño de los empleados y en la eficiencia organizacional. Entre las más destacadas se encuentran la Teoría de la Autoeficacia de Bandura, la Teoría de la Conservación de Recursos de Hobfoll, y la Teoría del Control Laboral de Karasek.

La Teoría de la Autoeficacia de Albert Bandura (1977)

Según Kunvarsing (2019), la Teoría de la Autoeficacia de Albert Bandura (1977) se centra en la creencia de los individuos en su capacidad para realizar tareas específicas con éxito. En el contexto del trabajo remoto, la autoeficacia juega un papel crucial, ya que los empleados deben adaptarse a nuevas tecnologías y métodos de comunicación, gestionar su tiempo de manera autónoma y mantener su productividad sin la supervisión directa que existe en una oficina tradicional (Schunk y DiBenedetto, 2023). La confianza en sus habilidades para manejar estas demandas puede influir significativamente en su rendimiento y satisfacción laboral. Las organizaciones pueden fomentar la autoeficacia proporcionando formación adecuada, recursos tecnológicos y apoyo continuo para asegurar que los empleados se sientan competentes y capaces de enfrentar los desafíos del trabajo remoto (Rosales y Hernández, 2020).

La Teoría de la Conservación de Recursos (COR)

Según Chen (2023) La Teoría de la Conservación de Recursos (COR) de Stevan Hobfoll (1989) propone que las personas buscan adquirir y conservar recursos que les ayuden a manejar el estrés y alcanzar sus objetivos. En un entorno de trabajo remoto, los recursos pueden incluir tiempo, energía, apoyo social, información y herramientas tecnológicas (Wright y Hobfoll, 2004). Según esta teoría, cuando los empleados perciben que tienen acceso suficiente a estos recursos, es más probable que mantengan altos niveles de bienestar y productividad (Mao et al., 2021). Sin embargo, la falta de recursos puede llevar a un desgaste y disminución del rendimiento (Bon y Shire, 2022). Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones proporcionen los recursos necesarios para apoyar a sus empleados remotos, incluyendo equipos adecuados, formación en habilidades digitales, y acceso a redes de apoyo (Halbesleben et al., 2014).

La Teoría del Control Laboral de Robert Karasek (1979)

Según Tapia y Betanzos (2023), la Teoría del Control Laboral de Robert Karasek (1979) sugiere que el control que los empleados tienen sobre su trabajo y las demandas laborales a las que están sometidos afectan su bienestar y productividad. En el contexto del trabajo remoto, los empleados suelen tener mayor control sobre su entorno de trabajo y horarios, lo que puede aumentar su satisfacción laboral y reducir el estrés (Berkman y

Glass, 2023). Sin embargo, también pueden enfrentar altas demandas laborales debido a la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal. El equilibrio entre el control laboral y las demandas es crucial para mantener la productividad y el bienestar. Las organizaciones pueden ayudar a gestionar este equilibrio mediante políticas de trabajo flexible, apoyo en la gestión del tiempo y programas que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal (Folorunsho, 2024).

La Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (1985)

Según Iwanaga et al. (2021), la Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (1985) también es relevante, ya que se enfoca en la motivación intrínseca y extrínseca de los empleados. Esta teoría postula que la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas —autonomía, competencia y relación— es esencial para la motivación intrínseca (de Araujo, 2021). El trabajo remoto puede satisfacer la necesidad de autonomía al permitir a los empleados trabajar de manera independiente y gestionar su propio tiempo (Hong et al., 2022). Sin embargo, las organizaciones deben asegurarse de que los empleados también se sientan competentes en sus roles y conectados con sus colegas y la organización en general. Esto se puede lograr mediante el reconocimiento regular de sus logros, oportunidades de desarrollo profesional y la promoción de una cultura de comunicación abierta y apoyo mutuo (Pradenas et al., 2021).

Teoría de la Equidad de Adams

Según Ayasha (2023), la Teoría de la Equidad de Adams (1965) puede aplicarse al contexto del trabajo remoto, ya que aborda cómo las percepciones de equidad e injusticia pueden influir en la satisfacción y el desempeño laboral (Miltiadis y Lappa, 2021). Los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de otros en situaciones similares. Si perciben que están siendo tratados de manera justa en términos de oportunidades, apoyo y recompensas, es más probable que estén satisfechos y comprometidos (Muwanguzi et al., 2022). En el trabajo remoto, asegurar la equidad puede implicar ofrecer igual acceso a recursos, oportunidades de desarrollo y reconocimiento tanto a los empleados remotos como a los que trabajan en oficinas (Swain et al., 2020).

En síntesis, estas teorías científicas —la Teoría de la Autoeficacia, la Teoría de la Conservación de Recursos, la Teoría del Control Laboral, la Teoría de la Autodeterminación y la Teoría de la Equidad— proporcionan un marco conceptual robusto para entender los diversos aspectos del trabajo remoto y su impacto en la productividad laboral (Kokkonen y Isomottonen, 2020). Estas teorías destacan la importancia de proporcionar apoyo y recursos adecuados, mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y asegurar un entorno de trabajo justo y motivador para maximizar el bienestar y la productividad de los empleados en un entorno remoto.

2.3.3. Variable dependiente “productividad laboral”

La productividad laboral es una medida clave del desempeño de los empleados y se refiere a la cantidad y calidad del trabajo producido en relación con los recursos utilizados. Esta variable es fundamental para las organizaciones, ya que determina su eficiencia y capacidad para alcanzar sus objetivos estratégicos (Álvarez, 2021). En el contexto del trabajo remoto, evaluar la productividad laboral cobra aún más relevancia debido a las particularidades de este modelo de trabajo, que difiere significativamente del entorno de oficina tradicional (Calvo et al., 2022).

El trabajo remoto puede influir en la productividad laboral a través de diversos factores. La gestión del tiempo es crucial, ya que los empleados deben ser capaces de organizar su jornada laboral de manera autónoma, sin la supervisión directa de sus superiores (Caballero et al., 2023). Esto implica la necesidad de habilidades avanzadas de autodisciplina y planificación. El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) es otro factor determinante. Las TIC facilitan la comunicación, la colaboración y el acceso a la información necesaria para desempeñar las tareas laborales. Sin embargo, la eficacia de estas herramientas depende de la competencia tecnológica de los empleados y de la infraestructura tecnológica proporcionada por la organización (Ahn et al., 2023).

El entorno de trabajo también juega un papel importante en la productividad laboral. Un espacio de trabajo adecuado y ergonómico en el hogar puede mejorar la concentración y reducir el estrés físico (Hernæs et al., 2023). Además, las políticas

organizacionales, como las directrices sobre horarios flexibles, las expectativas de rendimiento y las medidas de seguridad de la información, pueden influir en la manera en que los empleados gestionan su trabajo y en su motivación para mantener un alto nivel de productividad (Mohd Nahar Mohd Arshad y Zubaudah Ab Malik, 2023).

En el caso específico de los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) durante la Emergencia Sanitaria de 2021, evaluar la productividad laboral es esencial para entender cómo se han adaptado a las nuevas condiciones de trabajo y para identificar áreas de mejora (Creemers et al., 2023). La emergencia sanitaria ha obligado a muchas organizaciones a implementar el trabajo remoto de manera abrupta, lo que ha generado desafíos adicionales en términos de adaptación y continuidad operativa (Lai et al., 2023).

En conclusión, la productividad laboral en un entorno de trabajo remoto está influenciada por una combinación de factores individuales y organizacionales (Nguyen et al., 2023). Comprender estos factores es crucial para diseñar estrategias que optimicen el rendimiento de los empleados y aseguren la eficiencia operativa, especialmente en tiempos de crisis como la Emergencia Sanitaria de 2021. Evaluar la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN permitirá identificar las mejores prácticas y áreas de mejora, contribuyendo así al desarrollo de políticas más efectivas y al fortalecimiento de la resiliencia organizacional.

2.3.3.1. Dimensión 1: Eficiencia y Calidad del Trabajo

La eficiencia y la calidad del trabajo son componentes esenciales de la productividad laboral, ya que juntas determinan no solo la cantidad de output que un empleado puede generar, sino también el valor de ese output en términos de cumplimiento de estándares y satisfacción de los objetivos organizacionales (Yu et al., 2024). Estas dos dimensiones son críticas para evaluar el desempeño laboral, especialmente en un entorno de trabajo remoto, donde los métodos de supervisión directa y las estructuras tradicionales de apoyo pueden estar ausentes o ser menos eficaces (Xie et al., 2023).

- **Eficiencia en el Trabajo Remoto.** La eficiencia en el trabajo remoto se refiere a la capacidad de los empleados para completar tareas y proyectos dentro de un tiempo estipulado, utilizando la menor cantidad de recursos posibles (Farcane et al., 2023). En este contexto, varios factores influyen en la eficiencia:
 - a. **Capacidad de Autogestión.** En un entorno remoto, los empleados deben ser capaces de gestionar su propio tiempo y tareas sin la supervisión constante de sus superiores. La autogestión efectiva implica establecer prioridades, mantener un horario disciplinado y evitar distracciones, lo cual es crucial para completar las tareas de manera oportuna (Nikiforova et al., 2022).
 - b. **Manejo Adecuado del Tiempo.** La habilidad para gestionar el tiempo eficazmente es esencial para la eficiencia. Esto incluye la planificación de tareas, la asignación de tiempos específicos para cada actividad y el seguimiento de los plazos. Las herramientas de gestión de proyectos y aplicaciones de seguimiento de tiempo pueden ser de gran ayuda en este aspecto (Chychun et al., 2023).
 - c. **Utilización de TIC.** Las tecnologías de la información y la comunicación son vitales para facilitar el trabajo remoto. Plataformas como el correo electrónico, las aplicaciones de mensajería instantánea, el software de videoconferencia y las herramientas de colaboración en línea permiten a los empleados comunicarse y colaborar de manera efectiva, lo cual es esencial para mantener la eficiencia operativa (Morris et al., 2023).

- **Calidad del Trabajo en el Entorno Remoto.** La calidad del trabajo en un entorno remoto se refiere a la precisión, exactitud y adherencia a los estándares establecidos en las tareas realizadas (Nikiforova et al., 2023). La calidad del trabajo puede verse influenciada por varios factores:
 - a. **Claridad de las Directrices.** La comunicación clara y precisa de las expectativas y directrices es fundamental para asegurar que los empleados comprendan perfectamente lo que se espera de ellos. Esto incluye instrucciones detalladas, objetivos claros y retroalimentación regular para corregir cualquier desviación de los estándares esperados (Pokojski et al., 2022b).

- b. **Disponibilidad de Recursos.** La calidad del trabajo también depende de la disponibilidad y accesibilidad de los recursos necesarios, incluidos el software, hardware, y materiales de referencia. En el trabajo remoto, es importante que las organizaciones aseguren que los empleados tengan acceso a todos los recursos necesarios para desempeñar sus tareas con alta calidad (Zhang, 2024).
- c. **Experiencia y Capacitación.** El nivel de experiencia y la capacitación de los empleados juegan un papel crucial en la calidad del trabajo. La formación continua y el desarrollo profesional son esenciales para mantener altos estándares de trabajo, especialmente en un entorno donde los empleados pueden no tener acceso inmediato a la ayuda de sus colegas o supervisores (Yee et al., 2023).

En el contexto de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), durante la Emergencia Sanitaria de 2021, la eficiencia y la calidad del trabajo remoto son vitales para asegurar que las operaciones continúen sin interrupciones y que los servicios prestados cumplan con los altos estándares requeridos. La implementación de estrategias efectivas de autogestión, el uso adecuado de las TIC, la claridad en las directrices, la disponibilidad de recursos adecuados y la formación continua de los empleados son esenciales para mantener y mejorar la productividad laboral en estas circunstancias excepcionales.

2.3.3.2. Dimensión 2: Motivación y Compromiso Laboral

La motivación y el compromiso laboral son factores críticos que influyen directamente en la productividad de los empleados. Estos factores no solo afectan la cantidad de trabajo realizado, sino también la calidad y la innovación que los empleados aportan a sus tareas (Eulerich et al., 2022). En el contexto del trabajo remoto, la importancia de estos elementos se amplifica debido a los retos únicos que presenta este modelo de trabajo (Park et al., 2023).

La motivación laboral puede ser intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca surge del propio interés y disfrute del trabajo, donde los empleados encuentran satisfacción en la realización de sus tareas y en el logro de sus metas personales y profesionales (Pokojski et al., 2022a). Por otro lado, la motivación extrínseca se deriva

de recompensas externas como el reconocimiento, las compensaciones económicas, los incentivos y las oportunidades de avance profesional. En un entorno de trabajo remoto, mantener la motivación intrínseca puede ser más desafiante debido a la falta de interacción directa con colegas y supervisores, lo cual puede hacer que el trabajo se sienta más solitario y menos gratificante (Li et al., 2023). Por esta razón, es esencial que las organizaciones implementen estrategias para fomentar la motivación intrínseca. Estas estrategias pueden incluir el establecimiento de objetivos claros y alcanzables, la provisión de oportunidades para el desarrollo profesional y la capacitación continua, y la promoción de un sentido de propósito y significado en el trabajo (Kondratowicz et al., 2022).

La motivación extrínseca en el trabajo remoto puede ser sostenida mediante el reconocimiento regular de los logros de los empleados, el uso de incentivos y recompensas y la creación de un sistema de retroalimentación constructiva (Sergeev & Sidorov, 2021). El reconocimiento no solo debe centrarse en los logros individuales, sino también en los esfuerzos colaborativos y los hitos alcanzados por los equipos, lo cual puede reforzar el sentido de comunidad y pertenencia. Asimismo, un alto nivel de compromiso se manifiesta en un mayor esfuerzo, lealtad y una disposición a ir más allá de las responsabilidades básicas. En el contexto del trabajo remoto, mantener el compromiso laboral puede ser complicado debido al aislamiento social y la falta de interacción directa con colegas y supervisores (Lorentzon et al., 2024).

Para fomentar el compromiso laboral en un entorno remoto, es crucial que las organizaciones creen una cultura de apoyo y conexión. Esto puede lograrse mediante la organización de reuniones regulares de equipo, tanto formales como informales, para mantener la cohesión y el sentido de comunidad (McChesney et al., 2023). Las plataformas de comunicación digital pueden facilitar estas interacciones, pero es importante que estas herramientas se utilicen de manera efectiva para promover la colaboración y la camaradería. Además, el liderazgo juega un papel fundamental en el mantenimiento del compromiso laboral (Davidavičiene et al., 2023). Los líderes deben ser accesibles, comunicativos y capaces de inspirar a sus equipos, incluso a distancia. La retroalimentación constructiva y el reconocimiento del esfuerzo y los logros individuales

y colectivos son esenciales para mantener altos niveles de compromiso (Rodrigues et al., 2022).

Por lo tanto, el trabajo remoto presenta varios desafíos para la motivación y el compromiso laboral. El aislamiento social puede llevar a sentimientos de desconexión y desmotivación, mientras que la falta de supervisión directa puede resultar en una disminución del compromiso con los objetivos organizacionales. Para mitigar estos desafíos, es fundamental implementar estrategias efectivas que promuevan la interacción, el reconocimiento y el apoyo emocional (Oppenheimer y Harvey, 2023).

- **Reconocimiento Regular.** El reconocimiento regular de los logros y esfuerzos de los empleados puede aumentar significativamente la motivación y el compromiso. Este reconocimiento debe ser específico, sincero y oportuno, y puede ser facilitado mediante plataformas digitales de reconocimiento o reuniones virtuales (Arunprasad et al., 2022).
- **Retroalimentación Constructiva.** La retroalimentación constructiva ayuda a los empleados a entender sus fortalezas y áreas de mejora, y a sentirse valorados por sus contribuciones. Esta retroalimentación debe ser continua y proporcionada de manera que los empleados se sientan apoyados en su desarrollo profesional (Andi Arifwangsa Adiningrat et al., 2023).
- **Cultura de Apoyo.** Crear una cultura de apoyo implica promover el bienestar emocional y profesional de los empleados. Esto puede incluir programas de asistencia al empleado, actividades de equipo virtuales y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal (Monteiro et al., 2021).

2.3.3. Dimensión 3: Colaboración y Trabajo en Equipo

La colaboración y el trabajo en equipo son aspectos fundamentales de la productividad laboral, especialmente en entornos organizacionales complejos como la SUTRAN. La colaboración efectiva requiere una comunicación clara, la capacidad de

trabajar en conjunto hacia objetivos comunes y la integración de diversas habilidades y conocimientos (Velastegui et al., 2024). En el trabajo remoto, la colaboración puede ser facilitada o dificultada por el uso de herramientas tecnológicas como videoconferencias, plataformas de gestión de proyectos y aplicaciones de mensajería instantánea. Las políticas y prácticas que fomentan la cooperación, la comunicación abierta y el espíritu de equipo son esenciales para asegurar que la colaboración y el trabajo en equipo sigan siendo efectivos en un entorno de trabajo remoto (Khanh et al., 2023).

2.3.3.4. Dimensión 4: Continuidad y Calidad del Servicio

La continuidad y la calidad del servicio son pilares fundamentales para las organizaciones, especialmente aquellas como la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), que dependen de la consistencia y excelencia en la prestación de servicios para cumplir con su misión y objetivos institucionales (Gavoille y Hazans, 2022). La continuidad se refiere a la capacidad de mantener las operaciones sin interrupciones significativas, incluso en circunstancias adversas como la emergencia sanitaria. Por otro lado, la calidad del servicio se relaciona estrechamente con la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los estándares establecidos para la entrega de servicios (Barczyk et al., 2022).

- **Continuidad del Servicio.** La continuidad del servicio se convierte en un desafío particular durante situaciones de crisis como la emergencia sanitaria de 2021. En un entorno de trabajo remoto, garantizar la continuidad del servicio implica abordar una serie de desafíos, como la gestión eficiente de recursos tecnológicos, la adaptación a nuevas formas de trabajo y la capacidad de respuesta rápida ante problemas imprevistos (Nugent y Radicic, 2023). Las organizaciones deben desarrollar y poner en práctica políticas de resiliencia que les permitan mantener operaciones críticas incluso en condiciones adversas. Esto puede incluir la implementación de sistemas de respaldo, la diversificación de recursos tecnológicos y la elaboración de planes de contingencia detallados (Setyawati et al., 2023).

- **Calidad del Servicio.** La calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del usuario y en la reputación de la organización. En un entorno de trabajo remoto, mantener altos estándares de calidad puede ser más desafiante debido a la distancia física entre los empleados y la falta de supervisión directa (Adebowale y Agumba, 2023). Para garantizar la calidad del servicio, las organizaciones deben centrarse en la capacitación continua de los empleados, la implementación de procesos y procedimientos estandarizados y el monitoreo constante de la satisfacción del usuario. Es importante que los empleados remotos estén debidamente capacitados y equipados para cumplir con los estándares de calidad establecidos, y que cuenten con el apoyo necesario para resolver problemas de manera oportuna y eficiente (Ban et al., 2022).

Estrategias para Mantener la Continuidad y Calidad del Servicio:

- **Implementación de Políticas de Resiliencia.** Desarrollar y poner en práctica políticas de resiliencia que permitan a la organización mantener operaciones críticas incluso en condiciones adversas (Doucet et al., 2024).
- **Capacitación Continua de los Empleados.** Proporcionar capacitación continua a los empleados para garantizar que estén actualizados en las mejores prácticas y procedimientos de trabajo, así como en el uso efectivo de herramientas y tecnologías remotas (Upadhyaya & Vrinda, 2021).
- **Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.** Realizar un monitoreo constante de la satisfacción del usuario mediante encuestas, retroalimentación y métricas de desempeño para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera proactiva (Al-Tkhayneh et al., 2019).

En conclusión, la continuidad y la calidad del servicio son elementos críticos para el éxito de cualquier organización, especialmente en tiempos de crisis como la emergencia sanitaria de 2021. Asegurar la continuidad y calidad del servicio en un entorno de trabajo remoto requiere un enfoque proactivo y estratégico, así como el compromiso y la colaboración de todos los miembros del equipo. Al implementar políticas de resiliencia,

proporcionar capacitación continua y monitorear de cerca la satisfacción del usuario, las organizaciones pueden mantener altos estándares de servicio y cumplir con sus objetivos institucionales incluso en condiciones adversas.

2.3.4. Teorías Científicas que Respaldan a la Variable Dependiente “Productividad Laboral”

Varias teorías científicas proporcionan un marco conceptual para entender la productividad laboral en el contexto del trabajo remoto. Entre las más destacadas se encuentran:

Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)

La teoría de los dos factores de Herzberg, también conocida como teoría de la motivación e higiene, fue desarrollada por Frederick Herzberg en 1959. Esta teoría sugiere que hay dos categorías de factores que influyen en la satisfacción y productividad laboral: los *factores motivadores* y los *factores higiénicos* (Alshmemri et al., 2017).

- **Factores motivadores.** Estos son intrínsecos al trabajo y su presencia puede aumentar la satisfacción laboral y la motivación. Incluyen el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, el avance y el trabajo en sí mismo. Por ejemplo, recibir elogios por un trabajo bien hecho o tener la oportunidad de asumir más responsabilidades puede motivar a los empleados a trabajar con mayor dedicación y eficiencia (Bhatt et al., 2022).
- **Factores higiénicos.** Estos factores son extrínsecos al trabajo y no necesariamente aumentan la satisfacción laboral por sí solos, pero su ausencia puede causar insatisfacción. Incluyen las condiciones laborales, la seguridad en el empleo, el salario, las políticas de la empresa y las relaciones con los colegas y supervisores. Por ejemplo, trabajar en un entorno seguro y cómodo o tener un salario competitivo puede evitar la insatisfacción (Akdemir, 2020).

En el contexto del trabajo remoto, gestionar adecuadamente tanto los factores motivadores como los higiénicos es crucial para mantener la productividad. Los empleados remotos necesitan sentir que sus logros son reconocidos y que tienen

oportunidades para el desarrollo y la responsabilidad. Al mismo tiempo, deben contar con condiciones laborales adecuadas, seguridad en el empleo y buenas relaciones con sus colegas y supervisores, incluso en un entorno virtual.

Teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan (1985)

La teoría de la autodeterminación, desarrollada por Edward Deci y Richard Ryan en 1985, se centra en la motivación intrínseca y extrínseca. Según esta teoría, la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. Es fundamental para mejorar la motivación intrínseca y, por ende, la productividad (Ballesteros et al., 2023).

- a. **Autonomía.** La sensación de control y elección sobre las propias acciones y decisiones laborales.
- b. **Competencia.** La sensación de eficacia y dominio en las tareas laborales.
- c. **Relación.** La sensación de conexión y pertenencia con los demás, tanto colegas como supervisores.

En un entorno de trabajo remoto, es esencial proporcionar a los empleados un alto grado de autonomía, permitiéndoles gestionar su propio tiempo y tareas. También es importante ofrecer oportunidades para desarrollar y demostrar su competencia a través de tareas desafiantes y formaciones continuas. Además, mantener relaciones significativas con colegas y supervisores, mediante herramientas de comunicación virtual y reuniones regulares, puede ayudar a mejorar la motivación y la productividad.

Teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham (1990)

La teoría del establecimiento de metas, propuesta por Edwin Locke y Gary Latham en 1990, es una de las teorías más influyentes en el campo de la motivación y la gestión de desempeño Stazyk y Kim (2022). Esta teoría sostiene que las metas claras, específicas y desafiantes, cuando se combinan con una retroalimentación adecuada, pueden mejorar significativamente la productividad y el desempeño de los empleados.

Locke y Latham identificaron varios principios clave que explican cómo y por qué las metas afectan el rendimiento (Kehr, 2019).

Principios Clave de la Teoría del Establecimiento de Metas:

- **Claridad de las Metas.** Las metas claras y bien definidas eliminan la ambigüedad y brindan una dirección precisa. Por ejemplo, en lugar de establecer una meta vaga como "mejorar la productividad", una meta clara sería "aumentar la producción de informes mensuales en un 20% en los próximos tres meses" (Lunenburg, 2011).
- **Dificultad de las metas.** Las metas deben ser desafiantes pero alcanzables. Las metas difíciles tienden a llevar a un mayor desempeño que las metas fáciles, porque motivan a los empleados a esforzarse más y a utilizar sus habilidades de manera más efectiva. Sin embargo, si las metas son demasiado difíciles, pueden causar frustración y desmotivación (Mohd Auza'e y Arshad, 2022).
- **Compromiso con las metas.** Los empleados deben estar comprometidos con las metas que se les asignan. Esto puede lograrse involucrando a los empleados en el proceso de establecimiento de metas, asegurándose de que entiendan la importancia de las metas y cómo se relacionan con los objetivos generales de la organización. Cuando los empleados participan en la fijación de sus propias metas, es más probable que se sientan responsables de alcanzarlas (Jeong et al., 2023).
- **Retroalimentación.** La retroalimentación regular y constructiva es esencial para el logro de metas. Proporciona información sobre el progreso hacia las metas y ayuda a identificar áreas que requieren ajustes. La retroalimentación puede ser tanto formal (reuniones periódicas de revisión de desempeño) como informal (comentarios cotidianos de los supervisores). Es importante que la retroalimentación sea específica, oportuna y centrada en el comportamiento (Bates et al., 2023).
- **Complejidad de la tarea.** Al establecer metas, es crucial considerar la complejidad de la tarea. Las metas deben ser desafiantes, pero no tan complejas que se vuelvan inalcanzables. En situaciones donde la tarea es muy compleja, es útil descomponer las metas en sub-metas más manejables y proporcionar capacitación o recursos adicionales si es necesario (Salas, 2021).

- **Autoeficacia.** La autoeficacia, o la creencia en la propia capacidad para lograr una meta, juega un papel crucial. Los empleados con alta autoeficacia tienden a establecer metas más altas y perseveran más cuando enfrentan obstáculos. Los gerentes pueden aumentar la autoeficacia a través de la formación, el apoyo y la celebración de pequeños éxitos en el camino hacia la meta final (Sauce do et al., 2020).

Teoría del control laboral de Karasek (1979)

Según Omidí et al. (2023) La teoría del control laboral, desarrollada por Robert Karasek en 1979, sugiere que la combinación de un alto nivel de demandas laborales con un bajo control sobre el trabajo puede llevar al estrés y a la disminución de la productividad (Mills y Owens, 2023). Por el contrario, cuando los empleados tienen un alto control sobre su trabajo y enfrentan demandas razonables, es más probable que experimenten altos niveles de bienestar y productividad (Konovalov, 2023).

- **Demandas laborales.** Refieren a la cantidad de trabajo y la presión temporal.
- **Control sobre el trabajo.** Refieren a la autonomía en la toma de decisiones y la capacidad de influir en el propio trabajo.

En el trabajo remoto, es fundamental equilibrar las demandas laborales con un alto grado de autonomía y control. Permitir a los empleados gestionar su propio tiempo y tomar decisiones sobre cómo llevar a cabo sus tareas puede reducir el estrés y aumentar la productividad (Perry et al., 2023). También es importante evitar sobrecargar a los empleados con demandas excesivas y proporcionar apoyo y recursos adecuados para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva (Orzeł y Wolniak, 2022).

En conjunto, estas teorías científicas ofrecen una comprensión integral de los factores que influyen en la productividad laboral y proporcionan un marco para desarrollar estrategias efectivas que optimicen el desempeño de los empleados en un entorno de trabajo remoto (Mäkikangas et al., 2022). La aplicación de estos principios teóricos puede ayudar a las organizaciones a diseñar políticas y prácticas que apoyen y mejoren la productividad laboral, incluso en circunstancias desafiantes como las presentadas durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

2.4. Glosario

1. **Trabajo remoto.** También conocido como teletrabajo, se refiere a la práctica de llevar a cabo las tareas laborales fuera del entorno físico tradicional de la oficina, utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mantener la conexión y la colaboración con la organización y los colegas (Van Zoonen y Sivunen, 2022).
2. **Productividad laboral.** Se define como la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos para producir bienes y servicios. En el contexto de esta investigación, se refiere específicamente a la cantidad y calidad del trabajo realizado por los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) durante la Emergencia Sanitaria de 2021 (Morikawa, 2024).
3. **Emergencia Sanitaria.** Situación extraordinaria declarada por las autoridades competentes debido a una amenaza a la salud pública, como una pandemia, que requiere la implementación de medidas especiales para proteger la salud y seguridad de la población (Cao et al., 2020).
4. **Funcionarios de la SUTRAN.** Personal empleado por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), entidad encargada de regular y supervisar el transporte terrestre en el país. En el contexto de esta investigación, se refiere específicamente a los empleados de la SUTRAN que participaron en actividades de trabajo remoto durante la Emergencia Sanitaria de 2021.
5. **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).** Conjunto de herramientas, dispositivos y aplicaciones que facilitan la creación, almacenamiento, procesamiento, transmisión y acceso a la información. En el contexto del trabajo remoto, las TIC desempeñan un papel fundamental al permitir la comunicación y colaboración a distancia entre los empleados y la organización (Caballero et al., 2023).

6. **Eficiencia.** Capacidad de realizar tareas y procesos de manera rápida y con el mínimo uso de recursos, maximizando así la producción y minimizando los costos (Lora Guzmán et al., 2020).
7. **Calidad del trabajo.** Grado en el que el trabajo realizado cumple con los estándares establecidos de precisión, exactitud y satisfacción del cliente o usuario final (Giniger, 2020).
8. **Motivación laboral.** Impulso interno que dirige el comportamiento de los empleados hacia el logro de metas y objetivos organizacionales. Puede ser intrínseca, basada en intereses personales, o extrínseca, motivada por recompensas externas (Cruz Huamani, 2022b).
9. **Compromiso laboral.** Conexión emocional y profesional de los empleados con su trabajo y su organización, que se traduce en un mayor esfuerzo, lealtad y disposición para contribuir al éxito de la empresa (Calizaya López et al., 2020).
10. **Continuidad del servicio.** Capacidad de una organización para mantener la prestación de sus servicios sin interrupciones significativas, incluso en situaciones de crisis o emergencia (Montero Ulate et al., 2020).
11. **Calidad del servicio.** Grado en el que los servicios ofrecidos por una organización cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, garantizando así su satisfacción y fidelidad (Valero-Pacheco & Riaño-Casallas, 2020).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de Investigación:

El presente estudio se enmarca dentro de un **enfoque cuantitativo**, ya que busca medir y analizar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías (SUTRAN) durante la emergencia sanitaria de 2021 mediante la recopilación y análisis de datos numéricos.

Es de tipo descriptiva porque se busca detallar y documentar cómo se implementó el trabajo remoto en la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021 y cómo percibieron los funcionarios su productividad laboral durante este período. Se utiliza encuestas para recopilar datos y luego se presenta estos datos en forma de estadísticas descriptivas, como frecuencias, promedios y distribuciones, para ofrecer una visión clara y precisa de la situación del trabajo remoto y la productividad.

Es de tipo correlacional porque busca identificar y analizar la relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral. Mediante el uso de análisis estadísticos, como la Correlación de Spearman, se examina si existe una asociación significativa entre variables específicas del trabajo remoto (por ejemplo, horas de trabajo, tipo de tareas, nivel de autonomía) y la productividad laboral de los funcionarios. Este enfoque nos permite comprender mejor cómo estos factores se relacionan entre sí sin establecer una relación causal directa.

Es de tipo aplicada porque aborda un problema práctico específico: el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. Este estudio no solo busca comprender el fenómeno, sino también ofrecer soluciones prácticas y recomendaciones para mejorar las políticas y prácticas de trabajo remoto en la organización. Los resultados tienen una relevancia inmediata para la gestión y toma de decisiones dentro de la SUTRAN, contribuyendo a la eficiencia y efectividad del trabajo remoto. Además, al identificar factores que afectan la productividad, el presente estudio proporciona información valiosa para desarrollar estrategias que beneficien tanto a la organización como a los empleados, demostrando su orientación hacia la acción y la resolución de problemas concretos.

Diseño de Investigación:

Se trata de una investigación no experimental y transversal. No experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables independientes y dependientes, sino que se observan y analizan tal como ocurren en su contexto natural. Transversal porque la recolección de datos se realizó en un único punto en el tiempo, específicamente durante el período de la emergencia sanitaria en 2021.

3.2. Población de estudio

La población de estudio está compuesta por todos los funcionarios de la SUTRAN que realizaron trabajo remoto durante la emergencia sanitaria de 2021. De acuerdo con los registros institucionales, se estima que la SUTRAN cuenta con aproximadamente 500 funcionarios distribuidos en diversas áreas y oficinas a nivel nacional.

3.3. Tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará la fórmula para poblaciones finitas. Considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se calculará el tamaño de la muestra necesaria para obtener resultados representativos. Asumiendo una varianza máxima ($p = 0.5$), la fórmula es:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- $N = 500$ (tamaño de la población)
- $Z = 1.96$ (valor Z para un nivel de confianza del 95%)
- $p = 0.5$
- $q = 1 - p$
- $E = 0.05$ (margen de error)

Realizando el cálculo, se obtiene un tamaño de muestra aproximado de 217 funcionarios. Sin embargo, para garantizar un mayor intervalo de confianza, llegaron a encuestar a 390 personas.

3.4. Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante una encuesta diseñada con una escala de Likert de 5 puntos, la cual constó de 32 preguntas. De estas, 16 preguntas están relacionadas con la variable independiente (trabajo remoto) y 16 con la variable dependiente (productividad laboral). Las preguntas fueron elaboradas para captar diversas dimensiones como el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), políticas y lineamientos institucionales, condiciones laborales, y bienestar emocional de los funcionarios.

El cuestionario fue distribuido electrónicamente a los funcionarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, asegurando la representatividad de todas las áreas y niveles jerárquicos dentro de la SUTRAN.

3.5. Ética en la investigación

Para asegurar la ética en la investigación, se tomaron las siguientes medidas:

- **Consentimiento Informado.** Se informó a todos los participantes sobre los objetivos del estudio, la voluntariedad de su participación, y la confidencialidad de sus respuestas. Cada participante firmó un consentimiento informado antes de completar el cuestionario.

- **Confidencialidad y Anonimato.** Los datos recopilados fueron tratados con estricta confidencialidad. No se registraron nombres ni identificadores personales, garantizando el anonimato de los participantes.

- **Transparencia y Veracidad.** Se garantizó la transparencia en la presentación de los resultados y la veracidad de los datos recopilados, evitando cualquier tipo de manipulación o sesgo.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y explicación

4.1.1. Análisis de la fiabilidad del instrumento

La fiabilidad de un instrumento de medición es un aspecto fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en una investigación. En este sentido, el análisis de la fiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio es esencial para determinar la consistencia interna de las preguntas o ítems diseñados para medir las variables "Trabajo remoto" y "Productividad laboral". El coeficiente Alfa de Cronbach es una de las medidas más utilizadas y ampliamente aceptadas en la comunidad científica para evaluar la fiabilidad de un instrumento, ya que refleja el grado en que los ítems están midiendo efectivamente el mismo constructo subyacente.

En esta investigación, se realizó un riguroso análisis de fiabilidad del instrumento, evaluando separadamente los ítems relacionados con cada una de las variables, así como el instrumento completo que incluye todas las preguntas. Los resultados obtenidos demuestran una alta consistencia interna y fiabilidad del instrumento, lo cual es fundamental para garantizar la validez de las inferencias y conclusiones derivadas de los datos recopilados. A continuación, se presentan y analizan detalladamente los coeficientes Alfa de Cronbach correspondientes.

A. Análisis de fiabilidad del instrumento relacionado a la variable independiente

Según la Tabla 1, el coeficiente Alfa de Cronbach para este instrumento es 0,780, lo cual se considera un nivel aceptable de fiabilidad según los criterios establecidos en la literatura científica. Este valor indica que las 16 preguntas o ítems relacionados con las dimensiones de la variable "Trabajo remoto" tienen una consistencia interna adecuada y miden de manera confiable el constructo que se pretende evaluar. Es importante destacar que el coeficiente Alfa de Cronbach es una medida de la correlación media entre las preguntas del instrumento, lo que refleja el grado en que los ítems están midiendo el mismo constructo subyacente. Un valor alto de Alfa de Cronbach sugiere que los ítems están midiendo efectivamente el mismo constructo teórico.

En el caso específico de la variable "Trabajo remoto", cuyas dimensiones son Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Políticas y Lineamientos Institucionales, Condiciones Laborales, y Bienestar y Soporte Emocional, un valor de 0,780 indica que los 16 ítems diseñados para evaluar estas dimensiones tienen una adecuada correlación entre sí y, por lo tanto, miden de forma consistente el constructo de "Trabajo remoto".

Tabla 1 Instrumento relacionado a la variable independiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	16

Este valor de fiabilidad es particularmente relevante en el contexto de la investigación, ya que garantiza que los datos recopilados a través de este instrumento son confiables y reflejan con precisión las percepciones y experiencias de los funcionarios de la SUTRAN en relación con el trabajo remoto durante la Emergencia Sanitaria de 2021. Cabe mencionar que, si bien un valor de 0,780 se considera aceptable, en investigaciones de alta rigurosidad se recomienda alcanzar valores superiores a 0,8 o incluso 0,9 para garantizar una fiabilidad excelente del instrumento. No obstante, es importante tener en cuenta que el Alfa de Cronbach puede verse afectado por diversos factores, como el número de ítems, la complejidad del constructo y la homogeneidad de la muestra, entre otros.

B. Análisis de fiabilidad del instrumento relacionado a la variable dependiente

Según la Tabla 2, el coeficiente Alfa de Cronbach para este instrumento es 0,905, lo cual se considera un nivel excelente de fiabilidad según los criterios ampliamente aceptados en la comunidad científica. Este valor indica que las 16 preguntas o ítems relacionados con las dimensiones de la variable "Productividad laboral" tienen una alta consistencia interna y miden de manera confiable y precisa el constructo que se pretende

evaluar. El Alfa de Cronbach de 0,905 es un valor excepcional, ya que supera ampliamente el umbral de 0,8 que se considera generalmente como un nivel bueno de fiabilidad. Esto significa que los ítems diseñados para evaluar las dimensiones de Eficiencia y Calidad del Trabajo, Motivación y Compromiso Laboral, Colaboración y Trabajo en Equipo, y Continuidad y Calidad del Servicio, están altamente correlacionados entre sí y miden de manera consistente y coherente el constructo teórico de "Productividad laboral".

Tabla 2 Instrumento relacionado a la variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	16

Este nivel de fiabilidad excepcional es sumamente valioso en el contexto de la investigación, ya que garantiza que los datos recopilados a través de este instrumento son altamente confiables y representan con gran precisión las percepciones y experiencias de los funcionarios de la SUTRAN en relación con su productividad laboral durante el período de trabajo remoto. Es importante destacar que obtener un Alfa de Cronbach de este nivel no es una tarea sencilla, ya que requiere un diseño cuidadoso y riguroso del instrumento, así como una validación exhaustiva del mismo. Esto demuestra el compromiso del investigador con la calidad y la rigurosidad de su investigación, y aumenta la confianza en los resultados obtenidos. Además, un instrumento con una fiabilidad tan alta reduce significativamente el riesgo de errores de medición y aumenta la validez de las inferencias y conclusiones derivadas de los datos recopilados. Esto es particularmente importante en investigaciones que abordan temas complejos y multidimensionales, como el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral.

C. Análisis de fiabilidad del instrumento completo

Según la Tabla 3, el coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento completo, que incluye los ítems de ambas variables ("Trabajo remoto" y "Productividad laboral"),

es 0,870. Este valor se considera un nivel bueno de fiabilidad según los estándares ampliamente aceptados en la investigación científica. Es importante destacar que el cálculo del Alfa de Cronbach para el instrumento completo brinda una evaluación integral de la consistencia interna de todas las preguntas o ítems utilizados para medir ambas variables en conjunto. Esto es particularmente relevante en el contexto de la investigación, ya que el objetivo principal es analizar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral, lo que implica la interacción y relación entre estas dos variables. Un valor de 0,870 indica que las 32 preguntas o ítems que conforman el instrumento completo tienen una correlación adecuada entre sí y miden de manera confiable y coherente los constructos teóricos de "Trabajo remoto" y "Productividad laboral", así como la relación entre ellos.

Tabla 3 Instrumento completo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	32

Este nivel de fiabilidad es particularmente valioso en investigaciones que abordan fenómenos multidimensionales y complejos, como es el caso del estudio del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral. Un instrumento con una consistencia interna adecuada garantiza que los datos recopilados sean precisos y confiables, lo que a su vez permite realizar inferencias válidas y extraer conclusiones sólidas a partir de los resultados obtenidos. Además, es importante destacar que el Alfa de Cronbach puede verse influenciado por el número de ítems que componen el instrumento. En este caso, al tratarse de un instrumento con 32 preguntas, un valor de 0,870 es particularmente notable, ya que, a mayor número de ítems, es más difícil obtener un coeficiente de fiabilidad alto.

4.1.2. Prueba de normalidad

En el análisis de datos, es fundamental determinar si los datos siguen una distribución normal o no, ya que esto influye en la elección de las pruebas estadísticas adecuadas para el análisis inferencial. La prueba de normalidad es una herramienta estadística que nos

permite evaluar si los datos se ajustan a una distribución normal o gaussiana. En el análisis de nuestros datos, se muestran los resultados de dos pruebas de normalidad ampliamente utilizadas: la prueba de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Shapiro-Wilk. Ambas pruebas contrastan la hipótesis nula de que los datos provienen de una distribución normal. Al analizar los resultados, podemos observar que tanto para la variable independiente "Trabajo remoto" como para la variable dependiente "Productividad Laboral", y sus respectivas dimensiones, los valores de significancia (Sig.) son menores a 0.05 en ambas pruebas (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk). Esto indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal.

Esta falta de normalidad en los datos puede deberse a diversos factores, como la presencia de valores atípicos (outliers), asimetría en la distribución o la naturaleza de las variables estudiadas, que pueden no ajustarse a una distribución gaussiana. Cuando los datos no cumplen el supuesto de normalidad, se recomienda utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial. Estas pruebas no requieren el supuesto de normalidad y son más robustas ante violaciones de este supuesto.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I.: Trabajo remoto	,135	390	,000	,962	390	,000
D1: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	,142	390	,000	,953	390	,000
D2: Políticas y Lineamientos Institucionales	,206	390	,000	,931	390	,000
D3: Condiciones Laborales	,165	390	,000	,941	390	,000
D4: Bienestar y Soporte Emocional	,280	390	,000	,887	390	,000
V.D.: Productividad Laboral	,286	390	,000	,807	390	,000
DIM1: Eficiencia y Calidad del Trabajo	,338	390	,000	,789	390	,000

DIM2: Motivación y Compromiso Laboral	,284	390	,000	,855	390	,000
DIM3: Colaboración y Trabajo en Equipo	,364	390	,000	,790	390	,000
DIM4: Continuidad y Calidad del Servicio	,305	390	,000	,806	390	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Es importante mencionar que la falta de normalidad no invalida los resultados de la investigación, sino que implica la necesidad de utilizar métodos estadísticos adecuados para el análisis de los datos. En su caso, al trabajar con variables relacionadas con el comportamiento humano y factores sociales, es común encontrar distribuciones no normales.

4.1.3. Análisis de las variables a través de la prueba de Chi-cuadrado

La prueba de Chi-cuadrado es una herramienta estadística no paramétrica que se utiliza ampliamente en investigaciones en las ciencias sociales, comportamentales y de la salud, entre otras áreas. Esta prueba es particularmente útil cuando se trabaja con datos que no cumplen los supuestos de normalidad y homocedasticidad requeridos por las pruebas paramétricas. En la presente investigación, al evaluar el supuesto de normalidad a través de pruebas como Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, se determinó que los datos no seguían una distribución normal. En este contexto, la prueba de Chi-cuadrado se presenta como una alternativa robusta y adecuada para analizar la relación entre sus variables de interés.

La prueba de Chi-cuadrado se basa en la comparación de las frecuencias observadas en los datos con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis nula de independencia entre las variables. Cuanto mayor sea la diferencia entre las frecuencias observadas y esperadas, mayor será el valor de Chi-cuadrado, lo que indica una mayor evidencia en contra de la hipótesis nula. Uno de los aspectos fundamentales de la prueba de Chi-cuadrado es que es una prueba de independencia, lo que significa que evalúa si las variables son estadísticamente independientes o si existe una relación significativa entre ellas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta prueba no proporciona información sobre

la magnitud o la dirección de la relación, sino simplemente si existe una asociación significativa o no.

Pruebas NPar

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
V.I.: Trabajo remoto	390	42,44	5,084	24	56
V.D.: Productividad Laboral	390	66,12	5,683	60	78

Tabla 4 Análisis de las variables a través de la prueba Chi-cuadrado

Estadísticos de prueba		
	V.I.: Trabajo remoto	V.D.: Productividad Laboral
Chi-cuadrado	522,600 ^a	451,805 ^b
gl	26	16
Sig. asin.	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 14,4.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 22,9.

En el caso de las variables "Trabajo remoto" y "Productividad Laboral", al rechazar la hipótesis nula de independencia debido a los valores de significancia obtenidos, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables. Este hallazgo es relevante y abre la puerta para investigaciones adicionales que profundicen en la naturaleza y las implicaciones de esta relación. Es importante destacar que la prueba de Chi-cuadrado es una herramienta poderosa, pero también tiene algunas limitaciones y supuestos que deben tenerse en cuenta. Por ejemplo, se asume que las observaciones son independientes y que las frecuencias esperadas no son demasiado pequeñas (generalmente se recomienda que no sean menores a 5).

Al analizar los resultados de la prueba de Chi-cuadrado para la variable "Productividad Laboral", encontramos un valor de Chi-cuadrado de 451,805, con 16 grados de libertad y un valor de significancia asintótica de 0,000. Este valor de significancia extremadamente pequeño, mucho menor que el nivel de significancia

comúnmente utilizado de 0,05, proporciona evidencia contundente para rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables. Esto implica que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable "Productividad Laboral" y la variable independiente "Trabajo remoto". En otras palabras, los niveles de productividad laboral observados en la muestra de estudio no son independientes de las condiciones y características del trabajo remoto implementado durante la Emergencia Sanitaria de 2021.

Es importante destacar que el valor de Chi-cuadrado obtenido para la variable "Productividad Laboral" (451,805) es relativamente alto, lo que sugiere una fuerte asociación entre las variables. Cuanto mayor sea el valor de Chi-cuadrado, más robusta es la evidencia en contra de la hipótesis nula de independencia. Además, el hecho de que los resultados para ambas variables, tanto la independiente como la dependiente, rechacen la hipótesis nula de independencia, refuerza la solidez de los hallazgos y la evidencia de una relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la prueba de Chi-cuadrado no proporciona información sobre la naturaleza o la dirección de la relación entre las variables. Para comprender mejor la dinámica de esta relación y su magnitud, se requieren análisis adicionales, como medidas de asociación, modelos de regresión o análisis de correspondencia múltiple, dependiendo de los objetivos específicos de la investigación.

En el contexto de su estudio, estos hallazgos son de gran relevancia, ya que sugieren que las estrategias y modalidades de trabajo remoto implementadas durante la Emergencia Sanitaria de 2021 tuvieron un impacto significativo en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN. Esta relación puede tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos, la implementación de políticas de trabajo remoto y la optimización de la productividad en situaciones de emergencia o crisis. Es importante continuar explorando y analizando esta relación, profundizando en los factores específicos que la influyen y desarrollando estrategias y recomendaciones basadas en evidencia para maximizar los beneficios del trabajo remoto sin comprometer la productividad laboral, los cuales se ampliarán más a detalle más adelante.

4.2. Resultados descriptivos

En esta sección, se presentan los resultados descriptivos obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados en la presente investigación. Estos resultados brindan una visión general de las características de la muestra estudiada y proporcionan información valiosa sobre las variables "Trabajo remoto" y "Productividad laboral", así como sus respectivas dimensiones. A través de estadísticos descriptivos como medidas de tendencia central, dispersión y distribución de frecuencias, se analizan los datos recolectados mediante el instrumento aplicado a los 390 funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) que participaron en el estudio.

Los resultados descriptivos presentados a continuación permiten comprender de manera detallada los niveles de trabajo remoto y productividad laboral reportados por los funcionarios durante la Emergencia Sanitaria de 2021. Además, se examina la distribución de los datos en relación con las dimensiones específicas de cada variable, brindando información valiosa para el posterior análisis inferencial y la interpretación de los hallazgos.

Esta sección sienta las bases para el análisis más profundo de las relaciones entre las variables y dimensiones, y proporciona un contexto sólido para la interpretación de los resultados en función de los objetivos planteados en la investigación. Los hallazgos descriptivos presentados a continuación son fundamentales para comprender la dinámica del trabajo remoto y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante un período de crisis sin precedentes.

4.2.1. Análisis de las variables de control

Las variables de control en este estudio incluyen género, estado civil, edad y grado de instrucción de los participantes. Estas variables son esenciales para obtener una comprensión detallada de las características socioeconómicas y demográficas de la muestra. Además, estas variables permiten un análisis más robusto de las relaciones y comportamientos observados entre la variable independiente (trabajo remoto) y la variable dependiente (productividad laboral).

- **Género.** El género de los participantes puede influir en la forma en que perciben y responden al trabajo remoto. Es crucial considerar las diferencias de género para identificar posibles disparidades y asegurar que los resultados del estudio sean representativos de toda la población.
- **Estado civil.** El estado civil puede afectar el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual, a su vez, puede influir en la productividad laboral. Por ejemplo, las responsabilidades familiares pueden variar significativamente entre personas casadas y solteras, afectando su capacidad para adaptarse al trabajo remoto.
- **Edad.** La edad de los participantes es otra variable clave, ya que diferentes grupos de edad pueden tener distintas habilidades tecnológicas, niveles de experiencia laboral y preferencias en cuanto a métodos de trabajo. Analizar la influencia de la edad permitirá comprender mejor cómo el trabajo remoto impacta en la productividad a lo largo de diferentes etapas de la vida profesional.
- **Grado de instrucción.** El nivel educativo de los participantes puede correlacionarse con sus habilidades para gestionar el trabajo remoto y adaptarse a nuevas tecnologías y métodos de trabajo. Un mayor grado de instrucción podría estar asociado con una mayor capacidad para mantener la productividad en un entorno de trabajo remoto.

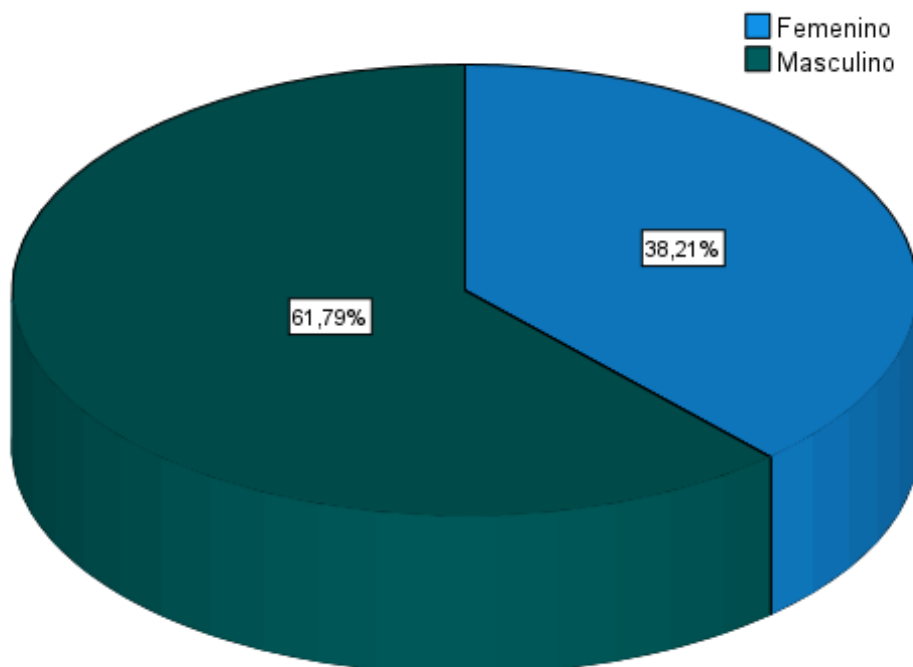
Considerar estas variables de control permitirá un análisis más detallado y preciso, ayudando a desentrañar las complejidades de cómo el trabajo remoto influye en la productividad laboral. Al controlar estas variables, se podrá identificar con mayor precisión si los cambios en la productividad se deben al trabajo remoto o si están influenciados por factores sociodemográficos específicos.

Análisis del género de los participantes

En cuanto al género de los participantes, se observa que el 61.79% son hombres y el 38.21% son mujeres. Este resultado evidencia una notable desigualdad de género en la SUTRAN, sugiriendo la necesidad de implementar políticas que promuevan la igualdad de género en las instituciones públicas. La disparidad observada destaca la persistencia de brechas significativas en la reinserción laboral de las mujeres. Por lo tanto, es de suma importancia desarrollar e implementar políticas adecuadas que fomenten el

empoderamiento femenino dentro de la SUTRAN y otras entidades públicas, con el fin de reducir estas brechas y promover una mayor equidad de género en el ámbito laboral.

Figura 1 Género de los participantes



Análisis del estado civil de los participantes

En cuanto al estado civil de los participantes, se observa que el 70.51% son solteros, el 22.56% son casados, el 4.10% están divorciados y el 2.82% son separados. Estos datos reflejan una preponderancia de empleados solteros en la SUTRAN, lo que puede tener implicaciones significativas en el análisis del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral por los siguientes motivos:

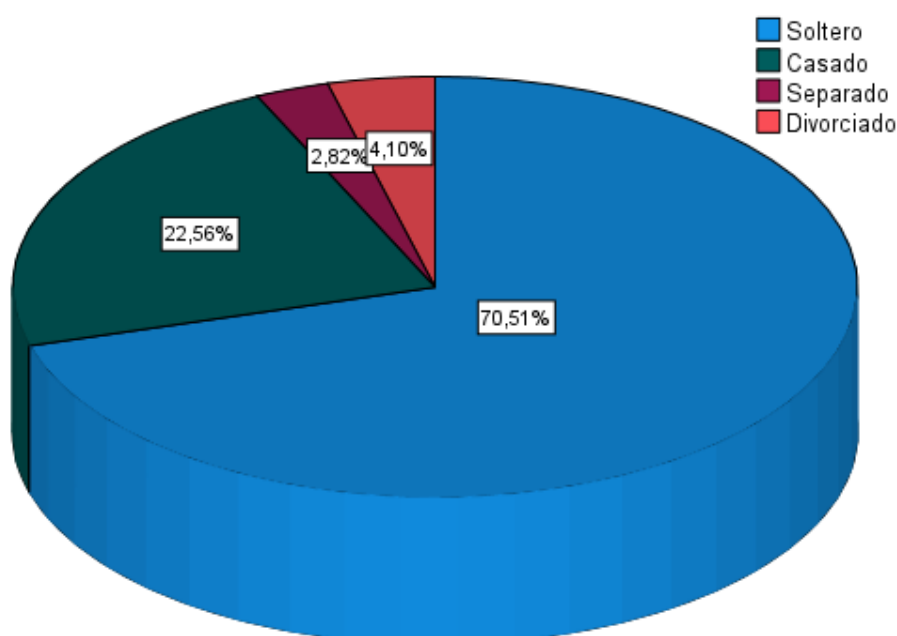
- **Solteros (70.51%).** La alta proporción de empleados solteros sugiere que la mayoría de los participantes pueden tener menos responsabilidades familiares inmediatas, lo que podría influir en su capacidad para adaptarse al trabajo remoto. La flexibilidad y la disponibilidad de tiempo pueden ser mayores en este grupo, posiblemente afectando positivamente su productividad.
- **Casados (22.56%).** Los empleados casados, que representan poco más de una quinta parte de la muestra, pueden enfrentar diferentes desafíos y beneficios con respecto al trabajo remoto. Las responsabilidades familiares y la necesidad de

equilibrar el trabajo con la vida personal pueden influir en su percepción y efectividad en un entorno de trabajo remoto.

- **Divorciados (4.10%)** y **Separados (2.82%)**. Aunque representan un porcentaje menor de la muestra, es importante considerar a los empleados divorciados y separados. Estos grupos pueden enfrentar desafíos específicos, como la adaptación a un nuevo equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que podría afectar su productividad. También pueden tener responsabilidades familiares que influyan en su experiencia del trabajo remoto.

Analizar el estado civil de los participantes proporciona una visión más completa de cómo las diferentes circunstancias personales pueden influir en la productividad laboral en un entorno de trabajo remoto. Comprender estas dinámicas es crucial para diseñar políticas y estrategias que apoyen a todos los empleados, independientemente de su estado civil, y para maximizar los beneficios del trabajo remoto en términos de productividad y bienestar.

Figura 2 Estado civil



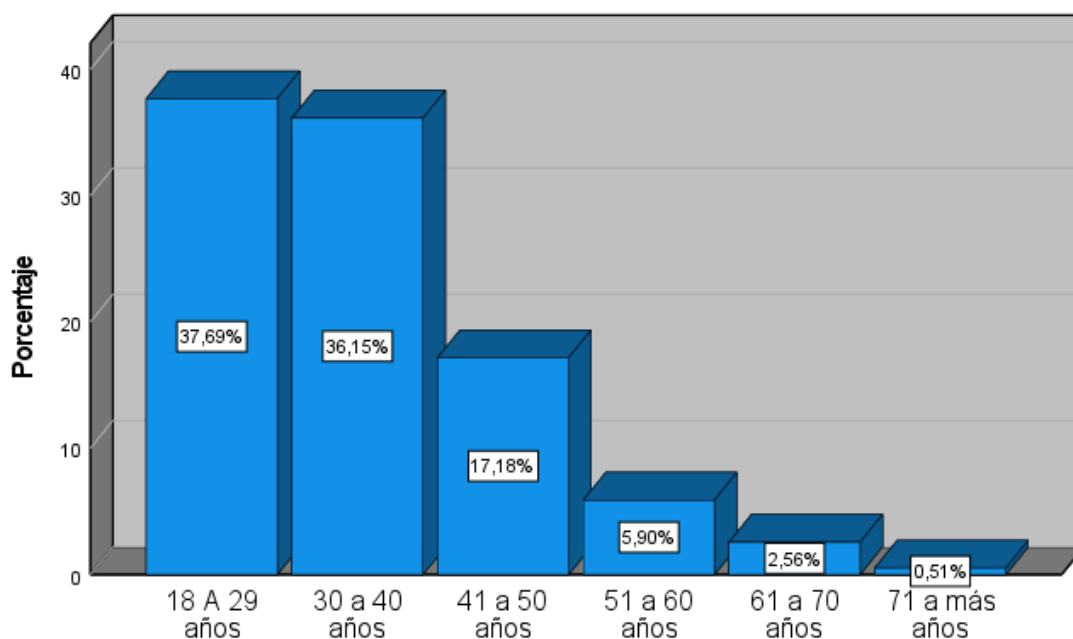
Análisis de la edad de los participantes

En cuanto a la edad de los participantes, se observa que la población joven predomina en la SUTRAN, con un 37.69% de los funcionarios en el rango de 18 a 29 años. En segundo lugar, se encuentran los funcionarios de entre 30 y 40 años, representando el 36.15%. El tercer grupo más numeroso incluye a aquellos entre 41 y 50 años, con un 17.18%. Además, los funcionarios de 51 a 60 años constituyen el 5.90% de la muestra, seguidos por el grupo de 61 a 70 años con un 2.56%. Finalmente, un pequeño porcentaje de los participantes, el 0.51%, tiene más de 71 años, quienes cobran importancia por los siguientes motivos:

- **Jóvenes** (18-29 años, 37.69%). La alta representación de jóvenes sugiere una fuerza laboral dinámica y potencialmente más adaptativa a las tecnologías necesarias para el trabajo remoto. Sin embargo, su relativa inexperiencia puede ser un factor que afecte tanto positiva como negativamente su productividad en un entorno de trabajo remoto.
- **Adultos jóvenes** (30-40 años, 36.15%). Este grupo, que constituye una proporción significativa de la muestra, puede combinar un equilibrio de experiencia profesional y adaptabilidad tecnológica. Los desafíos y beneficios del trabajo remoto para este grupo pueden estar relacionados con sus responsabilidades familiares y su experiencia laboral previa.
- **Adultos maduros** (41-50 años, 17.18%). Los empleados en este rango de edad aportan una considerable experiencia y pueden tener un conocimiento profundo de las operaciones y procedimientos de la SUTRAN. Sin embargo, pueden enfrentar más dificultades en adaptarse a nuevas tecnologías comparado con los grupos más jóvenes.
- **Mayores** (51-60 años, 5.90%). Este grupo menor en cantidad puede poseer vasta experiencia, pero también puede encontrar más dificultades para adaptarse a las tecnologías y modalidades de trabajo remoto. Las políticas de apoyo y formación específica pueden ser cruciales para este grupo.
- **Edad avanzada** (61-70 años, 2.56%) y **Más de 71 años** (0.51%). Estos grupos representan una pequeña fracción de la fuerza laboral, y es probable que enfrenten

desafíos significativos relacionados con la adopción de nuevas tecnologías y el ajuste a métodos de trabajo remoto. Sin embargo, su experiencia y conocimiento institucional pueden ser recursos valiosos para la organización.

Figura 3 Edad de los participantes



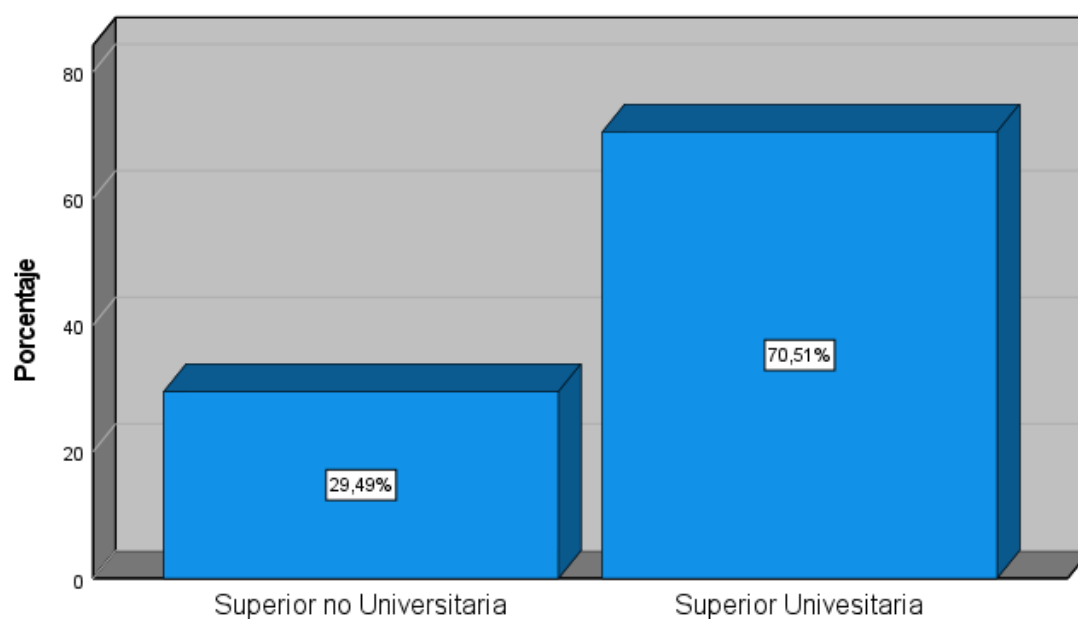
Comprender la distribución etaria de los funcionarios de la SUTRAN y cómo cada grupo etario responde al trabajo remoto es esencial para desarrollar estrategias de gestión y apoyo específicas. Este análisis permite diseñar políticas que no solo fomenten la productividad, sino que también promuevan el bienestar de todos los empleados, teniendo en cuenta sus diferentes necesidades y capacidades.

Análisis del grado de instrucción de los participantes

De igual manera, es crucial conocer el grado de instrucción de los participantes para evaluar cómo la formación profesional influye en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN. Los datos muestran que un 70.51% de los participantes poseen un grado de instrucción superior universitaria, mientras que el 29.49% tienen un grado de instrucción superior no universitaria (instrucción técnica), lo cual implica lo siguiente:

- **Instrucción superior universitaria (70.51%).** La mayoría de los participantes cuentan con educación universitaria, lo cual sugiere un alto nivel de preparación académica y habilidades teóricas avanzadas. Este grupo puede tener una mayor capacidad para adaptarse a entornos de trabajo complejos y demandantes, así como una mejor comprensión de las tecnologías y metodologías asociadas con el trabajo remoto. Además, la formación universitaria podría correlacionarse con una mayor capacidad de autogestión y planificación, factores importantes para mantener la productividad en un entorno remoto.
- **Instrucción superior no universitaria (29.49%).** Este grupo, con educación técnica, aporta habilidades prácticas y específicas que son esenciales para el funcionamiento de la SUTRAN. La formación técnica puede implicar una mayor habilidad en tareas operativas y una respuesta más rápida a problemas prácticos. Sin embargo, es posible que este grupo enfrente desafíos adicionales al adaptarse a las tecnologías digitales y al entorno del trabajo remoto, lo que podría afectar su productividad de manera diferente en comparación con aquellos con formación universitaria.

Figura 4 Grado instrucción de los participantes



El análisis del grado de instrucción permite identificar cómo la formación académica y técnica influye en la capacidad de los funcionarios para adaptarse y rendir en un entorno de trabajo remoto. Comprender estas diferencias es fundamental para diseñar estrategias de capacitación y apoyo que optimicen la productividad de todos los empleados, independientemente de su nivel de instrucción. Además, este conocimiento puede guiar la implementación de políticas de desarrollo profesional que refuercen las habilidades necesarias para el trabajo remoto, asegurando que todos los funcionarios puedan desempeñarse eficazmente en sus roles.

4.2.2. Análisis de la variable independiente “trabajo remoto” y sus dimensiones a través de la Tendencia Central

La variable "Trabajo Remoto" se ha evaluado a través de diversas dimensiones clave, cada una de las cuales influye en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021. A continuación, se presenta un análisis detallado de las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) para la variable independiente y sus dimensiones.

Análisis de la variable independiente “Trabajo remoto”

- Media: 4244
- Mediana: 4300
- Moda: 43

La media de la variable independiente "Trabajo remoto" es 4244, lo que sugiere que, en promedio, el puntaje de trabajo remoto se sitúa en este valor. La mediana, ligeramente superior en 4300, indica que la mitad de los participantes tienen un puntaje igual o menor a este valor, mostrando una distribución ligeramente sesgada hacia valores más bajos. La moda, significativamente menor en 43, sugiere que el valor más frecuente es considerablemente inferior a la media y la mediana, lo que puede indicar la presencia de una o varias puntuaciones extremadamente bajas que afectan la distribución, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 5 Análisis de la variable independiente y sus dimensiones a través de la tendencia central

		Estadísticos				
		V.I.: Trabajo remoto	D1: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	D2: Políticas y Lineamientos Institucionales	D3: Condiciones Laborales	D4: Bienestar y Soporte Emocional
N	Válido	390	390	390	390	390
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		42,44	10,23	10,71	13,39	8,10
Mediana		43,00	10,00	11,00	14,00	8,00
Moda		43	9	11	14	8
Desv. Desviación		5,084	1,863	1,649	1,490	1,643
Varianza		25,846	3,470	2,720	2,219	2,699

Análisis de las dimensiones

- **Dimensión 1: Tecnologías de la información y comunicación (TIC).** Para la dimensión TIC, la media es 1023 y la mediana es 1000, indicando una distribución bastante centrada con valores centrales muy cercanos. La moda es 9, lo cual es notablemente más bajo que la media y la mediana, sugiriendo que hay un número significativo de puntuaciones bajas en esta dimensión.
- **Dimensión 2: Políticas y lineamientos institucionales.** En la dimensión de Políticas y Lineamientos Institucionales, la media es 1071 y la mediana es 1100, mostrando nuevamente una distribución centrada con valores centrales cercanos. La moda de 11, aunque baja, no es tan extrema como en la dimensión TIC, sugiriendo una distribución más uniforme pero aún con puntuaciones bajas frecuentes.
- **Dimensión 3: Condiciones laborales.** Para la dimensión de Condiciones Laborales, la media es 1339 y la mediana es 1400, indicando una distribución centrada, pero con un sesgo leve hacia valores más bajos. La moda de 14 es baja comparada con la media y la mediana, lo que implica la presencia de puntuaciones bajas, pero no tan extremas como en otras dimensiones.

- **Dimensión 4: Bienestar y soporte emocional.** La dimensión de Bienestar y Soporte Emocional muestra una media de 810 y una mediana de 800, lo que sugiere una distribución muy centrada con valores similares. La moda de 8, siendo baja, indica que hay puntuaciones bajas frecuentes, pero no tan extremas, similar a las otras dimensiones.

En conclusión, el análisis de las medidas de tendencia central para la variable independiente "Trabajo Remoto" y sus dimensiones revela lo siguiente:

- **Distribución general.** La media y la mediana de todas las dimensiones son relativamente cercanas, sugiriendo distribuciones centradas con un leve sesgo hacia valores más bajos en algunas dimensiones.
- **Moda baja.** La moda significativamente más baja en todas las dimensiones indica que hay puntuaciones bajas recurrentes, lo que podría estar afectando la percepción general del trabajo remoto y su impacto en la productividad.
- **Variabilidad.** Las desviaciones estándar y las varianzas indican una alta variabilidad en los puntajes, especialmente en la dimensión TIC, sugiriendo que los participantes tienen experiencias muy diversas con las tecnologías de información y comunicación durante el trabajo remoto.

Este análisis es crucial para identificar áreas específicas donde se necesita mejorar la infraestructura y el apoyo institucional para maximizar la efectividad del trabajo remoto y, en consecuencia, mejorar la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN.

4.2.3. Análisis de la variable dependiente “productividad laboral” y sus dimensiones a través de la tendencia central

La variable "Productividad laboral" se ha evaluado mediante cuatro dimensiones clave: eficiencia y calidad del trabajo, motivación y compromiso laboral, colaboración y trabajo en equipo, y continuidad y calidad del servicio. A continuación, se presenta un análisis detallado de las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) para la variable dependiente y sus dimensiones:

A. Análisis de la variable dependiente “Productividad laboral”

La media de la variable dependiente "Productividad Laboral" es 6612, indicando el valor promedio de productividad laboral entre los participantes. La mediana, ligeramente inferior en 6300, sugiere que la mitad de los participantes tienen una productividad igual o menor a este valor. La moda, mucho más baja en 63, indica que el valor más frecuente es significativamente inferior a la media y la mediana, sugiriendo la presencia de algunos valores extremadamente bajos en la distribución.

Tabla 6 Análisis de la variable dependiente y sus dimensiones a través de la Tendencia Central

		Estadísticos				
		V.D.: Productividad Laboral	DIM1: Eficiencia y Calidad del Trabajo	DIM2: Motivación y Compromiso Laboral	DIM3: Colaboración y Trabajo en Equipo	DIM4: Continuidad y Calidad del Servicio
N	Válido	390	390	390	390	390
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		66,12	16,69	16,44	16,69	16,30
Mediana		63,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Moda		63	16	16	16	16
Desv. Desviación		5,683	1,552	1,559	1,741	1,556
Varianza		32,298	2,410	2,432	3,032	2,421

B. Análisis de las dimensiones de la variable dependiente “Productividad laboral”

- **Dimensión 1: Eficiencia y calidad del trabajo.** Como podemos apreciar los resultados de la tabla anterior, para la dimensión de eficiencia y calidad del trabajo, la media es 1669 y la mediana es 1600, lo que indica una distribución centrada con valores cercanos. La moda de 16, notablemente más baja, sugiere que hay una frecuencia considerable de puntuaciones bajas en esta dimensión, lo

que puede reflejar desafíos específicos en mantener la eficiencia y la calidad del trabajo en un entorno de trabajo remoto.

- **Dimensión 2: Motivación y compromiso laboral.** La dimensión de Motivación y Compromiso Laboral muestra una media de 1644 y una mediana de 1600, similar a la dimensión anterior, indicando una distribución centrada. La moda de 16 nuevamente sugiere una frecuencia de puntuaciones bajas, lo que puede indicar dificultades en mantener la motivación y el compromiso laboral entre los participantes.
- **Dimensión 3: colaboración y trabajo en equipo.** En la dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo, la media es 1669 y la mediana es 1600, con una moda de 16. Este patrón es consistente con las dimensiones anteriores, mostrando puntuaciones frecuentes bajas y sugiriendo posibles problemas en la colaboración y el trabajo en equipo en un entorno remoto.
- **Dimensión 4: Continuidad y calidad del servicio.** Para la dimensión de Continuidad y Calidad del Servicio, la media es 1630 y la mediana es 1600, con una moda de 16. Esta dimensión también muestra una distribución similar a las otras, con puntuaciones bajas frecuentes que pueden reflejar dificultades en mantener la continuidad y calidad del servicio durante el trabajo remoto.

En conclusión, el análisis de las medidas de tendencia central para la variable dependiente "Productividad laboral" y sus dimensiones revela los siguientes puntos clave:

- **Distribución general.** La media y la mediana de todas las dimensiones son relativamente cercanas, indicando distribuciones centradas. Sin embargo, la moda significativamente más baja en todas las dimensiones sugiere la presencia de puntuaciones bajas frecuentes.

- **Moda baja.** La moda baja en todas las dimensiones indica que hay una frecuencia considerable de puntuaciones bajas, lo que puede señalar áreas problemáticas específicas que deben abordarse para mejorar la productividad laboral.
- **Variabilidad.** Las desviaciones estándar y las varianzas indican una alta variabilidad en los puntajes, sugiriendo que los participantes tienen experiencias diversas con la productividad laboral en el entorno de trabajo remoto.

Este análisis proporciona una visión clara de las áreas que necesitan atención para mejorar la productividad laboral en un entorno de trabajo remoto. Identificar y abordar las causas subyacentes de las puntuaciones bajas frecuentes es crucial para desarrollar estrategias efectivas que mejoren la eficiencia, motivación, colaboración y calidad del servicio de los funcionarios de la SUTRAN.

4.2.4 Análisis de los niveles de eficiencia de la variable independiente “trabajo remoto” y sus dimensiones

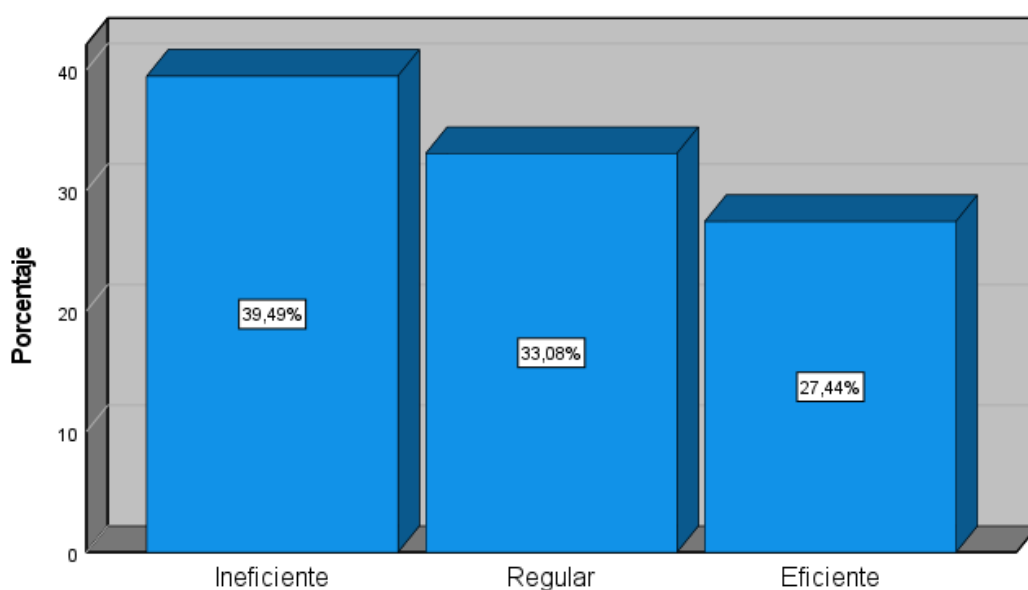
En el análisis de los niveles de eficiencia de la variable independiente "Trabajo Remoto" y sus dimensiones, se han identificado tres niveles: ineficiente, regular y eficiente. A continuación, se presenta una interpretación detallada de los resultados obtenidos a partir de los gráficos correspondientes.

El análisis de los niveles de eficiencia de la variable "Trabajo Remoto" muestra una predominancia del nivel ineficiente, con un 39.49%. En segundo lugar, se encuentra el nivel regular con un 33.08%, y finalmente, el nivel eficiente alcanza solo un 27.44%. Estos resultados indican claramente que la implementación del trabajo remoto en la SUTRAN durante la emergencia sanitaria no ha logrado la eficiencia deseada. A continuación, se analizan los tres niveles:

- **Nivel Ineficiente (39.49%).** Este alto porcentaje sugiere que una parte significativa de los empleados ha enfrentado dificultades para adaptarse al trabajo remoto, posiblemente debido a la falta de infraestructura adecuada, formación insuficiente en el uso de tecnologías, y problemas relacionados con la gestión del trabajo a distancia.

- **Nivel Regular (33.08%).** Este grupo indica una adaptación parcial, donde los empleados han logrado cierto nivel de productividad, pero aún enfrentan barreras significativas para alcanzar la eficiencia plena.
- **Nivel Eficiente (27.44%).** Aunque es el menor porcentaje, muestra que una parte de los empleados ha podido adaptarse exitosamente al trabajo remoto, logrando mantener o incluso mejorar su productividad.

Figura 5 Análisis de los niveles de eficiencia en la variable independiente "Trabajo remoto"



Análisis de las dimensiones de la variable independiente “Trabajo remoto”

A. Dimensión 1: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

El análisis de la eficiencia en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el contexto del trabajo remoto revela una distribución particular entre los niveles de eficiencia. A continuación, se presenta un análisis detallado e interpretativo de los resultados:

Nivel Ineficiente (36.15%). Un porcentaje significativo de los empleados encuentra que el uso de TIC en el trabajo remoto es ineficiente. Este resultado sugiere varios problemas potenciales:

- **Acceso limitado a herramientas.** Los empleados pueden no tener acceso adecuado a las herramientas y tecnologías necesarias para trabajar de manera eficiente desde casa. Esto puede incluir hardware insuficiente o software inapropiado.
- **Falta de formación.** La capacitación insuficiente en el uso de nuevas tecnologías puede haber dejado a muchos empleados sin las habilidades necesarias para utilizar las TIC de manera efectiva.
- **Problemas de conectividad.** La conectividad a internet inconsistente o deficiente puede haber afectado negativamente la capacidad de los empleados para trabajar de manera continua y productiva.

Nivel Regular (35.64%). Una proporción considerable de empleados percibe el uso de TIC como regular, indicando una implementación adecuada, pero con áreas que requieren mejoras. Esto puede interpretarse como:

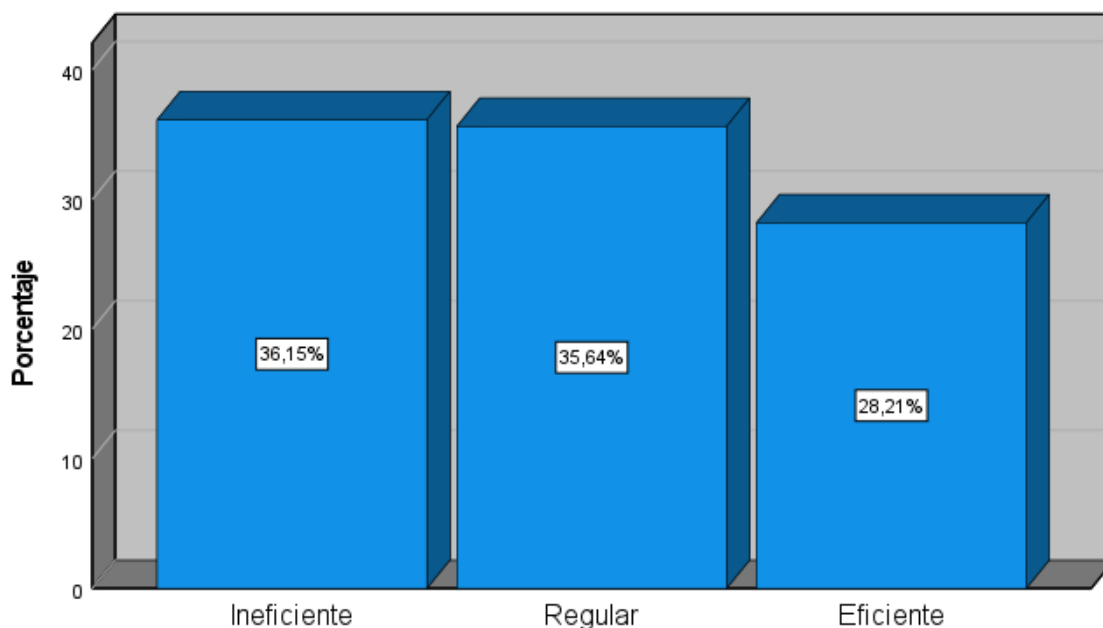
- **Suficiencia básica.** Las herramientas y tecnologías proporcionadas son adecuadas para las tareas básicas, pero pueden no ser suficientes para tareas más complejas o para optimizar completamente la productividad.
- **Formación parcial.** Algunos empleados pueden haber recibido capacitación básica, pero pueden necesitar formación adicional para aprovechar al máximo las TIC.
- **Variabilidad en la conectividad.** Mientras que algunos empleados pueden tener buena conectividad, otros pueden experimentar problemas esporádicos, afectando la uniformidad de la eficiencia.

Nivel Eficiente (28.21%). Una minoría significativa de empleados encuentra que el uso de TIC es eficiente, sugiriendo que para este grupo:

- **Acceso completo y adecuado.** Los empleados tienen acceso a todas las herramientas y tecnologías necesarias y adecuadas para sus roles específicos, permitiéndoles trabajar de manera efectiva.

- **Alta competencia en TIC.** Este grupo puede haber recibido una formación completa y estar altamente competente en el uso de las tecnologías requeridas, maximizando su eficiencia.
- **Buena conectividad.** La conectividad a internet es confiable y consistente, permitiendo una experiencia de trabajo remoto sin interrupciones.

Figura 6 Niveles de eficiencia dimensión 1 “TIC”



En conclusión, el análisis de la dimensión de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) muestra una distribución equilibrada entre los niveles ineficiente (36.15%), regular (35.64%) y eficiente (28.21%). Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los empleados ha encontrado formas de trabajar eficientemente con las TIC, una proporción considerable todavía enfrenta desafíos importantes. Los problemas de acceso a herramientas adecuadas, la falta de formación en el uso de nuevas tecnologías y las dificultades con la conectividad a internet son factores clave que contribuyen a la percepción de ineficiencia.

B. Dimensión 2: Políticas y lineamientos institucionales

La evaluación de la eficiencia de las políticas y lineamientos institucionales en el contexto del trabajo remoto revela que esta dimensión tiene una distribución particular de niveles de eficiencia entre los participantes. A continuación, se presenta un análisis detallado de estos resultados:

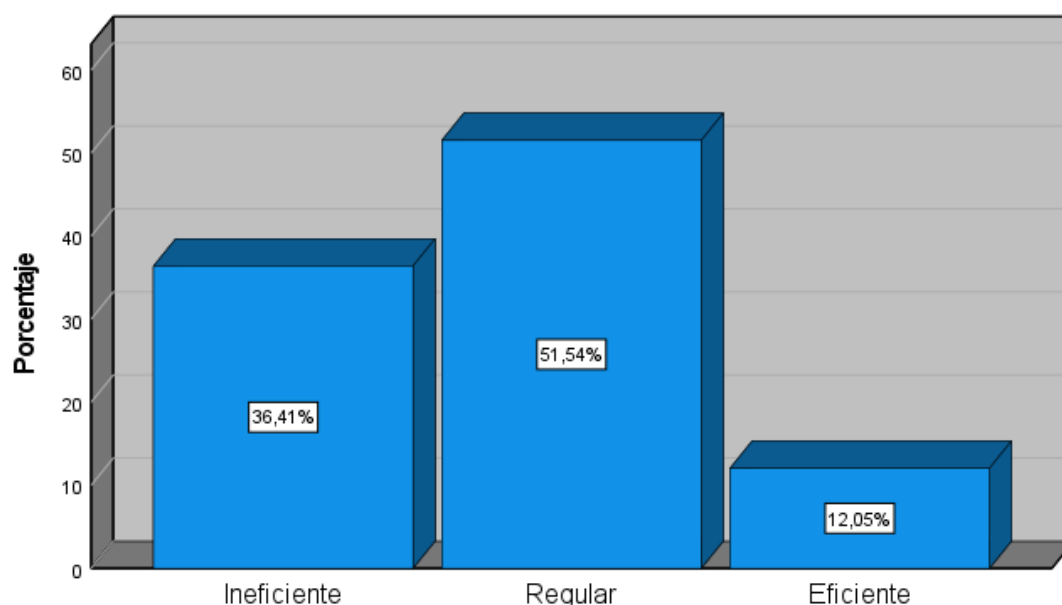
Nivel Ineficiente (36.41%). Un porcentaje significativo de los empleados percibe que las políticas y lineamientos institucionales implementados para el trabajo remoto son ineficientes. Este alto nivel de ineficiencia sugiere varios problemas potenciales:

- **Comunicación inadecuada.** Las políticas pueden no haberse comunicado de manera efectiva, llevando a confusión e inconsistencia en su aplicación.
- **Implementación insuficiente.** Las políticas podrían no estar suficientemente desarrolladas o aplicadas de manera uniforme, resultando en una falta de apoyo adecuado para los empleados.
- **Adaptabilidad baja.** Las políticas existentes pueden no haber sido adaptadas adecuadamente a las necesidades específicas del trabajo remoto, mostrando una desconexión entre las normativas y la realidad operativa de los empleados.

Nivel Regular (51.54%). Más de la mitad de los empleados considera que las políticas y lineamientos son regulares, indicando una implementación aceptable, pero con margen considerable para mejoras. Esto puede interpretarse como:

- **Cumplimiento básico.** Las políticas proporcionan un marco básico de funcionamiento, pero no abordan todas las necesidades o desafíos del trabajo remoto de manera integral.
- **Soporte inconsistente.** Aunque existen lineamientos, su efectividad varía, proporcionando apoyo adecuado en algunas áreas mientras que en otras pueden ser insuficientes.
- **Potencial de mejora.** Este grupo refleja que, con ajustes y optimizaciones, las políticas podrían llegar a ser más efectivas y satisfactorias para los empleados.

Figura 7 Niveles de eficiencia dimensión 2 "Políticas y lineamientos institucionales"



Nivel Eficiente (12.05%). Una minoría de los empleados encuentra que las políticas y lineamientos son eficientes. Este grupo reducido sugiere que:

- **Políticas bien definidas.** Para estos empleados, las políticas y lineamientos están bien definidos y aplicados, proporcionando el apoyo necesario para trabajar de manera efectiva desde casa.
- **Adaptación exitosa.** Este grupo ha logrado adaptarse adecuadamente a las normativas, lo cual puede estar vinculado a su rol específico, su capacidad de auto-gestión o una mejor comunicación y entendimiento de las políticas.
- **Ejemplos de buenas prácticas.** Estos casos de eficiencia pueden servir como modelos para desarrollar y extender las políticas exitosas a toda la organización.

En conclusión, el análisis de la dimensión de Políticas y Lineamientos Institucionales destaca una predominancia del nivel regular (51.54%) seguido por un nivel ineficiente considerable (36.41%) y un nivel eficiente minoritario (12.05%). Estos resultados sugieren que, si bien se han hecho esfuerzos significativos para establecer un marco normativo para el trabajo remoto, existen áreas clave que requieren mejoras sustanciales.

Las políticas y lineamientos actuales ofrecen una base, pero su comunicación y aplicación deben ser optimizadas para garantizar que todos los empleados reciban el

apoyo necesario. La alta proporción de empleados que perciben ineficiencia indica una necesidad urgente de revisar y fortalecer estas políticas para hacerlas más claras, accesibles y adaptadas a las realidades del trabajo remoto. Mejorar la formación sobre estas políticas, asegurar una comunicación clara y desarrollar mecanismos de feedback podrían ser pasos cruciales para aumentar la eficiencia y satisfacción de los empleados con respecto a los lineamientos institucionales durante el trabajo remoto.

C. Dimensión 3: Condiciones laborales

El análisis de la eficiencia en las condiciones laborales en el contexto del trabajo remoto muestra una distribución particular entre los niveles de eficiencia. A continuación, se presenta un análisis detallado e interpretativo de los resultados:

Nivel Ineficiente (49.23%). Una gran proporción de los empleados percibe que las condiciones laborales en el trabajo remoto son ineficientes. Este resultado refleja varios problemas clave:

- **Espacio de trabajo inadecuado.** Muchos empleados pueden no contar con un espacio de trabajo adecuado en sus hogares, lo que afecta negativamente su capacidad para trabajar de manera efectiva. La falta de un entorno dedicado y ergonómico puede contribuir a la distracción y a problemas de salud física.
- **Recursos insuficientes.** La falta de recursos esenciales, como muebles ergonómicos, equipos adecuados y suministros necesarios, puede limitar la productividad y aumentar el riesgo de lesiones laborales.
- **Interrupciones constantes.** Los empleados pueden enfrentar numerosas interrupciones y distracciones en el hogar, desde responsabilidades familiares hasta ruidos ambientales, que impiden mantener un enfoque constante en sus tareas laborales.

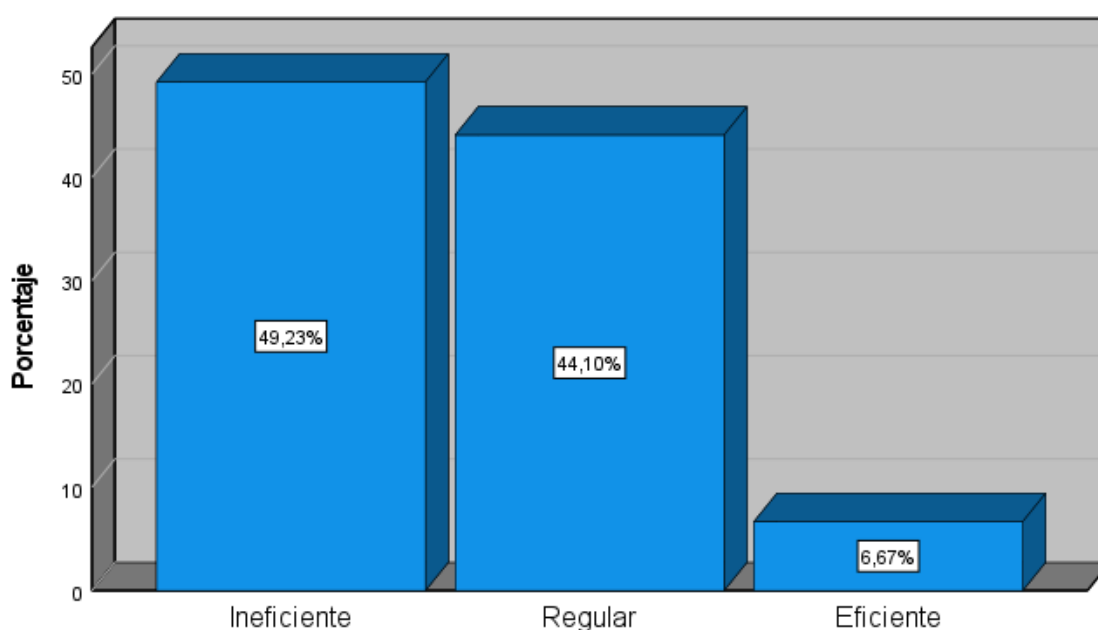
Nivel Regular (44.10%). Casi la mitad de los empleados percibe las condiciones laborales como regulares, lo que indica una adecuación básica, pero con áreas significativas para mejoras. Esto puede interpretarse como:

- **Adaptación parcial.** Los empleados han logrado adaptar sus espacios de trabajo de manera parcial, pero aún enfrentan desafíos que afectan su eficiencia.
- **Acceso a recursos limitado.** Aunque algunos recursos están disponibles, no son suficientes para garantizar un entorno de trabajo óptimo.
- **Gestión de interrupciones.** Los empleados han encontrado maneras de gestionar las interrupciones y distracciones, pero estas soluciones no siempre son completamente efectivas.

Nivel Eficiente (6.67%). Solo una pequeña minoría de empleados encuentra que las condiciones laborales son eficientes. Este grupo reducido sugiere que:

- **Espacios de trabajo óptimos.** Estos empleados disponen de un espacio de trabajo bien equipado y ergonómico que les permite desempeñar sus tareas sin problemas.
- **Recursos adecuados.** Tienen acceso a todos los recursos necesarios, lo que contribuye a un entorno de trabajo saludable y productivo.
- **Manejo efectivo de interrupciones.** Han desarrollado estrategias efectivas para minimizar las interrupciones y mantener un enfoque constante en sus tareas laborales.

Figura 8 Niveles de eficiencia dimensión 3 "Condiciones laborales"



En conclusión, el análisis de la dimensión de Condiciones Laborales revela una predominancia del nivel ineficiente (49.23%), seguido por un nivel regular (44.10%) y un nivel eficiente muy bajo (6.67%). Estos resultados sugieren que las condiciones laborales en el entorno de trabajo remoto presentan desafíos significativos para una gran mayoría de los empleados. Para mejorar la eficiencia en esta dimensión, es crucial abordar los siguientes aspectos:

- **Mejorar el espacio de trabajo.** Proporcionar a los empleados directrices y apoyo para crear espacios de trabajo ergonómicos y dedicados en sus hogares.
- **Aumentar el acceso a recursos.** Asegurar que todos los empleados tengan acceso a los recursos necesarios, como muebles ergonómicos y equipos adecuados.
- **Gestionar las interrupciones.** Desarrollar estrategias y políticas para ayudar a los empleados a gestionar y minimizar las interrupciones en sus hogares.

Abordar estos problemas puede mejorar significativamente las condiciones laborales y, en consecuencia, la productividad y bienestar de los empleados en el trabajo remoto. La implementación de medidas específicas para apoyar a los empleados en la creación de un entorno de trabajo eficiente es esencial para maximizar los beneficios del trabajo remoto.

D. Dimensión 4: Bienestar y soporte emocional

El análisis de la eficiencia en la dimensión de Bienestar y Soporte Emocional en el contexto del trabajo remoto revela una distribución preocupante entre los niveles de eficiencia. A continuación, se presenta un análisis detallado e interpretativo de los resultados:

Nivel Ineficiente (62.56%). Una abrumadora mayoría de los empleados percibe que el bienestar y el soporte emocional en el trabajo remoto son ineficientes. Este resultado indica varios problemas críticos:

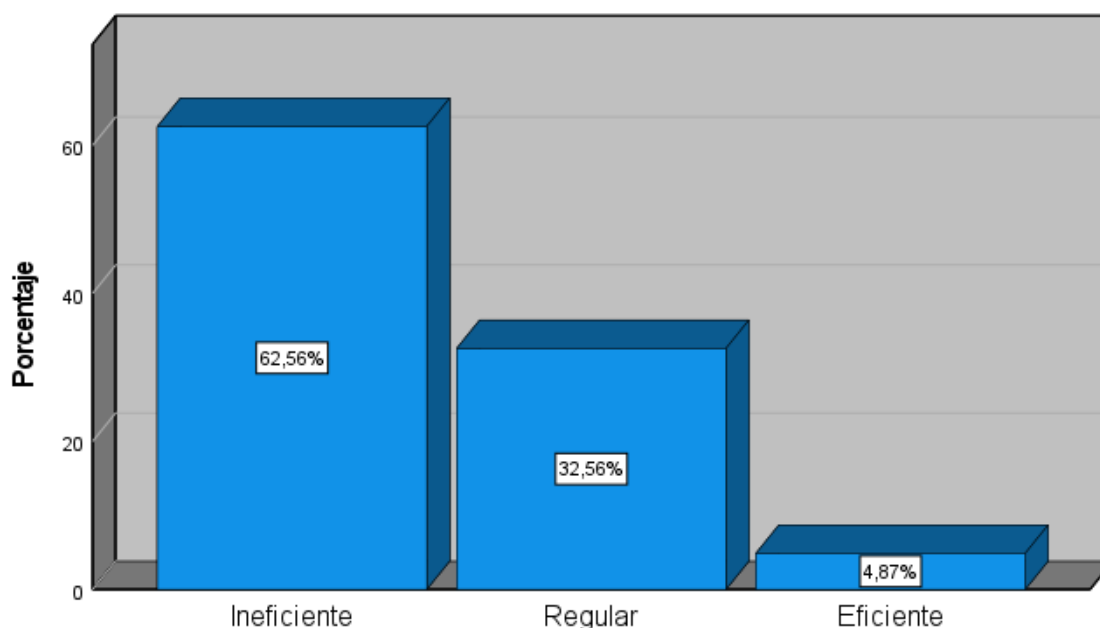
- **Estrés y ansiedad.** Muchos empleados pueden estar experimentando altos niveles de estrés y ansiedad debido a la falta de separación entre el trabajo y la vida personal, el temor por la situación sanitaria y la incertidumbre laboral.

- **Aislamiento social.** El trabajo remoto puede conducir a sentimientos de aislamiento y soledad, ya que los empleados no tienen la interacción diaria con colegas y supervisores que ayuda a mantener el bienestar emocional.
- **Falta de soporte psicológico.** La ausencia de programas de soporte emocional y psicológico adecuados puede dejar a los empleados sin los recursos necesarios para manejar el estrés y otros problemas emocionales.

Nivel Regular (32.56%). Una proporción significativa de empleados percibe el bienestar y el soporte emocional como regulares, lo que indica una provisión básica, pero con necesidades no satisfechas:

- **Soporte emocional básico.** Existen algunas medidas de soporte emocional, pero no son suficientes para abordar todas las necesidades de los empleados.
- **Interacción social parcial.** Los empleados pueden tener oportunidades limitadas para interactuar con sus colegas y recibir apoyo emocional, pero estas oportunidades no son tan efectivas como en un entorno presencial.
- **Programas de bienestar limitados.** Algunos programas de bienestar están en lugar, pero no alcanzan a todos los empleados ni cubren todas las áreas necesarias para un soporte emocional integral.

Figura 9 Niveles de eficiencia dimensión 4 "Bienestar y soporte emocional"



Nivel Eficiente (4.87%). Solo una pequeña minoría de servidores y funcionarios públicos considera que el bienestar y el soporte emocional en el trabajo remoto son eficientes. Este grupo reducido sugiere que:

- **Soporte emocional robusto.** Estos empleados tienen acceso a programas de soporte emocional efectivos que les ayudan a manejar el estrés y mantener su bienestar.
- **Interacción social adecuada.** Han encontrado formas de mantener interacciones sociales significativas con sus colegas y supervisores, lo que contribuye a su bienestar emocional.
- **Programas de bienestar completo.** Tienen acceso a programas de bienestar que abordan de manera integral sus necesidades emocionales y psicológicas, contribuyendo a su eficiencia en el trabajo.

El análisis de la dimensión de “bienestar y soporte emocional” muestra una predominancia considerable del nivel ineficiente (62.56%), seguido por un nivel regular (32.56%) y un nivel eficiente muy bajo (4.87%). Estos resultados indican que la mayoría de los empleados enfrenta serios desafíos relacionados con el bienestar emocional y el soporte psicológico en el entorno de trabajo remoto. Para mejorar la eficiencia en esta dimensión, es crucial implementar las siguientes medidas:

- **Desarrollar programas de soporte emocional.** Implementar programas de soporte emocional y psicológico accesibles para todos los empleados, incluyendo servicios de consejería y recursos para manejar el estrés.
- **Fomentar la interacción social.** Crear oportunidades para la interacción social regular entre empleados, como reuniones virtuales informales y actividades de equipo, para reducir el aislamiento y mejorar el bienestar emocional.
- **Promover el equilibrio entre trabajo y vida personal.** Establecer políticas y prácticas que ayuden a los empleados a mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, reduciendo el estrés y mejorando su bienestar general.

Abordar estos problemas de manera efectiva puede mejorar significativamente el bienestar y el soporte emocional de los empleados en el trabajo remoto, lo que a su vez

puede aumentar su productividad y satisfacción laboral. La implementación de estas medidas es esencial para asegurar un entorno de trabajo remoto saludable y eficiente.

4.3.6. Análisis de los niveles de eficiencia de la variable dependiente “Productividad laboral” y sus dimensiones

El análisis de los niveles de eficiencia de la variable dependiente "Productividad laboral" revela una distribución notablemente inclinada hacia la ineficiencia. Este hallazgo es indicativo de los múltiples desafíos y barreras que los empleados han enfrentado al adaptarse al entorno de trabajo remoto impuesto por la emergencia sanitaria de 2021. La productividad laboral, un componente crítico para el éxito organizacional, parece haber sido significativamente afectada por factores tanto internos como externos, que van desde la infraestructura tecnológica hasta el bienestar emocional de los empleados. A continuación, se presenta un análisis detallado e interpretativo de los resultados, desglosado por las dimensiones clave que influyen en la productividad laboral: eficiencia y calidad del trabajo, motivación y compromiso laboral, colaboración y trabajo en equipo, y continuidad y calidad del servicio.

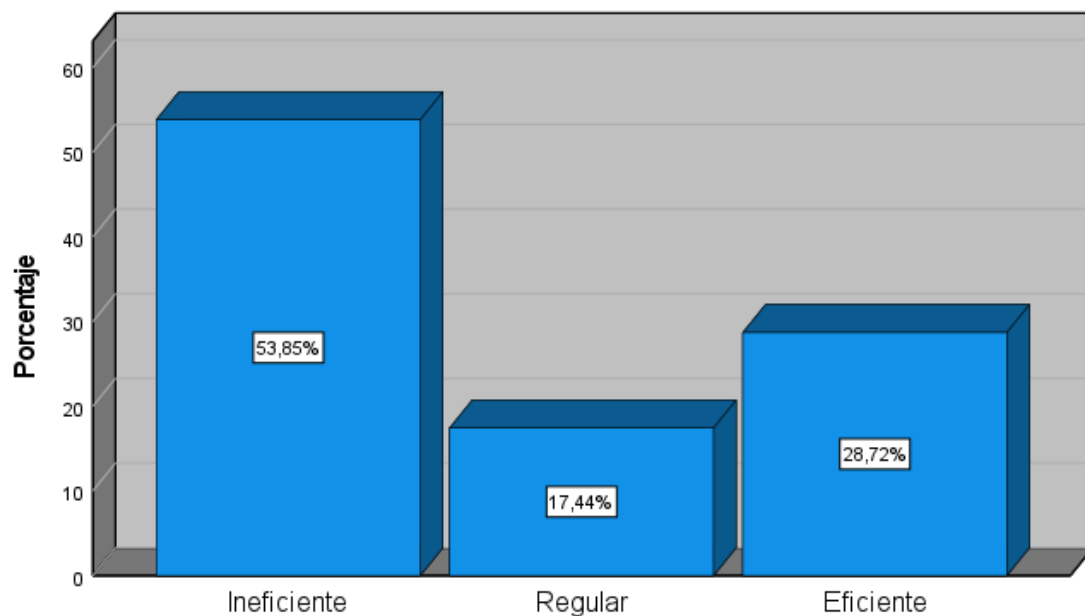
Nivel Ineficiente (53.85%). Más de la mitad de los empleados considera que su productividad laboral en el entorno de trabajo remoto es ineficiente. Este alto porcentaje sugiere varios problemas críticos:

- **Adaptación inadecuada.** Muchos empleados pueden no haberse adaptado adecuadamente al trabajo remoto debido a la falta de infraestructura, formación o apoyo necesario.
- **Distracciones y gestión del tiempo.** La presencia de distracciones en el hogar y la dificultad para gestionar el tiempo de manera efectiva pueden ser factores que contribuyen a la baja productividad.
- **Falta de motivación y compromiso.** El aislamiento social y la falta de interacción con colegas y supervisores pueden haber afectado negativamente la motivación y el compromiso de los empleados.

Nivel Regular (17.44%). Una proporción considerable de empleados encuentra su productividad laboral como regular, indicando una adaptación básica, pero con margen para mejoras significativas:

- **Adaptación parcial.** Estos empleados han logrado una adaptación parcial al trabajo remoto, pero aún enfrentan barreras que limitan su productividad plena.
- **Recursos y apoyo parcial.** Aunque tienen acceso a algunos recursos y apoyo, estos no son suficientes para maximizar su productividad.

Figura 10 Niveles de eficiencia de la variable dependiente "Productividad laboral"



Nivel Eficiente (28.72%). Un porcentaje significativo de empleados considera que su productividad es eficiente en el entorno de trabajo remoto, lo que sugiere:

- **Adaptación exitosa.** Estos empleados han logrado adaptarse completamente al trabajo remoto, utilizando de manera efectiva las herramientas y recursos disponibles.
- **Gestión eficaz del tiempo y las tareas.** Han desarrollado estrategias efectivas para gestionar su tiempo y tareas, manteniendo altos niveles de productividad.
- **Motivación y compromiso.** Mantienen un alto nivel de motivación y compromiso, a pesar de las circunstancias del trabajo remoto.

Como se ha podido observar en los resultados en la figura anterior, el análisis de los niveles de eficiencia de la variable dependiente "Productividad laboral" revela una clara inclinación hacia la ineficiencia, con más de la mitad de los empleados reportando dificultades significativas en su capacidad para mantener la productividad en un entorno de trabajo remoto. Este hallazgo pone de manifiesto los desafíos sustanciales que enfrentan los empleados de la SUTRAN, incluyendo la falta de una infraestructura adecuada, problemas de gestión del tiempo, distracciones en el hogar y una posible falta de apoyo emocional y motivacional.

La distribución de los niveles de eficiencia también destaca la necesidad urgente de intervenciones específicas para mejorar las condiciones de trabajo remoto. Si bien un porcentaje significativo de empleados ha logrado mantener su productividad en niveles eficientes, la mayoría aún lucha con la adaptación y requiere apoyo adicional. La identificación de estas áreas problemáticas es crucial para diseñar estrategias efectivas que no solo mejoren la productividad laboral, sino que también promuevan el bienestar general de los empleados en un contexto de trabajo remoto.

Estos resultados subrayan la importancia de un enfoque holístico que aborde tanto los aspectos técnicos como los humanos del trabajo remoto. Implementar mejoras en la infraestructura tecnológica, proporcionar formación adecuada, desarrollar programas de bienestar y soporte emocional, y fomentar un entorno de trabajo colaborativo y motivador son pasos esenciales para elevar los niveles de eficiencia y, en última instancia, asegurar el éxito organizacional en tiempos de crisis.

Análisis de los niveles de eficiencia de las dimensiones de la variable dependiente “Productividad laboral”

A. Dimensión 1: Eficiencia y calidad del trabajo

El análisis de los niveles de eficiencia en la dimensión de Eficiencia y Calidad del Trabajo revela una significativa inclinación hacia la ineficiencia. Esto sugiere que muchos empleados enfrentan barreras importantes para mantener la eficiencia y la calidad en su desempeño laboral mientras trabajan de forma remota.

Nivel Ineficiente (66.67%). Dos tercios de los empleados consideran ineficiente su eficiencia y calidad del trabajo en el entorno remoto, indicando problemas como:

- **Falta de estructura y recursos.** La ausencia de una estructura clara y recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva.
- **Distracciones constantes.** Las distracciones del entorno hogareño afectan significativamente la capacidad de los empleados para mantener la eficiencia y calidad.

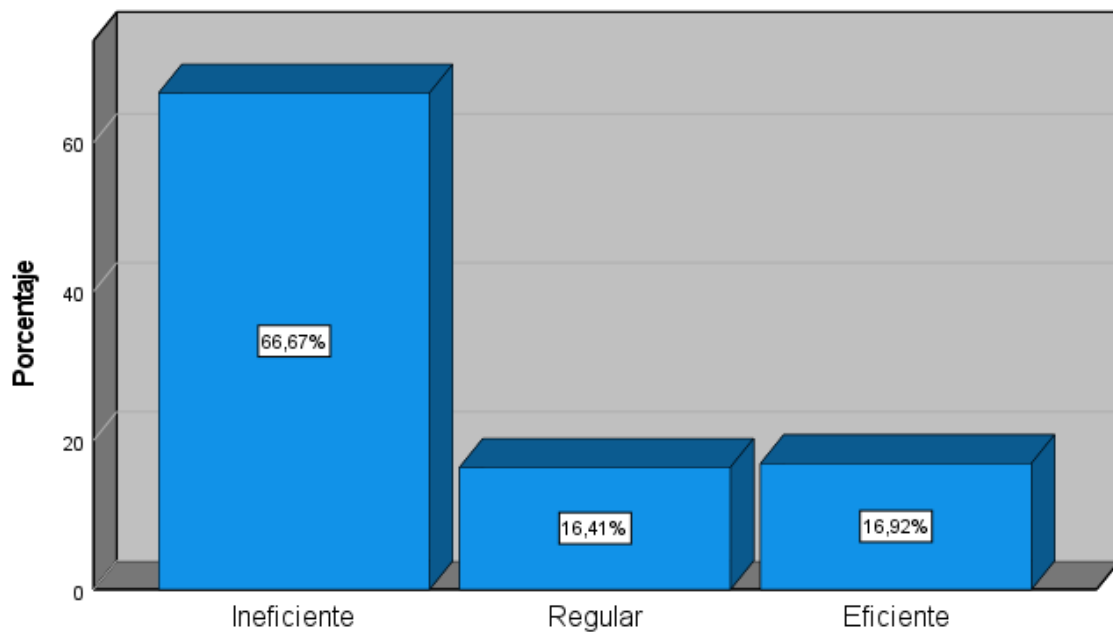
Nivel Regular (16.41%). Un número significativo de empleados encuentra su eficiencia y calidad del trabajo como regular, sugiriendo una implementación básica pero no óptima:

- **Adaptación parcial.** Estos empleados han logrado adaptarse en parte, pero aún enfrentan desafíos importantes.
- **Recursos y apoyo limitado.** Aunque algunos recursos están disponibles, no son suficientes para garantizar una eficiencia y calidad óptimas.

Nivel Eficiente (16.92%). Una minoría de empleados considera que su eficiencia y calidad del trabajo es eficiente, lo que indica:

- **Acceso a recursos adecuados.** Tienen acceso a todos los recursos necesarios para mantener altos niveles de eficiencia y calidad en su trabajo.
- **Gestión eficaz del entorno de trabajo.** Han logrado gestionar su entorno de trabajo de manera que minimiza distracciones y maximiza la productividad.

Figura 11 Nivel de eficiencia dimensión 1 "Eficiencia y calidad del trabajo"



El análisis de los niveles de eficiencia en la dimensión de eficiencia y calidad del trabajo muestra una predominancia del nivel ineficiente, con un 66.67% de los empleados reportando dificultades para mantener la eficiencia y la calidad en su trabajo remoto. Este hallazgo sugiere que muchos empleados carecen de la estructura y los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva, y enfrentan distracciones constantes que afectan su rendimiento. La implementación de estrategias para mejorar la infraestructura y proporcionar un entorno de trabajo más controlado y menos disruptivo es esencial para elevar los niveles de eficiencia en esta dimensión.

B. Dimensión 2: Motivación y compromiso laboral

En la dimensión de motivación y compromiso laboral, los resultados muestran una predominancia del nivel ineficiente. Este hallazgo indica que el trabajo remoto ha tenido un impacto negativo en la motivación y el compromiso de una gran parte de los empleados, afectando su productividad general.

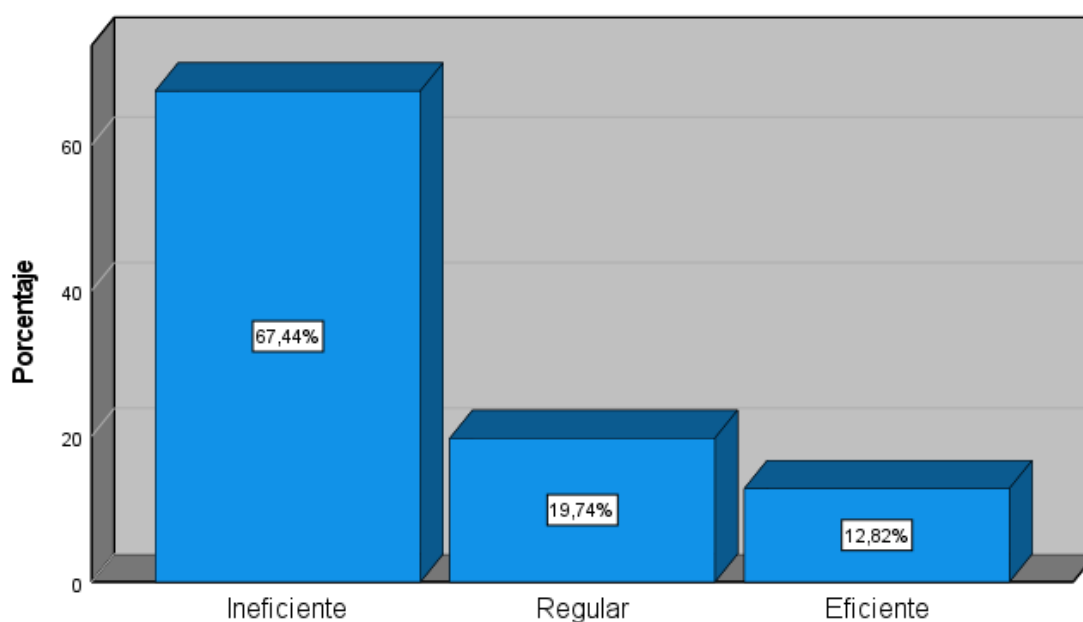
Nivel Ineficiente (67.44%). La mayoría de los empleados perciben su motivación y compromiso laboral como ineficiente en el entorno remoto, reflejando:

- **Aislamiento social.** La falta de interacción social diaria puede haber llevado a una disminución en la motivación y el compromiso.
- **Falta de incentivos.** La ausencia de incentivos adecuados y reconocimiento puede contribuir a una baja motivación y compromiso.

Nivel Regular (19.74%). Una proporción considerable encuentra su motivación y compromiso como regulares:

- **Interacción parcial.** Estos empleados tienen alguna forma de interacción social, pero no es suficiente para mantener una alta motivación y compromiso.
- **Reconocimiento limitado.** Existen ciertos incentivos y reconocimientos, pero no son suficientes para maximizar la motivación y el compromiso.

Figura 12 Nivel de eficiencia dimensión 2 “Motivación y compromiso laboral”



Nivel Eficiente (12.82%). Una minoría de empleados considera su motivación y compromiso como eficientes:

- **Interacción social adecuada.** Estos empleados han encontrado maneras efectivas de mantener la interacción social y sentirse conectados con sus colegas y supervisores.

- **Sistemas de incentivos eficientes.** Tienen acceso a sistemas de incentivos y reconocimiento que mantienen su motivación y compromiso altos.

La dimensión de motivación y compromiso laboral también presenta resultados preocupantes, con un 67.44% de los empleados perciben sus niveles de motivación y compromiso como ineficientes. Este alto porcentaje indica problemas significativos como el aislamiento social, la falta de incentivos y reconocimiento, y una posible desconexión emocional con la organización. Para abordar estas deficiencias, es crucial desarrollar programas de apoyo emocional, fomentar la interacción social virtual y establecer sistemas de incentivos y reconocimiento que mantengan la motivación y el compromiso de los empleados en un entorno remoto.

C. Dimensión 3: Colaboración y trabajo en equipo

La evaluación de la dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo muestra que la mayoría de los empleados considera ineficiente la colaboración en el entorno de trabajo remoto. Las dificultades en la comunicación y la falta de herramientas colaborativas efectivas son factores clave que influyen en estos resultados.

Nivel Ineficiente (71.03%). La gran mayoría de los empleados considera ineficiente la colaboración y el trabajo en equipo en el entorno remoto:

- **Falta de herramientas colaborativas.** La ausencia de herramientas colaborativas efectivas puede haber dificultado la colaboración y el trabajo en equipo.
- **Problemas de comunicación.** Las dificultades en la comunicación efectiva pueden haber afectado negativamente la colaboración.

Nivel Regular (10.77%). Una pequeña proporción de empleados encuentra la colaboración y el trabajo en equipo como regulares:

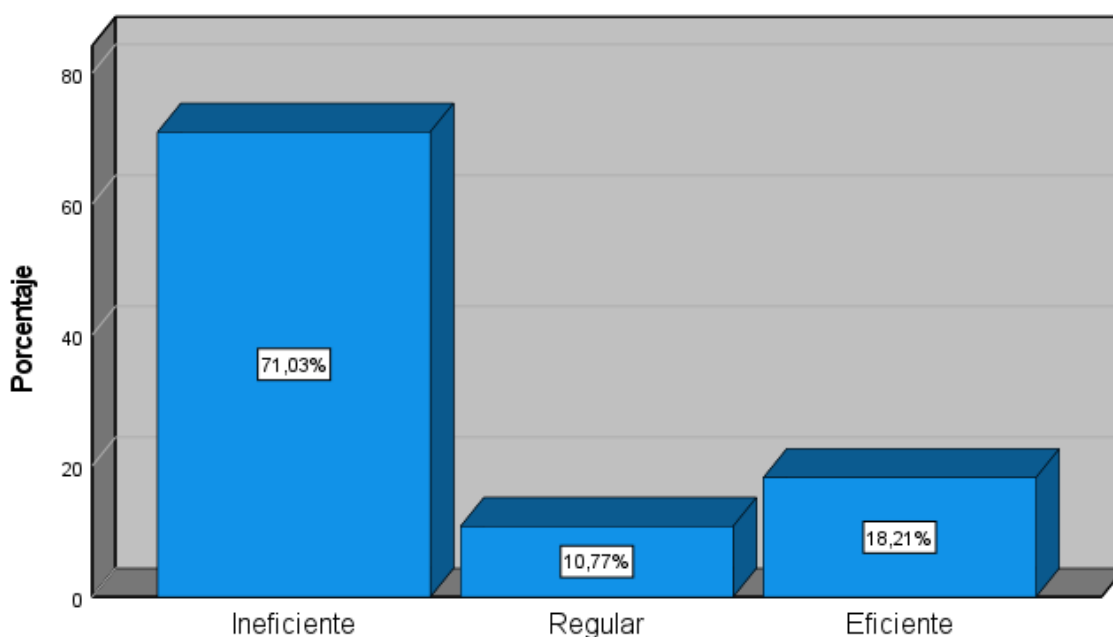
- **Herramientas básicas de colaboración.** Estos empleados tienen acceso a algunas herramientas colaborativas, pero no son suficientes para maximizar la colaboración y el trabajo en equipo.

- **Comunicación parcial.** Aunque existe comunicación, no es lo suficientemente efectiva para garantizar una colaboración óptima.

Nivel Eficiente (18.21%). Una minoría significativa considera la colaboración y el trabajo en equipo como eficientes:

- **Herramientas colaborativas eficientes.** Estos empleados tienen acceso a herramientas colaborativas efectivas que facilitan la colaboración y el trabajo en equipo.
- **Comunicación eficaz.** Han logrado establecer métodos de comunicación efectivos que permiten una colaboración y trabajo en equipo óptimos.

Figura 13 Niveles de eficiencia dimensión 3 "Colaboración y trabajo en equipo"



Como se ha podido apreciar, en la dimensión de colaboración y trabajo en equipo, un notable 71.03% de los servidores públicos considera la colaboración y el trabajo en equipo como ineficientes. Este resultado destaca problemas en la comunicación efectiva y la falta de herramientas colaborativas adecuadas. Para mejorar esta dimensión, es fundamental implementar herramientas y plataformas de colaboración eficientes, así como promover prácticas de comunicación claras y frecuentes. Facilitar la colaboración

virtual y construir un sentido de equipo sólido son pasos esenciales para mejorar la eficiencia en esta área.

D. Dimensión 4: Continuidad y calidad del servicio

El análisis de la dimensión de Continuidad y Calidad del Servicio presenta una situación menos crítica pero aún preocupante, con una notable cantidad de empleados que perciben ineficiencia en esta área. La adaptación de tareas y la disponibilidad de recursos adecuados son aspectos esenciales para mejorar en esta dimensión.

Nivel Ineficiente (36.41%). Más de un tercio de los empleados perciben la continuidad y calidad del servicio como ineficiente:

- **Problemas de adaptación.** Los empleados pueden haber tenido dificultades para adaptar sus tareas y responsabilidades a un entorno remoto, afectando la continuidad y calidad del servicio.
- **Falta de recursos y soporte.** La ausencia de recursos y soporte adecuados puede haber impactado negativamente en la capacidad de mantener la continuidad y calidad del servicio.

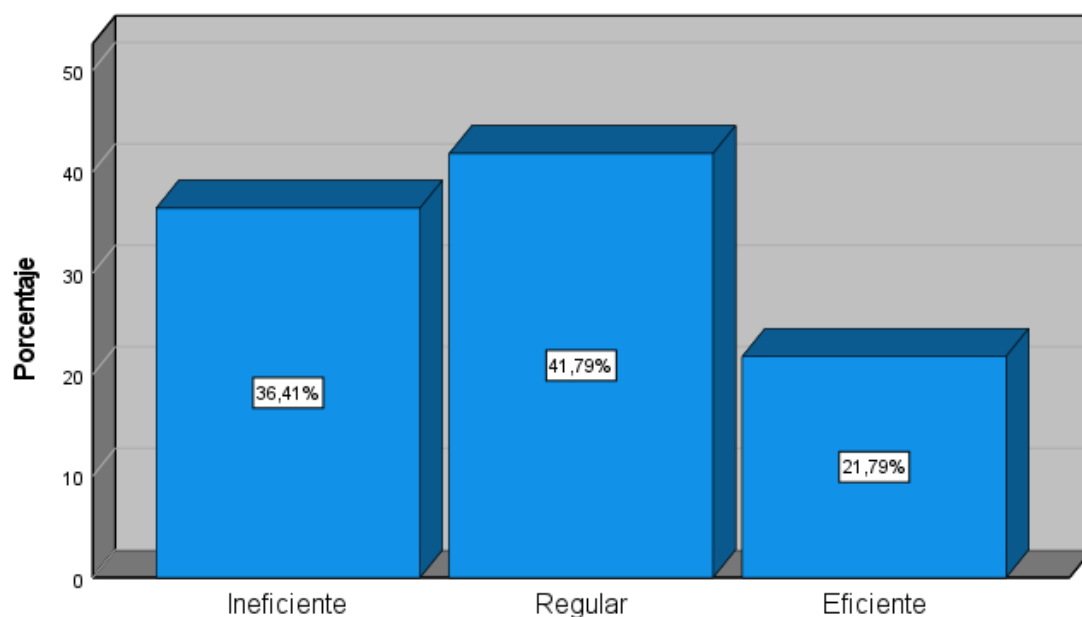
Nivel Regular (41.79%). La mayor proporción de empleados considera la continuidad y calidad del servicio como regulares:

- **Adaptación parcial.** Estos empleados han logrado una adaptación parcial, pero aún enfrentan desafíos que afectan la continuidad y calidad del servicio.
- **Recursos y soporte básico.** Aunque tienen acceso a algunos recursos y soporte, no son suficientes para maximizar la continuidad y calidad del servicio.

Nivel Eficiente (21.79%). Una minoría significativa considera la continuidad y calidad del servicio como eficientes:

- **Adaptación exitosa.** Estos empleados han logrado adaptar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva a un entorno remoto.
- **Recursos y soporte adecuado.** Tienen acceso a todos los recursos y soporte necesarios para mantener la continuidad y calidad del servicio de manera óptima.

Figura 14 Niveles de eficiencia dimensión 4 “Continuidad y calidad del servicio”



La dimensión de continuidad y calidad del servicio presenta una situación menos crítica pero aún significativa, con un 36.41% de los empleados reportando ineficiencia en esta área. La mayor proporción de empleados (41.79%) percibe su nivel de eficiencia como regular, indicando una adaptación parcial, pero con margen para mejoras. Los desafíos en esta dimensión pueden estar relacionados con la adaptación de tareas y responsabilidades a un entorno remoto y la disponibilidad de recursos y soporte adecuados. Mejorar la capacitación específica para el trabajo remoto y asegurar que los empleados tengan acceso a todos los recursos necesarios son medidas claves para mejorar la continuidad y calidad del servicio.

En conclusión, los análisis de las dimensiones de la variable dependiente "Productividad Laboral" revelan desafíos significativos en diversas áreas críticas para el trabajo remoto. Para abordar estos desafíos y mejorar los niveles de eficiencia, es esencial implementar un enfoque integral que abarque mejoras en la infraestructura tecnológica, el desarrollo de programas de bienestar y soporte emocional, la promoción de la colaboración efectiva y la optimización de los recursos disponibles para garantizar la continuidad y calidad del servicio. Estas acciones son vitales para mejorar la

productividad laboral y asegurar un entorno de trabajo remoto exitoso y sostenible para los empleados de la SUTRAN.

4.3. Prueba de Hipótesis

En el marco de la presente investigación titulada “Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021”, se realizaron pruebas de hipótesis para evaluar cómo distintas variables relacionadas con el trabajo remoto influyeron en la productividad laboral. Utilizando la correlación de Spearman, se analizaron tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, con el objetivo de identificar las relaciones entre las dimensiones del trabajo remoto (tecnologías de la información y comunicación, políticas y lineamientos institucionales, condiciones laborales, y bienestar y soporte emocional) y las dimensiones de la productividad laboral (eficiencia y calidad del trabajo, motivación y compromiso laboral, colaboración y trabajo en equipo, y continuidad y calidad del servicio). Los resultados obtenidos proporcionan una comprensión profunda de los factores que afectaron la productividad durante este período crítico, destacando tanto las áreas de éxito como las que requieren mejoras significativas.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

El análisis de la correlación de Spearman proporciona una visión detallada sobre la relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021. La hipótesis general plantea que el trabajo remoto implementado durante este período tuvo un impacto positivo significativo en los niveles de productividad laboral de los empleados.

Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral ($\rho = 0.291$, $p < 0.001$). Este hallazgo apoya la hipótesis general, indicando que a medida que mejoraron las condiciones de trabajo remoto, también se observó una mejora en la productividad laboral de los funcionarios.

La correlación, aunque moderada, sugiere que el trabajo remoto influyó positivamente en la productividad, validando así la hipótesis planteada.

Tabla 7 Prueba de hipótesis general

Correlaciones			V.I.: Trabajo remoto	V.D.: Productividad Laboral
Rho de Spearman	V.I.: Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,291**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	390	390
	V.D.: Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,291**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	390	390

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

Es importante destacar que la significancia estadística de este resultado refuerza la idea de que, en general, el trabajo remoto tuvo un efecto beneficioso sobre la productividad laboral. Sin embargo, la magnitud moderada de la correlación sugiere que, aunque el trabajo remoto es un factor importante, no es el único determinante de la productividad. Otros factores contextuales y personales también desempeñan un papel crucial en el rendimiento laboral. En conclusión, el análisis apoya la hipótesis de que el trabajo remoto implementado durante la emergencia sanitaria tuvo un impacto positivo significativo en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN, subrayando la importancia de continuar optimizando las condiciones de trabajo remoto para mantener y potencialmente mejorar estos niveles de productividad.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica postula que las deficiencias en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implementadas para el trabajo remoto tuvieron un impacto negativo significativo en la eficiencia y calidad del trabajo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021. Sin embargo, los resultados de la correlación de Spearman muestran que no hay una correlación significativa entre las

TIC y la eficiencia y calidad del trabajo ($\rho = -0.040$, $p = 0.431$). Este resultado no apoya la hipótesis alterna, sugiriendo que las TIC, en este caso, no tuvieron un impacto directo ni significativo en la eficiencia y calidad del trabajo de los funcionarios.

La ausencia de una correlación significativa implica que, a pesar de cualquier deficiencia en las tecnologías de la información y comunicación, estos aspectos no fueron percibidos como factores críticos que afectaron la eficiencia y calidad del trabajo. Este hallazgo puede tener varias interpretaciones. Es posible que los funcionarios hayan encontrado maneras de adaptarse y trabajar de manera efectiva a pesar de las limitaciones tecnológicas. Alternativamente, podría ser que otros factores, como el soporte organizacional o las competencias individuales de los empleados, jugaron un papel más importante en la determinación de la eficiencia y calidad del trabajo que las propias TIC.

Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones			D1: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	DIM1: Eficiencia y Calidad del Trabajo
Rho de Spearman	D1: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	Coefficiente de correlación	1,000	-,040
		Sig. (bilateral)	.	,431
		N	390	390
	DIM1: Eficiencia y Calidad del Trabajo	Coefficiente de correlación	-,040	1,000
		Sig. (bilateral)	,431	.
		N	390	390

Además, este resultado sugiere la necesidad de explorar más a fondo cómo se utilizan las TIC en el entorno de trabajo remoto y qué otros elementos podrían estar mitigando los efectos negativos esperados. Por ejemplo, puede ser útil investigar si los empleados recibieron formación adecuada en el uso de las herramientas tecnológicas, si hubo soporte técnico suficiente y oportuno, y cómo estos factores contribuyeron a la adaptación al trabajo remoto.

Aunque se esperaba que las deficiencias en las TIC tuviesen un impacto negativo significativo, los datos no respaldan esta hipótesis. Esto resalta la complejidad de los

factores que influyen en la eficiencia y calidad del trabajo y sugiere que las TIC, aunque importantes, no fueron el factor determinante en este contexto específico. La falta de correlación significativa también indica que las estrategias futuras deben considerar una gama más amplia de factores que afectan la productividad laboral, además de simplemente mejorar las tecnologías disponibles.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica sugiere que la ausencia o deficiencia de políticas y lineamientos institucionales establecidos para el trabajo remoto tuvo un impacto negativo significativo en la motivación y compromiso laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021. El análisis revela una correlación positiva y significativa entre las políticas y lineamientos institucionales y la motivación y compromiso laboral ($\rho = 0.370$, $p < 0.001$). Este hallazgo apoya la hipótesis alterna, indicando que políticas claras y bien implementadas están asociadas con mayores niveles de motivación y compromiso laboral.

La correlación positiva y significativa sugiere que cuando las políticas y lineamientos institucionales son claras, comprensibles y adecuadamente comunicadas, los empleados tienden a mostrar un mayor nivel de motivación y compromiso con su trabajo. Esto se debe a que las políticas bien definidas proporcionan una estructura y expectativas claras, lo que ayuda a los empleados a entender mejor sus roles y responsabilidades en el contexto del trabajo remoto. Además, estas políticas pueden incluir medidas de apoyo, recursos adicionales y guías sobre cómo manejar el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que contribuye a reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones	
D2: Políticas y Lineamientos Institucionales	DIM2: Motivación y Compromiso Laboral

Rho de Spearman	D2: Políticas y Lineamientos Institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	390	390
	DIM2: Motivación y Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	390	390

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

La ausencia o deficiencia de estas políticas, por otro lado, probablemente contribuyó a una disminución en la motivación y el compromiso de los empleados. Sin políticas claras, los empleados pueden sentirse desorientados y desmotivados, lo que puede llevar a una falta de compromiso con sus tareas y responsabilidades. La incertidumbre sobre las expectativas y la falta de apoyo institucional pueden aumentar los niveles de ansiedad y frustración, afectando negativamente su desempeño y actitud hacia el trabajo.

Este hallazgo resalta la importancia de desarrollar y comunicar políticas efectivas durante períodos de trabajo remoto. Las políticas deben ser diseñadas para abordar las necesidades específicas del trabajo remoto, incluyendo aspectos como la gestión del tiempo, el uso de tecnologías, el soporte emocional y la comunicación efectiva. Además, es crucial que estas políticas sean flexibles y adaptables, permitiendo ajustes según las circunstancias cambiantes y el feedback de los empleados.

Por lo tanto, la correlación positiva y significativa entre las políticas y lineamientos institucionales y la motivación y compromiso laboral subraya la necesidad de una gestión proactiva y considerada de las políticas de trabajo remoto. Las organizaciones deben invertir en el desarrollo de políticas integrales que no solo definan las expectativas y responsabilidades, sino que también proporcionen el apoyo necesario para ayudar a los empleados a adaptarse y prosperar en un entorno de trabajo remoto. Este enfoque no solo mejorará la motivación y el compromiso laboral, sino que también contribuirá a un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio para todos los empleados.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

La tercera hipótesis específica plantea que las condiciones laborales desfavorables del trabajo remoto tuvieron una relación negativa significativa con la colaboración y trabajo en equipo de los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021. Los resultados de la correlación de Spearman muestran una correlación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la colaboración y trabajo en equipo ($\rho = 0.461$, $p < 0.001$). Este resultado también apoya la hipótesis alterna, sugiriendo que condiciones laborales desfavorables afectan negativamente la colaboración y trabajo en equipo.

La fuerte correlación positiva indica que las condiciones laborales adecuadas son fundamentales para facilitar la colaboración y el trabajo en equipo. En un entorno de trabajo remoto, donde los empleados no están físicamente presentes, las condiciones laborales juegan un papel crucial en asegurar que los equipos puedan comunicarse efectivamente, compartir información y colaborar en proyectos. Las condiciones laborales adecuadas pueden incluir una variedad de factores, como tener un espacio de trabajo dedicado y bien equipado, acceso a herramientas y tecnologías colaborativas, y un entorno doméstico libre de distracciones.

Por el contrario, la ausencia de estas condiciones favorables puede dificultar significativamente la colaboración y el trabajo en equipo. Las condiciones laborales desfavorables pueden incluir problemas como la falta de un espacio de trabajo adecuado, interrupciones constantes en el hogar, y un acceso limitado a tecnologías y recursos necesarios para la colaboración. Estos factores pueden crear barreras que impiden la comunicación efectiva, reducen la capacidad de los empleados para trabajar juntos en proyectos y disminuyen la cohesión del equipo. La falta de condiciones laborales adecuadas también puede aumentar el estrés y la frustración entre los empleados, lo que a su vez puede afectar negativamente sus relaciones laborales y su disposición a colaborar.

Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones

		D3: Condiciones Laborales	DIM3: Colaboración y Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	D3: Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	390
	DIM3: Colaboración y Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	,461**
		Sig. (bilateral)	.
		N	390

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

Además, el resultado subraya la importancia de proporcionar soporte y recursos adecuados a los empleados que trabajan de forma remota. Esto incluye no solo equipos y tecnología, sino también formación sobre cómo utilizarlos de manera efectiva, así como apoyo emocional y práctico para gestionar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Las organizaciones deben considerar estos aspectos al diseñar sus políticas de trabajo remoto para asegurar que todos los empleados tengan las condiciones necesarias para colaborar de manera efectiva.

En conclusión, la correlación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la colaboración y trabajo en equipo destaca la necesidad de un enfoque integral para mejorar las condiciones laborales en el trabajo remoto. Proveer un entorno de trabajo adecuado es esencial para fomentar una colaboración efectiva y mantener la productividad. Las organizaciones deben prestar atención a las necesidades específicas de sus empleados remotos y asegurar que se aborden adecuadamente para facilitar una colaboración y trabajo en equipo óptimos. Este enfoque no solo mejorará la productividad, sino que también contribuirá a un ambiente laboral más cohesivo y satisfactorio.

4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4

La cuarta hipótesis específica postula que la falta de bienestar y soporte emocional brindado a los funcionarios de la SUTRAN durante la Emergencia Sanitaria de 2021 tuvo una influencia negativa significativa en la continuidad y calidad del servicio. El análisis

de la correlación de Spearman muestra una correlación positiva y significativa entre el bienestar y soporte emocional y la continuidad y calidad del servicio ($\rho = 0.120$, $p < 0.05$). Aunque la correlación es más baja en comparación con las otras dimensiones, sigue siendo significativa, lo que apoya la hipótesis alterna.

Este resultado indica que el bienestar y el soporte emocional tienen un impacto positivo en la continuidad y calidad del servicio. Los empleados que se sienten apoyados emocionalmente y experimentan un bienestar general adecuado tienden a mantener una mejor continuidad en su trabajo y a proporcionar un servicio de mayor calidad. El bienestar emocional puede incluir factores como la gestión del estrés, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el acceso a recursos de apoyo psicológico. Estos factores contribuyen a la estabilidad y la eficiencia del trabajo de los empleados, permitiéndoles mantener altos estándares de calidad en sus tareas y servicios.

La correlación, aunque más baja que en otras dimensiones, sugiere que el impacto del bienestar emocional es significativo, pero no tan dominante como otros factores, como las condiciones laborales o las políticas institucionales. Esto puede deberse a que el bienestar emocional tiene un efecto más indirecto en la productividad y la calidad del servicio. Por ejemplo, un empleado que se siente emocionalmente apoyado puede estar más motivado y enfocado, lo que a su vez mejora su desempeño laboral y la calidad del servicio que presta.

Correlaciones

		D4: Bienestar y Soporte Emocional		DIM4: Continuidad y Calidad del Servicio
Rho de Spearman	D4: Bienestar y Soporte Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,120*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	390	390
	DIM4: Continuidad y Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,120*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	390	390

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La falta de bienestar y soporte emocional probablemente influye negativamente, aunque en menor medida, en la calidad del servicio prestado por los empleados durante el trabajo remoto. Los empleados que no se sienten emocionalmente apoyados pueden experimentar niveles más altos de estrés y ansiedad, lo que puede llevar a una disminución en su capacidad para mantener la continuidad en sus tareas y la calidad del servicio. Además, la falta de bienestar emocional puede afectar la moral y la motivación de los empleados, haciendo que se sientan menos comprometidos con su trabajo y menos inclinados a esforzarse por mantener altos estándares de calidad.

Este hallazgo subraya la importancia de implementar programas de bienestar y soporte emocional en el entorno de trabajo remoto. Las organizaciones deben reconocer que el bienestar emocional es un componente esencial para mantener la productividad y la calidad del servicio. Proporcionar acceso a recursos de apoyo emocional, fomentar un ambiente de trabajo positivo y ofrecer oportunidades para la interacción social y el descanso adecuado son estrategias clave para mejorar el bienestar emocional de los empleados.

4.4. Presentación y discusión de resultados

En esta sección se presentan los resultados del análisis estadístico realizado para evaluar el impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) durante la emergencia sanitaria de 2021. A través de un enfoque cuantitativo riguroso y el uso de técnicas estadísticas avanzadas, se analizó la relación entre estas variables, considerando diversas dimensiones tanto del trabajo remoto como de la productividad laboral.

Los resultados del análisis de la variable independiente "Trabajo Remoto" revelan una predominancia del nivel ineficiente con un 39.49%, seguido por el nivel regular con un 33.08% y el nivel eficiente con un 27.44%. Esto sugiere que la implementación del trabajo remoto en la SUTRAN durante la emergencia sanitaria no alcanzó la eficiencia deseada, reflejando diversas dificultades que los funcionarios enfrentaron en esta modalidad

laboral. Asimismo, el análisis mostró que el 36.15% de los empleados considera ineficiente el uso de TIC en el trabajo remoto, debido a problemas como el acceso limitado a herramientas, falta de formación y problemas de conectividad. Un 35.64% percibe un nivel regular, mientras que un 28.21% considera que el uso de TIC es eficiente, indicando que, para estos últimos, el acceso completo a herramientas y una buena conectividad permitieron una experiencia de trabajo remoto efectiva.

A pesar de que las TIC son fundamentales para el trabajo remoto, ya que facilitan la comunicación, colaboración y acceso a la información necesaria. Sin embargo, muchos funcionarios de la SUTRAN carecían de equipos adecuados y acceso a internet de alta velocidad, lo que dificultaba el uso eficiente de herramientas como plataformas de videoconferencia y software de gestión de proyectos. Además, la falta de capacitación en el uso de estas tecnologías exacerbó estos problemas, limitando la capacidad de los empleados para adaptarse rápidamente al entorno remoto. De igual manera, se encontró que un 36.41% de los empleados percibe las políticas y lineamientos institucionales como ineficientes. Las principales dificultades incluyen comunicación inadecuada, implementación insuficiente y baja adaptabilidad de las políticas a las necesidades específicas del trabajo remoto. Sin embargo, un 51.54% considera estas políticas como regulares, y un 12.05% las encuentra eficientes, sugiriendo que, aunque existen esfuerzos significativos, todavía hay áreas clave que requieren mejoras.

La falta de protocolos claros sobre horarios de trabajo, expectativas de rendimiento y mecanismos de supervisión generó incertidumbre entre los empleados. Sin lineamientos bien definidos, los funcionarios experimentaron desafíos en la gestión de sus tareas diarias, lo que llevó a una disminución de la disciplina laboral y problemas de coordinación. La carencia de directrices específicas también afectó la capacidad de la organización para supervisar y evaluar el desempeño de los empleados de manera efectiva.

El análisis de las condiciones laborales reveló que muchos empleados enfrentaron dificultades significativas al adaptarse al trabajo remoto. Factores como el entorno de trabajo en el hogar, la ergonomía y la separación entre la vida laboral y personal fueron problemáticos. La falta de un espacio de trabajo adecuado y mobiliario ergonómico

influyó negativamente en la comodidad y eficiencia de los empleados. Además, el aislamiento físico y la falta de interacción cara a cara con colegas y supervisores afectaron la moral y el sentido de pertenencia de los empleados. La dificultad para establecer una rutina clara y mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal también contribuyó a niveles de productividad más bajos en algunos casos.

De igual forma, a pesar de que el bienestar y el soporte emocional son cruciales para mantener la productividad en el trabajo remoto no se ha logrado un nivel eficiente. La falta de mecanismos de apoyo emocional y programas de contención para manejar el estrés y la ansiedad derivados de la pandemia fue evidente. La ausencia de iniciativas para apoyar el bienestar mental de los empleados, como sesiones de apoyo psicológico o actividades de bienestar, exacerbó los desafíos emocionales del trabajo remoto. Muchos empleados reportaron sentimientos de aislamiento y estrés, lo que afectó su motivación y compromiso con el trabajo. La falta de interacciones sociales regulares y el apoyo emocional adecuado contribuyeron a una disminución en la satisfacción laboral y la productividad general.

Por otro lado, la evaluación de la variable independiente "Trabajo Remoto" a través de sus diversas dimensiones muestra que la implementación en la SUTRAN durante la emergencia sanitaria no alcanzó los niveles de eficiencia deseados. La combinación de problemas tecnológicos, la falta de políticas y lineamientos claros, condiciones laborales inadecuadas y un insuficiente soporte emocional afectaron negativamente la productividad de los empleados. Para optimizar el trabajo remoto, es esencial abordar estos aspectos mediante una planificación estratégica y una implementación robusta de políticas y recursos que apoyen eficazmente a los empleados en sus funciones diarias. El análisis de la variable dependiente "Productividad Laboral" mostró una alta variabilidad en los puntajes, lo que sugiere experiencias diversas entre los participantes en cuanto a su productividad en el entorno de trabajo remoto.

Por ejemplo, el análisis de los niveles de eficiencia en la dimensión de Eficiencia y Calidad del Trabajo revela una predominancia del nivel ineficiente con un 66.67% de los empleados reportando dificultades para mantener la eficiencia y la calidad en su trabajo remoto. Este hallazgo sugiere que muchos empleados carecen de la estructura y los

recursos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva y enfrentan distracciones constantes que afectan su rendimiento. Un 16.41% de los empleados considera su eficiencia y calidad del trabajo como regular, indicando una adaptación parcial, pero con importantes desafíos. Solo un 16.92% de los empleados lograron mantener una eficiencia y calidad del trabajo eficientes, mostrando una buena gestión de su entorno de trabajo y acceso adecuado a los recursos necesarios.

En la dimensión “Motivación y compromiso laboral”, los resultados muestran una predominancia del nivel ineficiente con un 67.44% de los empleados percibiendo una baja motivación y compromiso en el entorno remoto. Este hallazgo destaca problemas como el aislamiento social y la falta de interacción diaria con colegas, lo que disminuye la motivación y el compromiso. Un 19.74% de los empleados encuentra su motivación y compromiso como regulares, indicando que, aunque existen algunos incentivos y reconocimiento, no son suficientes para maximizar su motivación y compromiso.

Mientras que, en la dimensión relacionado a la colaboración y el trabajo en equipo fueron áreas particularmente desafiantes en el entorno de trabajo remoto. Un 53.85% de los empleados considera que su capacidad para colaborar y trabajar en equipo es ineficiente, citando problemas como la falta de herramientas de colaboración efectivas y la ausencia de protocolos claros para la comunicación y coordinación entre equipos. Un 28.72% de los empleados perciben su colaboración y trabajo en equipo como regular, mientras que solo un 17.44% considera que estas actividades son eficientes, lo que sugiere que han encontrado formas efectivas de coordinarse y comunicarse.

Asimismo, la dimensión de Continuidad y Calidad del Servicio presenta una situación menos crítica pero aún significativa, con un 36.41% de los empleados reportando ineficiencia en esta área. La mayor proporción de empleados (41.79%) percibe su nivel de eficiencia como regular, indicando una adaptación parcial, pero con margen para mejoras. Solo un 21.79% de los empleados considera que la continuidad y calidad del servicio son eficientes, lo que sugiere que han logrado adaptar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva a un entorno remoto y cuentan con los recursos y soporte necesarios para mantener un alto nivel de servicio.

En conclusión, el análisis de la variable dependiente "Productividad Laboral" a través de sus diversas dimensiones revela que el trabajo remoto presentó múltiples desafíos que impactaron negativamente la eficiencia y calidad del trabajo, la motivación y compromiso laboral, la colaboración y trabajo en equipo, y la continuidad y calidad del servicio en la SUTRAN. Para mejorar la productividad en un entorno de trabajo remoto, es crucial que la organización invierta en infraestructura tecnológica adecuada, desarrolle políticas claras y efectivas, promueva programas de motivación y bienestar, y establezca mecanismos de supervisión y evaluación que aseguren la calidad y continuidad del servicio.

Respecto a la prueba de hipótesis, la hipótesis general planteaba que el trabajo remoto tendría un impacto positivo significativo en la productividad laboral. Los resultados de la correlación de Spearman mostraron una correlación positiva y significativa ($\rho = 0.291$, $p < 0.001$), apoyando la hipótesis general. Sin embargo, la magnitud moderada de esta correlación sugiere que el trabajo remoto, aunque influyente, no es el único factor determinante de la productividad laboral, destacando la necesidad de considerar otros factores contextuales y personales. De igual manera, la primera hipótesis específica postulaba que las deficiencias en las TIC impactarían negativamente la eficiencia y calidad del trabajo. Sin embargo, la correlación de Spearman no mostró una relación significativa ($\rho = -0.040$, $p = 0.431$), indicando que las TIC no fueron un factor crítico en la eficiencia y calidad del trabajo en este contexto. También, la evaluación de las políticas y lineamientos mostró una predominancia del nivel regular (51.54%), seguido de un nivel ineficiente (36.41%). Estos resultados sugieren que, si bien las políticas proporcionan un marco básico de funcionamiento, aún hay margen considerable para mejoras.

Los hallazgos de esta investigación destacan la complejidad del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral. Mientras que el trabajo remoto tiene un efecto positivo moderado en la productividad, factores como la infraestructura tecnológica, las políticas institucionales y las condiciones individuales de los empleados juegan un papel crucial. Es esencial que las organizaciones continúen optimizando las condiciones de trabajo remoto, proporcionando formación adecuada, mejorando la infraestructura tecnológica y adaptando las políticas a las necesidades específicas de sus empleados para

maximizar los beneficios y minimizar las barreras asociadas con esta modalidad de trabajo.

Cabe resaltar también que, el estudio realizado por Bharadwaj (2024) encontró que el trabajo remoto ha experimentado una transformación significativa durante la pandemia, identificando beneficios como la flexibilidad y autonomía, así como desafíos como la difuminación de límites entre trabajo y vida personal y dificultades de comunicación. Aunque nuestro estudio también identificó beneficios similares, como la flexibilidad, encontramos una mayor prevalencia de ineficiencia atribuida a problemas de infraestructura y formación, lo cual no fue un problema destacado en el estudio de Bharadwaj. Por otro lado, Morikawa (2023) documentó en Japón una mejora del 11% en la productividad del trabajo remoto debido al efecto de aprendizaje, aunque todavía un 20% menor que en el trabajo convencional. Similarmente, nuestro estudio encontró una correlación positiva y significativa entre el trabajo remoto y la productividad, aunque con una magnitud moderada, lo que sugiere que el trabajo remoto no alcanzó los niveles de productividad del trabajo presencial en la SUTRAN.

El estudio de Abdulrahim y Yousif (2023) en el sector financiero saudita encontró una asociación positiva entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, destacando el aumento de la productividad debido a la mejora en la satisfacción laboral, la responsabilidad y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Sin embargo, también señalaron desafíos como el aislamiento físico y la falta de comunicación directa. Comparativamente, nuestro estudio también identificó una correlación positiva entre el trabajo remoto y la productividad, pero los problemas de infraestructura y la falta de formación fueron más pronunciados, lo que indica que estos factores podrían haber mitigado algunos de los beneficios observados en el estudio de Abdulrahim y Yousif. Mientras que, el estudio de Harjanto et al. (2023) en la industria publicitaria resaltó la importancia de la confianza y el respeto entre colegas para aumentar la productividad y la lealtad de los empleados en un entorno de trabajo remoto. Aunque nuestro estudio no se centró específicamente en la dinámica de la confianza entre colegas, los problemas de comunicación y formación mencionados sugieren que mejorar estos aspectos podría potencialmente aumentar la productividad en la SUTRAN, alineándose con las conclusiones de Harjanto et al..

Asimismo, Li et al. (2022) encontraron que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna son factores críticos para la eficiencia del trabajo remoto en una entidad pública. Estos resultados son consistentes con nuestro hallazgo de que las políticas y lineamientos institucionales necesitan mejoras significativas. La comparación sugiere que un enfoque más robusto en la gestión de recursos humanos y una comunicación interna más efectiva podrían mejorar la eficiencia del trabajo remoto en la SUTRAN. Asimismo, el estudio de Zappalà et al. (2021) en una municipalidad italiana mostró que una planificación adecuada y procedimientos organizativos claros son esenciales para el éxito del trabajo remoto. Este hallazgo resuena con nuestros resultados, que también destacan la necesidad de políticas y lineamientos institucionales mejor estructurados para mejorar la eficiencia del trabajo remoto en la SUTRAN.

El estudio de Tunque Surunque et al. (2023) en una universidad pública peruana encontró una relación positiva considerable entre la gestión del teletrabajo y la disrupción digital ($Rho = 0.548$), destacando la importancia de la infraestructura informática, la organización y el control. En comparación, nuestro estudio también subraya la relevancia de la infraestructura y la formación en TIC, pero revela una menor relación significativa, lo que podría indicar diferencias en el contexto institucional entre la SUTRAN y la universidad pública. Algo similar, el estudio de Muro Olivera (2023) en la empresa Indra Perú S.A. durante 2021 mostró una relación positiva y significativa entre el trabajo remoto y la productividad (coeficiente de Spearman de 0.905), concluyendo que la productividad remota puede igualar o superar la presencial. Nuestro estudio, aunque encontró una relación positiva, mostró una correlación moderada, sugiriendo que los beneficios del trabajo remoto no fueron tan pronunciados en el contexto de la SUTRAN, posiblemente debido a diferencias en la infraestructura y políticas institucionales.

Cruz Huamani (2022) analizó el impacto del trabajo remoto en la motivación laboral y encontró que los factores de motivación y de higiene, postulados por Herzberg, juegan un papel crucial en el desarrollo profesional de los trabajadores remotos. Este hallazgo complementa nuestro resultado sobre la necesidad de políticas y lineamientos institucionales que no solo estructuren el trabajo remoto, sino que también aborden la motivación y el bienestar emocional de los empleados, áreas que se identificaron como problemáticas en nuestro estudio. También, el estudio de Calle Peña et al. (2022) en el ámbito educativo encontró que la adopción de tecnologías de la información y la

comunicación fue fundamental para facilitar la continuidad de las actividades laborales, pero también identificó desafíos relacionados con la gestión del tiempo y la comunicación efectiva. Estos resultados son consistentes con nuestros hallazgos sobre la importancia de las TIC y las políticas de comunicación, subrayando la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica y los protocolos de comunicación en la SUTRAN para aumentar la productividad laboral.

Por otro lado, Huamán y Medina (2022) destacaron la importancia de la transformación digital en la administración pública peruana, subrayando la necesidad de reducir las brechas digitales y mejorar la infraestructura de comunicaciones. Estos hallazgos refuerzan nuestros resultados sobre la necesidad de una mejor infraestructura tecnológica en la SUTRAN para optimizar el trabajo remoto y aumentar la productividad laboral. Algo similar, el estudio de Chuco Aguilar et al. (2021) sobre el impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones encontró un aumento del 13% en la productividad y una reducción en los niveles de estrés de los trabajadores al evitar el tiempo de traslado diario. Si bien nuestro estudio no midió el estrés directamente, la falta de infraestructura y formación adecuada mencionada en nuestros resultados podría haber contribuido a niveles de estrés más altos y una productividad más baja en comparación con los hallazgos de Chuco Aguilar et al..

Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación destacan la complejidad del impacto del trabajo remoto en la productividad laboral. Mientras que el trabajo remoto tiene un efecto positivo moderado en la productividad, factores como la infraestructura tecnológica, las políticas institucionales y las condiciones individuales de los empleados juegan un papel crucial. Es esencial que las organizaciones continúen optimizando las condiciones de trabajo remoto, proporcionando formación adecuada, mejorando la infraestructura tecnológica y adaptando las políticas a las necesidades específicas de sus empleados para maximizar los beneficios y minimizar las barreras asociadas con esta modalidad de trabajo.

CAPÍTULO 5: PROPUESTA

5.1. Propuesta para la solución del problema

Para abordar los desafíos identificados en la implementación del trabajo remoto en la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021 y mejorar la productividad laboral, se presenta la siguiente propuesta de soluciones. Esta propuesta se estructura en torno a las dimensiones críticas identificadas:

1. Mejora de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

- **Adquisición de equipos.** Proveer a los empleados con equipos informáticos adecuados, incluyendo laptops, monitores y dispositivos periféricos de alta calidad.

- **Conectividad.** Facilitar acceso a internet de alta velocidad mediante subsidios o acuerdos con proveedores de servicios de internet para los empleados.
- **Software y herramientas digitales.** Implementar herramientas de colaboración y gestión de proyectos como Microsoft Teams, Zoom, Trello, y Asana, asegurando que todos los empleados tengan acceso y capacitación en su uso.
- **Programas de capacitación continua.** Desarrollar y ofrecer programas de capacitación regulares para asegurar que todos los empleados estén actualizados en el uso de las TIC.
- **Soporte técnico.** Establecer un equipo de soporte técnico disponible para resolver problemas tecnológicos de manera oportuna y eficiente.

2. Desarrollo de Políticas y Lineamientos Institucionales

- **Horarios de trabajo flexibles.** Establecer horarios de trabajo flexibles pero definidos, con tiempos de respuesta claros y horas de trabajo núcleo para asegurar la disponibilidad y coordinación.
- **Expectativas de rendimiento.** Definir criterios claros y objetivos de desempeño, con metas específicas y plazos, para mantener altos niveles de productividad y responsabilidad.
- **Sistemas de monitoreo del desempeño.** Implementar sistemas de monitoreo del desempeño que incluyan revisiones periódicas y retroalimentación constructiva.
- **Evaluaciones regulares.** Realizar evaluaciones regulares del desempeño y ofrecer incentivos para aquellos que cumplan o superen las expectativas.

3. Mejoras en las Condiciones Laborales

- **Subsidios para equipamiento.** Proveer subsidios para que los empleados puedan adquirir mobiliario ergonómico y adaptar un espacio de trabajo adecuado en sus hogares.
- **Guías de ergonomía.** Ofrecer guías y asesoramiento sobre ergonomía para asegurar que los empleados mantengan prácticas saludables mientras trabajan desde casa.
- **Gestión del tiempo.** Desarrollar programas de gestión del tiempo y autoorganización para ayudar a los empleados a equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales.

- **Desconexión digital.** Establecer políticas de desconexión digital para asegurar que los empleados puedan desconectar del trabajo fuera de sus horas laborales.

4. Promoción del Bienestar y Soporte Emocional

- **Asistencia psicológica.** Ofrecer servicios de asistencia psicológica y emocional para apoyar a los empleados en el manejo del estrés y la ansiedad.
- **Actividades de bienestar.** Implementar actividades de bienestar como talleres de manejo del estrés, mindfulness, y programas de ejercicio físico.
- **Reuniones virtuales regulares.** Organizar reuniones virtuales regulares para mantener la interacción social y la cohesión del equipo.
- **Eventos sociales virtuales.** Facilitar eventos sociales virtuales, como encuentros informales y actividades recreativas, para fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia.

La implementación de estas propuestas tiene como objetivo abordar las deficiencias identificadas en el análisis de la productividad laboral durante el trabajo remoto en la SUTRAN. Al mejorar la infraestructura tecnológica, desarrollar políticas y lineamientos claros, mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar y soporte emocional, se espera no solo incrementar la eficiencia y calidad del trabajo, sino también elevar la motivación, compromiso, colaboración y calidad del servicio de los empleados en un entorno de trabajo remoto.

5.2. Beneficios que aporta la propuesta

La implementación de las soluciones propuestas para mejorar el trabajo remoto en la SUTRAN ofrece una serie de beneficios significativos que impactarán positivamente tanto a nivel individual como organizacional. Estos beneficios se pueden categorizar en mejoras tecnológicas, organizacionales, laborales y de bienestar emocional, las cuales contribuirán a elevar la productividad laboral y la calidad del servicio proporcionado por la institución.

1. Beneficios Tecnológicos

- **Aumento de la eficiencia.** Al proporcionar equipos y conectividad adecuados, los empleados podrán realizar sus tareas de manera más eficiente, reduciendo tiempos muertos y aumentando la productividad general.
- **Reducción de fallos técnicos.** Con un soporte técnico robusto y la disponibilidad de herramientas adecuadas, se minimizarán las interrupciones causadas por problemas tecnológicos, lo que permitirá un flujo de trabajo más continuo y efectivo.
- **Mayor competencia digital.** Los programas de capacitación continua asegurarán que todos los empleados estén bien equipados para utilizar las herramientas digitales, mejorando la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.
- **Adaptabilidad y flexibilidad.** La formación en TIC permitirá a los empleados adaptarse mejor a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, facilitando una transición más suave y menos estresante a los entornos de trabajo remoto o híbrido.

2. Beneficios Organizacionales

- **Claridad en las expectativas.** Con políticas claras sobre horarios de trabajo y expectativas de rendimiento, los empleados tendrán una mejor comprensión de sus roles y responsabilidades, lo que reducirá la ambigüedad y mejorará el enfoque y la disciplina laboral.
- **Evaluación y mejora continua.** Los sistemas de monitoreo y evaluación regular permitirán identificar áreas de mejora y reconocer el desempeño destacado, fomentando una cultura de mejora continua y motivación.
- **Responsabilidad y Transparencia.** La implementación de mecanismos de supervisión y evaluación asegurará que los empleados se mantengan responsables de su trabajo, promoviendo una mayor transparencia y rendición de cuentas.
- **Retroalimentación constructiva.** Las evaluaciones regulares proporcionarán retroalimentación constructiva, ayudando a los empleados a mejorar sus habilidades y rendimiento de manera continua.

3. Beneficios Laborales

- **Mejora del bienestar físico.** El acceso a mobiliario ergonómico y espacios de trabajo adecuados reducirá el riesgo de problemas de salud relacionados con la postura y el entorno de trabajo, mejorando el bienestar físico de los empleados.
- **Aumento de la productividad.** Un entorno de trabajo cómodo y bien equipado facilitará una mayor concentración y eficiencia, resultando en un aumento de la productividad.
- **Reducción del estrés.** Las políticas de desconexión digital y la gestión adecuada del tiempo ayudarán a los empleados a mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, reduciendo el estrés y el agotamiento.
- **Mejora en la calidad de vida.** Un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal aumentará la satisfacción general de los empleados, contribuyendo a su bienestar y felicidad.

4. Beneficios de bienestar y soporte emocional

- **Reducción de la ansiedad y el estrés.** Los servicios de asistencia psicológica y las actividades de bienestar ayudarán a los empleados a manejar mejor el estrés y la ansiedad, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y positivo.
- **Aumento de la resiliencia.** El apoyo emocional fortalecerá la resiliencia de los empleados, permitiéndoles enfrentar mejor los desafíos y adaptarse a cambios inesperados.
- **Cohesión del equipo.** Las reuniones virtuales regulares y los eventos sociales virtuales fortalecerán los lazos entre los empleados, fomentando un sentido de comunidad y pertenencia.
- **Mejora en la comunicación.** La promoción de la interacción social mejorará la comunicación y colaboración entre los equipos, resultando en un trabajo más coordinado y efectivo.

La propuesta de solución no solo aborda las deficiencias identificadas en el análisis de la productividad laboral durante el trabajo remoto en la SUTRAN, sino que también ofrece una hoja de ruta clara para mejorar significativamente la eficiencia, la calidad del trabajo, la motivación, el compromiso, la colaboración y la calidad del servicio. La implementación de estas medidas contribuirá a crear un entorno de trabajo más eficiente,

saludable y productivo, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

CONCLUSIONES

La investigación titulada "Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN durante la emergencia sanitaria de 2021" ha proporcionado una comprensión profunda y detallada de cómo esta modalidad laboral afecta diversas dimensiones de la productividad. A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes derivadas de los hallazgos del estudio.

1. Impacto del trabajo remoto en la productividad laboral

El análisis estadístico realizado evidencia una relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral de los funcionarios de la SUTRAN. Los resultados indican que, si bien el trabajo remoto ofrece ventajas en términos de flexibilidad y autonomía, también presenta desafíos significativos que impactan negativamente en la eficiencia y calidad del trabajo, la motivación y compromiso laboral, la colaboración y trabajo en equipo, y la continuidad y calidad del servicio.

2. Eficiencia y Calidad del Trabajo

Los resultados muestran que el 66.67% de los empleados consideraron ineficiente su eficiencia y calidad del trabajo durante el periodo de trabajo remoto, destacando la falta de infraestructura adecuada y la insuficiente formación en tecnologías de la información y comunicación (TIC) como principales barreras. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar los recursos tecnológicos y ofrecer formación continua para asegurar que los empleados puedan desempeñar sus tareas de manera eficiente.

3. Motivación y compromiso laboral

Se encontró que el 67.44% de los empleados experimentaron una baja motivación y compromiso laboral. La falta de interacción social y apoyo emocional fueron factores críticos que contribuyeron a esta disminución. Las organizaciones deben implementar programas de bienestar y soporte emocional para mantener la motivación y el compromiso de los empleados en entornos de trabajo remoto.

4. Colaboración y trabajo en equipo

Un 53.85% de los empleados reportaron dificultades significativas en la colaboración y el trabajo en equipo. La falta de herramientas de colaboración efectivas y protocolos claros de comunicación afectaron negativamente la cohesión y coordinación entre los equipos. Es esencial mejorar las herramientas y establecer protocolos claros para fomentar una colaboración eficiente.

5. Continuidad y calidad del servicio

La continuidad y calidad del servicio también se vieron afectadas, con un 36.41% de los empleados reportando ineficiencia en esta área. La adaptación parcial a las nuevas condiciones de trabajo remoto y los problemas tecnológicos fueron las principales causas. Para mantener altos estándares de calidad, es fundamental proporcionar soporte técnico adecuado y adaptar las políticas de servicio a las nuevas modalidades de trabajo.

6. Comparación con estudios previos

La comparación con estudios previos a nivel nacional e internacional muestra que los desafíos y beneficios del trabajo remoto observados en la SUTRAN son consistentes con los encontrados en otros contextos y sectores. Sin embargo, la magnitud de estos efectos varía, lo que sugiere que factores contextuales específicos, como la infraestructura tecnológica y las políticas institucionales, juegan un papel crucial en la determinación de la productividad laboral en entornos de trabajo remoto.

7. Propuesta de soluciones

Las soluciones propuestas incluyen la mejora de la infraestructura tecnológica, el desarrollo de políticas y lineamientos claros, la mejora de las condiciones laborales y la promoción del bienestar y soporte emocional. La implementación de estas medidas tiene el potencial de mitigar los desafíos identificados y mejorar significativamente la productividad laboral en la SUTRAN.

Finalmente, el trabajo remoto durante la emergencia sanitaria de 2021 presentó tanto oportunidades como desafíos para la SUTRAN. Si bien la flexibilidad y la autonomía del trabajo remoto son ventajas importantes, es crucial abordar las barreras identificadas para asegurar que los empleados puedan mantener altos niveles de productividad y calidad en su trabajo. La adopción de medidas estratégicas y la implementación de políticas adecuadas son esenciales para optimizar el trabajo remoto y maximizar sus beneficios a largo plazo.

RECOMENDACIONES

En base a los hallazgos y conclusiones de esta investigación, se presentan las siguientes recomendaciones dirigidas a mejorar la implementación y eficiencia del trabajo remoto en la SUTRAN. Estas recomendaciones abarcan aspectos tecnológicos, organizacionales, laborales y de bienestar emocional para asegurar una transición más efectiva y sostenible hacia el trabajo remoto.

1. Mejora de la Infraestructura Tecnológica

1.1. Adquisición de equipos:

- **Proveer equipos adecuados.** Suministrar a los empleados con equipos informáticos de alta calidad, incluyendo laptops, monitores y dispositivos periféricos necesarios para el desempeño eficiente de sus tareas.
- **Acceso a internet de alta velocidad.** Facilitar el acceso a servicios de internet de alta velocidad mediante subsidios o acuerdos con proveedores de servicios de internet para garantizar una conectividad estable y rápida.

1.2. Software y Herramientas Digitales:

- **Implementación de herramientas de colaboración.** adoptar y capacitar a los empleados en el uso de herramientas de colaboración y gestión de proyectos como Microsoft Teams, Zoom, Trello y Asana para mejorar la coordinación y comunicación en equipos remotos.

- **Seguridad de la información.** Establecer medidas robustas de seguridad informática para proteger los datos sensibles y asegurar la confidencialidad de la información manejada por los empleados en entornos remotos.

2. Desarrollo de Políticas y Lineamientos Institucionales

2.1. Protocolos claros y estructurados:

- **Definición de horarios flexibles pero claros.** Establecer horarios de trabajo flexibles, pero bien definidos, con tiempos de respuesta claros y horas núcleo para asegurar la disponibilidad y coordinación entre equipos.
- **Expectativas de rendimiento.** Definir criterios claros y objetivos de desempeño, con metas específicas y plazos, para mantener altos niveles de productividad y responsabilidad.

2.2. Supervisión y evaluación:

- **Monitoreo del desempeño.** Implementar sistemas de monitoreo del desempeño que incluyan revisiones periódicas y retroalimentación constructiva, permitiendo identificar áreas de mejora y regulares. reconocer el rendimiento destacado.
- **Evaluaciones.** Realizar evaluaciones regulares del desempeño y ofrecer incentivos a los empleados que cumplan o superen las expectativas, fomentando una cultura de mejora continua y motivación.

3. Mejora de las condiciones laborales

3.1. Entorno de trabajo adecuado:

- **Subsidios para equipamiento ergonómico.** Proveer subsidios para que los empleados puedan adquirir mobiliario ergonómico y adaptar un espacio de trabajo adecuado en sus hogares, mejorando su comodidad y eficiencia.
- **Guías de ergonomía.** Ofrecer guías y asesoramiento sobre ergonomía para asegurar que los empleados mantengan prácticas saludables mientras trabajan desde casa.

3.2. Balance entre vida laboral y personal:

- **Gestión del tiempo.** Desarrollar programas de gestión del tiempo y autoorganización para ayudar a los empleados a equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales.
- **Políticas de desconexión digital.** Establecer políticas de desconexión digital para asegurar que los empleados puedan desconectar del trabajo fuera de sus horas laborales, reduciendo el estrés y promoviendo un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

4. Promoción del bienestar y soporte emocional

4.1. Programas de apoyo emocional:

- **Asistencia psicológica.** Ofrecer servicios de asistencia psicológica y emocional para apoyar a los empleados en el manejo del estrés y la ansiedad, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y positivo.
- **Actividades de bienestar.** Implementar actividades de bienestar como talleres de manejo del estrés, mindfulness, y programas de ejercicio físico para mejorar la salud mental y física de los empleados.

4.2. Fomento de la interacción social:

- **Reuniones virtuales regulares.** Organizar reuniones virtuales regulares para mantener la interacción social y la cohesión del equipo, fortaleciendo los lazos entre los empleados.
- **Eventos sociales virtuales.** Facilitar eventos sociales virtuales, como encuentros informales y actividades recreativas, para fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia entre los empleados.

5. Formación y desarrollo profesional

5.1. Capacitación continua:

- **Programas de capacitación en TIC.** Desarrollar y ofrecer programas de capacitación regulares para asegurar que todos los empleados estén actualizados en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

- **Desarrollo de habilidades blandas.** Implementar programas de desarrollo de habilidades blandas como liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo, que son cruciales para el éxito en entornos de trabajo remoto.

5.2. Planes de carrera:

- **Desarrollo profesional.** Crear planes de carrera y oportunidades de desarrollo profesional para mantener a los empleados motivados y comprometidos con su crecimiento personal y el éxito de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdulrahim, H., & Yousif, G. (2023). REMOTE WORK IMPLICATIONS ON PRODUCTIVITY OF WORKERS IN THE SAUDI FINANCIAL SECTOR. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1064>
- Abril Martínez, L. P., Abril Martínez, M. C., & Abril Martínez, S. C. (2020). Modelo de gestión de la seguridad y la salud laboral en el teletrabajo autónomo en Colombia. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.5939>
- Adebowale, O. J., & Agumba, J. N. (2023). A scientometric analysis and review of construction labour productivity research. In *International Journal of Productivity and Performance Management* (Vol. 72, Issue 7). <https://doi.org/10.1108/IJPPM-09-2021-0505>
- Ahn, D., Yoo, S., & Cho, S. (2023). Do competent managers increase labor productivity? Evidence from Korea. *Journal of Derivatives and Quantitative Studies*, 31(3). <https://doi.org/10.1108/JDQS-01-2023-0002>
- Akdemir, E. (2020). The Determination of Teachers' Motivation Based on Herzberg's Motivation Theory. *Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET*, 19(4).
- Akram, F., Abrar ul Haq, M., Natarajan, V. K., & Chellakan, R. S. (2020). Board heterogeneity and corporate performance: An insight beyond agency issues. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1809299>
- Alharahsheh, H. H., & Pius, A. (2020). A review of key paradigms: positivism vs interpretivism. *Global Academic Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(3).
- Ali, I., Hong, L., & Chen, J. (2022). Remote cataloging productivity: an exploratory study in a national library. *Library Management*, 43(6–7). <https://doi.org/10.1108/LM-12-2021-0109>
- Al-Sarayrah, A. J., & Al Hourani, M. A. K. (2023). Migrants and Resources as Challenging Factors in Fighting Covid-19 in Jordan: Social Exchange Perspective. *Migration Letters*, 21(1). <https://doi.org/10.47059/ml.v21i1.3250>
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12–16. <http://www.lifesciencesite.com>
- Al-Tkhayneh, K., Kot, S., & Shestak, V. (2019). Motivation and demotivation factors affecting productivity in public sector. *Administratie Si Management Public*, 2019(33). <https://doi.org/10.24818/amp/2019.33-05>
- Álvarez-Panta, A. J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, 7(2). <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Alzhrani, N. (2022). Positivist or constructivist paradigms in MA TESOL programs: developing a knowledge base for TESOL in Saudi Arabia. *Heliyon*, 8(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10552>
- Anakpo, G., Nqwayibana, Z., & Mishi, S. (2023). The Impact of Work-from-Home on Employee Performance and Productivity: A Systematic Review. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 5). <https://doi.org/10.3390/su15054529>
- Andi Arifwangsa Adiningrat, Idra Wahyuni, Rustan, & Yuyu Ruhayu. (2023). MSME Performance: Financial Information System, Work Productivity, and E-commerce. *Journal of Consumer Sciences*, 8(2). <https://doi.org/10.29244/jcs.8.2.204-219>

- Ángel, |, & Delgado De La Matta, L. (2020). El Trabajo Remoto en el Perú, en tiempos del Covid 19. *Revista Iberoamericana de Derecho Del Trabajo e Igualdad Social*, 2(3).
- Anghel, B., Cozzolino, M., & Lacuesta, A. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín Económico - Banco de España*, ISSN 0210-3737, Nº. 2, 2020, Págs. 86-105, 2.
- Anshari, M., Syafrudin, M., Fitriyani, N. L., & Razzaq, A. (2022). Ethical Responsibility and Sustainability (ERS) Development in a Metaverse Business Model. *Sustainability (Switzerland)*, 14(23). <https://doi.org/10.3390/su142315805>
- Antunes, E. D., Bridi, L. R. T., Santos, M., & Fischer, F. M. (2023). Part-time or full-time teleworking? A systematic review of the psychosocial risk factors of telework from home. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 14). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1065593>
- Arias Duque, E. M., Albán Holguín, W. R., Toala Mosquera, F., & Vega Moran, E. G. (2021). Evaluación digital hacia estudiantes con NEE en el ámbito laboral y educativo al afrontar nuevos retos de aprendizaje, al recibir clases y atender temas de oficina de manera virtual utilizando las tics durante la pandemia COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(1). [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(esp.1\).nov.2021.43-51](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.43-51)
- Arunprasad, P., Dey, C., Jebli, F., Manimuthu, A., & El Hathat, Z. (2022). Exploring the remote work challenges in the era of COVID-19 pandemic: review and application model. In *Benchmarking* (Vol. 29, Issue 10). <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2021-0421>
- Ayasha Siddiqua, Most. (2023). Exploring Motivation in Organizational Behavior: A Review. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 20(3). <https://doi.org/10.9734/sajsse/2023/v20i3721>
- Ayerra Duesca, N. (2023). Lagunas en torno a la calificación de accidente de trabajo en la modalidad de teletrabajo. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 48. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.23881>
- Ballesteros, L. A. A., Esquivel, F. A., Moreno, S. E. R., García, S. J. A., & Cerrillo, M. A. R. (2023). Motivation and leadership in higher education. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 12(5). <https://doi.org/10.55905/rcssv12n5-002>
- Ban, Y., Kuroha, M., & Warisawa, S. (2022). Sharing Work Appearance for Improvement in Remote Work Productivity. *Proceedings - 2022 International Conference on Cyberworlds, CW 2022*. <https://doi.org/10.1109/CW55638.2022.00022>
- Barczyk, R., Spsychala, J., Urbanowicz, Z., & Ziomek, A. (2022). What to look for to increase work added value? Remote work and perceived productivity: A study in Poland, Hungary and the Czech Republic. *Research Papers in Economics and Finance*, 6(1). <https://doi.org/10.18559/ref.2022.1.4>
- Baron, P. (2020). Owning one's epistemology in religious studies research methodology. *Kybernetes*, 49(8). <https://doi.org/10.1108/K-03-2019-0159>
- Barrionuevo Núñez, J. L. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. *Sociedad & Tecnología*, 4(2). <https://doi.org/10.51247/st.v4i2.106>
- Bates, T. C., Enkhbat, T., Gray, E., Lee, J., & Zakharin, M. (2023). How to get things done: Tight linkage of conscientiousness with twelve mechanisms of Goal Setting Theory. *Personality and Individual Differences*, 214. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2023.112331>

- Becerra-Sarmiento, M., & Revelo-Oña, R. (2022). El teletrabajo como tendencia de contratación post pandemia, ventajas y desventajas. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5).
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5.1393>
- Benavides, F. G. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo , antes y durante la pandemia por Telework : Data and evidence before and during the COVID-19 pandemic. *CREATIVE COMMONS*, 25(2).
- Benavides, F. G., & Silva-Peñaherrera, M. (2022). Telework: Data and evidence before and during the COVID-19 pandemic. *Archivos de Prevencion Riesgos Laborales*, 25(2).
<https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>
- Benavides, F., & Silva-Peñaherrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2).
<https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>
- Berkman, L. F., & Glass, T. (2023). Social Integration, Social Networks, Social Support, and Health. In *Social Epidemiology*. <https://doi.org/10.1093/oso/9780195083316.003.0007>
- Bermúdez Santana, D. M., & Pangol Lascano, A. M. (2021). El Teletrabajo en el Ecuador. *Visionario Digital*, 5(4). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1875>
- Bernedo-Moreira, D. H., Papanicolau Denegri, J. N. A., Loayza-Apaza, Y. T., Pacompía Quispe, H. F., & Gonzales López, J. N. (2023). Diversidad generacional y productividad laboral, un problema acuciante en las instituciones públicas peruanas. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023381>
- BHARADWAJ, G. (2024). THE IMPACT OF REMOTE WORK ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY AND WELL BEING: A COMPARATIVE STUDY OF PRE AND POST COVID 19 ERA. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 08(04). <https://doi.org/10.55041/ijrem32944>
- Bhatt, N., Chitranshi, J., & Mehta, M. (2022). Testing Herzberg's two factor theory on millennials. *CARDIOMETRY*, 22. <https://doi.org/10.18137/cardiometry.2022.22.231236>
- Bon, A. T., & Shire, A. M. (2022). Review of Conservation of Resources Theory in Job Demands and Resources Model. *International Journal of Global Optimization and Its Application*, 1(4).
<https://doi.org/10.56225/ijgoia.v1i4.102>
- Bonache, J. (2021). The challenge of using a 'non-positivist' paradigm and getting through the peer-review process. In *Human Resource Management Journal* (Vol. 31, Issue 1).
<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12319>
- Bouhouita-Guermech, S., Gogognon, P., & Bélisle-Pipon, J. C. (2023). Specific challenges posed by artificial intelligence in research ethics. In *Frontiers in Artificial Intelligence* (Vol. 6).
<https://doi.org/10.3389/frai.2023.1149082>
- Brown, N. (2023). Research ethics in a changing social sciences landscape. *Research Ethics*, 19(2).
<https://doi.org/10.1177/17470161221141011>
- Buedo, P., Odziemczyk, I., Perek-Białas, J., & Waligora, M. (2023). How to embed ethics into laboratory research. *Accountability in Research*.
<https://doi.org/10.1080/08989621.2023.2165916>
- Caballero, J., Anticona, D., Risco, M., Rojas, L., & Chavez, E. (2023). Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral de funcionarios del sector público del Perú. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 19(1).

- Cahyono, S., & Daniel, D. R. (2023). The Positivism Paradigm in Internal Audit Research: A Perspective of Contemporary Accounting Research. *Kompartemen : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(1). <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v21i1.15451>
- Calizaya López, J. M., Morales Palao, B., Pinto Pomareda, H. L., & Bellido Medina, R. S. (2020). ANÁLISIS DEL COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE GOBIERNOS LOCALES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, PERÚ. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106). <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.390>
- Calle Peña, E., Balladares Atoche, C., Espinoza Cedillo, L., & Peralta Torres, E. A. (2022). Trabajo remoto y productividad en una instancia de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 764–784. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1540
- Calvo Gastañaduy, D. C., Aguirre Bazán, L. A., & Calvo Gastañaduy, C. C. (2022). Gestión de riesgos y productividad laboral en las instituciones públicas de la provincia de Ica, Perú. *REVISTA CIENTÍFICA SEARCHING DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES*, 3(2). <https://doi.org/10.46363/searching.v3i2.3>
- Cao, L., & Burton, V. S. (2022). Social Support Theory. In *A Criminologist's Life*. <https://doi.org/10.4324/9780429059735-5>
- Cao, Y., Shan, J., Gong, Z., Kuang, J., & Gao, Y. (2020). Status and Challenges of Public Health Emergency Management in China Related to COVID-19. In *Frontiers in Public Health* (Vol. 8). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00250>
- Caparrós Ruiz, A. (2022). Factors determining teleworking before and during COVID-19: some evidence from Spain and Andalusia. *Applied Economic Analysis*, 30(90). <https://doi.org/10.1108/AEA-08-2021-0199>
- Carrillo-Guananga, S., & Nápoles-Nápoles, Y. (2022). Protección del derecho a la desconexión laboral en el Ecuador durante la pandemia por COVID-19. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3–2). <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-2.1163>
- Castillo Ramos-Bossini, S. E. (2021). Administración digital y teletrabajo. *Documentación Administrativa*. <https://doi.org/10.24965/da.i7.10893>
- Chambel, M. J., Castanheira, F., & Santos, A. (2023). Teleworking in times of COVID-19: the role of Family-Supportive supervisor behaviors in workers' work-family management, exhaustion, and work engagement. *International Journal of Human Resource Management*, 34(15). <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2063064>
- Chamunogwa, A. (2021). The Impact of COVID-19 on Socio-Economic Rights in Zimbabwe. *The Zimbabwe Peace Project*, 5(10).
- Chaves, B. R., Colares, F. L. da S., Silva, E. M. da, Dóbies, D. V., & Spagnol, C. A. (2023). Teleworking as a work modality: reflections from institutional analysis. In *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho* (Vol. 21, Issue 3). <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2021-890>
- Chen, I. S. (2023). Using leisure crafting to reduce emotional exhaustion at home during the COVID-19 pandemic through better sleep and not thinking about the pandemic. *Stress and Health*, 39(5). <https://doi.org/10.1002/smi.3243>
- Chen, M., Yun, Q., Lin, H., Liu, S., Liu, Y., Shi, Y., Ji, Y., & Chang, C. (2022). Factors Related to Diabetes Self-Management Among Patients with Type 2 Diabetes: A Chinese Cross-Sectional Survey Based on Self-Determination Theory and Social Support Theory. *Patient Preference and Adherence*, 16. <https://doi.org/10.2147/PPA.S335363>

- Chiguvu, D., & Keneilwe Bakani. (2023). Exploring the effects of remote work on employee productivity in Botswana amidst the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(6). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i6.2505>
- Chouhy, C., Cullen, F. T., & Lee, H. (2020). A Social Support Theory of Desistance. *Journal of Developmental and Life-Course Criminology*, 6(2). <https://doi.org/10.1007/s40865-020-00146-4>
- Chuco Aguilar, V. J., Álvarez Pejerrey, J. A., Chávez Ramírez, M. G. A., & Cuba Rosales, L. A. F. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50–55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Chychun, V., Chaplynska, N., Shpatakova, O., Pankova, A., & Saienko, V. (2023). Effective Management in the Remote Work Environment. *Journal of System and Management Sciences*, 13(3). <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0317>
- Creemers, S., Peeters, L., Quiroz Castillo, J. L., Vancauteran, M., & Voordeckers, W. (2023). Family firms and the labor productivity controversy: A distributional analysis of varying labor productivity gaps. *Journal of Family Business Strategy*, 14(2). <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2022.100515>
- Cristancho, A. N., Almario Barrera, A., & Castellanos-Domínguez, Y. Z. (2022). Musculoskeletal disorders in university professors who telework due to COVID-19 pandemic. *Universidad y Salud*, 24(Supl 1). <https://doi.org/10.22267/rus.222403.286>
- Cruz Huamani, M. del C. (2022a). El trabajo remoto y la motivación laboral en tiempos de pandemia. *Question/Cuestión*, 3(73). <https://doi.org/10.24215/16696581e762>
- Cruz Huamani, M. del C. (2022b). El trabajo remoto y la motivación laboral en tiempos de pandemia. *Question/Cuestión*, 3(73), e762. <https://doi.org/10.24215/16696581e762>
- Davidavičiene, V., Rymaniak, J., & Lis, K. (2023). REMOTE WORKPLACES AS A DETERMINANT OF WORKING CONDITIONS IN EDUCATION DURING COVID-19. *Economics and Sociology*, 16(2). <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2023/16-2/8>
- de Araujo, P. F. (2021). The Applicability of Self-Determination Theory for Cross-cultural Coaching: A Study with Assigned and Self-initiated Expatriates. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*. <https://doi.org/10.24384/4xd8-5t97>
- de Castro, J. L., Costa, T. P. T., de Oliveira, N. H. S., Silva, R. R., do Amaral Bodra, M. E. F., & Aith, F. (2023). Telework in health: where are we heading to? *Revista de Saude Publica*, 57. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2023057004797>
- De Kock, M. (2023). Ontology and a Mixed Methods Epistemology in Applied Research. *The Da Vinci Institute, Johannesburg, South Africa* .
- Dewi, D. E., Cahyani, P. N. A., & Megawati, L. R. (2023). *Increasing Adoption of the Internet of Things in Indonesian Agriculture Based on a Review of Everett Rogers' Diffusion Theory of Innovation*. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-144-9_29
- Díaz Cerón, A. M., & Díaz Cerón, E. O. (2022). El teletrabajo y la gestión del recurso humano en las organizaciones: innovación en política pública y enfoque de la actividad productiva. *Revista Ciencia Administrativa*, 1.
- Doberstein, C., & Charbonneau, É. (2022). Alienation in Pandemic-Induced Telework in the Public Sector. *Public Personnel Management*, 51(4). <https://doi.org/10.1177/00910260221114788>
- Domínguez Chávez, J. (2020). Entendiendo el teletrabajo. *ResearchGate*.

- Dominion Dominic, E. (2023). Linkages among Ontology, Epistemology, Methodology and Method in Research. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4508075>
- Doucet, P., Requejo, I., & Suárez-González, I. (2024). Business groups' internal labour markets and SME labour productivity. *Small Business Economics*, 62(2). <https://doi.org/10.1007/s11187-023-00780-4>
- Drolet, M. J., Rose-Derouin, E., Leblanc, J. C., Ruest, M., & Williams-Jones, B. (2023). Ethical Issues in Research: Perceptions of Researchers, Research Ethics Board Members and Research Ethics Experts. In *Journal of Academic Ethics* (Vol. 21, Issue 2). <https://doi.org/10.1007/s10805-022-09455-3>
- e Souza, C. V. (2023). Mobility and the city: epistemology and research. *Tempo Social*, 35(1). <https://doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2023.196609>
- Eulerich, M., Wagener, M., & Wood, D. A. (2022). Evidence on Internal Audit Quality from Transitioning to Remote Audits because of COVID-19. *Journal of Information Systems*, 36(3). <https://doi.org/10.2308/ISYS-2021-021>
- Farcane, N., Bunget, O. C., Blidisel, R., Dumitrescu, A. C., Deliu, D., Bogdan, O., & Burca, V. (2023). Auditors' perceptions on work adaptability in remote audit: a COVID-19 perspective. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 36(1). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2077789>
- Fernández Villacres, G. E., Viscaino Naranjo, F. A., Llerena Ocaña, L. A., & Baño Naranjo, F. P. (2021). Determinación de la fatiga ocular debido a teletrabajo en los docentes de la universidad UNIANDES de Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2673>
- Fialho, E., Sousa, M. J., & Moreira, A. (2022). Public Leadership Challenges in a Complex Context. *Merits*, 2(4). <https://doi.org/10.3390/merits2040025>
- FILARDI, F., CASTRO, R. M. P. DE, & ZANINI, M. T. F. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(1). <https://doi.org/10.1590/1679-395174605x>
- Folorunsho, S. (2024). Sociological Analysis of Stress Management among Farmers and Rural Development in Selected Communities in Kwara State. *Journal of Humanities & Social Sciences*, 7(1). <https://doi.org/10.33140/jhss.07.01.04>
- Fournier Guimbao, J. (2020). El teletrabajo en la era COVID. *IEEE.ES*, 20.
- Franco-López, J., & Uribe-Gómez, J. A. (2022). El teletrabajo como modalidad para épocas de transformaciones. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 10(3). <https://doi.org/10.15649/2346030x.3027>
- García Tarazona, J. O., Marleny López Malqui, S. M., Morales Romero, G. P., & Huamaní Riveros, M. A. (2022). The Philosophical Dimension in Educational Research: Ontological, Epistemological and Methodological Implications in the University Context. *Revista de Filosofía (Venezuela)*, 39(102). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7045110>
- Gavoille, N., & Hazans, M. (2022). Personality Traits, Remote Work and Productivity. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4188297>
- Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1).

- Gómez, C. A. (2020). El teletrabajo, un estudio comparado. *Cuaderno de Investigación, 70*, Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República, Ciudad de México,.
- Gould, S. J. J., Rudnicka, A., Cook, D., Cecchinato, M. E., Newbold, J. W., & Cox, A. L. (2023). Remote Work, Work Measurement and the State of Work Research in Human-Centred Computing. *Interacting with Computers, 35*(5). <https://doi.org/10.1093/iwc/iwad014>
- Guerin, T. F. (2021). Policies to minimise environmental and rebound effects from telework: A study for Australia. *Environmental Innovation and Societal Transitions, 39*. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2021.01.003>
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR”: Understanding the Role of Resources in Conservation of Resources Theory. In *Journal of Management* (Vol. 40, Issue 5). <https://doi.org/10.1177/0149206314527130>
- Hamouche, S., & Parent-Lamarche, A. (2023). Teleworkers’ job performance: a study examining the role of age as an important diversity component of companies’ workforce. *Journal of Organizational Effectiveness, 10*(2). <https://doi.org/10.1108/JOEPP-03-2022-0057>
- Harjanto, R., Suhariadi, F., Yulianti, P., Nugroho, M. A., & Damayanti, N. (2023). The Importance of Trust in Cultivating Employee Loyalty and Productivity in a Remote Work Environment. *International Journal of Professional Business Review, 8*(6). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.2159>
- He, S., Jiang, S., Zhu, R., & Hu, X. (2023). The influence of educational and emotional support on e-learning acceptance: An integration of social support theory and TAM. *Education and Information Technologies, 28*(9). <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11648-1>
- Hernæs, E., Kornstad, T., Markussen, S., & Røed, K. (2023). Ageing and labor productivity. *Labour Economics, 82*. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2023.102347>
- Hernández, A. C. C., de Velázco, J. J. H. G., & Hernández, J. C. V. (2023). Public policies for the organizational happiness management. *Revista de Ciencias Sociales, 29*(4). <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i4.41240>
- Hernández-Linares, R., López-Fernández, M. C., Memili, E., Mullins, F., & Patel, P. C. (2023). High-performance work practices, socioemotional wealth preservation, and family firm labor productivity*. *BRQ Business Research Quarterly, 26*(3). <https://doi.org/10.1177/23409444211002521>
- Herrera, L. C., Torres-Lista, V., & Montenegro, M. (2021). Teleworking and pandemic. Analysis of working conditions in times of covid-19. *Encuentros (Maracaibo), 14*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5205186>
- Herrera Pastor, D., & Frost, N. (2021). Basic epistemology of biographical research: a review based on the extraordinary life history of a young offender. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales (Relmecs), 11*(1). <https://doi.org/10.24215/18537863e086>
- Hong, E., Jung, A., & Woo, K. (2022). A cross-sectional study on public health nurses’ disaster competencies and influencing factors during the COVID-19 pandemic in Korea. *BMC Public Health, 22*(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13091-2>
- Horgan, M. (2023). Center renters: Tenant epistemologies as research strategy. *Canadian Review of Sociology, 60*(1). <https://doi.org/10.1111/cars.12421>
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de*

Investigación En Comunicación y Desarrollo, 13(2). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

- Huning, T. M., Bryant, P. C., & Holt, M. K. (2015). Informal social networks in organizations: Propositions regarding their role in organizational behavior outcomes. *Academy of Strategic Management Journal*, 14(1).
- Hyungwoo, L., & Dongyoung, R. (2020). The Study on Affecting Factors of Correctional Officers' Teleworking: Focused on the U.S. Bureau of Prisons. *Correction Review*, 86. <https://doi.org/10.14819/krscs.2020.30.1.4.97>
- Ikbal, M., Ludigdo, U., Rosidi, R., & Andayani, W. (2022). Critical Dramaturgy Approach: Research Epistemology in the Field of Fraud Action Study. *Economic Alternatives*, 28(4). <https://doi.org/10.37075/EA.2022.4.12>
- International Labor Organization. (2020). Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide. *International Labour Organization*.
- Islam, G., & Greenwood, M. (2023). Ethical Research in Business Ethics. In *Journal of Business Ethics* (Vol. 182, Issue 1). <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05301-z>
- Ismail, V. Y., & Sekarsari, M. (2022). Produktivitas Remote Working: Adaptasi Karyawan Terhadap Technostress dan Work Life Balance. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2).
- Iwanaga, K., Chan, F., Tansey, T. N., Hoyt, W. T., & Berven, N. L. (2021). Evaluation of Constructs Based on Self-Determination Theory and Self-Efficacy Theory as Predictors of Vocational Rehabilitation Engagement for People With Physical and Sensory Disabilities. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 64(3). <https://doi.org/10.1177/0034355220942301>
- Jeong, Y. H., Healy, L. C., & McEwan, D. (2023). The application of Goal Setting Theory to goal setting interventions in sport: a systematic review. In *International Review of Sport and Exercise Psychology* (Vol. 16, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/1750984X.2021.1901298>
- Jhair, S. U. C. (2022). Gaps In The Implementation Process Of Remote Work/Telework In Public Management: A Literature Review. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8).
- Jiménez, L. M. O., Jiménez, M. A. O., López, F. C., & Trigos, J. A. C. (2023). Perspectives of human talent management in the public sector of Peru [Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú]. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1).
- Junjie, M., & Yingxin, M. (2022). The Discussions of Positivism and Interpretivism. *Global Academic Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(1). <https://doi.org/10.36348/gajhss.2022.v04i01.002>
- Kamarapu, S., Swami, P. S., & Chaturvedi, S. (2023). Impact of Home-based Teleworking During Pandemic on Telecommuters' Organizational Commitment: Interaction of Gender and Family Status. *Metamorphosis: A Journal of Management Research*, 22(2). <https://doi.org/10.1177/09726225231222069>
- Kambhampati, S. B. S., Menon, J., & Maini, L. (2023). Ethics in Research and Publications. In *Indian Journal of Orthopaedics* (Vol. 57, Issue 11). <https://doi.org/10.1007/s43465-023-00971-x>
- Kanwal, A., Hamid, Z., Hanif, M. A., & Munir, N. (2022). Pragmatic Research in Finance. *Competitive Educational Research Journal (CERJ)*, 3(2).

- Kapiszewski, D., & Wood, E. J. (2022). Ethics, Epistemology, and Openness in Research with Human Participants. *Perspectives on Politics*, 20(3). <https://doi.org/10.1017/S1537592720004703>
- Kapoor, P., & Sharma, P. (2020). The Impact of Covid 19 on Entrepreneurship. *RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary*, 5(10). <https://doi.org/10.31305/rrijm.2020.v05.i10.026>
- Karunarathne, R. A. I. C. (2022). Impact of Perceived Social Support and Social Skills on Adolescent's Self- Esteem: The Social Support Theory Perspective. *Journal of Business and Technology*, 6(2). <https://doi.org/10.4038/jbt.v6i2.87>
- Kazi, C., & Hastwell, C. (2021). Remote Work Productivity Study Finds Surprising Reality: 2-Year Analysis. In *Great Place to Work*.
- Kehr, H. M. (2019). Goal setting theory—Firmly entrenched, but narrow in its focus. *Motivation Science*, 5(2). <https://doi.org/10.1037/mot0000132>
- Khanh, H. D., Kim, S. Y., Khoa, N. Van, & Tu, N. T. (2023). The relationship between workers' experience and productivity: a case study of brick masonry construction. *International Journal of Construction Management*, 23(4). <https://doi.org/10.1080/15623599.2021.1899593>
- Kim, J. (2024). Pandemic-Induced Telework Divide of Federal Workforces. *Public Personnel Management*, 53(1). <https://doi.org/10.1177/00910260231175129>
- Kim, M., Park, I., An, H., Yun, B., & Yoon, J. H. (2023). Teleworking Is Significantly Associated with Anxiety Symptoms and Sleep Disturbances among Paid Workers in the COVID-19 Era. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph20021488>
- Kleiman, F., Farias, R. D. S., Nogueira, N. J., Brito, T. B. D. O., Barbosa, M. M., Marasca Bertazzi, D. M., & Rego, R. S. M. H. P. (2023). New ways for monitoring the public workforce after the pandemic: The management and performance program in the Brazilian Federal Government. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3598469.3598508>
- Kley, S., & Reimer, T. (2023). Exploring the Gender Gap in Teleworking from Home. The Roles of Worker's Characteristics, Occupational Positions and Gender Equality in Europe. *Social Indicators Research*, 168(1–3). <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03133-6>
- Kokkonen, M., & Isomottonen, V. (2020). Project Education and Adams' Theory of Equity. *Proceedings - Frontiers in Education Conference, FIE, 2020-October*. <https://doi.org/10.1109/FIE44824.2020.9274126>
- Konadu-Osei, O. A., Boroş, S., & Bosch, A. (2023). Methodological Decolonisation and Local Epistemologies in Business Ethics Research. *Journal of Business Ethics*, 186(1). <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05220-z>
- Kondratowicz, B., Godlewska-Werner, D., Połomski, P., & Khosla, M. (2022). Satisfaction with job and life and remote work in the COVID-19 pandemic: the role of perceived stress, self-efficacy and self-esteem. *Current Issues in Personality Psychology*, 10(1). <https://doi.org/10.5114/CIPP.2021.108097>
- Konovalov, I. (2023). Labour Process Theory: From Taylorism to Algorithmic Management | Теория процесса труда: от тейлоризма к алгоритмическому менеджменту¹. *Ekonomicheskaya Sotsiologiya*, 24(4).

- Koudagani Mamatha, & Kiran Kumar Thoti. (2023). The Effects of Working Remotely on Employee Productivity and Work-Life Balance. *Journal of Advanced Zoology*, 44(S6).
<https://doi.org/10.17762/jaz.v44is6.2442>
- Kumar, V., & Srivastava, A. (2023). Mapping the evolution of research themes in business ethics: a co-word network analysis. In *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* (Vol. 53, Issue 3). <https://doi.org/10.1108/VJKMS-10-2020-0199>
- Kunvarsing, R. A. (2019). Motivation in sport psychology. *JournalNX- A Multidisciplinary Peer Reviewed Journal*, 5(6).
- Lai, W., Qiu, Y., Tang, Q., Xi, C., & Zhang, P. (2023). The Effects of Temperature on Labor Productivity. In *Annual Review of Resource Economics* (Vol. 15).
<https://doi.org/10.1146/annurev-resource-101222-125630>
- Lambert, A., Cayouette-Remblière, J., Guérault, É., Roux, G. Le, Bonvalet, C., Girard, V., & Langlois, L. (2020). How the COVID-19 epidemic changed working conditions in France. *Population Societies*, 579(7).
- Lang, G., & Hofer-Fischanger, K. (2023). Intentions of companies for health-promoting telework after the COVID-19 lockdown 2020. *Pravention Und Gesundheitsforderung*, 18(2).
<https://doi.org/10.1007/s11553-022-00956-y>
- Lazega, E., Mounier, L., Snijders, T., & Tubaro, P. (2012). Norms, status and the dynamics of advice networks: A case study. *Social Networks*, 34(3). <https://doi.org/10.1016/j.socnet.2009.12.001>
- Lee, J. C., & Xiong, L. (2023). Exploring learners' continuous usage decisions regarding mobile-assisted language learning applications: A social support theory perspective. *Education and Information Technologies*, 28(12). <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11884-5>
- Leite, A. L., & Lemos, D. da C. (2021). Human resources management and teleworking: challenges and possibilities. *REVISTA DO SERVICO PUBLICO*, 72(2).
- Leung, W. K. S., Chang, M. K., Cheung, M. L., & Shi, S. (2022). Swift trust development and prosocial behavior in time banking: A trust transfer and social support theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 129. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107137>
- Li, A. E. Q., Valencia, F. E. C., Verona, F. M. C., Cabrera, C. I. G., Vernazza, C. A. Q., & Espinoza, M. M. C. (2022). Human resource management, internal communication and remote work of servers in a public entity. *International Journal of Health Sciences*.
<https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns7.11212>
- Li, Y., Goel, S., & Williams, K. (2023). Impact of remote audit on audit quality, audit efficiency, and auditors' job satisfaction. *International Journal of Auditing*, 27(2–3).
<https://doi.org/10.1111/ijau.12306>
- Liu, C., Chen, H., Zhou, F., Long, Q., Wu, K., Lo, L. M., Hung, T. H., Liu, C. Y., & Chiou, W. K. (2022). Positive intervention effect of mobile health application based on mindfulness and social support theory on postpartum depression symptoms of puerperae. *BMC Women's Health*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12905-022-01996-4>
- Liu, X., Wang, X., Wu, Y., Yu, H., Yang, M., Khoshnood, K., Luo, E., & Wang, X. (2023). Knowledge and attitudes of Chinese medical postgraduates toward research ethics and research ethics committees: a cross-sectional study. *BMC Medical Education*, 23(1).
<https://doi.org/10.1186/s12909-023-04459-y>

- Lora Guzmán, H. S., Castilla Paternina, S., & Góez Flórez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber; Ciencia y Libertad*, 15(1). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- Lorentzon, J. I., Fotoh, L. E., & Mugwira, T. (2024). Remote auditing and its impacts on auditors' work and work-life balance: auditors' perceptions and implications. *Accounting Research Journal*, 37(1). <https://doi.org/10.1108/ARJ-06-2023-0158>
- Lunenburg, F. C. (2011). Goal-Setting Theory of Motivation. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15(1).
- M Masruchan. (2022). EPISTEMOLOGY OF CONSTRUCTIONISM AS THE BASIC OF SOCIAL RESEARCH (Hadith Research Methodology). *Journal of Islamic Studies and History*, 2(1).
- Macedonia, A., & Weiss, M. P. (2022). Administrative Support and Provisionally-Licensed Special Education Teachers: Examining Support Dimensions During a Global Pandemic. *Journal of Education and Training Studies*, 10(4). <https://doi.org/10.11114/jets.v10i4.5540>
- Maghlaperidze, E., Kharadze, N., & Kuspliak, H. (2021). Development of remote jobs as a factor to increase labor efficiency. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 8(3). <https://doi.org/10.15549/jeecar.v8i3.669>
- Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkinen, J. P., Sjöblom, K., & Oksanen, A. (2022). Work engagement and its antecedents in remote work: A person-centered view. *Work and Stress*, 36(4). <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2080777>
- Makmor, N., Alam, S. S., Masukujjaman, M., Makhbul, Z. K. M., Ali, M. H., & Mamun, A. Al. (2023). Integrating the social support theory and technology acceptance model of social commerce websites. *Revista Galega de Economía*, 32(2). <https://doi.org/10.15304/rge.32.2.8558>
- Maksimović, J., & Evtimov, J. (2023). Positivism and post-positivism as the basis of quantitative research in pedagogy. *Research in Pedagogy*, 13(1). <https://doi.org/10.5937/istrped2301208m>
- Mamatha, K., & Kumar Thoti, K. (2023). The Effects of Working Remotely on Employee Productivity and Work-Life Balance. *Journal of Advanced Zoology*, 44(6).
- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Andres Coca-Stefaniak, J. (2021). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 24(19). <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1770706>
- Marikyan, D., Papagiannidis, S., F. Rana, O., & Ranjan, R. (2024). Working in a smart home environment: examining the impact on productivity, well-being and future use intention. *Internet Research*, 34(2). <https://doi.org/10.1108/INTR-12-2021-0931>
- Marková, I. S. (2021). Historical Epistemology: a Research Approach in Psychiatry. *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 55(2). <https://doi.org/10.1007/s12124-020-09589-2>
- Masuku, M. (2023). Library and information science and the positivist paradigm: Some critical reflections. *Journal of Librarianship and Information Science*. <https://doi.org/10.1177/09610006231161324>
- Maurizio, R. (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. *Organización Internacional Del Trabajo*.
- McChesney, C., Powis, M. L., Espin-Garcia, O., Hack, S., Morley, L., & Krzyzanowska, M. K. (2023). Staff Experiences With Remote Work in a Comprehensive Cancer Center During the

- COVID-19 Pandemic and Recommendations for Long-Term Adoption. *JCO Oncology Practice*, 19(5). <https://doi.org/10.1200/op.22.00649>
- McDonald, J., & Simon, M. (2023). Ethics requirements for environmental research. *Australasian Journal of Environmental Management*, 30(2). <https://doi.org/10.1080/14486563.2023.2217152>
- Medina, A., Avila, A., Ortiz, J., Martínez, M., & González, Y. F. (2021). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana. *Artículo Original Gestión de Recursos Humanos*, XLII(1).
- Mentus, V. (2014). Social power in exchange theories: Homans's and Blau's considerations of the relationship between the power and the exchange. *Socioloski Pregled*, 48(2). <https://doi.org/10.5937/socpreg1402165m>
- Merone, L., & Whitehead, O. (2021). Covid-19 and working within health care systems: The future is flexible. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 16(1). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v16i1.537>
- Milián Bernal, D. (2024). Challenging methodologies: Deploying liberatory epistemologies to unlock creative research practices. *Qualitative Research*, 24(3). <https://doi.org/10.1177/14687941231176938>
- Mills, S., & Owens, B. (2023). Customer Abuse and Aggression as Labour Control Among LGBT Workers in Low-Wage Services. *Work, Employment and Society*, 37(3). <https://doi.org/10.1177/09500170211045843>
- Milošević, D., & Maksimović, J. (2020). Methodology of comparative research in education: Role and significance. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 8(3). <https://doi.org/10.23947/2334-8496-2020-8-3-155-162>
- Miltiadis, C., & Lappa, E. (2021). Incentives to reduce the intention of nurses to resign in a period of financial crisis. *Archives of Hellenic Medicine*, 38(2).
- Mohd Auza'e, P., & Arshad, P. (2022). GOAL-SETTING THEORY AND GAMIFICATION IN MOBILE FITNESS APP ENGAGEMENT: A PILOT STUDY. *Academy of Marketing Studies Journal*, 26(1).
- Mohd Nahar Mohd Arshad, & Zubaudah Ab Malik. (2023). Quality of human capital and labor productivity: A case of Malaysia. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 23(1).
- Montalvo Romero, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, 2. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Monteiro, N. P., Straume, O. R., & Valente, M. (2021). Does Remote Work Improve or Impair Firm Labour Productivity? Longitudinal Evidence from Portugal. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3507262>
- Montero Ulate, B., Vasconcelos Vásquez, K. L., & Arias Murillo, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2). [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).109-125](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).109-125)
- Montgomery, J. D. (1996). The structure of social exchange networks: A game-theoretic reformulation of Blau's model. *Sociological Methodology*, 26(1). <https://doi.org/10.2307/271023>

- Moon, K., Cvitanovic, C., Blackman, D. A., Scales, I. R., & Browne, N. K. (2021). Five Questions to Understand Epistemology and Its Influence on Integrative Marine Research. *Frontiers in Marine Science*, 8. <https://doi.org/10.3389/fmars.2021.574158>
- Morales López, D. A., & Pérez Sisa, F. G. (2020). Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador. *REVISTA ERUDITUS*, 1(2). <https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.318>
- Moreno Galbis, E., & Carranza, F. T. (2023). The birthplace bias of teleworking: Consequences for working conditions. *Labour*, 37(2). <https://doi.org/10.1111/labr.12243>
- Morikawa, M. (2023). Productivity dynamics of remote work during the COVID-19 pandemic. *Industrial Relations*, 62(3). <https://doi.org/10.1111/irel.12327>
- Morikawa, M. (2024). Productivity dynamics of work from home: Firm-level evidence from Japan. *Journal of Evolutionary Economics*. <https://doi.org/10.1007/s00191-024-00849-7>
- Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Telework and social services in Spain during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph18020725>
- Morris, L., Hoitash, R., & Hoitash, U. (2023). The Effectiveness and Efficiency of Auditors' Remote Work during COVID-19. *Auditing*, 42(4). <https://doi.org/10.2308/AJPT-2022-019>
- Muro Olivera, E. D. P. (2023). El trabajo remoto y su relación con la productividad de una empresa tecnológica en Lima. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(52). <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i52.27071>
- Muthanna, A., Chaaban, Y., & Qadhi, S. (2024). A model of the interrelationship between research ethics and research integrity. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 19(1). <https://doi.org/10.1080/17482631.2023.2295151>
- Muwanguzi, E., Ezati, E., & Mugimu, C. B. (2022). Job Satisfaction among Employees: A Review of Theories. In *Quest Journals Journal of Research in Humanities and Social Science* (Vol. 10).
- Neema, F. (2023). The Impact of Advanced Food Processing Technologies on Agricultural Value Addition. *International Journal of Agriculture*, 8(2). <https://doi.org/10.47604/ija.2004>
- Nguyen, D. A., Tran, D. Q., Nguyen, T. N., & Tran, H. H. (2023). Modeling labor productivity in high-rise building construction projects using neural networks. *Archives of Civil Engineering*, 69(1). <https://doi.org/10.24425/ace.2023.144195>
- Nickerson, C. (2021). The social exchange theory in relationships. 28 Oct 2021.
- Nikiforova, O., Zabiniako, V., Garkalns, P., Kornienko, J., Nikulsins, V., & Romanovs, A. (2023). Monitoring and Calibrating the Efficiency of the Remote and Hybrid Remote Work. *WSEAS Transactions on Systems*, 22. <https://doi.org/10.37394/23202.2023.22.48>
- Nikiforova, O., Zabiniako, V., Kornienko, J., Garkalns, P., & Rizhko, R. (2022). Integrated Solution to Overcome Work Efficiency Challenges within Trending Remote Work. *Applied Computer Systems*, 27(2). <https://doi.org/10.2478/acss-2022-0014>
- Nugent, A., & Radicic, D. (2023). The Impact of Environmental Management on Labour Productivity. *Sustainability (Switzerland)*, 15(16). <https://doi.org/10.3390/su151612256>
- Ogbonna, H. O., & Mbah, C. S. (2022). Examining Social Exchange Theory and Social Change in the Works of George Caspar Homans – Implications for the State and Global Inequalities in the

- World Economic Order. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 13(1).
<https://doi.org/10.36941/mjss-2022-0009>
- OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. *Oficina Internacional Del Trabajo y La Fundación Europea*, 1.
- OIT. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO.
- Oktaviani, R. F., Meidiyustiani, R., Niazi, H. A., & Anwar, S. (2022). Teleworking During Pandemic Covid-19 in Indonesia, and The Impact of Flexible Working Hours. *International Journal of Business Studies*, 6(2). <https://doi.org/10.32924/ijbs.v6i2.234>
- Olaniyi, O. G. (2022). Effects of Teleworking on Team Performance: Evidence from the Nigerian Public Sector. *Journal of Management & Social Sciences*, 11(1).
- Omid, A., Dal Zotto, C., & Gandini, A. (2023). Labor process theory and critical HRM: A systematic review and agenda for future research. *European Management Journal*, 41(6).
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.05.003>
- Omodan, B. (2022). A Model for Selecting Theoretical Framework through Epistemology of Research Paradigms. *African Journal of Inter/Multidisciplinary Studies*, 4(1).
<https://doi.org/10.51415/ajims.v4i1.1022>
- OMT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. In *Oficina Internacional del Trabajo y la Fundación Europea* (Vol. 1).
- Oppenheimer, D. C., & Harvey, J. A. (2023). Remote Radiology: Point-Enhance Efficiency, Promote Work-Life Balance, and Ameliorate Staffing Issues. In *American Journal of Roentgenology* (Vol. 221, Issue 1). <https://doi.org/10.2214/AJR.22.28911>
- Ortiz-Lozano, J. M., Martínez-Morán, P. C., & de Nicolás, V. L. (2022). Teleworking in the Public Administration: An Analysis Based on Spanish Civil Servants' Perspectives During the Pandemic. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221079843>
- Orzeł, B., & Wolniak, R. (2022). Digitization in the Design and Construction Industry-Remote Work in the Context of Sustainability: A Study from Poland. *Sustainability (Switzerland)*, 14(3).
<https://doi.org/10.3390/su14031332>
- Özen, E., Grima, S., & Hamarat, B. (2021). Teleworking and Emotional Experience and Wellbeing: The Case in the Turkish Financial Services Industry During COVID-19. *Scientific Annals of Economics and Business*, 68(3). <https://doi.org/10.47743/saeb-2021-0016>
- Paladines, & Figueroa. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 14(4).
- Palumbo, R., Flamini, G., Gnan, L., Pellegrini, M. M., Petrolo, D., & Fakhar Manesh, M. (2022). Disentangling the implications of teleworking on work-life balance: a serial mediation analysis through motivation and satisfaction. *Journal of Organizational Effectiveness*, 9(1).
<https://doi.org/10.1108/JOEPP-08-2020-0156>
- Park, S. H., Shin, H. K., & Kim, K. W. (2023). Remote work during the COVID-19 pandemic and perception of indoor environment: a focus on acoustic environment. *Journal of the Acoustical Society of Korea*, 42(6). <https://doi.org/10.7776/ASK.2023.42.6.627>
- Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1(1).

- Pereira, A., Mendonça, H. C., Queirós, M., & de Moura, B. S. (2023). Telework as a Management Tool in Public Administration: Advantages and Disadvantages of Its Application. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 340. https://doi.org/10.1007/978-981-19-9960-4_58
- Perry, S. J., Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Wan, M. (Maggie), & Thompson, M. J. (2023). Interruptions in Remote Work: a Resource-based Model of Work and Family Stress. *Journal of Business and Psychology*, 38(5). <https://doi.org/10.1007/s10869-022-09842-y>
- Pokojski, Z., Kister, A., & Lipowski, M. (2022a). Eficiencia del trabajo a distancia desde el punto de vista de los empresarios: ¿Cuál es el futuro? *Sustainability (Switzerland)*, 14(7).
- Pokojski, Z., Kister, A., & Lipowski, M. (2022b). Remote Work Efficiency from the Employers' Perspective—What's Next? *Sustainability (Switzerland)*, 14(7). <https://doi.org/10.3390/su14074220>
- Pora, P. (2023). Telework and Productivity Three Years After the Start of the Pandemic. *Economie et Statistique*, 2023(539). <https://doi.org/10.24187/ecostat.2023.539.2099>
- Pradenas, D., Oyanedel, J. C., da Costa, S., Rubio, A., & Páez, D. (2021). Subjective well-being and its intrinsic and extrinsic motivational correlates in high performance executives: A study in Chilean managers empirically revisiting the bifactor model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph18158082>
- Quaglia, A., & Gutiérrez, C. (2020). El teletrabajo direccionado al desempeño laboral. *Repositorio Institucional de La Universidad Nacional de Piura*, 1(1).
- Quiroz-Zambrano, G. L., & Vega-Intriago, J. O. (2020). El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los docentes en el periodo de confinamiento por el covid-19. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 5, N°. 12, 2020 (Ejemplar Dedicado a: Diciembre 2020), Págs. 361-373, 5(12).
- Ramadhany, N. A., & Tranggono, D. (2023). Studi Fenomenologi Adopsi Inovasi Digitalisasi Pariwisata Desa Wisata Hendrosari Menganti Kabupaten Gresik. *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3). <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1436>
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3). <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i3.1450>
- Ratigan, K. (2021). Are Peruvians Enticed by the “China Model”? Chinese Investment and Public Opinion in Peru. *Studies in Comparative International Development*, 56(1). <https://doi.org/10.1007/s12116-021-09321-0>
- Rimadías, S. (2023). Factors Affecting Perceived Productivity on Teleworkers during Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 12(2). <https://doi.org/10.35384/jime.v12i2.353>
- Robert, I., & Chukwudi, C. (2022). A Critique of the Positivist Paradigm in Human Sciences. In *International Journal of Research and Innovation in Social Science*.
- Rodrigues, E. A., Rampasso, I. S., Serafim, M. P., Filho, W. L., & Anholon, R. (2022). Productivity analysis in work from home modality: An exploratory study considering an emerging country scenario in the COVID-19 context. *Work*, 72(1). <https://doi.org/10.3233/WOR-211212>
- Rodríguez-Modroño, P. (2022). Working Conditions and Work Engagement by Gender and Digital Work Intensity. *Information (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/info13060277>

- Rofida Novianti, K., & Roz, K. (2020). A R TI CLE Asia-Pacific Management and Business Application Teleworking and Workload Balance on Job Satisfaction: Indonesian Public Sector Workers During Covid-19 Pandemic. *Asia-Pacific Management and Business Application*, 9.
- Rosales-Ronquillo, C. A., & Hernández-Jáquez, L. F. (2020). Academic self-efficacy and its relationship with academic performance in nutrition students. *Revista Electronica Educare*, 24(3). <https://doi.org/10.15359/REE.24-3.7>
- Ruiz, L. M. (2021). The new regulation of teleworking in public administrations: Between urgency and “minimum” flexibility in times of pandemic. *Revista General de Derecho Administrativo*, 57.
- Russo, D., Hanel, P. H. P., Altnickel, S., & van Berkel, N. (2021). Predictors of well-being and productivity among software professionals during the COVID-19 pandemic – a longitudinal study. *Empirical Software Engineering*, 26(4). <https://doi.org/10.1007/s10664-021-09945-9>
- Rusu, M. S., Popa, A. E., Pogan, L. D., & Gutoiu, G. I. (2023). Determinants of job insecurity during COVID-19: quantitative insights from the Romanian labor market. *Employee Relations*, 45(5). <https://doi.org/10.1108/ER-11-2022-0531>
- Salas, V. (2021). El clima organizacional y sus repercusiones en el desempeño laboral. In *reponame:Expediitio Repositorio Institucional UJTL*.
- Samuel, G., & Richie, C. (2023). Reimagining research ethics to include environmental sustainability: A principled approach, including a case study of data-driven health research. *Journal of Medical Ethics*, 49(6). <https://doi.org/10.1136/jme-2022-108489>
- Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S., & Duque-Oliva, E. J. (2021). Remote work, work stress, and work–life during pandemic times: A Latin America situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph18137069>
- Santana, M. de los Á., Cueva, J., Sumba, N., & Delgado Figueroa, S. P. (2021). El Teletrabajo y su incidencia en la percepción de la Felicidad Laboral. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(3). <https://doi.org/10.46677/compendium.v8i3.957>
- Santiago Torner, C. (2023). Influencia del teletrabajo sobre el desempeño creativo en empleados con alta formación académica: la función mediadora de la autonomía laboral, la autoeficacia y la autoeficacia creativa. *Revista Galega de Economía*. <https://doi.org/10.15304/rge.32.1.8788>
- Santiago-Torner, C. (2023). Teletrabajo y comportamiento creativo. El efecto moderador de la motivación intrínseca. *Revista de Economía Del Rosario*, 26(1). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/economia/a.13344>
- Santiago-Torner, C., Tarrats-Pons, E., & Corral-Marfil, J.-A. (2023). Teletrabajo y agotamiento emocional. El rol curvilíneo de la intensidad laboral. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.17583/rimcis.11731>
- Santillán-Marroquín, W. (2020). teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2). <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Saprikis, V., Vlachopoulou, M., & Zarpmpou, T. (2022). COVID-19 Induced Teleworking and Future Expectations: A Systematic Review. *International Journal of Business and Management*, 17(12). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v17n12p1>
- Saucedo, J. N., Garza, M. L. S., De Los Ángeles Vacio Muro, M., & Chainé, S. M. (2020). Evaluación de la autoeficacia, expectativas y metas académicas asociadas al rendimiento escolar. *Revista de Investigación Educativa*, 38(2).

- Schunk, D. H., & DiBenedetto, M. K. (2023). Albert Bandura's legacy in education. In *Theory into Practice* (Vol. 62, Issue 3). <https://doi.org/10.1080/00405841.2023.2226560>
- Segbenya, M., & Okorley, E. N. A. (2022). Effect of Teleworking on Working Conditions of Workers: A Post-COVID-19 Lockdown Evaluation. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/4562263>
- Sergeev, V. S., & Sidorov, N. V. (2021). Features of remote work in a pandemic. *Normirovanie i Oplata Truda v Promyshlennosti (Rationing and Remuneration of Labor in Industry)*, 4. <https://doi.org/10.33920/pro-3-2104-02>
- Setyawati, A., Nyuherno Aris Wibowo, Rayyan Sugangga, Adelia Rahma, & Farij Ibadil Maula. (2023). Determinants of Employee Work Productivity in UMKM Malang. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 3(1). <https://doi.org/10.55606/bijmt.v3i1.1121>
- Shimura, A., Yokoi, K., Ishibashi, Y., Akatsuka, Y., & Inoue, T. (2021). Remote Work Decreases Psychological and Physical Stress Responses, but Full-Remote Work Increases Presenteeism. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730969>
- Spread, P. (1984). Blau's Exchange Theory, Support and the Macrostructure. *The British Journal of Sociology*, 35(2). <https://doi.org/10.2307/590230>
- Stazyk, E. C., & Kim, J. (2022). Goals as a driver of public sector motivation. In *Research Handbook on Motivation in Public Administration*. <https://doi.org/10.4337/9781789906806.00011>
- Straus, E., Uhlig, L., Kühnel, J., & Korunka, C. (2023). Remote workers' well-being, perceived productivity, and engagement: which resources should HRM improve during COVID-19? A longitudinal diary study. *International Journal of Human Resource Management*, 34(15). <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2075235>
- Suzuki Goshima, C. Y., Dias, V. C., Pedreira Junior, J. U., & Pitombo, C. S. (2023). Relationships between Teleworking and Travel Behavior in the Brazilian COVID-19 Crisis. *Future Transportation*, 3(2). <https://doi.org/10.3390/futuretransp3020043>
- Swain, J., Kumlien, K., & Bond, A. (2020). An experiential exercise for teaching theories of work motivation: using a game to teach equity and expectancy theories. *Organization Management Journal*, 17(3). <https://doi.org/10.1108/omj-06-2019-0742>
- Syriopoulos, K. (2020). The Impact of Covid-19 on Entrepreneurship and SMES-ProQuest. *Journal of International Academy for Case Studies*, 26(2).
- Tapia Mejía, E., & Betanzos Medina, I. E. (2023). Influencia de la experiencia laboral en la intención emprendedora del migrante retornado de Estados Unidos a Puebla, México. *Revista de Economía, Facultad de Economía, Universidad Autónoma de Yucatán*, 40(100). <https://doi.org/10.33937/reveco.2023.310>
- Tejada Becerra, C. C., & Reyes Zuluaga, L. F. (2022). Teletrabajo, impactos en la salud del talento humano en época de pandemia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2). <https://doi.org/10.18041/2322-634x/rcso.2.2021.6553>
- Téllez, M. E. P., Moimaz, S. A. S., Garbin, A. J. I., & Saliba, T. A. (2022). Impact in the integral health of the workers the area technology of the information who make home office during Covid-19. *Poblacion y Salud En Mesoamerica*, 19(2). <https://doi.org/10.15517/PSM.V19I2.46502>

- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2). <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.07>
- Tosca-Vidal, C. M. (2022). Teletrabajo en el modelo híbrido: alternativa para las organizaciones. *Revista de Investigaciones Universidad Del Quindío*, 34(2). <https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.934>
- Tsang, S. S., Liu, Z. L., & Nguyen, T. V. T. (2023). Family–work conflict and work-from-home productivity: do work engagement and self-efficacy mediate? *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01929-y>
- Tunque Surunque, Z. E., Vargas Basilio, K. R., & López Lino, V. M. (2023). Gestión del teletrabajo y disrupción digital en el personal administrativo de una universidad pública. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 14(4). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.922>
- Ubidia, P. (2023). Teletrabajo teletrabajo: nueva modalidad de trabajo, forma de contratación, derecho humano y laboral. *Revista Jurídica Crítica y Derecho*, 4(6). <https://doi.org/10.29166/cyd.v3i5.3820>
- Upadhyaya, P., & Vrinda. (2021). Impact of technostress on academic productivity of university students. *Education and Information Technologies*, 26(2). <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10319-9>
- Uriarte, S., Jhair, C., Vela Meléndez, L., Nacional, U., Ruiz, P., De Lambayeque, G., Collazos, M. A., Universidad, A., Vallejo, C., & Alarcón, M. C. (2021). Remote work and teleworking as a new work scenario implemented in public management: A literature review. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 13).
- Valero-Pacheco, I. C., & Riaño-Casallas, M. I. (2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1). <https://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>
- Van Zoonen, W., & Sivunen, A. E. (2022). The impact of remote work and mediated communication frequency on isolation and psychological distress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(4). <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.2002299>
- Vayre, É., Morin-Messabel, C., Cros, F., Maillot, A. S., & Odin, N. (2022). Benefits and Risks of Teleworking from Home: The Teleworkers' Point of View. *Information (Switzerland)*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/info13110545>
- Velastegui, R., Hidalgo, G., Mayorga, M. J., & Garcia, M. V. (2024). Human Talent Management to Increase Productivity: Case Study EQUATOROSES EQR. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 344. https://doi.org/10.1007/978-981-99-0333-7_5
- Vilarinho, K. P. B., Paschoal, T., & Demo, G. (2021). Teleworking nowadays: what are the impacts on professional performance, well-being and work context? *REVISTA DO SERVICO PUBLICO*, 72(1).
- Weber, C., Golding, S. E., Yarker, J., Lewis, R., Ratcliffe, E., Munir, F., Wheele, T. P., Häne, E., & Windlinger, L. (2022). Future Teleworking Inclinations Post-COVID-19: Examining the Role of Teleworking Conditions and Perceived Productivity. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.863197>

- Weber, C., Golding, S. E., Yarker, J., Teoh, K., Lewis, R., Ratcliffe, E., Munir, F., Wheele, T., & Windlinger, L. (2023). Work fatigue during COVID-19 lockdown teleworking: the role of psychosocial, environmental, and social working conditions. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1155118>
- Willis, M. E. H. (2023). Critical realism and qualitative research in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 20(2). <https://doi.org/10.1080/14780887.2022.2157782>
- Wright, T. a, & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. In *Journal of Business & Management* (Vol. 9, Issue 4).
- Xie, A., Che Leh, F., & Rambeli, N. (2023). Perfunctory or faithful: The impact of self-professional identity on labor productivity of front-line employees in hotels. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19133>
- Yadlapalli, A., Rahman, S., & Gunasekaran, A. (2020). Corporate social responsibility definitions in supply chain research: An ontological analysis. *Journal of Cleaner Production*, 277. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.123265>
- Yee, W. M., Al Mamun, A., Xueyun, Z., Hussain, W. M. H. W., & Yang, Q. (2023). Modelling the significance of psychological, social, and situational factors on work efficiency and the preference for working from home in Southeast Asia. *Heliyon*, 9(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17561>
- Yu, X., Dilanchiev, A., & Bibi, S. (2024). Enhancing labor productivity as a key strategy for fostering green economic growth and resource efficiency. *Heliyon*, 10(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24640>
- Yurdagul, E. (2023). MATHEMATICAL APPROACH TO THE ROLE OF INWARD AND OUTWARD FOREIGN DIRECT INVESTORS-LED DIFFUSION OF INNOVATION IN SINO ECONOMIC CONVERGENCE-DIVERGENCE IN LIGHT OF ROGERS' DIFFUSION OF INNOVATION THEORY AND ECONOMIC CONVERGENCE-DIVERGENCE THEORY. *International Journal of East Asian Studies*, 12(1). <https://doi.org/10.22452/ijeas.vol12no1.4>
- Zappalà, S., Toscano, F., & Topa, G. (2021). The implementation of a remote work program in an Italian municipality before covid-19: Suggestions to hr officers for the post-covid-19 era. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/ejihpe11030064>
- Zhang, Z. (2024). Opinions on Remote and in-Person Breast Imaging Work: Survey Results from the Society of Breast Imaging. *Journal of Breast Imaging*, 6(1). <https://doi.org/10.1093/jbi/wbad082>
- Zöllner, K., & Sulíková, R. (2021). Teleworking and its influence on job satisfaction. *IBIMA Business Review*, 2021. <https://doi.org/10.5171/2021.558863>

-Editorial-
CILADI
Centro de Investigación Latinoamericano
para el Desarrollo e Innovación

ISBN: 978-9942-696-16-8

