

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Clima organizacional y su relación con el desempeño
laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima
Metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021

Tesis para obtener el grado académico de
Magíster en Relaciones Laborales que presenta:

John Michael Curi López

Asesor:

Luis Erwin Mendoza Legoas


Lima, 2021

Informe de Similitud

Yo, Luis Erwin Mendoza Legoas, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis/el trabajo de investigación titulado Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Mediante el Trabajo Remoto: Caso Intendencia Lima Metropolitana - Sunafil Perú, 2020-2021, del autor John Michael Curi López,dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 61%; aunque en su caso el índice más alto es 13% de las fuentes de su trabajo y 8% de información proveniente de la OIT, ambas debidamente citadas, las demás cifras no superan el 4% entre otras fuentes, que han sido citadas, muchas de ella es la regulación laboral peruana. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 01/09/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 09 de marzo 2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>Mendoza Legoas, Luis Erwin</u>	
DNI: 42436623	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6247-8400	



Agradecimiento

A mis padres Melaneo y Catalina, por su apoyo constante desde la niñez hasta la conclusión de la presente investigación, dándome la fortaleza necesaria para alcanzar mis objetivos y metas trazadas.

A mi esposa Sandra, e hijos: Cielo, Caleb y Benjamín; quienes me alentaron a seguir mis estudios de Maestría, brindándome el apoyo necesario, desde el primer día de estudios y eso permitió esforzarme para concluir con la presente investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo por interés estudiar el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el trabajo remoto, ejercido por el personal que labora en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) – Intendencia de Lima Metropolitana, durante 2020 – 2021; sustentando en un análisis documental, encuestas y entrevistas, bajo el enfoque cualitativo. Dentro de las cuales se logró apreciar que la recompensa y la motivación en el personal son factores muy influyentes en el clima organizacional y desempeño laboral; por otra parte, la aplicación del trabajo remoto en la actualidad, representa una nueva actividad laboral muy poco conocida por la gran mayoría de inspectores; ya que evita el traslado a la institución, la cual previene el contagio y crea un ambiente laboral familiar para los trabajadores. Además, se logró avizorar dos escenarios a considerar, uno es la oportunidad de acelerar los tiempos de requerimiento de información y otros procesos; el otro escenario es el control en los horarios, ya que estas sobrepasan los establecidos por la institución. Debido a que estamos en un nuevo escenario laboral, podemos mencionar que el trabajo remoto conlleva a una poca interacción entre los miembros de la institución, por este motivo se buscó fortalecer las relaciones laborales en el personal que labora en la SUNAFIL.

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño laboral, trabajo remoto.

Abstract

The present investigation had the interest of studying the organizational climate and work performance through remote work, exercised by the personnel who work in the National Superintendence of Labor Inspection (SUNAFIL) - Municipality of Metropolitan Lima, during 2020 - 2021; sustaining a documentary analysis, surveys and interviews, under the qualitative research. It will be appreciated that the reward and motivation of the staff are very prominent factors in the organizational climate and work performance; On the other hand, the application of remote work currently represents a new work activity that is very little known by the vast majority of inspectors; since it avoids the transfer to the institution, which prevents contagion and creates a familiar work environment for workers. In addition, two scenarios to consider will be improved, one is the opportunity to speed up the times for requesting information and other processes; the other scenario is the control of the schedules, since these exceed those established by the institution. Due to the fact that we are in a new labor scenario, we can mention that remote work generates little interaction between the members of the institution, for this reason we sought to strengthen labor relations among the personnel who work at SUNAFIL.

Key word: Organizational climate, job performance, remote work.

TABLA DE CONTENIDOS

Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Introducción	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	3
1.1 Clima organizacional	3
1.1.1 Importancia del clima organizacional	4
1.1.2 Herramientas para el diagnóstico de clima organizacional	7
1.1.3 Dimensiones del clima organizacional	7
Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional.....	8
Figura 1. Dimensiones propuestas para evaluar el clima organizacional	9
1.2 Desempeño laboral	9
1.2.1 Elementos claves del desempeño laboral.....	10
1.2.2 Desempeño laboral y su comportamiento en el teletrabajador	13
1.2.3 Dimensiones del desempeño laboral	14
Tabla 2. Dimensiones del desempeño laboral.....	14
1.3 Trabajo remoto	15
1.3.2 Cultura en el teletrabajo	18
1.3.3 El teletrabajo y los teletrabajadores.	19
1.3.4 Implicaciones subjetivas	20
1.3.5 El efecto transformador del trabajo a distancia desde una perspectiva dialéctica.....	20
1.3.6 Riesgos laborales y las consecuencias para la salud	21
Figura 2. Porcentaje del tiempo de trabajo no remunerado de los hogares que está a cargo de las mujeres	24
1.3.7 El trabajo a domicilio	25
Figura 3. Porcentaje de trabajadores basados en el domicilio, 2019.....	26
1.3.8 Agotamiento en el teletrabajo	27
1.3.9 Evaluación de riesgo ergonómico	27
1.4 Investigaciones relacionadas	28
1.4.1 Servicios públicos y estatales	28

1.4.2 Servicios de inspección	29
Tabla 3. Riesgos de los servicios de inspección	31
1.4.3 Factores psicosociales, estrés y salud.....	32
1.4.4 El modelo de demandas - control.....	37
1.4.5 Condiciones de entorno	38
Figura 4. Síndrome del edificio enfermo	39
Figura 5. Factores de riesgo y causas del síndrome del edificio enfermo	42
1.4.6 Salud mental	42
CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL	44
2.1 Teletrabajo en el contexto internacional	44
2.1.1 Contexto histórico	44
2.1.2 Precursor del teletrabajo	44
2.1.3 Teletrabajo antes y durante la pandemia	45
Figura 6. Teletrabajo de forma habitual en Europa.....	46
Figura 7. Teletrabajo de forma ocasional en Europa	47
Figura 8. Teletrabajo en Europa según población activa, 2020	48
Figura 9. Teletrabajo en Europa según población activa, 2020	49
Figura 10. Variación del empleo neto del 2018 al 2030	49
Figura 11. Valoración de experiencia con el teletrabajo en España	51
2.2 Teletrabajo en América Latina	52
Figura 12. Personas que tienen la posibilidad de trabajar de manera remota en América Latina, 2019	53
Figura 13. Personas que tienen la posibilidad de trabajar de manera remota ante el COVID-19 (2020).....	54
Figura 14. Empresas con la mayor adopción del trabajo a distancia debido al COVID-19 en la región metropolitana de Santiago de Chile, 2020	55
Figura 15. Nivel de estrés de los empleados durante el periodo de trabajo desde casa en México, junio-2020	56
Figura 16. Posibilidades de trabajar o estudiar a distancia durante el brote del nuevo coronavirus (COVID-2019) en Perú, marzo-2020	57
2.2.1 Potencial del Teletrabajo en América Latina.....	57
Tabla 4. Estimaciones de teletrabajo potencial según las distintas metodologías	59
2.2.2 Teletrabajo efectivo en América Latina	60

Tabla 5. Ocupados mayores de 14 años que trabajan desde el propio hogar .	62
Figura 17. Teletrabajo como porcentaje del total de ocupados en Brasil y Uruguay, 2020.....	63
Figura 18. principales medidas Aplicadas con respecto a los trabajadores durante la pandemia de COVID-19, entre abril y agosto de 2020 (Costa Rica).....	65
Figura 19. principales medidas Aplicadas con respecto a los trabajadores durante la pandemia de COVID-19, entre abril y agosto de 2020 (Perú)	65
2.3 SUNAFIL.....	65
2.3.1 Política institucional.....	66
2.3.2 Jornada de trabajo	66
2.3.3 Armonía y Respeto.....	66
2.3.4 Responsabilidad de la SUNAFIL	67
2.3.5 Normativa.....	69
2.3.6 Investigación que sustentan la investigación.....	71
CAPÍTULO 3. INSPECCION DEL TRABAJO, EL TRABAJO REMOTO Y SUS DIFICULTADES	73
3.1 Modelos de inspección del trabajo	73
3.2 Teorías de inspección del trabajo.....	74
Tabla 6. Supuestos teóricos y características de los modelos de inspección...	77
3.3 Teorías de siniestralidad laboral.....	78
3.4 La gobernanza de la inspección del trabajo y la siniestralidad.....	82
3.5 La inspección del trabajo en estado de emergencia sanitaria	85
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	89
4.1 Agentes interventores en la investigación.....	89
4.2 Clima organizacional	89
4.3 Desempeño laboral	91
4.4 Perspectivas de los inspectores de trabajo	92
4.5 Sustentación de la investigación	95
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
Anexo 1. Instrumentos.....	111
Anexo 2. Factores de riesgo y causas del síndrome del edificio enfermo	122

Anexo 3. Resultados – Clima Organizacional	124
Tabla 7. Cuestionario – Clima Organizacional	124
Anexo 4. Resultados – Desempeño laboral	128
Tabla 8. Cuestionario – Desempeño laboral	128
Anexo 5. Resultados – Entrevistas.....	130
Anexo 6. Resultados – Población y Muestra	137
Anexo 7. Resultados – Sustentación de la investigación	139
Tabla 9. Contrastación de Hipótesis.....	140



Introducción

Hoy en día el desafío que afrontan los estados y organizaciones en plena crisis de pandemia es lograr el equilibrio del clima organizacional y el desempeño laboral en un escenario donde los trabajadores se encuentran laborando de manera remota o también conocido como teletrabajador. Al mismo tiempo se debe de tener en cuenta las restricciones de los teletrabajadores en lo que respecta al trabajo y la vida personal; las cuales podrían provocar un desdibujamiento de sus funciones laborales.

Pedraza (2018) nos permite apreciar los aspectos intangibles en la gestión del capital humano, con la finalidad de incrementar conocimiento, la cual le podrá permitir tomar una decisión basada en cosas concretas en el entorno del diseño e implementación de políticas, normas y practicas más efectivas en la administración del personal responsable. Pastor (2018) estudia estos aspectos en un entorno empresarial, donde el cumplimiento de las metas, los objetivos y plazos son consecuencias de un buen manejo del desempeño laboral, considerando un control y evaluación constante de las funciones que son designadas a los trabajadores o áreas de trabajo. Estas acciones tendrán coherencia con las necesidades de las instituciones. Chagaray et al. (2020) También mencionan que hay argumentos que demuestran que el trabajo optimo, una buena percepcion del centro laboral y una estabilidad emocional de los trabajadores de una institucion, traen como consecuencia un clima organizacional adecuado y que la inclusion del teletrabajo o trabajo remoto es

pieza importante para el crecimiento económico de nuestro país. Limón (2021) manifiesta que el trabajo remoto en el Perú está en pleno desarrollo, pero tendrá un gran éxito si las empresas generan centros laborales basadas en una comunicación fluida, buenas relaciones, eficiente supervisión y sobre todo el respeto de los derechos laborales.

Por este motivo, surge el interés de investigar el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el trabajo remoto, ejercido por el personal que labora en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) – Intendencia de Lima Metropolitana, durante 2020 – 2021; las cuales nos permitirán apreciar en una línea de tiempo antes COVID-19 y después de ella, teniendo como propósito el comparar estos escenarios de trabajo. Considerando que el trabajo remoto es una actividad esencial y fundamental en esta época de pandemia. Por otra parte, observamos que los inspectores enfrentan un incremento de la carga laboral, asignaciones o destaque laborales de acuerdo a sus características geográficas, horarios de trabajos flexibles y soporte a otras áreas.

La presente investigación evidenció que el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución tuvo una correlación media positiva, tomando en cuenta lo presentado en la encuesta y considerando la opinión de los entrevistados, se puede concluir que los factores influyentes que causan que este nivel no sea alto son las dimensiones de recompensa y motivación.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1 Clima organizacional

Daza, et al. (2021) Describe al clima organizacional como una percepción que tienen los empleados dentro de un ambiente o escenario laboral pertenecientes a una organización en la que laboran, las cuales se sostienen en múltiples factores personales y organizacionales.

Brito (2018) sostiene que en nuestros días es muy importante establecer un adecuado clima organizacional dentro de las empresas y organizaciones, las cuales permitirán un conjunto de oportunidades en busca de mejorar y diseñar estrategias pertinentes que mejoran los procesos institucionales.

Según Torres, et. al. (2018) nos afirma que el clima organizacional se ha tomado como elemento importante e intangible para las organizaciones; es decir no debe alterarse ni sufrir cambios; debido a que estas perturbaciones inferirán de manera directa al rendimiento de la organización en todos sus niveles y por otra parte se generarían efectos individuales psicológicos. Además, el autor sostiene que el trabajador debe de tener muy clara la idea de sus emociones, sentimientos y actitudes, pues esto implicaría un clima organizacional óptimo para las organizaciones.

1.1.1 Importancia del clima organizacional

El clima organizacional en nuestra actualidad, juega un papel muy importante dentro de las empresas u organizaciones; ya que están relacionadas directamente con un equipo humano, las cuales generaran un adecuado ambiente laboral basado en un conjunto de criterios sociales, psicológicos y personales, que son propias de cada organización. Estas condiciones influirán de manera directa con el desempeño laboral, no obstante, se debe de fortalecer los canales de comunicación entre las partes para que los trabajadores se sientan parte de la organización.

Chirinos, et. al. (2018) menciona que la importancia del clima organizacional está basada en la medición de los principios de configuración o característica empresarial, lo que permitirá visualizar y entender la coherencia que existe entre los individuos y los elementos de una organización.

Según Soberanes y De la Fuente (2009) afirman que es importante cuantificar todos los factores que intervienen en el comportamiento y desarrollo de los miembros una organización.

Según los autores como Bernal, et al. (2015) afirman que ejecutar un correcto diagnóstico de clima organizacional ayudará a la implementación de programas que mejoren las condiciones laborales, la calidad de vida y motivación

de los colaboradores dentro de cualquier tipo de organización. Los mismos autores aseguran que, al momento de mejorar los aspectos antes mencionados, se logrará que la organización se encuentre en mejora continua. A más de esto, la productividad, satisfacción y compromiso se verán elevados. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en el 2014 presentó una serie de medidas que se relacionan con la parte laboral, una de ellas sugiere que la ubicación laboral debe de ser cercano al domicilio del trabajador, luego insta al uso de herramientas virtuales y tecnologías de la información, dando inicio a la implementación del teletrabajo temporal o alternado; la adecuada administración de estas medidas reducirá las tensiones en el entorno laboral y beneficiara a los trabajadores y empleadores.

Según Noboa (2007) no hace referencia a la teoría de Likert, la cual resalta tres tipos de variables que guardan influencia con la percepción de cada individuo con respecto al clima organizacional:

- **Variables explicativas o causales:** Son semejantes a estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes o reglas. Las cuales nos enseñan el crecimiento y desarrollo de la organización y la obtención de objetivos, nos indica que si una variable sufre cambios estos generan cambios en las demás.

- **Variables intermedias:** Estas se manifiestan al interior de una organización; como por ejemplo la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- **Variables finales:** Se dan en los resultados obtenidos son consecuencia de las primeras dos variables; es decir que dependen de otras; por ejemplo, la productividad, ganancias o pérdidas de la organización.

La unión de las variables explicativas e intermedias da como resultado dos grandes tipos de clima: autoritario y participativo.

- **El clima autoritario.** Se puede describir de dos maneras:
 - ✓ **Clima autoritarismo explotador:** Se caracteriza por tener poca confianza de los superiores sobre sus subordinados, de igual forma los subordinados tienen temor a sus superiores.
 - ✓ **Clima autoritarismo paternalista:** Se orienta en la confianza que existe entre todos los miembros de la organización, la forma de motivación hacia los colaboradores se da a través de castigos y recompensas.
- **El clima de tipo participativo.** Se puede describir de dos maneras:
 - ✓ **Clima de tipo consultivo:** Basada en la confianza entre todos los miembros de la organización y el cumplimiento de los

objetivos. La interacción entre subordinados y superiores es fundamental y el ambiente es dinámico.

- ✓ **Clima de participación en grupo:** Se caracteriza por brindar una confianza absoluta a las diferentes entidades que conforman la organización. Además, la comunicación es ascendente, descendente y lateral, por lo tanto, la motivación se obtiene a través de mejoras en los métodos de trabajo.

1.1.2 Herramientas para el diagnóstico de clima organizacional

Existen una variedad de herramientas que procesan la medición del clima organizacional. Tiene como objetivo el medir la percepción de los trabajadores en cuanto a su ambiente de trabajo. Debemos de resaltar que cada organización es un mundo distinto a las otras, por tener características propias de cada uno. Para López Fernández, et, al. (2020) el éxito de la aplicación de cualquier herramienta posee una relación estrecha con las dimensiones a evaluar, la formulación de preguntas, confiabilidad y validez del instrumento.

1.1.3 Dimensiones del clima organizacional

En el transcurso del tiempo, diferentes autores (ver **Tabla 1**) han plasmado varios instrumentos para medir las dimensiones del clima organizacional:

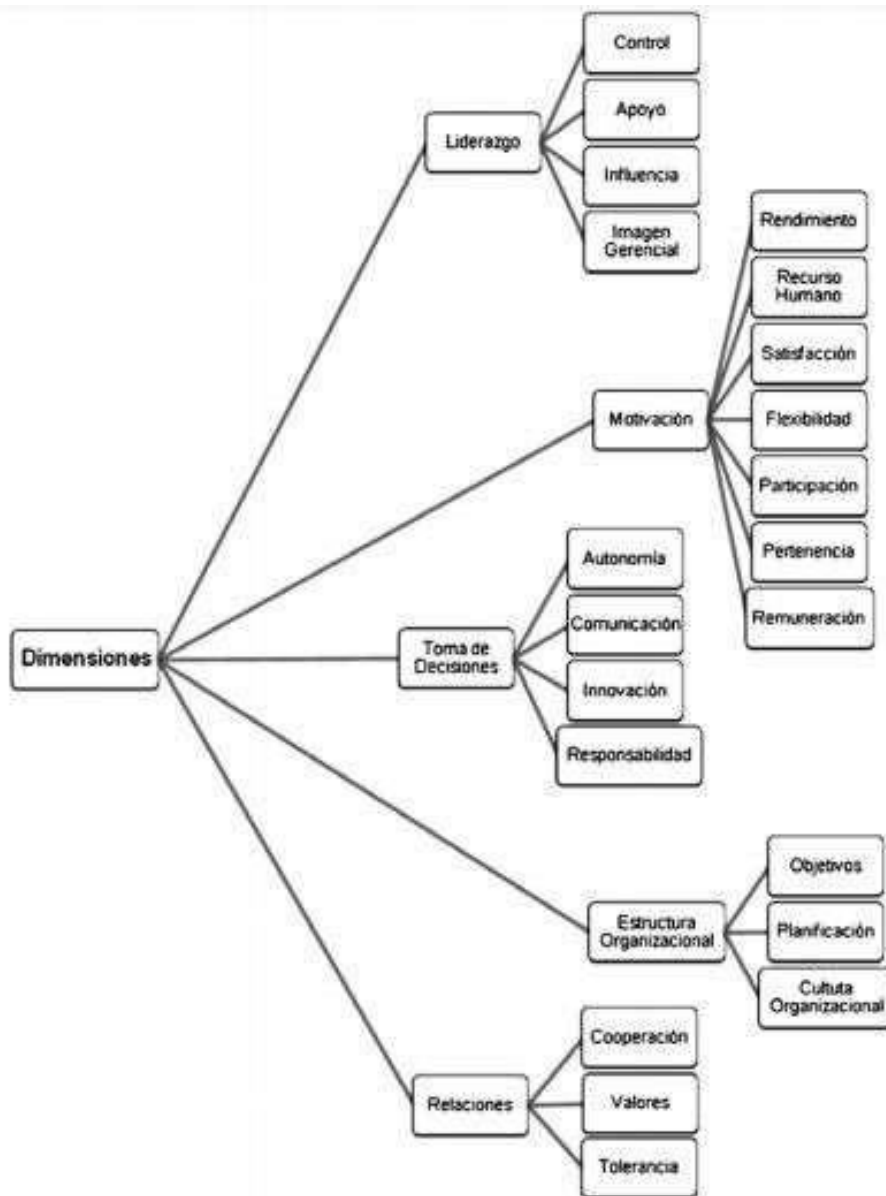
Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional

Likert (1967)	Pritchard y Karasick (1973)	Litwin y Stringer (1978)	Bowers y Taylor (1970)	Brunet (2004)	Méndez (2008)
*Los métodos de mando	Autonomía	Estructura	Apertura a los cambios tecnológicos	Autonomía Individual	Liderazgo
Las características de las fuerzas motivacionales	Conflicto y cooperación	Responsabilidad individual	Recursos Humanos	Grado de estructura que impone el puesto	Motivación
Las características de los procesos de comunicación	Relaciones sociales	Remuneración	Comunicación	Tipo de recompensa	Toma de decisiones
Las características de los procesos de influencia	Estructura	Riesgos y toma de decisiones	Motivación	Consideración, agradecimiento y apoyo	Objetivos
Las características de los procesos de toma de decisiones	Remuneración	Apoyo	Toma de decisiones		Control
Las características de los procesos de planeación	Rendimiento	Tolerancia al conflicto			Cooperación
Las características de los procesos de control	Motivación				Relaciones
Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	Estatus				
	Flexibilidad e innovación				
	Centralización de la toma de decisiones				
	Apoyo				

Fuente: Elaboración propia

Reyes (2016) establece una serie de dimensiones que deben de ser evaluadas dentro del clima organizacional; tomando como referencia a diferentes autores como Likert, Brunet, Méndez, etc., llegando a una conclusión de 21 dimensiones a evaluar como consta en la **Figura 1**.

Figura 1. Dimensiones propuestas para evaluar el clima organizacional



Fuente: Reyes (2016)

1.2 Desempeño laboral

Dessler, G & Varela, R. (2011) Sostienen la evaluación continua nos permite lograr las metas previstas por las organizaciones, esta acción permite desarrollar habilidades y nuevos conocimientos en los individuos.

Oyague (2018) El conocimiento que tienen los individuos acerca de la importancia de su desempeño como trabajador y como desarrollador de sus funciones podrá lograr un desempeño laboral satisfactorio para la organización.

1.2.1 Elementos claves del desempeño laboral

El desempeño laboral, asienta sus fortalezas en los siguientes elementos:

La Motivación

El autor Romero (2010) define *“una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo”*.

El Ministerio de Salud (2009) menciona que *“las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes”*.

La combinación de experiencias, los valores, la misión, visión y recompensas esperadas forman parte de un conjunto de elementos que influyen en una organización y esto se verá reflejada en la motivación de sus integrantes.

Debemos de señalar que las organizaciones que comprenden estos elementos tendrán una herramienta muy fuerte para el mejoramiento del desempeño laboral. Muy por lo contrario, si no se comprendiesen estos elementos no se tendría motivación y por consecuencia se pondría en riesgo los objetivos trazados por las organizaciones.

La Responsabilidad

De acuerdo a Vives (2011) *“un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento”*.

El cumplimiento de un conjunto de funciones y tener mucho cuidado a la hora de tomar decisiones es conocida como responsabilidad, y si esta se ve desde un punto organizacional, la responsabilidad recaería en un representante o responsable, las cuales serán aceptadas a si sean erróneas. Las organizaciones deberán seleccionar con mucho cuidado aquellos individuos que tendrán todo el peso de la organización; ya que en la actualidad podemos observar que responsables de organizaciones derivan responsabilidad a otros,

tras ser incompetentes en su función, es decir deslindan responsabilidad de sus actos.

Liderazgo y Trabajo en Equipo

El autor García M. (2009) define que *“el liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación”*.

El liderazgo se define como la influencia que se tienen a un grupo de individuos o miembros de una organización, las cuales colaboraran con entusiasmo y voluntariados, para así poder llegar a cumplir los objetivos trazados por la organización; aquel individuo que tiene estas cualidades se le conoce como líder. Este líder tendrá la ventaja de influir sobre los demás de forma individual o colectiva ya que puede motivarlos, desarrollar actitudes y posicionar opiniones dentro del pensamiento de los demás; no necesariamente el líder debe de ser una persona formal o funcionario de una organización. En conclusión, el liderazgo se sostiene en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que otros hagan, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo.

Formación y Desarrollo Profesional

El desarrollo humano es definido por García G. (2007) como *“la oportunidad de crecimiento personal y profesional”*, así mismo lo define como *“un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores*

que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio”.

La formación y desarrollo profesional de los recursos humanos son puntos críticos dentro una organización, puesto que el personal deberá de ser capacitado continuamente, por lo que las grandes organizaciones ya tienen establecidos dentro de su cronograma de trabajo los programas de capacitación y desarrollo. Esto llevara a la organización una mejora en la comunicación, mejorar la actitud del personal, fortalecer las redes de empleo y visualizar un nuevo panorama para las organizaciones.

1.2.2 Desempeño laboral y su comportamiento en el teletrabajador

Se define desempeño laboral como el comportamiento del teletrabajador reflejado en el desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente que influyen en la percepción de productividad del individuo, e impactan indirectamente en los objetivos de la organización (Benjumea et al., 2016).

Es importante para esta investigación comprender cómo el desempeño laboral del trabajador es afectado por las fuerzas que se ejercen sobre él, debido al teletrabajo obligado. Comprendiendo las perspectivas del desempeño laboral, estudiadas en torno al teletrabajo se considera importante analizar el balance entre trabajo y familia ya que ha sido considerado como una variable relevante

e influyente sobre el desempeño laboral. La literatura hallada presenta contradicciones entre el tipo de relación del teletrabajo y el desempeño laboral. A esto se le agrega el contexto actual de emergencia sanitaria que podría llevar a que el trabajador se encuentre obligado a realizar sus labores mediante esta modalidad. Se considera un desempeño laboral positivo cuando el teletrabajador puede priorizar sus actividades laborales adecuadamente, se ha adaptado adecuadamente a la nueva modalidad, trabaja igual de bien con ambas modalidades, es más proactivo teletrabajando, no necesita supervisión para realizar sus tareas. (Aguilar et al., 2021)

1.2.3 Dimensiones del desempeño laboral

El desarrollo de una revisión sistemática de las dimensiones del desempeño laboral en el transcurso de los años con diferentes autores (ver

Tabla 2):

Tabla 2. Dimensiones del desempeño laboral

Montoya (2016)	Chávez et al. (2016)	Contreras (2017)	Palpa (2019)	Mayta (2018)	Pastor (2018)
Estructura organizacional	Trabajo en equipo	Producción	Capacidades	Estrategias establecidas	Motivación
Responsabilidad	Productividad laboral	Calidad	Emocionalidad	Estándares de rendimiento	Responsabilidad
Recompensas	Satisfacción laboral	Responsabilidad	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Control de calidad	Liderazgo y trabajo en equipo
Riesgo en toma de decisiones	Eficiencia	Cooperación / actitud	Relaciones interpersonales	Autonomía para tomar decisiones	Formación y desarrollo personal
Calidez	Eficacia	Buen sentido / iniciativa			
Apoyo	Incentivo	Presentación personal			

Normas de desempeño	Responsabilidad				
Conflicto	Iniciativa				
Identidad	Compromiso				
	Estabilidad laboral				
	Proactividad				
	Cumplimiento de metas				
	Condiciones de trabajo				

Fuente: Elaboración propia

1.3 Trabajo remoto

Castro (2020) afirma que la autonomía que es otorgada y las condiciones de espacio físico, social con las que cuenta en el individuo para ejecutar sus labores, son implicancia del teletrabajo. Para las cuales clasifica en aporte subjetivo positivo las cuales son la libertad individual, disminución del estrés laboral, inclusión social, reformulaciones de roles de género estas cumplirán con la vida laboral respecto a la vida familiar; la que por consecuencia aumenta las horas de sueño o descanso del trabajador, incrementando la satisfacción laboral. Además, se debe de considerar que existe mayor concentración debido a la elección propia del sitio de trabajo y trasciende los obstáculos o limitaciones que no le permiten optar por un trabajo de carácter presencial.

De la repercusión negativa tenemos que afrontar una serie de enfermedades, tales como desorden psíquico y físicas, esto generado por el decrecimiento de la responsabilidad, autonomía en el horario de trabajo y planeación de tareas; estos obstáculos son consecuencia de unir el espacio laboral con el familiar.

Gonzales et al. (2017) al estudiar las oportunidades que conlleva la implementación del teletrabajo en las áreas organizacionales de las empresas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP) manifiesta que esta modalidad de trabajo es muy productivo y eficiente; en cuanto a la flexibilidad laboral esta se traduce en un balance entre la vida familiar y laboral; en cuanto al clima laboral existe meritocracia, pues un colaborador que se incorpore a este sistema debe cumplir una serie de requisitos dentro de la organización para poder ser parte de esta forma de trabajo como lo son: El desempeño, el tiempo de servicios, la trayectoria, las competencias requeridas y la recomendación del jefe inmediato para su posterior incorporación a esta nueva modalidad de trabajo. Además, siendo un modelo nuevo de trabajo busca informar y dar a conocer a los posibles teletrabajadores las ventajas que ofrece esta modalidad y las competencias requeridas para su posterior incorporación.

Limón (2021) La pandemia llegó al mundo y a nuestro país para generar un cambio general no planificado y acompañada de mucha incertidumbre, lo cual hacía difícil proyectarse al futuro. Con el desarrollo de los días nos han dado la oportunidad no sólo de conocer más a este enemigo invisible, sino también de empezar a despejar incertidumbres y también, volver a tener la capacidad de proyectarnos a un futuro que en parte sigue siendo incierto.

1.3.1 Cultura ante esta nueva modalidad

D'Alessandro et al. (2013) La cultura de la organización ha formado parte de la expresión popular, esto se ve reflejado en el crecimiento y éxito de las organizaciones o empresas. Dentro del conjunto empresarial es fundamental la innovación organizacional; ya que de esta depende la competitividad en el mercado laboral. Además, se debe de tomar en cuenta algunas características propias de la organización para su éxito, como son las creencias compartidas, normas, valores e hipótesis que se dan en un grupo de individuos que tienen historias en común.

Partiendo de que la agrupación de conocimientos y características propias de una comunidad o grupo social generaran una cultura propia, también debemos de considerar otras características en la época que estamos viviendo como son el sentimiento, la estabilidad, el confort de las personas. los valores de la comunidad en general y el gobierno; ya que esta última característica por medio de sus regulaciones o normas, influye de manera indirecta en la cultura de una organización. De tal manera, la cultura expresa aspectos de las organizaciones no contabilizados por la estructura, el estilo de gestión, la estrategia o del entorno económico.

Bolarov (2011) *“El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación”*

El autor sostiene que los líderes o responsables de una organización que tiene a su cargo la gestión del talento humano deben de conocer el teletrabajo, considerando cuatro puntos primordiales:

1. Atender los requerimientos de los jóvenes de la generación Y, y de la generación Z.
2. La inclusión socio-laboral debe ser parte de la responsabilidad social empresarial.
3. Reducir costos y aumentar la productividad, para mantener el empleo.
4. Considerarlo como parte del salario emocional.

1.3.2 Cultura en el teletrabajo

Verbeke et al. (2008) El establecer normas compartidas, valores y expectativas a los individuos de un grupo social son propias de la cultura de una organización, de igual manera les ayudara a sobrevivir incertidumbres que se encuentran regularmente establecidas.

D'Alessandro et al. (2013) sostiene que el teletrabajo genera dos impactos uno positivo y otro negativo dentro de una organización, tomando mucha incidencia en el inicio del teletrabajo, por lo que podemos apreciar en esta época de pandemia que vivimos un cambio de cultura organizacional se verá reflejada positivamente si la organización estará capacitada para afrontar estos tipos de inconvenientes o de lo contrario la afectará negativamente.

1.3.3 El teletrabajo y los teletrabajadores.

Bustos (2012) manifiesta que la tecnología juega un papel muy esencial porque protagoniza lo que se ha denominado como tercera revolución industrial, por considerarse un proceso de transformación tecnológica, social y económica. Es decir, el teletrabajo no ha sufrido tantas transformaciones, pues se encuentran en la literatura especializada, tres elementos claves en su definición: modalidad de trabajo distante físicamente de las instalaciones de la empresa, que utiliza la información como principal materia prima y las TIC's.

Cifuentes-Leiton, D. (2020) manifiestan que *“El teletrabajo como forma de organizar el trabajo implica que las organizaciones, grupos y personas, tengan que acceder a realidades laborales complejas diferentes a las del trabajo tradicional (fábrica o en empresa)”*.

El teletrabajo disuelve las restricciones como el tiempo libre de la persona y su tiempo en el trabajo, si tener en consideración su espacio familiar, lo que pudiera causar conflictos familiares porque se combina la vida privada y pública en un mismo espacio/tiempo.

Castro (2020) identifica a esta acción como una invasión a la privacidad del trabajador, por otra parte resalta la importancia de las TIC, por ser una herramienta que le ayuda en su entorno laboral y así puede estar con entorno familiar.

Informe conjunto OIT–Eurofound (2019) recomiendan un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de los teletrabajadores, por lo que los están muy

expuestos al riesgo de padecer efectos negativos en la salud y el bienestar. Las modalidades parciales y ocasionales de T/TICM parecen presentar un saldo más favorable entre las ventajas y los inconvenientes. Desde la perspectiva de género, las mujeres que hacen T/TICM tienden a trabajar menos horas que los hombres, y parecen lograr efectos levemente mejores en la conciliación de la vida laboral y personal.

1.3.4 Implicaciones subjetivas

González (2017) La forma propia o subjetivas siempre son generadas por sujeto en acción que está situado en varios grupos sociales de manera simultánea que aparecen como objetivas recreadas por su imaginación.

Se identifican dos grupos:

- **Positivas:** Facilita la realización personal y la identidad social y personal; proporciona estatus, prestigio y relaciones sociales; estructura el tiempo y transmite normas, creencias y expectativas sociales. Luque et al., (2000).
- **Negativas:** Es disfuncional y frustrante si rompe con las expectativas, preparación y experiencia de las personas Luque et al., (2000).

1.3.5 El efecto transformador del trabajo a distancia desde una perspectiva dialéctica

Debemos de conocer que la perspectiva dialéctica desde el punto de vista humanístico es la comprensión de lo psíquico, la cual aportara una base

teórica general, para poder así aplicar estos conocimientos a diferentes estudios teórico-metodológicos de la subjetividad; estos estudios nos permitirán elaborar conceptos operacionales psicológicos, guardando siempre la característica integradora.

ADAPT (2015) reconoce que el trabajo a distancia tiene un efecto transformador, establecidos dentro de la perspectiva dialéctica; puesto que se refleja en la regulación jurídica del fenómeno (Leyes), como muchos otros, puede abordarse mediante una aproximación dialéctica. El trabajo a distancia, tiene un papel muy importante en la economía, por esta razón se deben de establecer en un marco regulador. De igual manera, se define como producto de la liberalización económica, tiende a escaparse de la reglamentación normativa. Al menos, algunas de sus modalidades precisan de un mayor grado de flexibilidad en la regulación.

1.3.6 Riesgos laborales y las consecuencias para la salud

El teletrabajo cuenta con algunos riesgos para la salud que pueden generar la tecnología de la información, de manera formal. El autor González (2001) describe estas consecuencias como *“dolor de espalda y cuello, tensión en las piernas y pies como consecuencia de la posición de un trabajador frente al teclado, problemas óseos en la muñeca por el impacto de miles de pulsaciones a lo largo de una jornada laboral, o problemas oculares y dolores de cabeza ocasionados por la exposición prolongada frente a la pantalla del ordenador”*.

El Correo, el 16 de abril del 2020, informa que las autoridades españolas han regularizado el ambiente del teletrabajador en España, porque se identificó un elevado número de problemas musculo esqueléticos; esto a consecuencia del incremento en horas por el teletrabajo, por esta razón tomaron normas legales respecto a la altura de la mesa (de 65cm a 68 cm) y silla (debe tener 5 apoyos en el suelo, más ruedas, apoya brazos, respaldar reclinable y la altura debe ser ajustable) que utiliza el teletrabajador, el espacio adecuado y hasta la luminosidad de las pantallas (teclados inclinable e independiente de la pantalla).

Azabache (2018) sustenta que el exceso de la exposición del teletrabajador frente a una pantalla es un argumento preocupante para la seguridad y salud, ya que estas se pueden relacionar a situaciones patológicas como perturbaciones visuales, dolencias posturales, estrés, los efectos de la exposición constante a ondas electromagnéticas, entre otros. Además, el autor describe algunos riesgos:

- ✓ **Aislamiento.** Este estado se presenta luego de una primera etapa de euforia y de realización personal. El teletrabajador se desliga de la organización informal de la empresa, y puede dejar de compartir el sentimiento de pertenencia a la misma.
- ✓ **Toma de decisiones más complicada.** Ya que el teletrabajador no tiene a su lado al jefe o al compañero al que consultar, debe resolver por sí mismo más cantidad de dudas que un trabajador convencional.

- ✓ **Confusión o transgresión de la vida familiar o privada.** Cuando el teletrabajo se desarrolla en el propio domicilio, puede ser complicado separar el trabajo de la vida familiar.
- ✓ **Protección social y laboral más complicada.** El tema de la salud laboral y los riesgos en el teletrabajo es un punto pendiente en la legislación.
- ✓ **Facilita la explotación del teletrabajador por parte del empresario.** Los teletrabajadores tienen más problemas para unirse y afiliarse a un sindicato, lo que dificulta crear un frente común.
- ✓ **Se pierde la propia imagen e impacto dentro de la empresa.** El teletrabajador puede sentir que la empresa se olvida de él, que no se le tiene en cuenta en promociones o en la realización de ciertas tareas porque está ausente.
- ✓ **Inseguridad económica, social y profesional.** Se deriva de la tendencia de pasar a cobrar un sueldo fijo a que este dependa del cumplimiento de objetivos y de los resultados conseguidos.
- ✓ **Trabajo precario.** Existe el riesgo e indicios que llevan a pensar que muchos teletrabajadores pasarán a ser, en un futuro, autónomos, lo que puede desembocar en una contratación precaria para los trabajadores menos cualificados.
- ✓ **Más trabajo no remunerado de la mujer.** En los primeros tiempos de aparición del teletrabajo se pensó que era la forma ideal para ayudar a la incorporación de las mujeres al mundo laboral. (CEPAL,

2021) En América Latina en promedio las mujeres contribuyen con el 73% y los hombres con el 27% restante. A modo de comparación, en Suecia, la contribución de los hombres es del 44%, en EEUU del 38% y en China del 39%. Parte del trabajo no remunerado que coloca a las mujeres en mayor riesgo de contagio es su rol en el cuidado de enfermos en el hogar. (Ver **Figura 2**).

- ✓ **Gasto de acondicionamiento del hogar.** Aquí deberíamos tener en cuenta la magnitud de los cambios a realizar en el domicilio del trabajador y si son asumidos por este o por la empresa.
- ✓ **Podría aumentar el estrés.** Sobre todo, porque al teletrabajador se le valora por sus resultados, ya que no se puede hacer un control permanente de sus actividades.

Figura 2. Porcentaje del tiempo de trabajo no remunerado de los hogares que está a cargo de las mujeres



Fuente: CEPAL (2021)

1.3.7 El trabajo a domicilio

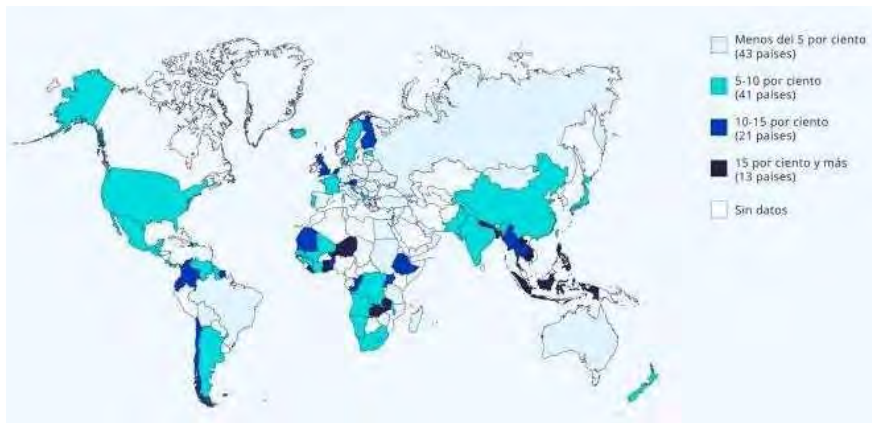
OIT (2021) informa que con el crecimiento exponencial del COVID-19 en 2020, la mayor concentración de fuerza laboral se realiza en los hogares de cada trabajador, uniéndose a miles que ya antes de la pandemia lo estaban haciendo de manera remota o teletrabajo; sugiere que las organizaciones y gobiernos propongan políticas que pueden fortalecer el camino hacia el trabajo decente para los trabajadores en casa tanto antiguos como nuevos.

En los países desarrollados este modo de trabajo o también conocido como teletrabajo son muy frecuentes; hasta incluso forman parte de un gran sector laboral, debemos de recordar que por datos históricos el trabajo industrial a domicilio fue predominante en Europa y América del Norte, pero el desplazamiento de la manufactura de uso intensivo de mano de obra a países en desarrollo en los últimos decenios ha traído consigo un aumento del trabajo industrial a domicilio.

Los trabajadores a domicilio son un subgrupo de los trabajadores basados en el domicilio que, además de trabajar desde sus casas, se definen estadísticamente como trabajadores asalariados o contratistas dependientes. La OIT estima que en 2019 había en el mundo unos 260 millones de trabajadores basados en el domicilio, lo que representa el 7,9 por ciento del empleo mundial. Esta cifra corresponde a 2019, antes de que se iniciase la pandemia de COVID-19. Cuando se establezcan las cifras totales para 2020, se espera que el número de trabajadores basados en el domicilio supere con creces las cifras de 2019.

En gran parte de países los trabajadores basados en el domicilio constituían menos del 10 por ciento de todas las personas empleadas, pero en 13 países representaban más del 15 por ciento de la fuerza de trabajo. En Asia y el Pacífico se encuentra cerca del 65 por ciento de todos los trabajadores basados en el domicilio del mundo (más de 166 millones) (ver **Figura 3**).

Figura 3. Porcentaje de trabajadores basados en el domicilio, 2019



Fuente: Basado en encuesta de hogares de 118 países. OIT (2021)

La mayoría de los trabajadores basados en el domicilio son mujeres. Según estimaciones de la OIT, en 2019 trabajaban desde sus casas 147 millones de mujeres y 113 millones de hombres, y las mujeres representaban el 56 por ciento de todos los trabajadores basados en el domicilio. La propensión de las mujeres a trabajar desde el hogar (11,5 por ciento) es mucho mayor que la de los hombres (5,6 por ciento).

1.3.8 Agotamiento en el teletrabajo

Golden (2006a) afirma que existen circunstancias encontradas en el típico lugar de trabajo que en ocasiones “amenazan o causan agotamiento de los recursos de las personas”, poder controlar estas circunstancias por medio del teletrabajo permite que el trabajador conserve la energía emocional y evita el agotamiento que anteriormente le causaba el ambiente laboral cotidiano, además, se ha considerado que hacer teletrabajo ahorra energía emocional y tiempo al evitar la necesidad de trasladarse y permite que esta energía, y tiempo, puedan ser utilizadas para otras actividades de ocio.

Sin embargo, en el ambiente externo a la oficina podría existir una relación entre los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, como lo estudia posteriormente Golden (2011), identificando que este tipo de conflictos familiares y laborales están asociados con un mayor agotamiento, siendo este un resultado adverso que depende del nivel de conflicto experimentado y el tipo de teletrabajo. Sus hallazgos sugieren que los managers podrían necesitar estar más conscientes de las características que giran en torno a los teletrabajadores y sus prácticas, antes de implementar el teletrabajo (Golden, 2011).

1.3.9 Evaluación de riesgo ergonómico

El método Rapid Entire Body Assessment (R.E.B.A) aplicada para la estimación de factores perniciosos que pueden coadyuvar en el apareamiento de desórdenes traumáticos aglomerados desarrollados por la carga postural

tanto estática como dinámica que mantiene el individuo a lo largo de su horario habitual de trabajo.

Este método fue aplicado por Baca (2021) en su evaluación ergonómica y psicosocial de los teletrabajadores en tiempo de pandemia, pudo identificar que las posturas forzadas que mantiene el trabajador son aquellas que se vinculan al sedentarismo, es decir, por mantener posturas estáticas, las cuales pueden desencadenar trastornos musculares esqueléticos (TME), al considerar el tiempo prolongado de exposición al riesgo esto debido a la pandemia por el COVID-19 y las reformas a la modalidad de trabajo. Por otra parte, evidencia ansiedad, estrés laboral, resquebrajamiento de las relaciones interpersonales y las consecuencias que esto genera en la salud del teletrabajador.

1.4 Investigaciones relacionadas

1.4.1 Servicios públicos y estatales

Los sectores como los servicios de telecomunicaciones y postales pueden ser de competencia pública o privada. Los riesgos que tiene los trabajadores acerca de la seguridad y la salud en el trabajo, forman parte de los ambientales en los servicios públicos y gubernamentales; las cuales pueden ser la exposición a productos químicos, los relacionados con la ergonomía, los patógenos transmitidos por la sangre, la tuberculosis, los riesgos por maquinaria, la violencia, los vehículos de motor y los materiales inflamables. Esperamos que estos riesgos no aumenten ni se haga tan dificultosa la solución para así fortalecer la salud y la seguridad del trabajador. Teniendo en consideración las

iniciativas tripartitas (trabajadores, directivos y administración), las mejoras en el reconocimiento y control de los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo permitirán una solución en los riesgos identificados. LeGrande en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 101.2)

1.4.2 Servicios de inspección

Las administraciones nacionales y las diferentes autoridades, cuentan con inspectores adscritos a una gran diversidad de organismos cuya función es comprobar el cumplimiento de leyes, ordenanzas y reglamentos destinados a promover y proteger la seguridad y la salud tanto de los trabajadores como del público en general. El inspector o investigador es una persona fundamental, ya que ocupa un lugar de primera línea en la verificación del cumplimiento de la normativa legal; Rosen en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 101.4).

Las inspecciones en los diferentes campos profesionales se organizan generalmente a escala local, para luego poder estandarizarlo. A nivel mundial, las funciones y protecciones básicas en las que se centran los servicios de inspección son semejantes, aunque varíen la legislación y las estructuras administrativas en cada caso.

Con la finalidad de proteger a los trabajadores y las instalaciones, evitando sanciones legales, la publicidad negativa reduciendo al mínimo la responsabilidad jurídica y los gastos de las prestaciones compensatorias a los

trabajadores, las empresas del sector privado realizan a menudo inspecciones y auditorías internas para comprobar que cumplen la normativa.

Las auditorías internas pueden realizarlas trabajadores cualificados de la propia empresa o consultores externos contratados. Una reciente tendencia, destacable en Estados Unidos y algunos otros países desarrollados, ha sido la proliferación de consultoras privadas y departamentos universitarios que ofrecen a las empresas servicios relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.

Riesgos

Se debe de recordar que el total de inspectores, están expuestos a riesgos que se deberá identificar y solucionar oportunamente. En este caso se puede mencionar al personal que inspeccione en áreas de la salud y seguridad, las cuales frecuentan constantemente lugares con complicaciones geográficas y ambientales poniendo en riesgo su vida.

En todos los casos, deben estar preparados para la peor situación imaginable; así, al entrar en una mina han de estar preparados para enfrentarse a una atmósfera deficiente en oxígeno, incendios, explosiones y derrumbamientos. Por otro lado, los inspectores que verifiquen unidades de aislamiento en centros de asistencia sanitaria deben protegerse de los microorganismos contagiosos.

Dentro de los riesgos podemos identificar:

- Estrés.
- Incumplimiento laboral, por consecuencias de cumplir estrictamente con los objetivos.
- Intrusión por parte del trabajador.
- Responsabilidad laboral por estar al frente de un grupo de individuos o áreas de trabajo.
- Contratiempos burocráticos por seguir papeleos o normas institucionales o conflictos familiares.
- Exposición personal, al ubicarse en lugares peligrosos.
- Uniformizarse en el centro laboral, ya que previene de manera visual a los que serán afectados por su inspección.

Como parte de los programas de formación para luchar contra el estrés en el trabajo, que raramente se ofrecen, debería formarse a los inspectores en técnicas de comunicación y de trato con personas enfadadas y con una actitud insultante.

La **Tabla 3** se enumeran algunos de los tipos de inspectores gubernamentales y los riesgos a los cuales pueden ser expuestos.

Tabla 3. Riesgos de los servicios de inspección

Profesiones	Tareas	Riesgos asociados
Controladores de las normas de seguridad y salud en el trabajo	Investigar y citar riesgos para la seguridad y salud	Gran variedad de riesgos para la seguridad y la salud

Inspectores agrícolas	Investigar la seguridad y la salud de los trabajadores agrícolas	Equipo agrícola, productos químicos, plaguicidas, agentes biológicos y ambiente exterior
Inspectores ambientales	Investigar en centros agrícolas e industriales la contaminación del aire, el agua y el suelo	Riesgos químicos, físicos, biológicos
Inspectores sanitarios	Investigar en residencias para ancianos y hospitales el cumplimiento de las normas hospitalarias sobre seguridad y salud	Riesgos infecciosos, químicos, radiactivos
Inspectores de alimentos	Investigar la seguridad y salubridad de productos alimenticios y de establecimientos	Insectos y agentes microbiológicos asociados; agentes químicos, violencia y perros
Inspectores de ingeniería y construcción	Investigar el cumplimiento de las normas de construcción de edificios y de protección contra incendios y reglas de mantenimiento	Estructuras, equipos y materiales de construcción no seguros
Inspectores de aduanas	Investigar si entran en los límites territoriales contrabando y materiales peligrosos	Explosivos, drogas, riesgos químicos y biológicos

Fuente: Rosen en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 101.5)

1.4.3 Factores psicosociales, estrés y salud

Levi en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 34.3) sostiene que “En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto”.

El estrés es la reacción a la que está sometida el cuerpo humano al estar bajo una serie de requerimiento, coacción o presión. Estas acciones generan un cierto grado de estrés; pero se debe de considerar que el estado del estrés es

aplicado de manera inducida en algunos casos como en la vida militar; ya que la milicia deberá estar preparado para situaciones difíciles y estas no deberán influir en las decisiones planificadas.

Estas acciones, nos lleva a un escenario opuesto, donde la sobre exposición del cuerpo humano debido al estrés; provoca un desgaste y deterioro de la energía del individuo.

Según, estos hechos es un poco complejo establecer si el estrés es bueno para nuestro cuerpo o es malo para ello; por más que en la vida diaria se pueda observar a atletas que se exponen a régimen estrictos para poder lograr sus metas, esas acciones a largo plazo también les generan problemas ya sea personales o profesionales.

El estrés en relación con el trabajo

Hay un ejemplo que puede aclarar la forma en que las reacciones de estrés pueden producirse en el trabajo y las consecuencias que pueden tener desde el punto de vista de la salud y de la calidad de vida. Imaginemos la situación siguiente con un hipotético trabajador varón. Sobre la base de consideraciones económicas y técnicas, la dirección ha decidido dividir un proceso de producción en diversos componentes muy sencillos y primitivos que han de realizarse en una cadena de montaje. A partir de esa decisión se crea una estructura social y se pone en marcha un proceso que pueden constituir el punto de partida de una secuencia de acontecimientos que causan estrés y enfermedad. Al principio, el trabajador percibe la nueva situación como un

estímulo psicosocial. Esas percepciones pueden estar además influidas por el hecho de que posiblemente.

Es posible que acabe padeciendo una ansiedad crónica, padeciendo de fatiga, trastornos de sueño, tensiones y dolores musculares, nerviosismo, sudoración, irritabilidad, haciéndose alcohólico o siendo hipertenso crónico. Esos problemas incrementan a su vez sus dificultades en el trabajo y con su familia, y pueden incrementar también su vulnerabilidad fisiológica. Se pone así en marcha un círculo vicioso que podría terminar en un accidente cerebrovascular, un accidente laboral o incluso el suicidio. Este es un ejemplo de la programación externa que interviene en la forma en que un trabajador reacciona en su comportamiento, en su fisiología y en su vida social, con el resultado de una mayor vulnerabilidad, trastornos de salud e incluso la muerte.

Condiciones psicosociales en la vida laboral actual

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

1. El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
2. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
3. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
4. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
5. El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
6. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) ilustra el cambio en el escenario actual, señalando:

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.

- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado.
- La decisión de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos son tomados por los directivos y especialistas en tecnología.
- Otras instituciones contribuyen a sostener este sistema de trabajo.

Principales estresores psicosociales en el trabajo

Uno de los principales objetivos de nuestra investigación es el determinar los estresores a las que están involucrados los teletrabajadores; por eso es importante indicar que la causa del estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo.

Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera: Sobrecarga cuantitativa. Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina. Insuficiente carga cualitativa. Contenido

demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social.

Algunos de los estresores específicos de la industria merecen una atención especial, a saber, los que son característicos de:

- la tecnología de producción en serie
- los procesos de trabajo muy automatizados
- el trabajo a turnos.

1.4.4 El modelo de demandas - control

Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos

El modelo de demandas/control se ha desarrollado, en cambio, en relación con entornos de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización.

En este caso, la controlabilidad del estresor es muy importante, y adquiere aún más importancia a medida que vamos desarrollando organizaciones sociales cada vez más complejas e integradas, con limitaciones cada vez más complejas del comportamiento individual, Karasek en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 34.6).

El modelo de demandas/control, que se examina a continuación, se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que

éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (la llamada latitud de toma de decisiones).

Desde el punto de vista pedagógico, es un modelo sencillo que puede ayudar a comprender claramente varias cuestiones importantes que son de interés para los análisis de la salud y la seguridad en el trabajo en el ámbito de la política social:

1. Características de organización social del trabajo
2. Consecuencias relacionadas con el estrés
3. Actividad social del trabajo afecta a los riesgos relacionados con el estrés
4. Explicar el “estrés positivo” como de un “estrés negativo” puede explicarse en términos de combinaciones de demandas y control
5. Ofrece un modelo sencillo con el que empezar a analizar la respuesta personal al estrés.

1.4.5 Condiciones de entorno

En los países desarrollados, en los que se controlan mejor muchos tóxicos laborales clásicos, se concede cada vez mayor importancia económica y sanitaria a los síndromes que provocan una sintomatología, como los que se están investigando actualmente y que implican unos niveles de exposición reducidos. Kipen en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 13.2)

Síndrome del edificio enfermo (SEE)

OIT (2021) muestra el cuerpo humano en donde el Síndrome del edificio enfermo es el nombre que se utiliza para describir una serie de molestias y síntomas clínicos de las personas que trabajan en oficinas y que guardan relación con las características del edificio, la exposición a contaminantes y la organización del trabajo, y que están mediados por factores de riesgo personales.

Existe un gran número de definiciones, pero sigue habiendo discrepancias acerca de a) si un solo individuo puede desarrollar este síndrome en un edificio o si se debe utilizar un criterio numérico establecido (proporción afectada), y b) la sintomatología necesaria para el diagnóstico. (pág. 13.3)

En la **Figura 4** se enumeran los síntomas que se suelen incluir en el SEE; en los últimos años, al conocerse mejor este trastorno, se han eliminado de la lista por lo general los síntomas relacionados con los malos olores, y se han incluido los síntomas torácicos dentro de la irritación de las mucosas.

Figura 4. Síndrome del edificio enfermo



Fuente: Hodgson en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 13.3)

El SEE debe considerarse y documentarse desde tres perspectivas diferentes. Para los profesionales de la salud, esa perspectiva es la de las ciencias médicas y de la salud en relación con la definición de los síntomas relacionados con el trabajo en el interior de edificios y sus mecanismos fisiopatológicos asociados.

La segunda perspectiva es la de la ingeniería, que incluye el diseño, la puesta en marcha, las operaciones, el mantenimiento y la valoración de la exposición a contaminantes específicos.

La tercera perspectiva comprende los aspectos organizativos, sociales y psicológicos del trabajo.

Epidemiología

A mediados de los 1970 se vienen estudiando formalmente las quejas cada vez más frecuentes sobre las molestias que sufren las personas que trabajan en oficinas. Se han efectuado estudios epidemiológicos sobre el terreno tomando como muestra un edificio o un puesto de trabajo para tratar de identificar los factores de riesgo y sus causas, estudios de poblaciones para definir la prevalencia, estudios en cámaras con seres humanos para definir los efectos y los mecanismos, y estudios de intervención sobre el terreno.

Sintomatología

La SEE es la alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible:

- ✓ Jaquecas
- ✓ Irritaciones y picor de ojos, nariz, garganta,
- ✓ Resfriados
- ✓ Sensación de sequedad en vías respiratorias
- ✓ Náuseas
- ✓ Ronquera
- ✓ Fatiga y decaimiento
- ✓ Piel seca
- ✓ Manchas en la piel
- ✓ Secreción nasal
- ✓ Mareos
- ✓ Vértigos
- ✓ Reacciones psicológicas inespecíficas
- ✓ Rinitis
- ✓ Asma
- ✓ Letargia
- ✓ Ira
- ✓ Sensibilidad a los olores

En la **Figura 5** se han agrupado algunos factores de riesgo ampliamente reconocidos asociados con aumento de la incidencia de síntomas. Muchos de estos factores se solapan; no se excluyen mutuamente.

Figura 5. Factores de riesgo y causas del síndrome del edificio enfermo



Fuente: Hodgson en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 13.4)

1.4.6 Salud mental

Trastorno por estrés postraumático y su relación con la salud laboral y la prevención de lesiones

Excepto en lo que se refiere al concepto general de estrés y a su relación con los aspectos generales de la salud, poca ha sido la atención prestada al papel del diagnóstico psiquiátrico en la prevención y el tratamiento de las consecuencias psicológicas de las lesiones de origen laboral. Gran parte de la

investigación realizada acerca del estrés laboral se refiere a los efectos de la exposición prolongada a los estreses propios del trabajo, y no a los problemas asociados a acontecimientos específicos, como una lesión traumática o con riesgo para la vida o la observación de un accidente industrial o un acto de violencia. Al mismo tiempo, el diagnóstico de trastorno por estrés postraumático (TEPT), proceso que ha sido objeto de credibilidad e interés crecientes desde mediados del decenio de 1980, se aplica cada vez con mayor frecuencia en contextos distintos a los de la guerra y las víctimas de actos delictivos Braverman en (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2001, pág. 5.13)

El trastorno por estrés postraumático afecta a las personas que se han visto expuestas a accidentes o situaciones traumatizantes. Se caracteriza por síntomas de entumecimiento, retraimiento psicológico y social, dificultades para controlar las emociones, sobre todo la ira, y recuerdo vivo e intrusivo de las experiencias de la situación traumática.

CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Teletrabajo en el contexto internacional

2.1.1 Contexto histórico

Al comienzo de la era de la información en 1973, se puede determinar como el inicio del teletrabajo; un poco después de la creación de los ordenadores; esta actividad lo creo el oficial retirado Jack Nilles y lo llamo teleworking. (Bellido, 2006)

Desde ese instante se le conoce como el precursor del teletrabajo en todo el mundo; con la característica de que el trabajo vaya al trabajador y no él a ella. Por lo consiguiente, transito por la revolución copernicana de laburar en el hogar de residencia, por consiguiente, añadió un nuevo elemento al capitalismo, plasmando nuevas maneras de trabajo y nuevas responsabilidades para el trabajador; sin perder o incumplir con los objetivos de la empresa.

2.1.2 Precursor del teletrabajo

Los Estados Unidos (EE.UU.) fue el país que se le atribuye precursor del teletrabajo, en la década de los 70 este país le dio importancia a la reorganización social y productiva que se dio en esa década. Desde ese instante de dieron las bases para que las empresas de EE.UU. implementen en su organización una nueva manera de trabajar; en 1994 la primera empresa que se acogió fue IBM; permitiendo así que sus trabajadores realicen sus actividades desde sus hogares.

Esta acción permitió que los EE.UU. centre su interés en dos aspectos; uno que se trata de obtener la mayor producción y eficiencia; y el otro aspecto tiene que ver con el decrecimiento en la adquisición de equipos electrónicos para las áreas de mayor prioridad.

2.1.3 Teletrabajo antes y durante la pandemia

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), calificó como una gran oportunidad al teletrabajo; la cual será obligatorio en todos los países, por estar en una época de pandemia y aislamiento total en algunos casos; las empresas que están aplicando este tipo de modalidad por primera vez, tendrán que adaptarse inmediatamente porque tendremos esta pandemia por un tiempo muy prolongado y dejara otra manera de trabajo y se deberán establecer leyes de acuerdo a su régimen laboral. Por cierto, las normativas laborales y las tecnologías de información deberán ser priorizadas, por ser elementos fundamentales en esta época.

Algunos países europeos el teletrabajo no estaba siendo utilizado el teletrabajo antes de la pandemia, a continuación, se muestra su evolución de manera habitual (Ver **Figura 6**):

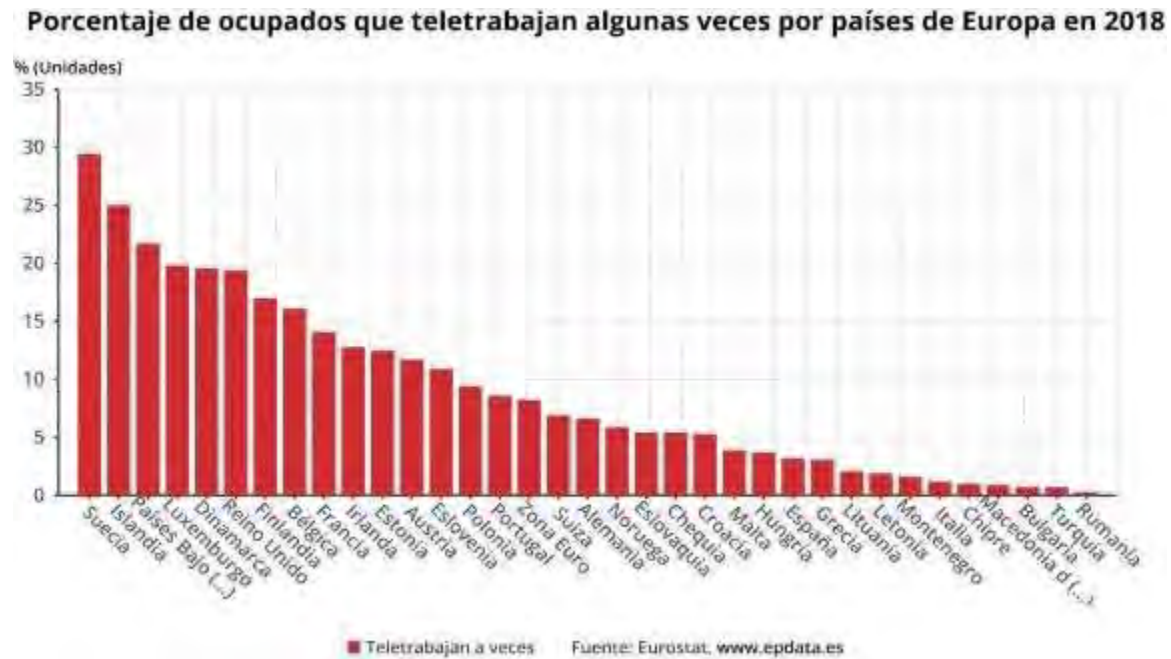
Figura 6. Teletrabajo de forma habitual en Europa



Fuente: Epdata (2021)

Podemos apreciar que los Países Bajos utiliza el teletrabajo de forma habitual con una representación del 14% sobre el total de la población de países europeos, Francia con 6.9%, Alemania con un 5%, Reino Unido con un 4.4%, España con un 4.3%, Italia con un 3.6% y Bulgaria con un 0.3%; siendo este país el que menos aplica el teletrabajo.

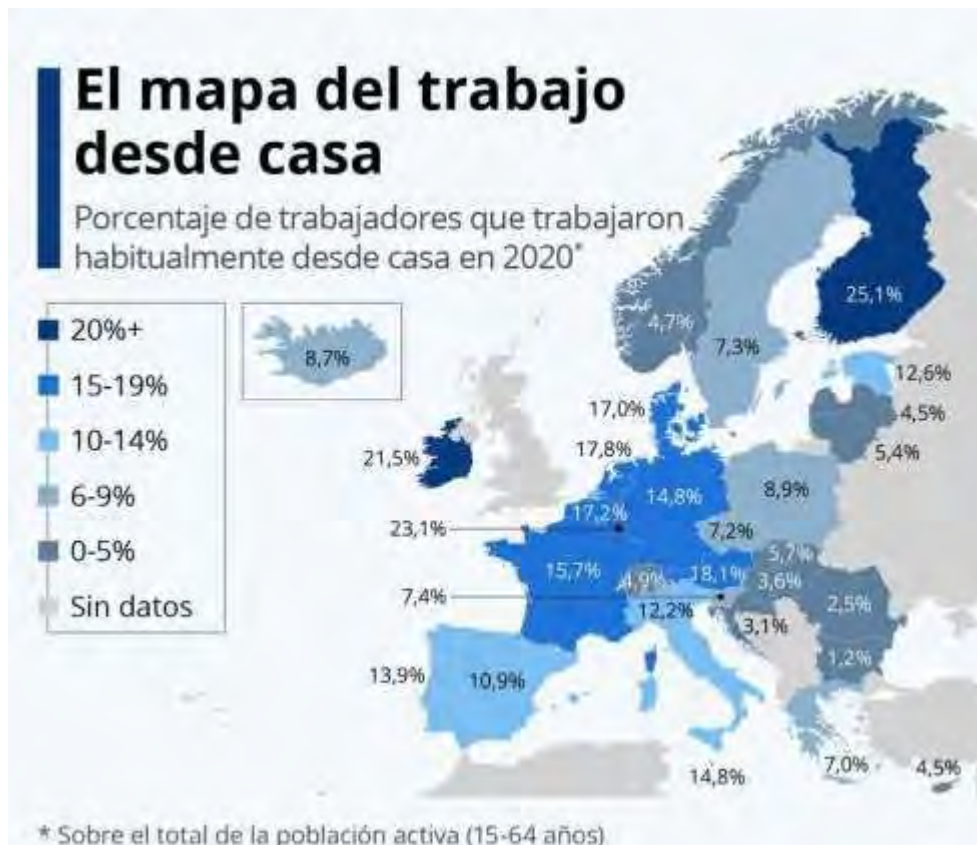
Figura 7. Teletrabajo de forma ocasional en Europa



Fuente: Epdata (2021)

Se observa que Suecia es el país que utiliza el teletrabajo ocasionalmente en su forma laboral por lo que representa un 29.4% de la población de estudio en los países europeos; los Países Bajos con un 21.7%, Reino Unido con un 19.4%, Francia con un 14.1%, Alemania con un 6.6%, España con un 3.2%, Italia con un 3.2% y Rumanía es la menor en aplicar esta modalidad con un 0.3% en Europa.

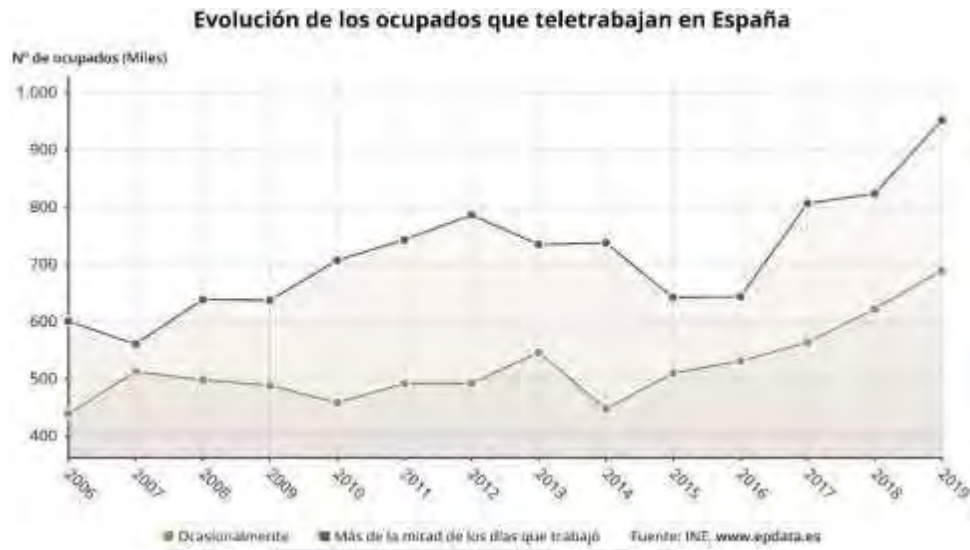
Figura 8. Teletrabajo en Europa según población activa, 2020



Fuente: Eurostat (2021)

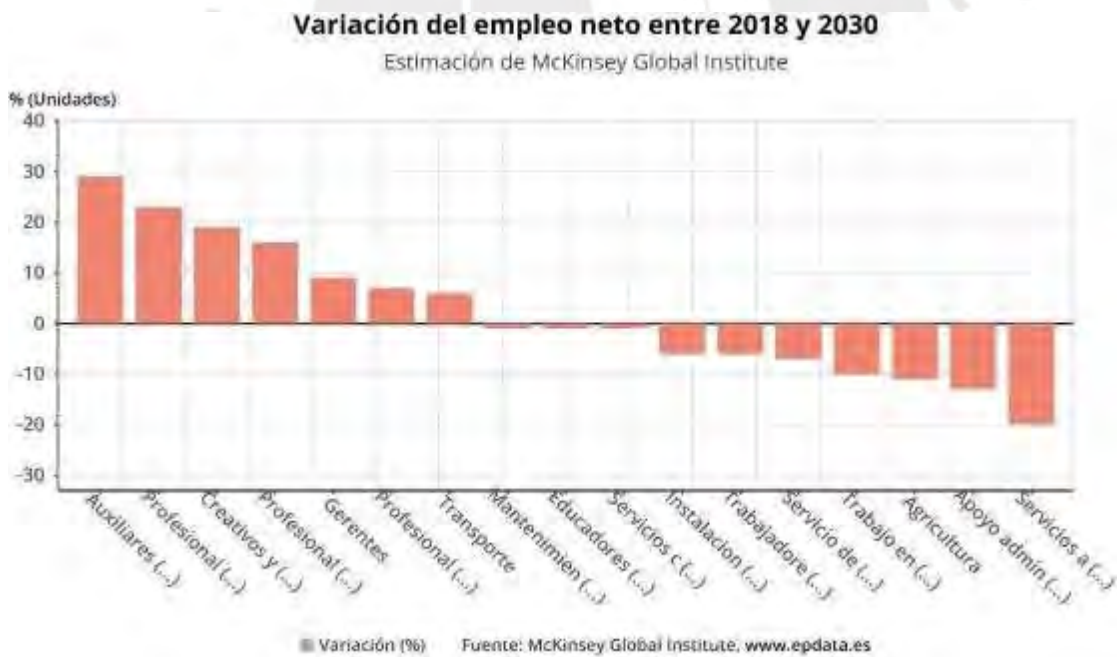
En la **Figura 8**, nos describe el mapa de trabajo desde sus hogares en Europa, considerando la edad de los trabajadores y En la **Figura 9**, podemos observar que a medida que trascurren los días, se compara las horas trabajadas sobre las horas que están ocupados en trabajar; donde en el 2018 se ve que 823600 trabajadores están habían trabajado más de la mitad de su jornada laboral establecida frente a 563800 trabajadores que realizaron el trabajo ocasionalmente y en el 2019 se ve que 951800 trabajadores están habían trabajado más de la mitad de su jornada laboral establecida frente a 688700 trabajadores que realizaron el trabajo ocasionalmente, donde se tuvo una población laboral de 19 millones en todo el país.

Figura 9. Teletrabajo en Europa según población activa, 2020



Fuente: Epdata (2021)

Figura 10. Variación del empleo neto del 2018 al 2030



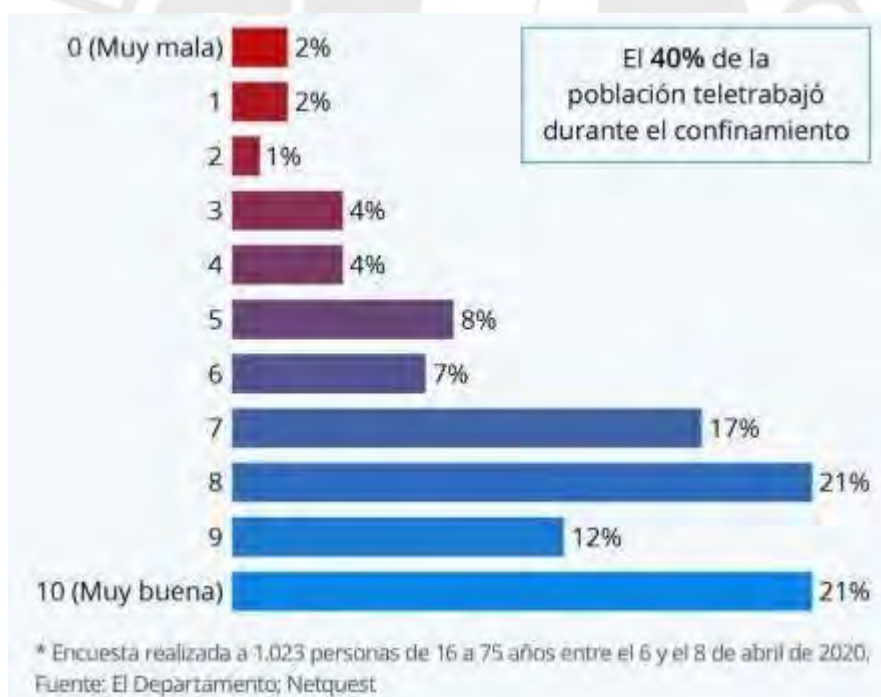
Fuente: Epdata (2021)

El Instituto McKinsey Global, nos brinda una visión de cómo el trabajo sufrirá variaciones a lo largo de los años, la categoría de personal de salud como Auxiliares sanitarios, técnicos y trabajadores sanitarios crecerá un 29%, los profesionales de la salud o profesionales sanitarios crecerá un 23%, los creativos o gestores artísticos crecerán un 9%, los profesionales de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas crecerán un 16%, los cargos gerenciales crecerán un 9%, los profesionales de negocios y los de derecho crecerán un 7%, el rubro de transporte crecerá un 6%, los personas o empresas que estén involucrados en mantenimiento de propiedades decrecerá un 1%, la educación y formación desde la perspectiva de la mano de obra decrecerá un 1%, los servicios comunitarios decrecerá un 1%, el rubro de instalaciones y reparaciones mecánicas decrecerá un 6%, la demanda de trabajadores de la construcción decrecerá un 6%, los servicios de atención a los clientes y el de ventas decrecerá un 7%, los encargados del trabajo productivo y de almacenamiento sufrirá una caída del 10%, la agricultura decrecerá un 11%, los servicios de apoyo administrativo o soporte administrativo decrecerá un 13% y los servicios de alimentos bajaran un 20%, por lo que es importante generar nuevas estrategias que permitan afrontar esta disminución laboral (por la automatización de los servicios, población longeva respecto a la tecnología, políticas laborales y incrementos en los grados educativos) y por otra parte será una oportunidad para el crecimiento y empoderamiento (aceleración del comercio electrónico, crecimiento del teletrabajo y decrecimiento de viajes o transporte por razones

laborales) del teletrabajo en todos los servicios, áreas, organizaciones que necesitan de este modo de trabajo para suplir las desventajas a futuro.

Esta manera de trabajar desde sus hogares muestra cierta comodidad y fortalece las relaciones familiares, logrando una estabilidad y comodidad emocional en los teletrabajadores (ver **Figura 11**). Esta encuesta se aplicó a una muestra representativa de 40.0% teletrabajadores de la población laboral en España, las cuales manifestaron que un 71.0% de teletrabajadores se encuentran contentos en su nuevo escenario laboral, frente a un 9,0% de trabajadores que tuvieron una mala experiencia en esta nueva forma de trabajar.

Figura 11. Valoración de experiencia con el teletrabajo en España



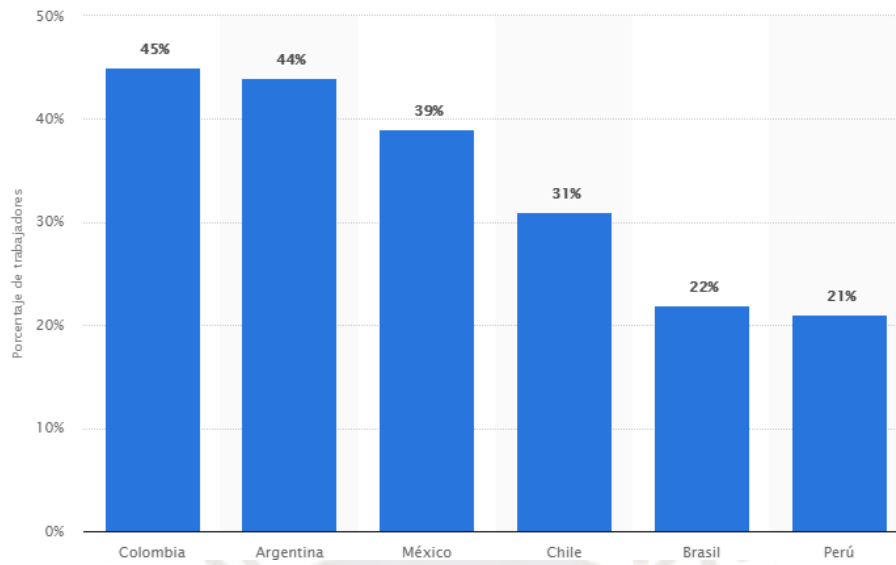
Fuente: Epdata (2021)

2.2 Teletrabajo en América Latina

En América Latina este en un nuevo modo de trabajo para muchas de las empresas y países, estudios realizados antes del coronavirus ubicaba a Brasil en primer lugar en aplicar el teletrabajo en su sistema laboral con 12 millones de teletrabajadores, México en segundo lugar con 2,6 millones de teletrabajadores, seguido de Argentina con 2 millones de teletrabajadores, Chile con 500 mil y por ultimo a Colombia con 31000 trabajadores que cumplen su jornada desde sus hogares. (Garza, 2021)

En la **Figura 12**, podemos apreciar que esta encuesta se realizó el 2019 antes de la pandemia donde la población en estudio respondió que el 45% de colombianos tiene mayor posibilidad de trabajar remotamente, el 44% de argentino manifiestan que tiene posibilidad de trabajar remotamente, el 39% de mexicanos, el 31% de chilenos, el 22 % de brasileños y por último el 21% de peruanos afirmaron que tiene mayor posibilidad de trabajar remotamente des sus hogares.

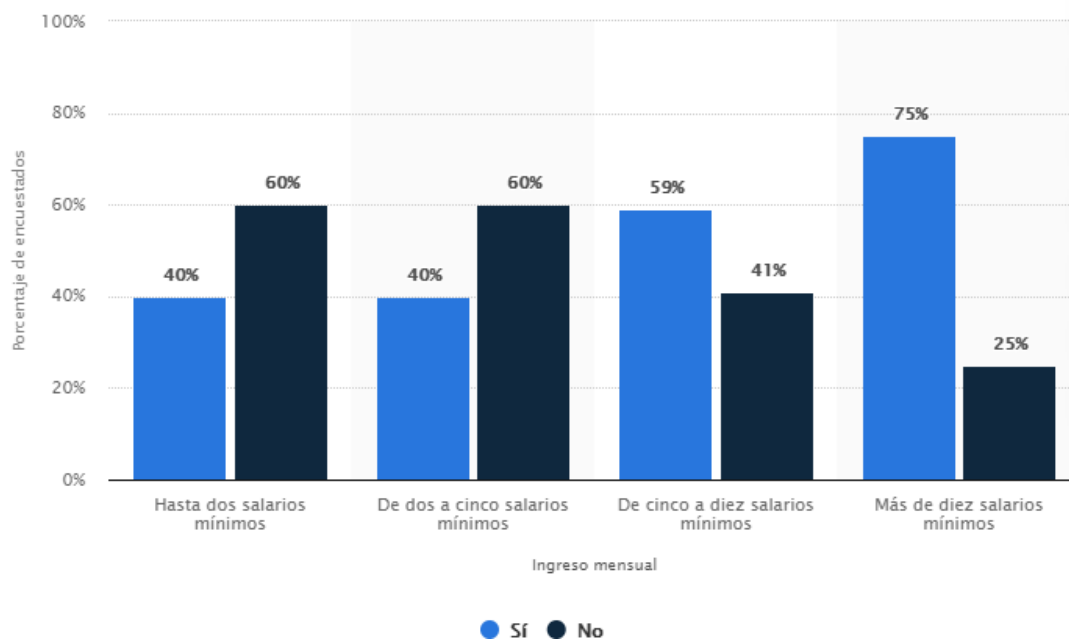
Figura 12. Personas que tienen la posibilidad de trabajar de manera remota en América Latina, 2019



Fuente: Statista (2021)

Estos resultados antes de la pandemia fueron totalmente opuestas durante la pandemia; ya que uno de los países con más uso del teletrabajo es Brasil como se muestra en el siguiente gráfico.

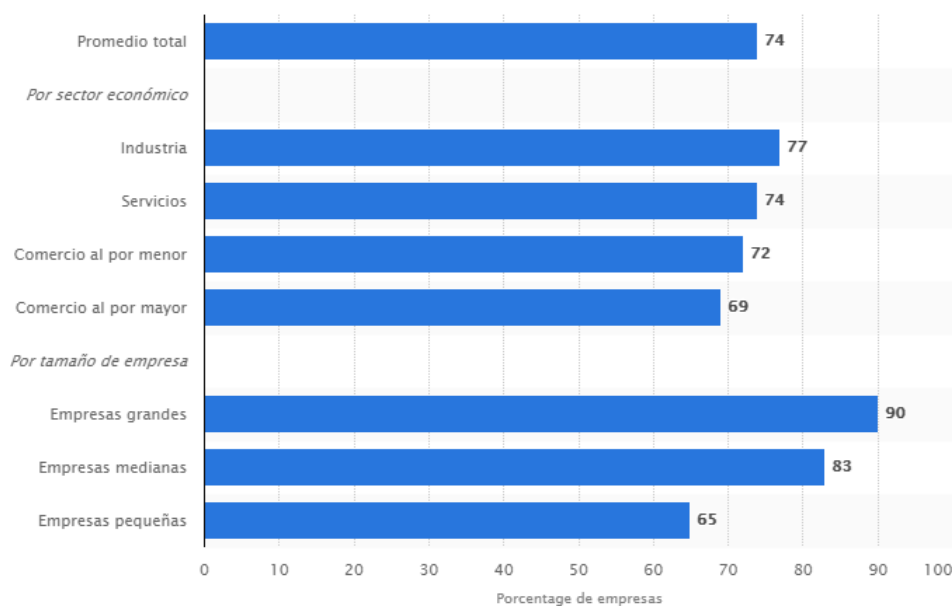
Figura 13. Personas que tienen la posibilidad de trabajar de manera remota ante el COVID-19 (2020)



Fuente: Statista (2021)

En la **Figura 13**, de los resultados de la recolección de información que se realizó en Brasil acerca de la probabilidad que tienen las personas de trabajar de forma remota en medio de la crisis de la pandemia por el COVID-19; tomando como referencia el salario mínimo de los trabajadores, donde se puede apreciar que el 75% de personas cuyo salario mínimo es más de 10 veces, tiene mayor oportunidad de trabajar remotamente en plena pandemia; siendo este valor el más frecuente en la población de estudio y esto es contradictorio cuando se puede observar que el 60% de personas cuyo sueldo mínimo es dos veces no tienen ninguna posibilidad de trabajar remotamente desde sus hogares.

Figura 14. Empresas con la mayor adopción del trabajo a distancia debido al COVID-19 en la región metropolitana de Santiago de Chile, 2020

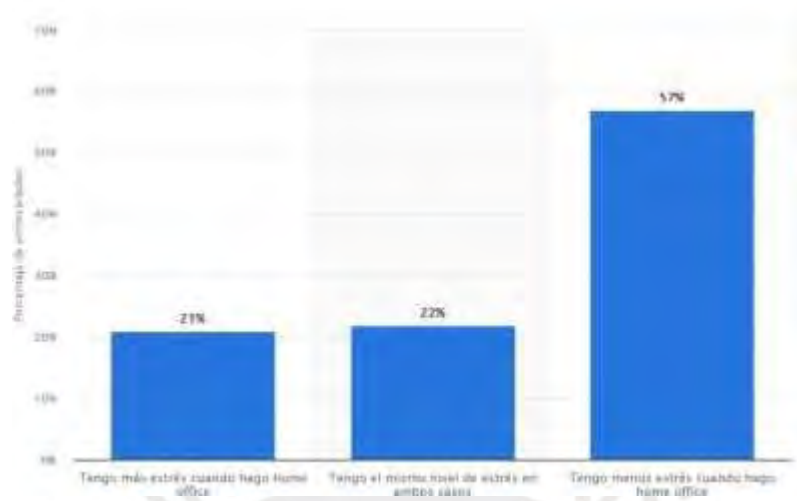


Fuente: Statista (2021)

En la **Figura 14**, nos muestra la aplicación del trabajo remoto que están siendo puesto en marcha por las empresas ubicadas en la región metropolitana de Santiago de Chile en plena pandemia del COVID-19, el 77.0% de las empresas industriales encuestadas habían implementado el trabajo a distancia desde marzo de 2020 de un total de 90% de las empresas grandes.

Por lo tanto, el teletrabajo ha tenido un gran uso en Europa, donde ya hace algunos años las organizaciones lo venían aplicando; lo opuesto a lo que pasa en América Latina, especial mente en América del Sur, donde nos cuesta adaptarnos a este modo de trabajo, incluso los gobiernos están en proceso de regularizar leyes derivadas al teletrabajo o trabajo remoto, según su perspectiva. Esta acción un poco tardía se debe a la falta de tecnología y/o conectividad a internet y a las regulaciones laborales.

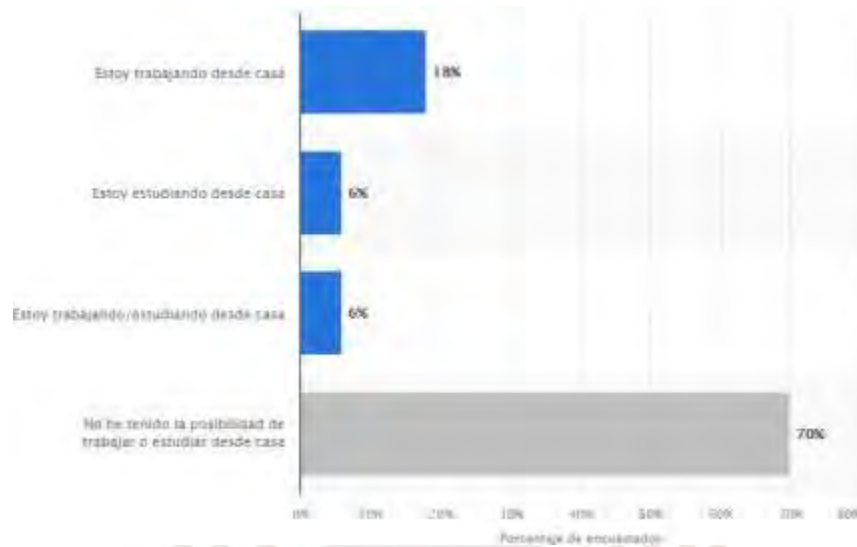
Figura 15. Nivel de estrés de los empleados durante el periodo de trabajo desde casa en México, junio-2020



Fuente: Statista (2021)

En la **Figura 15**, nos muestra el nivel de estrés de los empleados durante el periodo de trabajo desde casa, el 21% de los mexicanos manifestaron que realizar home office les causa más estrés que realizarlo desde su oficina, el 57% manifestaron que realizar home office les desarrollaba menor estrés que desde su oficina.

Figura 16. Posibilidades de trabajar o estudiar a distancia durante el brote del nuevo coronavirus (COVID-2019) en Perú, marzo-2020



Fuente: Statista (2021)

En la **Figura 16**, nos muestra las posibilidades que tiene los peruanos de trabajar o estudiar durante el brote del COVID-19, donde el 70% de encuestados manifestaron que no cuentan con la oportunidad de trabajar o estudiar desde sus hogares, el 6% de encuestados manifestaron que cuentan con la oportunidad de trabajar y estudiar desde sus hogares, el 6% de encuestados manifestaron que cuentan con la oportunidad de trabajar desde sus hogares y solo un 18% de encuestados manifestaron que trabajan desde sus hogares.

2.2.1 Potencial del Teletrabajo en América Latina

La factibilidad del trabajo remoto o teletrabajo en diversos países de nuestra región. Uno de los primeros estudios estimó el porcentaje de trabajos

que se podrían realizar en forma remota en Estados Unidos, usando como base principal la base administrada por O*NET, programa financiado por el departamento de Trabajo de los EE.UU. que contiene descripciones específicas para más de 1000 ocupaciones (Dingel, J. & Neiman, B., 2020). Usando dos encuestas con datos anteriores a la pandemia y poniendo énfasis en el uso de la tecnología en las labores realizadas, sus datos mostraron que un 37% de los trabajos podrían ser realizados desde los hogares en los EEUU, aunque con importantes diferencias entre regiones geográficas y sectores de actividad. Usando la misma metodología para otros 85 países, encontraron que el potencial de teletrabajo está relacionado con el ingreso de los países, siendo más bajo en los países de menores ingresos. En Europa se estimó que un 40% de los trabajos podrían ser realizados desde el hogar (Boeri et al., 2020).

Dingel y Nieman (2020), Delaporte y Peña (2020) siguen esta misma línea, donde realizaron el mismo ejercicio usando una base armonizada por el Banco Interamericano de Desarrollo que cubre 23 países de las Américas y el Caribe. Utilizaron el promedio de factibilidad de teletrabajo por ocupación de Bolivia y Colombia, aplicando al resto de los países los factores de comparabilidad. De esta forma, encuentran que la proporción de trabajos que se pueden realizar desde los hogares es consistentemente menor que la que resulta de aplicar la metodología de Dingel y Nieman. Esto se debe a que los trabajos en EEUU tienden a ser más intensivos en el uso de tecnología que en los países de América Latina.

Tabla 4. Estimaciones de teletrabajo potencial según las distintas metodologías

Países	Teletrabajo potencial Metodología de Dingel & Neiman (2020)	Teletrabajo potencial Metodología de Saltiel (2020)
Argentina	31%	14%
Bahamas	35%	16%
Barbados	33%	15%
Belice	24%	10%
Bolivia	18%	8%
Brasil	27%	13%
Chile	27%	13%
Colombia	21%	11%
Costa Rica	33%	16%
Ecuador	19%	9%
Guatemala	14%	7%
Honduras	16%	7%
Jamaica	25%	12%
México	22%	10%
Nicaragua	16%	8%
Panamá	26%	14%
Paraguay	23%	10%
Perú	20%	10%
República Dominicana	16%	9%
Salvador	16%	8%
Trinidad y Tobago	31%	15%
Uruguay	26%	13%
Venezuela	24%	10%

Fuente: Delaporte y Peña (2020)

2.2.2 Teletrabajo efectivo en América Latina

Con la implementación del teletrabajo en estas épocas, también crece el interés por conocer el comportamiento efectivo de este modo de trabajar, debido a las restricciones por la pandemia, la información estadística es muy escasa. Un problema fundamental para esto ha sido que aún no existe una definición aceptada universalmente que permita su medición a partir de una serie de preguntas en las encuestas de hogares.

En algunos casos, se utiliza únicamente al hogar como lugar para desarrollar el teletrabajo, mientras que en otros casos se utiliza un criterio más amplio de trabajo fuera de los locales de la empresa. Otro tema controversial es si se debe considerar únicamente a quienes realizan teletrabajo en forma regular, o también a quienes lo hacen en forma ocasional; o si se debe diferenciar según la cantidad de días que se trabajen desde el hogar y los que se trabajan en la empresa. Además, se debería tener en cuenta en qué medida se utilizan tecnologías de la información en el desarrollo del trabajo, para diferenciarlo de formas tradicionales de trabajo desde el hogar (OIT, 2021).

En general, las encuestas de hogares contienen preguntas respecto a dónde se realizan las labores habituales de cada trabajo. En el caso que se realicen fuera de las dependencias del empleador, no necesariamente implica que se trate de teletrabajo, ya que éste requiere que se haga uso de la tecnología de la información. Sin embargo, el advenimiento de la pandemia y el masivo confinamiento (voluntario u obligatorio) de las personas llevó a un abrupto

aumento en el trabajo desde el hogar, el cual ciertamente intensificó el uso de los desarrollos de la tecnología de la información y de la comunicación.

Por lo tanto, no resulta aventurado afirmar que el incremento de los índices de trabajo desde el hogar son indicadores del aumento del teletrabajo. En la Argentina, la Encuesta Permanente de Hogares contiene entre sus módulos la pregunta de dónde se realizan principalmente las tareas, siendo una de las respuestas “en esta vivienda”.

En el primer trimestre del 2020 el porcentaje de los trabajadores que lo hacían desde el hogar era de 6,5%. Durante el segundo trimestre, ya en un período de cumplimiento con el confinamiento obligatorio, ese porcentaje llegó a un 22% de los ocupados (INDEC, 2020). En Chile, la Encuesta Nacional de Empleo releva a los ocupados que trabajan desde su propio hogar. Previo a la pandemia, alrededor de un 5% de los ocupados estaba en esa situación. Como resultado de las medidas de confinamiento aplicadas en un principio a finales de marzo, se verificó un rápido aumento en ese porcentaje. La encuesta presenta datos de trimestres móviles, que suavizan las tendencias.

El primer trimestre completo en pandemia corresponde a abril, mayo y junio, en el que el porcentaje de ocupados que trabajó desde su hogar llegó a un 20,3%, es decir cuatro veces superior al nivel registrado antes de la pandemia (**Tabla 5**). Entre las mujeres, el porcentaje llegaba a 27,6%, mientras que era de 15,5% entre los hombres.

Tabla 5. Ocupados mayores de 14 años que trabajan desde el propio hogar

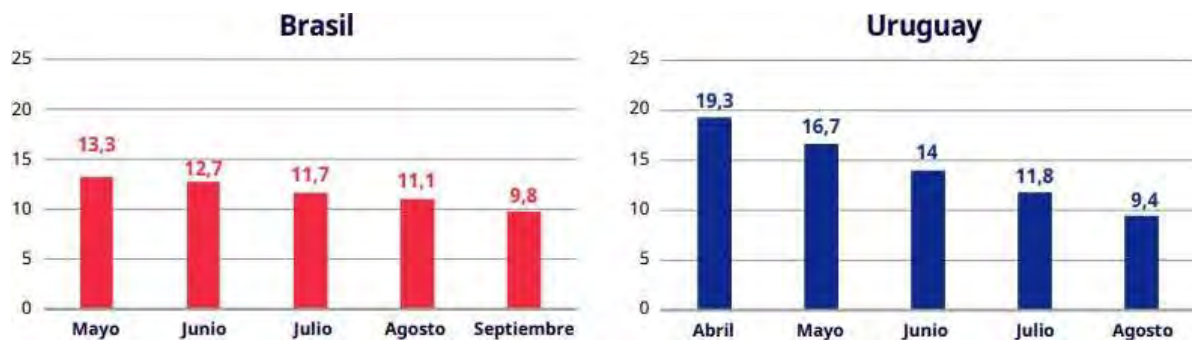
Trimestre móvil	Total	Hombres	Mujeres	Empleador	Cuenta propia	Asalariado sector privado	Asalariado sector público	Familiar o personal no remunerado
NDE2019	4,8	2,6	4,8	9,5	18,7	0,6	0,2	12,9
DEF2020	5,2	2,9	8,5	10,8	19,9	0,7	0,4	15,9
EFM2020	5,9	3,6	9,3	11,3	21,5	1,3	0,9	19,4
FMA2020	9,5	6,8	13,6	12,4	23,3	5,3	8,2	21,9
MAM2020	16,2	12,2	22,4	13,5	27,1	12,3	19,2	22,0
AMJ2020	20,3	15,5	27,6	15,5	30,4	16,4	25,4	19,9

Fuente: (ILO, 2020)

Una encuesta alternativa realizada por la Universidad Católica de Chile estimó niveles un poco superiores. En el mes de abril estimaron que un 23,7% de los ocupados realizaba trabajo remoto, proporción que llegó a 25,2% en el mes de septiembre del 2020 (Bravo, D. y Castillo, E. , 2020).

Por otra parte, algunos países introdujeron una pregunta específica para medir el uso que se estaba haciendo del teletrabajo en el contexto de la pandemia. En el caso de Brasil, se encontró que las personas ocupadas que estaban trabajando en forma remota en el período mayo-septiembre eran entre 8,1 y 8,7 millones. Eso representó un 13,3% de los ocupados en el mes de mayo y un 9,8% en el mes de septiembre (ver **Figura 17**).

Figura 17. Teletrabajo como porcentaje del total de ocupados en Brasil y Uruguay, 2020



Fuente: (ILO, 2020)

De acuerdo a IPEA, esto indica que “los efectos directos de la pandemia en el mercado de trabajo han ido disminuyendo lentamente” (IPEA , 2020). Mientras en la región Norte se presentó el nivel más bajo (apenas 4,6% en el mes de agosto), la región Sudeste presentó el nivel más alto (14% en el mismo mes). También se encontró que había importantes diferencias según el sexo. El porcentaje de mujeres que trabajaban en forma remota en el mes de agosto fue de 15,7%, mientras que el de los hombres fue de 8%.

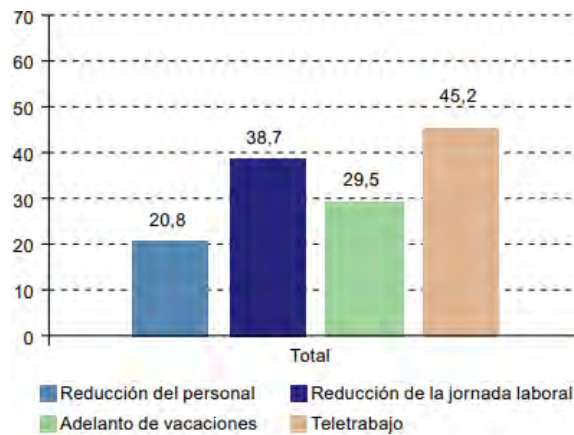
En Costa Rica, la Encuesta Continua de Empleo del segundo trimestre del 2020 preguntó a los ocupados si realizaban sus tareas por teletrabajo o internet. Un 14% de los ocupados respondió positivamente. De éstos, apenas un 7% decía haber teletrabajado el mismo trimestre de 2019. Por otra parte, desde el 17 de marzo de 2020 el Ministerio del Trabajo lleva un registro de los funcionarios públicos que se encuentran realizando teletrabajo.

El 17 de marzo apenas 16.764 funcionarios estaban teletrabajando, mientras que 5 meses más tarde esa cifra llegaba a 63.303 funcionarios, casi 4 veces más (Ministerio del Trabajo Costa Rica , 2020).

En México, la encuesta telefónica sobre COVID-19 y mercado laboral encontró que en el mes de abril un 23,5% de todos los ocupados encuestados trabajó desde su casa. Entre los hombres, un 16,6% trabajó desde su hogar, mientras que entre las mujeres se llegó a 34,7%. Un 70% de quienes trabajaban desde su casa declaró tener todo lo necesario, un 25,1% manifestó tener solo parte de lo necesario y un 4,9% decía no tener el equipamiento para trabajar desde su casa.

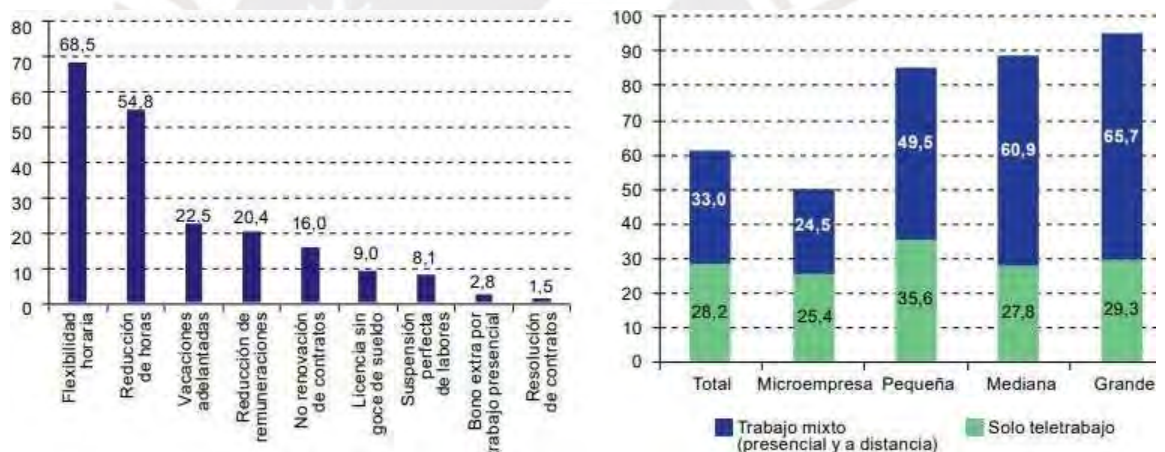
En el caso de Uruguay, la encuesta continua de hogares, realizada en forma no presencial desde la pandemia, incorporó una pregunta para captar la incidencia del teletrabajo efectivo. El mayor nivel fue registrado en el mes de abril, cuando el teletrabajo alcanzó al 19,3% de los ocupados que trabajaron en la semana de referencia (ver **Figura 17**). Progresivamente, en la medida que se fue recuperando el nivel de actividad y la posibilidad de desarrollar el trabajo en forma presencial, ese nivel fue cayendo hasta llegar a 9,4% en el mes de agosto. Como referencia, también se preguntó si realizaban teletrabajo en forma habitual un año antes. Un 4% a 5% de los encuestados manifestó haber teletrabajado en forma habitual durante 2019, lo cual refleja que como resultado de la pandemia el uso del teletrabajo alcanzó a cuadruplicarse.

Figura 18. principales medidas Aplicadas con respecto a los trabajadores durante la pandemia de COVID-19, entre abril y agosto de 2020 (Costa Rica)



Fuente: (CEPAL/OIT, 2020)

Figura 19. principales medidas Aplicadas con respecto a los trabajadores durante la pandemia de COVID-19, entre abril y agosto de 2020 (Perú)



Fuente: (CEPAL/OIT, 2020)

2.3 SUNAFIL

Este organismo del estado desarrolla y ejecuta todas las funciones dispuestas en el artículo 3 de la Ley 28806; donde las políticas, lineamientos

especializados o técnicos son supervisadas e inspeccionadas por este organismo que pertenece al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

2.3.1 Política institucional

La SUNAFIL nos brinda una serie de lineamientos, las cuales se cumplirán si trabajamos en conjunto para poder lograr un sistema de inspección eficiente, sin salirse de la línea de las políticas de desarrollo del país, las cuales son:

- Impulsar la formalización laboral.
- Promover el cumplimiento de los derechos socio laborales.
- Fortalecer la modernización de la gestión sectorial.¹

2.3.2 Jornada de trabajo

La jornada ordinaria es de ocho (08) horas diarias, o cuarenta (40) semanales, sin incluir la hora de refrigerio.

Los trabajadores deberán acudir a su jornada de trabajo desde las 8:00 a 17:30, con 1 hora de refrigerio que podrá tomarse desde las 12:30 a 14:30. (Resolución Suprema N° 132 - 2019 - SUNAFIL, 2019)

2.3.3 Armonía y Respeto

El mantenimiento de la armonía en el centro de trabajo es competencia de todos los que conforman la Institución y se basa en el mutuo respeto y

¹ POI - SUNAFIL

reconocimiento de los derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones. Promoviendo en acercamiento de los trabajadores de la diferentes áreas de trabajo , las cuales cumplirán los objetivos del Plan de Bienestar Social (Resolución Suprema N° 132 - 2019 - SUNAFIL, 2019)

Los principios son los siguientes:

- a) La Legalidad.
- b) La autoridad, orden y disciplina.
- c) La colaboración.
- d) La Equidad, celeridad y justicia.
- e) El respeto.

2.3.4 Responsabilidad de la SUNAFIL

La Resolución Suprema N° 132 - 2019 – SUNAFIL (2019), manifiesta los siguientes cumplimientos:

- a) Garantiza el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar del Servidor Civil.
- b) Asume la responsabilidad e implicancias de un accidente o enfermedad que sufra el Servidor Civil en el desempeño de sus funciones.
- c) Coordina con el servidor, a través de las medidas que se adopten sobre la materia.

- d) Proporciona al Servidor Civil información y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Facilita los equipos de protección personal adecuados, asegurándose que el Servidor Civil los utilice y conserve en forma correcta.
- f) Actualiza periódicamente la política de seguridad y salud en el trabajo.
- g) Entrega a cada Servidor Civil copia del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- h) Realiza capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo acorde con lo establecido en la normatividad vigente.
- i) Garantiza que la elección de los representantes de los Servidor Civiles.
- j) Da facilidades para la participación del Servidor Civil en cursos de formación en la materia.
- k) Elabora y mantiene actualizado un mapa de riesgos con la participación de los representantes de los Servidor Civiles y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- l) Gestiona los referidos riesgos y los elimina, aplicando sistemas de control a los que no se puede eliminar.
- m) Verifica la adaptación de los ambientes, muebles y equipos de trabajo a los Servidor Civiles.
- n) Organiza los primeros auxilios y el botiquín de la entidad.

- o) Garantiza la protección del Servidor Civil que, por su situación de discapacidad sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.
- p) Adopta las medidas pertinentes para que el personal encargado, de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, brinde atención inmediata de primeros auxilios en casos de accidentes de trabajo leves o emergencias accidentales.

2.3.5 Normativa

Las normas de la OIT y la COVID-19 (coronavirus)² - 2020

Esta norma nos permite describir las disposiciones fundamentales de las normas internacionales del trabajo pertinentes en el contexto de la pandemia de COVID-19 y la recuperación, y orientaciones de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. Para la cual se ha tomado en cuenta los cambios y necesidades que tienen los demás países en todo el mundo, basados en las sugerencias que insta la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR).

Dentro de las recomendaciones para responder a la crisis de la pandemia, podemos mencionar:

- ✓ La estabilidad de los ingresos económicos y medios de vida.

² Departamento de normas de la OIT – Versión 3.0

- ✓ La generación de empleos, salvaguardando la dignidad y decencia del trabajador, para poder garantizar un crecimiento económico.
- ✓ La sostenibilidad de las empresas en todos los niveles y el cambio adecuado de una economía informal a otra formal
- ✓ Diseñar estrategia que impacten en la recuperación de empleos.
- ✓ El apoyo y prestaciones a trabajadores, con el objetivo de prevenir riesgos o efectos negativos en sus actividades y en sus derechos laborales.
- ✓ Promocionar el dialogo en la sociedad y la negociación colectiva.
- ✓ Restablecimiento o creación de mercados laborales.
- ✓ Desarrollar capacidades frente a esta pandemia en gobernantes nacionales, regionales o locales. (OIT, 2020)

Ley 30057

El Perú cuenta con la Ley 30057, referido a la “Ley del Servicio Civil” que entro en vigencia el año 2013, teniendo como objetivo el implantar un solo régimen laboral para las personas que brindan servicio a las instituciones del estado; alcanzado a los individuos que están a cargo de la gestión. Con el único fin de que las instituciones nacionales generen mayor eficiencia, eficacia y calidad en el servicio, todos estos criterios servirán para el desarrollo integral del trabajador del servicio civil.

La presente ley se basa en los principios de Interés general, eficacia, eficiencia, merito, igualdad de oportunidades, provisión presupuestaria, transparencia, legalidad normativa, rendimiento de la gestión, flexibilidad, ética pública y protección en contra de términos arbitrarios.

Ley 30036

Llamada también “Ley que regula el teletrabajo”, está fundamentada a promover el uso de esta modalidad laboral en el contexto de la pandemia del COVID-19. Teniendo en cuenta la regulación del teletrabajo en nuestro país; que está orientada a la prestación de servicios utilizando herramientas de tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC), en todas las instituciones públicas y privadas garantizando el desarrollo y promoviendo las políticas institucionales.

2.3.6 Investigación que sustentan la investigación

- ✓ Soto, C. & Inga, A. (2019) Sustenta que *“Existe una relación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en todos los casos estudiados”*.
- ✓ Pilligua, C. & Arteaga., F. (2019) Sustentan que *“Las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad”*.

- ✓ Pedraza (2018) Sustenta que *“Tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis”*.

- ✓ Chagray et al. (2020) Sustenta que *“Existe entre los miembros de una empresa determina un clima organizacional, el cual se basa en estados emocionales como resultado de la percepción de los trabajadores sobre los diferentes aspectos dentro de su empresa”*.

- ✓ Limón (2021) Sustenta que *“Los empleadores y trabajadores de una organización deberán adaptarse a las transformaciones para evolucionar y lograr posicionamiento en la nueva realidad pospandemia”*.

CAPÍTULO 3. INSPECCION DEL TRABAJO, EL TRABAJO REMOTO Y SUS DIFICULTADES

3.1 Modelos de inspección del trabajo

En este sub capítulo se abordará los modelos de la Inspección del Trabajo; en esa línea Bensusán (2008, p. 56) indica que: *“los modelos de inspección se distinguen por su carácter ‘generalista’ (seguido por Francia, España y Portugal, los países francófonos o hispanohablantes, principalmente) o ‘especializado’ (países anglosajones, como Reino Unido, donde se origina, y países escandinavos)”*.

Bensusán desarrolla en el modelo generalista que, los Inspectores del trabajo tienen un mandato amplio, el realizar la vigilancia de un conjunto de normas legales, tales como las relaciones laborales, así como las condiciones de trabajo, la seguridad y salud en el trabajo, y donde se incluye el régimen del empleo.

Von Richthofen (2003) en su análisis del modelo especializado, indica que: *“Los modelos especializados se concentran por lo general en una sola de estas funciones, que son desempeñadas en cambio por diferentes instancias”* (Bensusán, 2008, p. 58).

De lo desarrollado en los párrafos precedentes se tiene dos modelos de Inspección del Trabajo: generalista y especializado. El modelo generalista también es denominado “modelo francés”, y el modelo especializado también es denominado “modelo anglosajón”.

Zhuang & Ngok (2014) en su resumen del libro denominado: La Inspección del Trabajo en la China Contemporánea: no exactamente el modelo anglosajón, realiza el análisis de la Inspección del trabajo en la China contemporánea indicando algunas características del modelo anglosajón: *“Este sistema ha tomado del modelo anglosajón el carácter fragmentado y el enfoque reactivo, pero es muy selectivo y carece de medidas coercitivas”*.

Cásale (2012, p. 17) indica al respecto sobre los modelos de inspección, indicando que: *“El modelo de inspección heredado de Francia, Italia y España es un modelo que abarca, tanto el asesoramiento como las sanciones, en contraste con los países nórdicos, el modelo anglosajón, en el que la inspección del trabajo es, stricto sensu, de naturaleza supervisoria”*.

3.2 Teorías de inspección del trabajo

Se desarrollará diversas teorías de la inspección del trabajo, asimismo se describirá las definiciones a través de diversos autores.

La teoría de la disuasión

Esta teoría ha sido originaria a través del estudio de Becker (1968), *“según el cual las normas son cumplidas cuando existe una alta probabilidad de que las violaciones sean detectadas y duramente sancionadas”*. (Bensusán, 2009, p. 994)

Continuando con el análisis y desarrollo de esta teoría de disuasión, y su posterior crítica, Bensusán (2009, p. 994) indica que: *“La teoría de la disuasión,*

fundada en el temor al castigo de los posibles trasgresores, está en la base de estrategias de fiscalización de diversos países que asignan, al menos formalmente, un papel central a la sanción”.

En esa línea, otros Autores como Kagan & Scholtz (1984) también desarrollan esta teoría indicándolo como: *“Un supuesto subyacente de esta teoría es que las empresas obligadas a cumplir con las regulaciones actúan como calculadores amorales”* (Bensusán, 2009, p. 994). Es decir, la medida eficaz que permita disuadir los incumplimientos sería aumentar la probabilidad de que se detecte, y los montos de las multas sean menores que el coste que pagarían si el sujeto responsable es detectado.

En esa línea Piore & Schrank (2008) indican que: *“El empleador debe pagar una multa u otro gravamen monetario, y ello suele eximir de responsabilidad a la empresa”*. Otro Autor que analiza esta teoría es Hawkins (1984) indica que: *“(…) la sanción es determinante y persigue un doble propósito: castigarla conducta desviada y, a la vez, enviar una señal para proteger la credibilidad y legitimidad de la autoridad encargada de hacer cumplir la ley”*.

De lo desarrollado por diversos Autores en los párrafos precedentes, se puede inferir que, la Autoridad Inspectiva de Trabajo tiene dos objetivos: el primero objetivo es proponer la sanción y obtener el pago por parte del sujeto inspeccionado por la infracción cometida; y el segundo objetivo el efecto disuasorio hacia el sujeto inspeccionado o hacia los empleadores; si no cumplen con las normas socio laborales vigentes serán sancionados.

La teoría del cumplimiento/incumplimiento

Esta teoría se desarrollará teniendo en cuenta el dilema analizado por Hawkins (1984), según detalle: *“(...) con relación a cómo hacer cumplir normas altamente cuestionadas cuando las sanciones son bajas y hay fuertes incentivos económicos para no respetarlas (...)”* (Bensusán, 2009, p. 998). Sobre este punto, lo que nos da cuenta es de la aplicación de esta teoría para Latinoamérica o donde las normas laborales sufren sucesivamente reformas o modificaciones en favor a los empleadores o sujeto obligados; y donde los montos de las multas son irrisorios o que favorezcan al empleador; dando prioridad a pagar las multas que cumplir las normas.

Los Autores Piore & Schrank (2008) propone un enfoque centrado en el cumplimiento, indicando lo siguiente: *“El modelo latino o pedagógico, cuya característica principal sería la oportunidad que ofrece a los inspectores para valorar las ventajas y desventajas de la reglamentación en atención a las circunstancias de las empresas (...)”*. El Autor Pires (2008) realiza otro tipo de enfoque a raíz de la experiencia de la Inspección del Trabajo en Brasil, e indica que: *“(...) las ventajas del modelo pedagógico basado en el cumplimiento negociado debido a que no toma en cuenta que los inspectores no están preparados para asesorar a las empresas o no tienen la paciencia ni el tiempo para hacerlo”*. Siguiendo con el análisis el Autor Weil (2008) *“Al modelo latino se le objeta (...), que el método de concertar un plan de cumplimiento específico para cada empleador conduce a una falta de sistematicidad, lo cual puede, a su vez debilitar el cumplimiento global de un sector”* (Bensusán, 2009, p. 998).

De lo desarrollado por diversos Autores en los párrafos precedentes, se puede inferir que, el modelo latino o pedagógico tiene diferentes análisis; en el caso brasileño indica Pires que los Inspectores no están preparados para asesorar a las empresas; mientras Hawkins infiere que en Latinoamérica las normas sufren reformas en favor a los empleadores y con tasas de multas bajas; los Autores Piere & Schrank indican que este modelo latino brinda la oportunidad al Inspector de valorar las ventajas y desventajas de la reglamentación; y por último el Autor Weil indica que este modelo latino debilita el cumplimiento global de un sector de los empleadores.

En resumen, se ha diseñado los supuestos teóricos y características de los modelos de inspección, conforme se encuentra detallado en la siguiente tabla:

Tabla 6. Supuestos teóricos y características de los modelos de inspección

CRITERIOS	SUPUESTOS TEÓRICOS	
	CUMPLIMIENTO NEGOCIADO/PEDAGÓGICO	DETECCIÓN Y SANCIÓN
Propósito: aumentar el cumplimiento	Prevenir y reparar las violaciones a largo plazo	Aumentar el costo de la evasión a través de la probabilidad de sanción y obtener una compensación por el daño
Filosofía y supuestos.	<p>El incumplimiento es una conducta excepcional.</p> <p>Causas: ignorancia o incapacidad para cumplir.</p> <p>El cumplimiento es considerado un problema técnico o económico y se visualiza como un concepto flexible.</p>	<p>Las violaciones son menos toleradas porque son consideradas como resultado de un cálculo racional de costo-beneficio.</p> <p>El cumplimiento es considerado como un problema de “policía” y fiscalización, y no solo técnico, y tiende a basarse en el apego a una norma u obligación aplicada de manera estricta</p>
Estrategia	Cooperativa/conciliatoria/asesoría	Autoridades administrativas y judiciales según etapas

Facultades de los inspectores	Mayor uso de discrecionalidad al escoger el curso de acción	Menor uso de discrecionalidad
Instrumentos	Persuasivos, educativos, predominantemente informales y preventivos. Procedimientos judiciales como último recurso	Punitivos, predominantemente formales y reactivos (por denuncia o accidente)
Ventajas	Combinar el cumplimiento a largo plazo y la eficiencia económica	Aumenta el costo del incumplimiento. Las sanciones constituyen dispositivos simbólicos que mandan señales sobre el carácter socialmente indeseable de determinadas conductas y concentran la atención sobre los aspectos de éstas que no son razonables desde el punto de vista de los empleadores
Desventajas	La discrecionalidad genera arbitrariedad. Sin sanción no hay convencimiento. Exige un cuerpo de inspectores estable, profesionalizado, con gran capacidad técnica y paciencia además de interés de las empresas en cooperar y aprovechar las mejores prácticas	La eficacia depende de la probabilidad de la detección y de la credibilidad de las sanciones. Ambas son bajas, aún en países altamente desarrollados, y se ven afectadas por la disminución de los recursos. Además, aun con sanciones altas, muchas empresas no están en condiciones de cumplir y requieren cambios en los procesos y productos para mejorar su eficiencia. En consecuencia, la sanción puede llevar a su desaparición y a la pérdida de empleos

Fuente: (Bensusán, La Inspección del Trabajo en América Latina: teorías, contextos y evidencias, 2009, pp. 1000-1001)

3.3 Teorías de siniestralidad laboral

La siniestralidad laboral, se puede desarrollar en el ámbito laboral de dos formas, a través del accidente de trabajo y a través de la enfermedad profesional; para nuestra presente investigación desarrollaremos a través del accidente de trabajo, para ello desarrollaremos teóricamente las siguientes teorías sustentadas por diversos Autores, según detallamos a continuación.

Teoría de la responsabilidad extracontractual

Para desarrollar esta teoría citaremos a Lengua (2015, p. 29), quien realizó un análisis pormenorizado de esta teoría, al definirlo como:

“(…), a pesar de considerar a los accidentes de trabajo como actos ilícitos del patrono, se entendía que estos infortunios (…) eran eventualidades en buena cuenta imprevisibles para el ser humano promedio, propias del sistema económico de producción y de responsabilidad única del empresario en tanto los daños producidos al trabajador eran, como se dijo, fruto de una ilicitud concretada en el resultado dañoso”.

El autor desarrolla esta teoría, indicándola que, se debe demostrar la culpa o la negligencia del patrono, bajo las premisas y criterios de derecho común, así como los daños sufridos producto del accidente de trabajo y su cuantía.

En esa misma línea, Humeres (1997, p. 578) refirió: “En esta clase de juicios le es mucho más fácil al empleador acreditar las circunstancias que ocurren en el local de trabajo, podía fácilmente liberarse de todo cargo”.

Teoría contractualista o de la culpa contractual

Para desarrollar esta teoría citaremos a Lengua (2015, p. 30), quien realizó un análisis pormenorizado de esta teoría, al definirlo como: “Producido el descredito y deterioro de la responsabilidad aquiliana en términos de realidad, esta no tardaría en ser abandonada y replanteada”.

El autor desarrolla esta teoría, ampliando su análisis en que, los tratadistas iniciarían a buscar la responsabilidad del patrón, las mismas que, no serían en obligaciones derivadas de la normatividad legal (obligación de no causar daño), sino más bien, en las obligaciones implícitas, que son asumidas por el propio empleador a través del contrato de trabajo, donde se adopta mecanismos de probanza, que son más equilibrados en desigualdad y con el fin más social.

En esa misma línea, Alonso & Tortuero (1995, p. 110), desarrollan esta teoría, refiriendo:

“(…) hubo que esperar a que existiera cierta elaboración jurídica sobre el contrato de trabajo, en virtud de la cual se pudiera hablar del empresario, por emplear gráfica frase de Pic, como ‘deudor de seguridad’, p para que Sauzet y Sainctelette pudieran referirse a la obligación contractual del empresario de ‘devolver al trabajador tan válido como lo recibió”.

Teoría objetiva o del riesgo creado

Para desarrollar esta teoría citaremos a Lengua (2015, pp. 32-33), quien lo define como:

“Se aleja de la búsqueda de responsabilidades subjetivas o derivadas de las obligaciones comprometidas en el contrato de trabajo (...), apostando por establecer la responsabilidad del patrono a partir de un hecho objetivo, como lo es la empresa misma, que de por sí es fuente de un riesgo tolerado”.

El Autor concluye que, la actividad que desarrolla el patrono es lícita, pero la existencia de esa actividad supone la responsabilidad por parte del patrono, que en forma teoría es asumida e implícita.

Teoría del riesgo profesional

Para desarrollar esta teoría citaremos a Lengua (2015, p. 35), quien lo define como: “Los fundamentos objetivos de la responsabilidad patronal debían ser reformulados”. Asimismo, el autor concluye que, esta responsabilidad de forma objetiva se fundamenta ya no en la titularidad del bien riesgoso, o en el propio desempeño de una actividad que indique riesgo, sino más bien en el desarrollo propio de una actividad que propio provecho para el empresariado, siendo así que, los riesgos potenciales de la ocurrencia de accidentes atribuibles devienen en una realidad de forma inevitable.

En esa misma línea, Alonso & Tortuero (1995, p. 112), desarrollan esta teoría, refiriendo:

“(…) quien genera una situación de riesgo, al margen de toda consideración de culpa o negligencia, ha de pechar con las actualizaciones del riesgo en siniestro, aunque estas se deban al azar; tal es el principio a aplicar a las situaciones de riesgo generadas por el funcionamiento de la empresa”.

3.4 La gobernanza de la inspección del trabajo y la siniestralidad

Este sub capítulo nos va permitir enriquecer nuestra investigación, al tratar de relacionar la gobernanza de la inspección del trabajo con la siniestralidad.

Iniciaremos con el Autor Weil (2008, p. 390) analiza el contexto de la inspección del trabajo refiriendo: *“Además, las expectativas y exigencias que pesan sobre el sector público y su consiguiente repercusión sobre el modo de supervisar y dirigir los organismos estatales han intensificado la presión y la vigilancia a las que éstos se ven sometidos”*.

En esa línea, la Organización Internacional del Trabajo - OIT viene realizando determinados lazos de cooperación entre los Estados miembros, a través de los Ministerios de Trabajo y también fomenta la participación de empleadores y trabajadores; precisando que, la OIT (2011, p. 38) indicó:

“La cooperación tripartita ofrece posibilidades para poder oír la opinión de los trabajadores y los empleadores, y para que estos puedan participar en la formulación de políticas en áreas como la elaboración de leyes laborales, los aspectos operacionales de la inspección del trabajo, la prevención y solución de diferendos, los servicios de empleo y la SST”.

Al respecto, la OIT busca fomentar el dialogo tripartito, no solo en temas laborales sino también en temas de seguridad y salud en el trabajo; propiciando la participación de los empleadores y trabajadores. En esa línea el Estado Peruano aprobó en el año 2005 el Decreto Supremo Nro. 009-2005-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo; un Reglamento donde

establecía condiciones mínimas para ejecutar alguna actividad económica, con la finalidad de prevención de los riesgos laborales; una norma con participación tripartita; esto a manera de introducción ya que, el desenlace de las normas en materia de seguridad y salud en el trabajo se desarrollará más adelante.

Luego del preámbulo en los párrafos anteriores, procederé a describir según Tomas, Rodrigo & Oliver (2005, p. 154) donde indica que:

“Cada accidente de trabajo es un proceso complejo, resultado de riesgos presentes en el medio laboral. Estos riesgos pueden deberse a las características de los individuos, al contexto social en que trabajan y viven, sus relaciones sociales, al entorno físico-técnico en que desarrollan su trabajo”.

Ahora bien, desarrollaremos las implicancias que acarrea un accidente de trabajo y el rol del Estado, precisando en Latinoamérica, para ello citaré a Gallo (2019, p. 97) donde indica que:

“Con esa perspectiva, cabe resaltar la influencia del rol del Estado y sus agencias como actor social responsable de la regulación, el control y la sanción de las infracciones, en la subestimación (e incumplimiento) de las medidas de seguridad laboral, por parte del empresario”.

Esta autora, enfoca su análisis del Estado en Latinoamérica, dándole la caracterización de que, el Estado en esta parte del continente no sería un buen comunicador, resaltando en la no implementación de políticas preventivas y eficaces, a través de las campañas educativas e instala esta preocupación de carácter social en el debate público con los actores sociales y estatales.

Gallo (2019, p. 99) complementa su investigación y se centra en el sector informal y precisa que:

“El trabajador informal desarrolla su actividad en la mayoría de los casos, en situaciones de mayor precariedad que los trabajadores formales, es decir, está más expuesto a accidentes. Además de ello, la mayor proporción de trabajadores “en negro”, se encuentran en los ámbitos de mayor riesgo: pequeñas y medianas empresas, talleres textiles, sector de la construcción, agrario y minero”.

Situándonos en la protección del trabajador ante estas situaciones precarias y donde no se respetan las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo, que puedan acarrear o tener las consecuencias de accidentes de trabajo; la Autora hace un análisis del tema penal, la aplicación de las sanciones penales a los malos empleadores; hace mención el caso peruano, en la reforma del artículo 168° del Código Penal, donde a través de la Ley 29783 se incorpora el artículo 168-A; el mismo que podemos describir la tipificación para tener mayor desarrollo del contenido de este artículo incorporado:

“El que, deliberadamente, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, y habiendo sido notificado previamente por la autoridad competente por no adoptar las medidas previstas en éstas y como consecuencia directa de dicha inobservancia, ponga en peligro inminente la vida, salud o integridad física de sus trabajadores, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años. Si, como consecuencia de la inobservancia deliberada de las normas de

seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o terceros o le producen lesión grave, y el agente pudo prever este resultado, la pena privativa de libertad será no menor de cuatro ni mayor de ocho años en caso de muerte y, no menor de tres ni mayor de seis años en caso de lesión grave. Se excluye la responsabilidad penal cuando la muerte o lesiones graves son producto de la inobservancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte del trabajador”.

3.5 La inspección del trabajo en estado de emergencia sanitaria

Es importante resaltar la actuación inspectiva del trabajo, con la finalidad de que contribuya a detectar y corregir las trasgresiones del derecho a la desconexión laboral.

El sistema de inspección del trabajo peruano no es ajeno al contexto de las regulaciones dadas por el Poder Ejecutivo, a través de los Decretos Supremos N° 008-2020, N° 020-2020 y N° 027-2020, estableciendo diversos mecanismos de prevención y control para evitar la propagación del COVID-19, siendo una de las figuras más importantes, para los trabajadores, el establecimiento del trabajo remoto y la preferencia por los medios digitales para la tramitación de diversas actuaciones y procedimientos de índole administrativo. (Távora, M. y Chira, G., 2020, pág. 82)

Es por ello que la actuación de la Inspección del Trabajo adquiere mayor importancia debido a la necesidad de que la prestación de servicios por parte de los empleados se desarrollen cumpliendo condiciones que permitan

garantizar la salud y la vida de los trabajadores, y no solo de los trabajadores de las empresas, sino los del propio cuerpo inspectivo que desarrolla la actividad de fiscalización.

En el Convenio 81 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por el Perú mediante la Resolución Legislativa N° 13284, obliga al Estado peruano a mantener un Sistema de Inspección del Trabajo encargado de velar por la protección de los derechos laborales. Frente a esta situación nos preguntamos ¿se presentan las condiciones técnicas y legales para que dicho servicio público pueda velar por el cumplimiento del novísimo derecho a la desconexión digital? (Távora, M. y Chira, G., 2020, pág. 83)

Al respecto, como ya se ha mencionado, en nuestro país, la desconexión digital encuentra su origen en el Decreto de Urgencia N° 026 2020, norma que fue dada para establecer diversas medidas excepcionales y temporales que buscaban prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio peruano; es decir, el contexto en el cual surgió a raíz de una norma que tiene como finalidad revertir situaciones extraordinarias e imprevisibles, que no depende de la “voluntad” de la misma norma, sino de datos fácticos previos a su promulgación.

La fiscalización laboral, a través de los medios tecnológicos, podría recibir pruebas por parte del trabajador al cual se ha vulnerado su derecho a la desconexión, demostrando que existe una comunicación o requerimiento por parte del empleador fuera de la jornada laboral.

La actuación de requerimiento de información por medio de sistemas de comunicación electrónica no afecta la objetividad de una investigación donde

se busque determinar el cumplimiento del teletrabajo y por consiguiente el derecho a la desconexión digital, como sí podría afectar en aquellas situaciones cuando la inspección de trabajo investiga un caso de actos hostiles por no asignación de labores o la desnaturalización de un contrato modal que demanda la aplicación del principio de primacía de la realidad, o el tan recurrente registro de trabajadores en planilla, entre tantas otras materias, en las cuales resulta imprescindible el desarrollo de la actuación inspectiva de visita para determinar con certeza, si se vienen cumpliendo o no las normas socio laborales o de la seguridad y salud en el trabajo (SST).

Por ello, en el caso de una trasgresión del derecho a la desconexión digital, las actuaciones inspectivas pueden realizarse a través de requerimiento de información utilizando las TIC habilitadas para evitar el contagio del COVID-19, tales como la casilla electrónica, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, correos electrónicos, videoconferencias, entre otras plataformas tecnológicas, o aplicativos informáticos que permitan el envío y acuse de recibo; además, del registro, grabación, impresión o notificación del requerimiento realizado y la respectiva respuesta del empleador por tales medios.

Sin embargo, toda esta accesibilidad para el desarrollo de las actuaciones inspectivas con respecto a una posible vulneración del derecho a la desconexión digital, encuentra una barrera infranqueable en los vacíos que presenta nuestra legislación interna, la primera de ellas y la más importante, tiene que ver con el Decreto Supremo N° 019-2006-TR que aprueba el

Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo (en adelante, el Reglamento), pues no ha establecido como parte de las conductas infractoras en materia de relaciones laborales la de incumplir con las obligaciones dispuestas por el artículo 18 del Decreto de Urgencia 026-2020, modificado por el reciente Decreto de Urgencia N° 127-2020 que regula el derecho a la desconexión digital; por tanto, cualquier fiscalización al respecto resultaría infructuosa, toda vez que si bien la fiscalización laboral no persigue la sanción económica o multa, la misma resulta necesaria para exigir al empleador cese con este tipo de conductas.



CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1 Agentes interventores en la investigación

La población de estudio estuvo conformada por los inspectores y las autoridades responsables de la SUNAFIL, de las cuales se segmentó en una muestra de 97 personas, asignadas mediante el modelo de muestras finitas.

Estas personas manifestaron su opinión y plasmaron su opinión mediante una entrevista personalizada a los responsables de cada área.

4.2 Clima organizacional

La variable de estudio, contempla los indicadores del instrumento Litwin & Stringer de 53 ítems, citado por Villavicencio (2021) para el Diagnóstico de clima organizacional, cuya escala fue de tipo Likert. (Ver **Anexo 3**)

Se puede observar que en promedio el 67.2% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo que el clima organizacional es el adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales, de forma remota, esta opinión esta segmentada a la dimensión de la estructura organizacional en la SUNAFIL – Caso Intendencia Lima Metropolitana, durante los años 2020 – 2021. El 57.0% manifiestan que conocen de manera clara las políticas laborales que aplica la institución, el 56.3% de los encuestados tienen identificado en su plenitud la estructura organizacional a la hora de gestionar un reporte o necesidad y el 57.0% afirma que la alta gerencia muestra actitudes positivas respecto al

cumplimiento de normas, métodos y procesos de información o requerimiento.

Se puede observar que en promedio el 47.7% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la dimensión responsabilidad del clima organizacional en la SUNAFIL – Caso Intendencia Lima Metropolitana, durante los años 2020 – 2021. El 51.9% manifiesta que la alta gerencia y responsables de las áreas, les gusta que las actividades se realicen de manera independiente y sin que ellos lo monitoreen constantemente, el 41.1% manifiesta que ellos solos pueden resolver sus inconvenientes o problemas, ya que esta acción les permite crecer de manera profesional.

Se puede observar que en promedio el 29.5% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la dimensión recompensa del clima organizacional en la SUNAFIL – Caso Intendencia Lima Metropolitana, durante los años 2020 – 2021. El 15.8% coinciden que la institución cuenta con un sistema que promociona al personal idóneo al puesto laboral, el 10.8% manifiestan estar de acuerdo que las recompensas e incentivos que les brinda la institución son mayores a las amenazas y críticas de las mismas, y el 12.7% manifiestan que la institución cuenta con suficientes recompensas e incentivos para sus trabajadores, a pesar de sus dificultades en el escenario de la pandemia.

Así mismo, se observa que el 68.9% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión riesgo del clima organizacional, el 58.8% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión relaciones laborales, el 70.0% manifiestan estar de

acuerdo con la dimensión estándar laboral, el 70.0% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión apoyo laboral, el 40.5% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión conflicto y el 73.9% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión identidad laboral.

4.3 Desempeño laboral

La variable de estudio, contempla los indicadores del instrumento Pastor (2018) de 28 ítems, para el Diagnóstico de clima organizacional, cuya escala fue de tipo Likert. (Ver **Anexo 4**)

Se puede observar que en promedio el 30.8% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo que el desempeño laboral es el adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales, de forma remota, esta opinión esta segmentada a la dimensión de la motivación organizacional en la SUNAFIL – Caso Intendencia Lima Metropolitana, durante los años 2020 – 2021. El 10.8% manifiestan que la institución promueve o motiva las ideas creativas e innovadoras es su entorno laboral remoto o simplemente teletrabajo, el 35.4% convergen que la institución motiva el desempeño laboral de forma diaria y el 23.4% afirma que los responsables de la institución promueven al personal con altos desempeño laboral.

Así mismo, se observa que el 71.5% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión responsabilidad del desempeño laboral, el 25.3% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión liderazgo y trabajo en equipo y el 44.6% manifiestan estar de acuerdo con la dimensión formación y desarrollo personal. Estos valores

porcentuales se sustentan en las respuestas de los 28 ítems que corresponden a la segunda variable de estudio.

4.4 Perspectivas de los inspectores de trabajo

En los resultados de la encuesta podemos apreciar la perspectiva de los inspectores de la institución, contando con un nuevo escenario llamado pandemia, las cosas y desarrollo laboral cambia según las necesidades, dentro de las cuales podemos mencionar:

Clima organizacional

- ✓ El exceso de procedimientos para solicitar o generar un trámite o requerimiento.
- ✓ Normas que limitan o impiden generar propuestas para mejorar los procedimientos administrativos.
- ✓ El personal conoce la estructura organizacional y normativas de la institución en su plenitud.
- ✓ Mejoramiento o regulación de normas que permitan promover a los inspectores según su rendimiento laboral.
- ✓ La poca iteración entre el personal de la institución, esto debido al confinamiento por la pandemia.
- ✓ La adecuada relación entre la gerencia o autoridades frente a sus trabajadores.
- ✓ El cumplimiento y la exigencia laboral por parte de la institución.

- ✓ Ambiente laboral que ayudan a desarrollar el trabajo de los inspectores.
- ✓ La identificación de los supervisores con la institución.

Desempeño laboral

- ✓ Capacitaciones continuas y especializadas según sus necesidades.
- ✓ Cumplimiento con los horarios de trabajo.
- ✓ La institución promueve el desarrollo personal de los inspectores.
- ✓ La institución respeta y valora el esfuerzo de los trabajadores.

Entrevista

Para este apartado se tomó la opinión de algunos entrevistados (ver **Anexo 5**).

- ✓ El impacto del trabajo remoto: *“El impacto del trabajo remoto ha sido bastante alto, en razón a que por las consideraciones propias de ser considerado dentro del listado de Personal de Riesgo y cuyas labores se realizan preferentemente mediante Trabajo Remoto, ha implicado considerar aproximadamente al 40% del total de servidores dentro de dicho listado de personal de riesgo y por ende en labores en trabajo remoto”*

- ✓ Cumplimiento de los objetivos frente al trabajo remoto: *“Se puede decir que, en promedio se trabaja las horas establecidas por la institución, pero en el caso de las autoridades con mayores responsabilidades institucionales, hay 03 días a la semana que van a la oficina y efectúan las labores de manera presencial y 02 días a la semana, me quedo en casa efectuando labores de trabajo remoto, y en dichos días de la semana en trabajo remoto, las coordinaciones a realizar con los diferentes funcionarios y servidores de la entidad donde laboro, me permite cumplir con los objetivos trazados por la entidad”*
- ✓ Desarrollo libre de la actividad mediante el trabajo remoto: *“En un principio, al no haberse regulado la desconexión digital, no me permitía desarrollar libremente mi vida personal frente a la personal, pero ahora habiéndose regulado dicha limitación ahora si es posible un manejo ordenado tanto de la vida personal como de la vida personal”*
- ✓ Acercamiento con los trabajadores mediante el trabajo remoto: *“No. Considero que el trabajo remoto no permite un mayor acercamiento entre la entidad y los trabajadores, ya que el trabajo presencial permite tomar ciertas decisiones de manera rápida e inmediata, el trabajo remoto, no lo permite en todos los casos”*
- ✓ Implementación del trabajo remoto en la institución: *“Considero que sí ha sido el más adecuado. Ello, en razón a que los servicios de la*

entidad no podían paralizarse, por lo que por un lado el personal que sí podía efectuar labores presenciales, también se le permitió efectuar labores preferentemente de trabajo remoto pero con cargo a que, según la necesidad de servicio, deban efectuar labores presenciales, y en el caso del personal en el listado de trabajadores en riesgo, ellos sólo podían efectuar trabajo remoto; en ambos casos y todo ello con la finalidad de evitar contagios durante el estado de emergencia por la Pandemia del Covid 19”

4.5 Sustentación de la investigación

De lo planteado por los diferentes autores en el apartado **2.3.6**; nos propusimos y demostramos la hipótesis:

“La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima metropolitana – SUNAFIL Perú, en el periodo 2020 – 2021, es significativa”

Esta contrastación nos arrojó una correlación media positiva de 0.385; la cual es necesario para su aceptación (ver **Anexo 9**)

CONCLUSIONES

- ✓ El clima organizacional y el desempeño laboral en la institución tuvo una correlación media positiva, tomando en cuenta lo presentado en la encuesta y considerando la opinión de los entrevistados, se puede concluir que los factores influyentes que causan que este nivel no sea alto son las dimensiones de recompensa y motivación.
- ✓ La aplicación del trabajo remoto en la actualidad, representa una nueva actividad laboral muy poco conocida por la gran mayoría de inspectores; ya que evita el traslado a la institución, la cual previene el contagio y crea un ambiente laboral familiar para los trabajadores.
- ✓ El trabajo remoto, en nuestra institución nos avizó dos escenarios que se debe de considerar, uno es la oportunidad de acelerar los tiempos de requerimiento de información y otros procesos; el otro escenario es el control en los horarios, ya que estas sobrepasan los establecidos de manera personal.
- ✓ El trabajo remoto, crea poca interacción entre los miembros de la institución, esta acción representa una debilidad en el fortalecimiento de las relaciones laborales, la cual es muy importante en estas épocas por las consecuencias de la salud mental.

RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer procedimiento que regulen de manera óptima los requerimientos y necesidades de los inspectores y de los usuarios. Así mismo, contar con canales de comunicación que permitan la interacción entre los trabajadores, puesto que en este confinamiento ellos se encuentran limitados en un solo ambiente que sirve de centro laboral y hogar.
- ✓ Mejorar o regular normas que permitan promover a los inspectores según su rendimiento laboral, puesto que esta acción fortalecerá la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.
- ✓ Establecer protocolos o normas de desconexión digital de forma automática a los trabajadores de la institución, ya que esta acción permite evitar el exceso de trabajo y no vulnere o interrumpa su vida personal y familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADAPT. (2015). *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*. Mexico: Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo. Disponible en: http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/viewFile/332/428.
- Aguilar, C., Jumpa, S. y Martínez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral [Tesis de posgrado ESAN BUSINESS]*. Lima: Repositorio Institucional ESAN. Disponible en: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Alaimo, V. , Chaves, M. y Soler, N. (2019). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe*. España: Disponible en: <https://www.iadb.org/es/trabajo-y-pensiones/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-como-garantizar-los>.
- Alonso, M. &. (1995). *Instituciones de seguridad social*. Madrid: Editorial Civitas S.A.
- Alonso, M. &. (1995). *Instituciones de seguridad social*. Madrid: Editorial Civitas S.A.
- Azabache, P. (2018). *Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo* . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13706/AZABACHE_TORRES_CONDICIONES_MINIMAS_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TELETRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Baca, K. (2021). *Evaluación ergonómica y psicosocial de puesto administrativo y su contraste al actual teletrabajo por pandemia*. Ecuador: Repositorio institucional. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/402/715>.
- Becker, G. (1968). "Crime and Punishment: An Economic Approach". *The Journal of Political Economy* Vol. 76, número 2, pp. 169-217.
- Bellido, A. (2006). *Teletrabajo Hoy: Como Hacer Dinero Y Mejorar Tu Vida Trabajando*. E.E.U.U.: Ventanazul LLC. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=fgg-sT4VGzkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

- Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. . (2016). *Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura*. Colombia: Revista CEA, 2(4), 59–73. <https://doi.org/10.22430/24223182.172>.
- Bensusán, G. (2008). *Regulaciones Laborales, Calidad de los Empleos y Modelos de Inspección: Mexico en el Contexto Latinoamericano*. México: CEPAL.
- Bensusán, G. (2009). La Inspección del Trabajo en América Latina: teorías, contextos y evidencias. *Estudios Sociológicos XXVII: 81*, pp. 989-1040.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Colombia: Estudios Gerenciales, 31(134), 8-19. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>.
- Boeri, T., Caiumi, A. & Paccagnella, M. (2020). *Mitigating the work-safety trade-off*. COVID Economics, Vetted and Real-Time Papers, Issue 2.
- Bolarov, S. (2011). *Lo que el líder de Recursos Humanos debe saber sobre el Teletrabajo*. Argentina: Disponible en: https://www.academia.edu/3072829/Lo_que_los_l%C3%ADderes_en_Recursos_Humanos_deben_saber_sobre_el_teletrabajo_Esayo_ganador_Premio_Oscar_Urrutia.
- Bowers, D. G. y Taylor, J. C. (1970). *Survey of organizations, Institute for social research*. Michigan : University of Michigan.
- Bravo, D. y Castillo, E. . (2020). *Estudio longitudinal Empleo COVID-19: Datos de empleo en tiempo real*. Santiago: Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales .
- Brito, J. (2018). *El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización*. . España: Revista Iberoamericana de contaduría, economía

- y administración, 7(13), 114 -132 . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6620216>.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Bustos, D. (2012). *Subjetivando espacios, tiempos, relaciones e individualidades en el teletrabajo*. España: Universidad autónoma de Barcelona. Barcelona. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/107759/dbo1de1.pdf?sequence=1>.
- Casale, G. (2012). XX Congreso Mundial Sociedad Internacional de Derecho del Trabajo y Seguridad Social: La Eficacia del Derecho del Trabajo y el Papel de la Inspección del Trabajo. *Santiago de Chile*.
- Castro, M. (2020). *Análisis sistemático de la literatura “El teletrabajo y la psicología organizacional, una aproximación a partir de la revisión de literatura”*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18379/1/2020_teletrabajo_psicologia_organizacional.pdf.
- CEPAL. (2021). *La pandemia del COVID-19 generó un retroceso de más de una década en los niveles de participación laboral de las mujeres en la región*. España: Disponible desde 10 febrero en : <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-covid-19-genero-un-retroceso-mas-decada-niveles-participacion-laboral>.
- CEPAL/OIT. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46308/4/S2000601_es.pdf.
- Chagra, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. & Hidalgo, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana*. Lima: Revista Nacional de Administración, Vol 11, Iss 2. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297/4324>.

- Chávez, A. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social. gobierno regional de Loreto. Iquitos 2020*. Perú: USP, Disponible en : <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/94/Tesis%20Ana%20Paula%20Ch%C3%A1vez%20Villac%C3%ADs.pdf>.
- Chávez, S., De la Cruz, C., y Salcedo, J. . (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en el organismo de formalización de la propiedad informal (COFOPRI), oficina zonal Lima – Callao, 2016*. Lima: Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1004>.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. . (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Colombia: Revista Escuela de Administración de Negocios. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>.
- Cifuentes-Leiton, D. (2020). *Teletrabajo en dos tiempos psicosociales: gobierno, empleadores y teletrabajadores*. Colombia: Desarrollo Gerencial. Disponible en: <file:///C:/Users/Propietario/Downloads/3913-Resultados%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-14347-2-10-20200813.pdf>.
- Contreras, B. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2016* . Lima: Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23511>.
- D'Alessandro, M., Puricelli , Y. & Rodríguez, N. (2013). *Teletrabajo y Cultura Organizacional*. Argentina: Universidad Argentina de la Empresa. Disponible en: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2437/Dalessandro.pdf?sequence=1>.
- Daza, A. , Beltrán, L. & Silva, W. (2021). *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*. Colombia: Editorial Neogranadina. Disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/4233/4559>.

- Delaporte, I. & Peña, W. (2020). *Working from home under COVID-19: Who is affected? Evidence from Latin American and Caribbean countries*. GLO Discussion Paper, No. 528.
- Dessler, G & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*". (5taed.). México: Pearson Educación de México, S.A. Disponible: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3229/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Enfoque%20latinoamericano.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Dingel, J. & Neiman, B. (2020). *How many jobs can be done at home*. Journal of Public Economics, vol. 189.
- El Correo. (2020). *Cuáles son los riesgos del teletrabajo y cómo prevenirlos*. España: Disponible en: <https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/riesgos-teletrabajo-prevenirlos-20200415113441-nt.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F>.
- El Peruano. (2020). *Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID - 19*. Lima: Disponible en : <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>.
- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. (2001). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Madrid: Gestión editorial Chantal Dufresne, BA.
- Epdata. (2021). *Teletrabajo en España*. España: Disponible en: <https://www.epdata.es/>.
- Eurostat. (2021). *Trabajo desde casa*. Europa: Eurostat. Disponible en: <https://es.statista.com/buscar/?q=teletrabajo&Buscar=&qKat=search>.
- Forero, L., Rodriguez, P., Ruiz, L., Saavedra, L., & Palencia, F. (2021). *El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus*

- implicaciones* en. Madrid: SSRN.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3831621.
- Gallo, P. (2019). La Seguridad laboral en Latinoamérica y su protección penal. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, Volumen 7, Número 4, octubre-diciembre*, pp. 91-113.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. . Obtenido de UNICAWA. Colombia: UNICAWA. Disponible en: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración*. Colombia: Universidad del Valle. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006497>.
- Garza, J. (18 de Setiembre de 2021). *La Republica.Net*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/brasil-lidera-teletrabajo-en-america-latina>
- Golden, T. (2006a). *Avoiding depletion in virtual work: Telework and the intervening impact of work exhaustion on commitment and turnover intentions*. California: Journal of Vocational Behavior, 69(1), 176–187. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.02.003>.
- Golden, T. (2011). *Altering the Effects of Work and Family Conflict on Exhaustion: Telework During Traditional and Nontraditional Work Hours*. California: Journal of Business and Psychology, 27(3), 255–269. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9247-0>.
- González, M. (2001). *Sistemas de información para la empresa*. España: Universidad de Alicante, Servicio de Publicaciones. Disponible en: <https://publicaciones.ua.es/es/catalogo/sistemas-de-informacion-para-la-empresa/978-84-7908-645-9>.
- Gonzales, R. , López, M., Márquez, C. & Núñez, D. . (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de*

- Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621866/NUNEZ_GD.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- González, J. (2017). *Incidencia del teletrabajo en el clima organizacional de las empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17034/GonzalezArizaJavierA%20ndres2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hawkins, K. (1984). *Environment and Enforcement: Regulation and the Social Definition of Pollution*. Oxford: The Clarendon Press.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. M. . (2014). *Metodología de la investigación (6ta. Ed.)*. México: Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Humeres, H. (1997). *Derecho del trabajo y de la seguridad social*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- ILO. (2020). *Panorama Laboral 2020 - América Latina y el Caribe. Edición COVID-19*. Ginebra: Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf.
- INDEC. (2020). *Informes Técnicos vol. 4, N° 174; Trabajo e Ingresos, segundo trimestre*. Buenos Aires.
- Informe conjunto OIT–Eurofound. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: OIT–Eurofound. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf.
- IPEA . (2020). *Carta de Conjuntura 49, Nota 7, 4° trimestre*. Brasil.
- Kagan, J. &. (1984). The Criminology of the Corporation and Regulatory Enforcement Strategies, en Keith Hawkins y John M. Thomas (eds). *Enforcing regulation, Boston, Kluwer-Nijhoff Publishing*, pp. 67-96.

- Lengua, C. (2015). *La reubicación del trabajador por accidente de trabajo y enfermedad profesional: Naturaleza jurídica e impacto en las relaciones laborales*. Lima: Palestra Editores.
- Ley N° 30036. (25 de 5 de 2021). *El Congreso*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/\\$FILE/30036.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/$FILE/30036.pdf)
- Ley N° 30057. (4 de 7 de 2013). *Plataforma Digital única del Estado*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118474-30057>
- LEY N° 29981. (2013). *Ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), modifica la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, y la Ley 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales*. Lima: Congreso. Disponible en: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29981.pdf>.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Limón, E. (2021). *La situación actual y el futuro del teletrabajo en el*. Lima: Ciencia Latina. http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Luque, R., Gómez, T., Cruces, & Montes, S. (2000). *El trabajo: fenómeno psicosocial*. En: Guillén, C. (org) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: McGraw Hill.
- Mayta, J. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de servicios generales del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, 2015*. Lima: Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1944>.
- Méndez, C. (2008). *Metodología nacional para medir el clima organizacional*. Colombia: Disponible en: <http://www.urosario.edu.co/investigacion/Tomo3/fasciculo7/index.htm>.
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: MINSA.

- Ministerio del Trabajo Costa Rica . (2020). *Situación del teletrabajo ante el COVID-19*. San José.
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015* . Lima: Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>.
- MTPE. (2014). *Guía de buenas prácticas en materia de conciliación del tabajo y la vida familiar y personal*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2014-03-26_048-2014-TR_3381.pdf.
- Noboa, A. (2007). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Uruguay: Macau: Universidad de la República de Uruguay. Disponible en: <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>.
- OIT. (2 de 12 de 2020). *Aplicación de las normas internacionales del trabajo en tiempo de crisis: importancia de las normas internacionales del trabajo y de la supervisión efectiva y reconocida en el contexto de la pandemia de COVID-19*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_767570.pdf
- OIT. (2020a). *Digitalization and Decent Work: Implications for Pacific Island Countries*. Suva,. OIT: Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19. 26 marzo. Disponible en https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740038/lang--es/index.htm.
- OIT. (2021). *El trabajo a domicilio De la invisibilidad al trabajo decente*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_765898.pdf.

- OMS. (2020a). *Organización Mundial de la Salud. Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. Ginebra: Disponible en: <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-openingremarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Conferencia Internacional del Trabajo, 100.a reunión, Informe V: Administración del Trabajo e Inspección del Trabajo*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo, Primera Edición.
- Oyague, D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018*. Lima: UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20859/Oyague_HDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Palpa, D. (2019). *Clima organizacional y desempeño docente de los profesores de la Institución Educativa Callao, Bellavista – 2017*. Lima: Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2657>.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf.
- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Mexico: Revista Lasallista de Investigación. Revista Lasallista de Investigación. <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/1738/210210230>.

- Pilligua, C. & Arteaga., F. . (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* . Colombia: Cuadernos latinoamericanos de Administración. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>.
- Piore, A. &. (2008). Gestión de la Flexibilidad e Inspección del Trabajo en el Mundo Latino. *Revista Internacional del Trabajo, Volumen 127 Número 01 Organización Internacional del Trabajo*, pp. 01-26.
- Pires, R. (2008). Como hacer realidad la ley. Métodos y logros de la inspección del trabajo brasileña. *Revista Internacional del Trabajo, Volumen 127 Numeros 2-3*, pp. 223-256.
- Pritchard, R. & Karasick, B. (1973). (). *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*. *Organizational behavior Human Performance*, 9 pp. 126-146.
- Resolución Suprema N° 132 - 2019 - SUNAFIL. (2019). *SUNAFIL*. Lima: Congreso. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/412236274/R-S-132-2019-SUNAFIL-pdf>.
- Reyes, V. (2016). *Medición del clima dentro de las organizaciones*. Colombia: Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/filodepalabra/articloe/download/1445/1520/5424#:~:text=VANESSA%20REYES%20SALAZAR1&text=Es%20por%20esto%20que%20se,estructuras%20organi%2D%20zacionales%20y%20relaciones>.
- Romero, R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano. Estados Unidos:PROCADP, Subsecretaria de adminsitración y finanzas, dirección general de recursos humanos. CEPROCADEP: CEPROCADEP.* Disponible en: https://www.academia.edu/24696598/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SU_RELACION_CON_EL_FACTOR_HUMANO_CEPROCADEP_2010_SUBSECRETAR%C3%8DA_DE_ADMINISTRACI%C3%93N_Y_FINANZAS

DIRECCI%C3%93N_GENERAL_DE_RECURSOS_HUMANOS_DEL_D
EPARTAMENTO_DE_CA.

Saltiel, F. (2020). *Who Can Work From Home in Developing Countries?* Duke University, Department of Economics.. http://econweb.umd.edu/~saltiel/files/wfh_mostrecent.pdf.

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Tabasco: Hitos de ciencias económicas y administrativas. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54225553/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf?1503518408=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DEL_CLIMA_ORGANIZ.p.

Sanguinetti, W. (2021). *Teletrabajo y tecnologías digitales en la nueva ley de trabajo a distancia*. Madrid: Los nuevos derechos digitales de las personas trabajadoras en España, Disponible en: <https://wilfredosanguinetti.files.wordpress.com/2021/04/w-sanguinetti-teletrabajo-y-tecnologias-digitales-en-la-nueva-ley-de-trabajo-a-distancia-fragmento.pdf>.

Soberanes, L. y De la Fuente, H. (2009). *EL clima y el compromiso organizacional en Las organizaciones*. Mexico: Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional, 122. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>.

Soto, C. & Inga, A. (2019). *Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao*. Lima: Dialnet-RevisionSistemicaDeClimaYDesempenoOrganizacional-7172934%20.pdf.

Statista. (28 de 5 de 2021). *Statista*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1110565/trabajo-a-distancia-coronavirus-brasil-ingresos/>

SUNAFIL - POI. (2021). *Plan Operativo Institucional - Consistente con el presupuesto institucional de apertura (PIA)*. Lima: SUNAFIL. Disponible en:

- https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/POI_2021_2023.pdf.
- SUNAFIL. (2019). *Planeamiento/organización*. Lima: Portal de transparencia Estándar. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1-h6pzu_JvfG61q8qluHp_CLtcnT-RY8V/view.
- Tomás, J., & Rodrigo, M. &. (2005). Modelos lineales y no lineales en la explicación de la siniestralidad laboral. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: Sistema de Información Científica. Psicothema*, 17, pp. 154-163.
- Torres Rodríguez, K., Lamenta Pistillo, P., & Hamidian Fernández, B. . (2018). *Clima organizacional como gestión del conocimiento. Sapienza Organizacional*. Mexico: Universidad Autonoma del Rstado de Mexico: Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056570008>.
- Verbeke, A.,Schulz, R.,Greldanus, N., Hambley, L. . (2008). *Growing the virtual workplace. The integrative value proposition for telework*. UK: Editorial Edward Elgar Publishing Limited.
- Vives, A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf>.
- Von Richthofen, W. (2003). *La Inspección de trabajo: Guia de la profesión*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Weil, D. (2008). Un planteamiento estratégico de la inspección del trabajo. *Revista Internacional del Trabajo, Volumen 127 Número 4*, pp. 389-419.
- Zhuang, K. &. (2014). La Inspección del Trabajo en la China Contemporánea: No Exactamente el Modelo Anglosajon. *Revista Internacional del Trabajo, Volumen 133, Número 04. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra*, pp. 613-639.



CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado señor(a), el presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre el **Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso intendencia lima metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021**. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación. Marcar con un aspa “X” la opción que indica el encuestado.

Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa la motivación.

Indicaciones

- El instrumento de Litwin & Stringer citado por Villavicencio (2021) para el Diagnóstico de clima organizacional, cuya escala fue de tipo Likert:

1	Muy en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo

3	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo

Ítem	Estructura Organizacional	1	2	3	4	5
1	En esta organización las tareas están claramente definidas					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					
5	Conozco claramente la estructura interna de esta organización					
6	En esta organización existen muchos papeleos para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación					
9	En esta organización se tiene claro a quién reportar					
10	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan					
Ítem	Responsabilidad	1	2	3	4	5
11	Desconfiamos mucho de los juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces					
12	A la gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin necesidad de verificarlo con ellos					
13	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado					
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas					
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre presenta una gran cantidad de excusas					

17	En esta organización, uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					
Ítem	Recompensa	1	2	3	4	5
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo					
21	En esta organización hay mucha crítica					
22	En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo					
23	Cuando cometo un error me sancionan					
Ítem	Riesgo	1	2	3	4	5
24	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	En esta organización debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad					
28	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea					
Ítem	Calor - Relaciones	1	2	3	4	5
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa					
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
31	Es difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí					
33	Las relaciones Gerencia – Trabajador tienden a ser agradables					
Ítem	Calor - Estándares	1	2	3	4	5
34	En esta organización se exige un rendimiento alto					

35	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En esta organización siempre me presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal					
37	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien					
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño					
Ítem	Apoyo	1	2	3	4	5
40	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores					
41	En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización					
42	Las personas dentro de esta organización confían una en la otra					
43	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)					
Ítem	Conflicto	1	2	3	4	5
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
46	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					
47	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos					
48	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
49	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					
Ítem	Identidad	1	2	3	4	5
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización					
51	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
52	Siento que hay lealtad por parte del personal hacia la compañía					
53	En esta organización cada quien se preocupa de sus propios intereses					



PUCP

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado señor(a), el presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre el **Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso intendencia lima metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021**. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación. Marcar con un aspa “X” la opción que indica el encuestado.

Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa la motivación.

Indicaciones

- El instrumento citado por Pastor (2018) para el Diagnóstico de clima organizacional, cuya escala fue de tipo Likert:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre

5	Siempre
----------	---------

Ítem	Motivación	1	2	3	4	5
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo					
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna					
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias					
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal					
7	Se promueve los altos niveles de desempeño					
Ítem	Responsabilidad	1	2	3	4	5
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores					
9	Puede trabajar de forma independiente					
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada					
11	Cumple con el horario y registra puntualidad					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones					
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido					
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado					
Ítem	Liderazgo y Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros					

17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas					
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución					
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo					
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades					
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo					
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio					
Ítem	Formación y Desarrollo personal	1	2	3	4	5
24	Los jefes promueven las capacitaciones					
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas					
26	La institución promueve el desarrollo personal					
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados					
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo					



PUCP

ENTREVISTA

La entrevista se encuentra estructurada para analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: caso intendencia lima metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021. Para el cual se ha planteado abordar directamente los temas. Asimismo, la cantidad de preguntas han sido formuladas con la intención de obtener mayor cantidad de información requerida en el mínimo tiempo posible, teniendo en consideración el tiempo disponible de los entrevistados en las diversas áreas y la modalidad en la que se va a realizar las entrevistas por encontrarnos en una situación de salud como consecuencia de la pandemia que vivimos actualmente.

Datos Generales

Nombres y Apellidos:

Institución:

Cargo:

Área:

Sexo:

Edad..... años

1. En su opinión: ¿Cuál es el impacto que tiene el trabajo remoto en su institución?

Respuesta:.....
.....
.....
.....
.....

2. En su opinión: ¿Qué oportunidades y amenazas tiene el uso del trabajo remoto en su institución?

Respuesta:.....
.....
.....
.....
.....

3. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite desarrollar sus actividades libremente (vida laboral frente a la personal)?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

4. En su opinión: ¿Con el uso del trabajo remoto le permite cumplir con los objetivos o metas trazados por su institución?

Respuesta:.....
.....
.....
.....
.....

5. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite un mayor acercamiento entre usted y la institución (entre sus trabajadores)?

Respuesta:.....
.....
.....
.....
.....

6. En su opinión: ¿El trabajo remoto te limita o te permite desarrollar tu labor sin dificultad?

Respuesta:.....
.....
.....

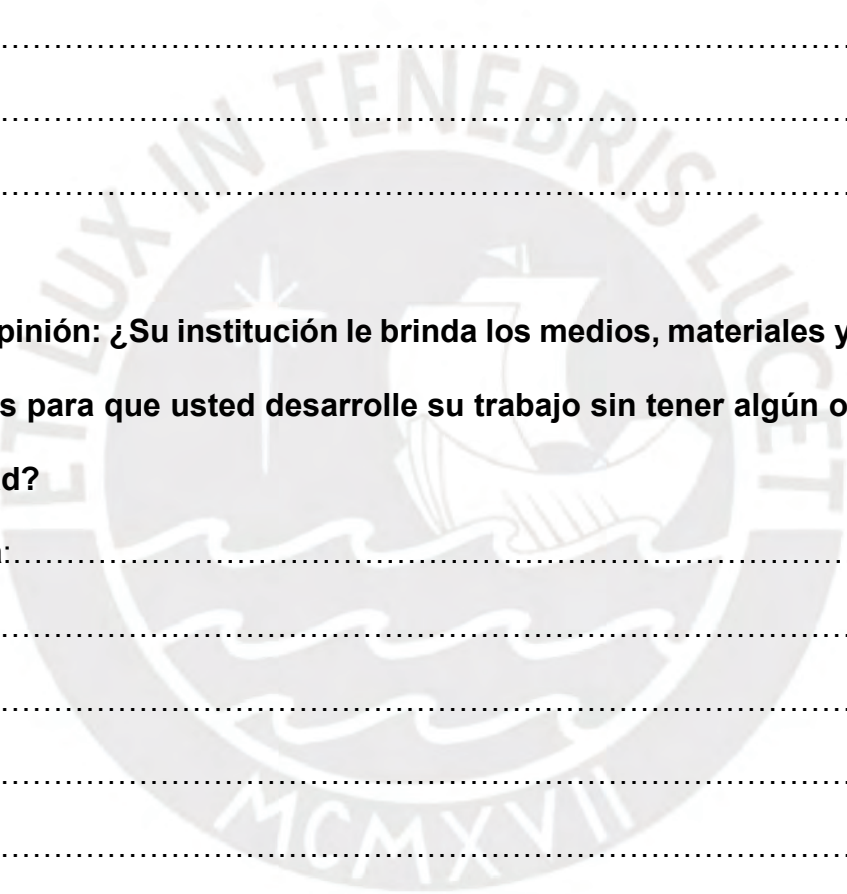
.....
.....

7. En su opinión: ¿La implementación del trabajo remoto en su institución ha sido la más adecuada?

Respuesta:.....
.....
.....
.....
.....

8. En su opinión: ¿Su institución le brinda los medios, materiales y equipos necesarios para que usted desarrolle su trabajo sin tener algún obstáculo o dificultad?

Respuesta:.....
.....
.....
.....
.....



Anexo 2. Factores de riesgo y causas del síndrome del edificio enfermo



Fuente: (SUNAFIL, 2019)

Funciones generales de la SUNAFIL

La SUNAFIL tiene las funciones siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de la normativa socio laboral.
- Aprobar las políticas institucionales.
- Formular y proponer las disposiciones normativas de su competencia.
- Vigilar y exigir el cumplimiento de las normas legales.
- Imponer las sanciones legalmente establecidas por el incumplimiento de las normas socio laborales.
- Fomentar y brindar apoyo para la realización las normas socio laborales.

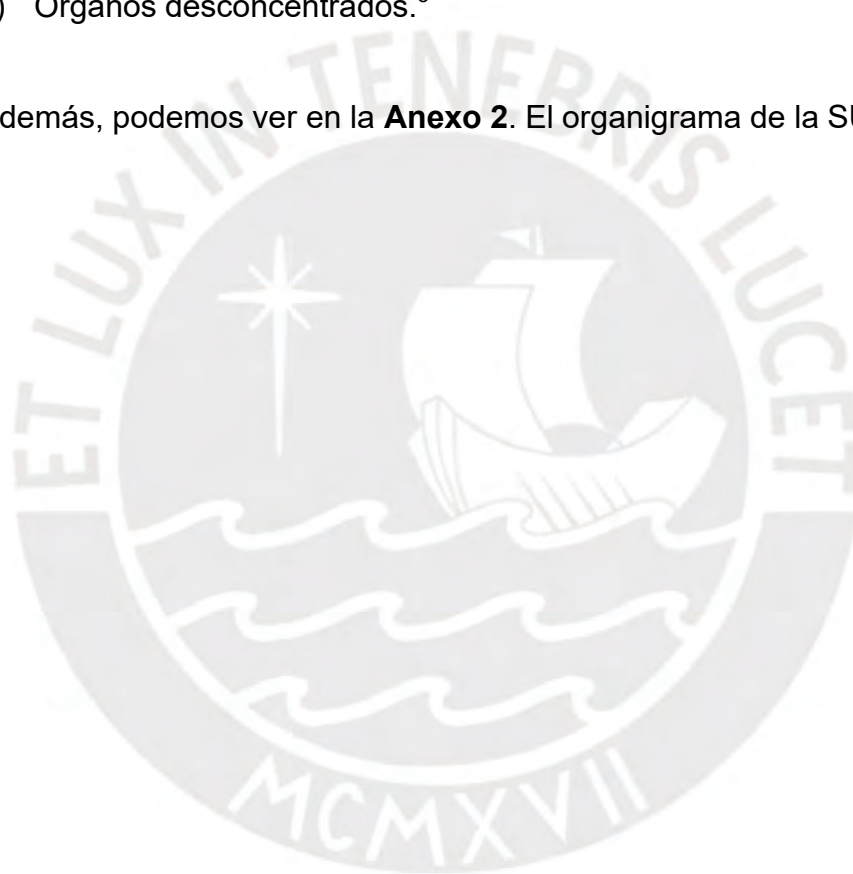
- g) Prestar orientación y asistencia técnica.
- h) Ejercer la facultad de ejecución coactiva.

Estructura orgánica

Cuenta con la estructura orgánica básica siguiente:

- a) Alta dirección: Consejo Directivo y Superintendente.
- b) Tribunal de Fiscalización Laboral.
- c) Órganos de línea.
- d) Órganos de apoyo.
- e) Órganos desconcentrados.³

Además, podemos ver en la **Anexo 2**. El organigrama de la SUNAFIL.



³ ROF - SUNAFIL

Anexo 3. Resultados – Clima Organizacional

Tabla 7. Cuestionario – Clima Organizacional

Ítem	Estructura Organizacional	1	2	3	4	5
1	En esta organización las tareas están claramente definidas	0.0%	14.6%	25.9%	40.5%	19.0%
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	0.0%	12.7%	22.2%	44.9%	20.3%
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	0.0%	7.0%	15.8%	51.3%	25.9%
4	Conozco claramente las políticas de esta organización	0.0%	4.4%	19.6%	57.0%	19.0%
5	Conozco claramente la estructura interna de esta organización	0.0%	9.5%	12.7%	56.3%	21.5%
6	En esta organización existen muchos papeleos para hacer las cosas	0.0%	22.8%	27.8%	34.8%	14.6%
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	0.0%	12.7%	19.6%	44.9%	22.8%
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	0.0%	26.6%	38.6%	25.3%	9.5%
9	En esta organización se tiene claro a quién reportar	0.0%	5.1%	7.0%	62.0%	25.9%
10	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	0.0%	7.0%	16.5%	57.0%	19.6%
Ítem	Responsabilidad	1	2	3	4	5
11	Desconfiamos mucho de los juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces	0.0%	15.8%	26.6%	40.5%	17.1%
12	A la gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin necesidad de verificarlo con ellos	0.0%	9.5%	17.1%	51.9%	21.5%
13	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	10.8%	23.4%	34.8%	24.1%	7.0%
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	8.9%	21.5%	22.8%	31.6%	15.2%
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas	7.0%	17.7%	25.9%	41.1%	8.2%

16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre presenta una gran cantidad de excusas	9.5%	22.8%	35.4%	24.1%	8.2%
17	En esta organización, uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	9.5%	20.9%	26.6%	31.6%	11.4%
Ítem	Recompensa	1	2	3	4	5
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	19.0%	25.3%	32.9%	15.8%	7.0%
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas	20.3%	27.8%	34.8%	10.8%	6.3%
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	10.1%	23.4%	27.8%	30.4%	8.2%
21	En esta organización hay mucha crítica	17.1%	22.2%	30.4%	22.8%	7.6%
22	En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	20.3%	24.7%	31.6%	12.7%	10.8%
23	Cuando cometo un error me sancionan	1.3%	3.2%	50.6%	25.3%	19.6%
Ítem	Riesgo	1	2	3	4	5
24	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente	3.2%	7.0%	24.1%	46.8%	19.0%
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos	4.4%	7.6%	19.0%	44.3%	24.7%
26	En esta organización debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	3.2%	5.7%	26.6%	43.7%	20.9%
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	1.9%	4.4%	17.7%	55.7%	20.3%
28	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	3.2%	7.0%	20.9%	49.4%	19.6%
Ítem	Calor - Relaciones	1	2	3	4	5
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa	0.0%	11.4%	20.9%	49.4%	18.4%
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	1.9%	8.9%	14.6%	49.4%	25.3%
31	Es difícil llegar a conocer a las personas en esta organización	0.0%	27.8%	34.2%	26.6%	11.4%
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí	0.0%	19.6%	25.3%	38.0%	17.1%

33	Las relaciones Gerencia – Trabajador tienden a ser agradables	4.4%	8.2%	29.1%	43.0%	15.2%
Ítem	Calor - Estándares	1	2	3	4	5
34	En esta organización se exige un rendimiento alto	0.0%	0.0%	19.0%	55.7%	25.3%
35	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	0.0%	11.4%	21.5%	49.4%	17.7%
36	En esta organización siempre me presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	0.0%	2.5%	13.9%	56.3%	27.2%
37	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien	2.5%	11.4%	22.8%	44.9%	18.4%
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	10.8%	23.4%	26.6%	31.0%	8.2%
39	Me siento orgulloso de mi desempeño	0.0%	0.0%	13.9%	62.0%	24.1%
Ítem	Apoyo	1	2	3	4	5
40	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores	0.0%	0.0%	19.6%	56.3%	24.1%
41	En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización	1.9%	11.4%	22.8%	40.5%	23.4%
42	Las personas dentro de esta organización confían una en la otra	0.0%	6.3%	24.1%	46.8%	22.8%
43	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	2.5%	10.1%	13.9%	58.2%	15.2%
44	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.)	3.2%	12.7%	21.5%	42.4%	20.3%
Ítem	Conflicto	1	2	3	4	5
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	8.9%	25.3%	27.2%	29.7%	8.9%
46	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable	1.9%	9.5%	25.3%	39.2%	24.1%
47	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	8.9%	20.9%	43.0%	19.6%	7.6%
48	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4.4%	22.2%	32.3%	30.4%	10.8%
49	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	1.3%	21.5%	44.9%	24.1%	8.2%
Ítem	Identidad	1	2	3	4	5

50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización	1.3%	1.3%	8.9%	62.0%	26.6%
51	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	1.3%	8.2%	19.0%	62.0%	9.5%
52	Siento que hay lealtad por parte del personal hacia la compañía	0.6%	4.4%	19.6%	49.4%	25.9%
53	En esta organización cada quien se preocupa de sus propios intereses	4.4%	12.0%	23.4%	40.5%	19.6%

Fuente: Elaboración propia



Anexo 4. Resultados – Desempeño laboral

Tabla 8. Cuestionario – Desempeño laboral

Ítem	Motivación	1	2	3	4	5
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	12.7%	51.3%	25.3%	10.8%	0.0%
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo	1.9%	13.3%	30.4%	42.4%	12.0%
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna	4.4%	21.5%	32.9%	33.5%	7.6%
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	7.0%	13.3%	31.0%	35.4%	13.3%
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas	5.1%	13.9%	27.2%	34.2%	19.6%
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal	10.1%	15.2%	29.1%	29.7%	15.8%
7	Se promueve los altos niveles de desempeño	12.0%	20.9%	35.4%	23.4%	8.2%
Ítem	Responsabilidad	1	2	3	4	5
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores	1.9%	7.6%	23.4%	43.0%	24.1%
9	Puede trabajar de forma independiente	0.0%	3.2%	29.7%	45.6%	21.5%
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada	0.0%	3.2%	24.1%	58.2%	14.6%
11	Cumple con el horario y registra puntualidad	0.0%	0.0%	13.3%	55.7%	31.0%
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	0.0%	0.0%	30.4%	59.5%	10.1%
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido	1.9%	4.4%	23.4%	48.1%	22.2%
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	0.0%	0.0%	35.4%	49.4%	15.2%
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado	0.0%	0.0%	26.6%	56.3%	17.1%
Ítem	Liderazgo y Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros	19.6%	24.1%	32.9%	16.5%	7.0%

17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas	21.5%	29.1%	33.5%	9.5%	6.3%
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución	12.0%	22.8%	27.8%	30.4%	7.0%
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo	19.6%	22.8%	32.3%	17.7%	7.6%
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	21.5%	27.8%	29.1%	19.0%	2.5%
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades	19.6%	23.4%	31.6%	17.7%	7.6%
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo	24.1%	27.8%	31.0%	12.7%	4.4%
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio	0.6%	3.8%	58.9%	30.4%	6.3%
Ítem	Formación y Desarrollo personal	1	2	3	4	5
24	Los jefes promueven las capacitaciones	4.4%	27.8%	35.4%	23.4%	8.9%
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas	3.2%	23.4%	29.1%	27.8%	16.5%
26	La institución promueve el desarrollo personal	0.0%	26.6%	33.5%	30.4%	9.5%
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados	0.0%	13.3%	27.8%	43.7%	15.2%
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo	7.0%	20.3%	25.3%	35.4%	12.0%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Resultados – Entrevistas

Nombres y Apellidos: Karina López Carreño

Cargo: Supervisora – Inspectora

Institución: Sunafil

1. En su opinión: ¿Cuál es el impacto que tiene el trabajo remoto en su institución?

Respuesta: Un impacto positivo pero que puede ser perfectible.

2. En su opinión: ¿Qué oportunidades y amenazas tiene el uso del trabajo remoto en su institución?

Respuesta: En esta coyuntura de pandemia, en principio existe la oportunidad de preservar la salud y evitar riesgos innecesarios y oportunidad de organizar tu tiempo y espacio en casa para trabajar. La principal amenaza para mi es que no existan horarios para el trabajo y que el mismo denote tomar horas de descanso para cumplir con el mismo, afectando la salud del trabajador. Otra amenaza es no contar con un adecuado ambiente físico y material logístico para cumplir con el trabajo en casa.

3. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite desarrollar sus actividades libremente (vida laboral frente a la personal)?

Respuesta: En algunos casos no, ya que, dependiendo del trabajo a realizar, este muchas veces llega a absorber tanto que se descuida la vida personal. Por eso considero que todo depende de una buena organización para desarrollar óptimamente el trabajo remoto.

4. En su opinión: ¿Con el uso del trabajo remoto le permite cumplir con los objetivos o metas trazados por su institución?

Respuesta: Considero que sí.

5. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite un mayor acercamiento entre usted y la institución (entre sus trabajadores)?

Respuesta: Si existe igual un acercamiento y comunicación constante, pero nunca será igual que el desarrollado de manera presencial.

6. En su opinión: ¿El trabajo remoto te limita o te permite desarrollar tu labor sin dificultad?

Respuesta: En lo personal, considero que, si me permite desarrollar mi labor, pero con ciertas dificultades como el desgaste visual al tener que leer por horas frente a un computador, no teniendo el expediente en físico.

7. En su opinión: ¿La implementación del trabajo remoto en su institución ha sido la más adecuada?

Respuesta: Ha sido adecuada, pero existen puntos a mejorar.

8. En su opinión: ¿Su institución le brinda los medios, materiales y equipos necesarios para que usted desarrolle su trabajo sin tener algún obstáculo o dificultad?

Respuesta: No, falta mucho material logístico.

Nombres y Apellidos: Roberto Castillo Gambini

Cargo: Supervisor - Inspector

Institución: Sunafil

1. En su opinión: ¿Cuál es el impacto que tiene el trabajo remoto en su institución?

Respuesta: Ha logrado que los trabajadores desarrollen mayores habilidades tecnológicas.

2. En su opinión: ¿Qué oportunidades y amenazas tiene el uso del trabajo remoto en su institución?

Respuesta:

Oportunidades:

-Ahorrar tiempo en notificar los requerimientos de información y medidas de requerimiento.

Amenazas:

-En la presentación de documentos mediante casilla electrónica su revisión se hace más difícil, ya que cuando había comparecencias presenciales la revisión de documentos estaba acompañada de las preguntas del Inspector y respuestas del Inspeccionado para precisar algunos temas con los papeles en la mano.

-En la presentación de documentos por casilla electrónica se gasta bastante tiempo en descargar archivo por archivo e imprimirlo

3. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite desarrollar sus actividades libremente (vida laboral frente a la personal)?

Respuesta: Tiene sus pro y contras, ya que en casa están mis hijos que me solicitan alguna ayuda al igual que mi esposa, eso es bueno porque puedo estar junto a ellos, pero a veces me desconcentra.

4. En su opinión: ¿Con el uso del trabajo remoto le permite cumplir con los objetivos o metas trazados por su institución?

Respuesta: Sí me permite, ya que puedo acomodar mis tiempos y lograr las metas.

5. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite un mayor acercamiento entre usted y la institución (entre sus trabajadores)?

Respuesta: No. Me parece que me he alejado de los compañeros de trabajo.

6. En su opinión: ¿El trabajo remoto te limita o te permite desarrollar tu labor sin dificultad?

Respuesta: El trabajo remoto me permite desarrollar mi labor porque soy consciente que debo buscar la manera de cumplir las metas.

7. En su opinión: ¿La implementación del trabajo remoto en su institución ha sido la más adecuada?

Respuesta: El trabajo remoto por su naturaleza tiene sus pro y contras aun cuando la institución haga todos sus esfuerzos.

8. En su opinión: ¿Su institución le brinda los medios, materiales y equipos necesarios para que usted desarrolle su trabajo sin tener algún obstáculo o dificultad?

Respuesta: Sí, aunque podría mejorar en dar más ayuda tecnológica para la inspección, como mayores bases de datos, expediente digital, que los archivos se descarguen como carpetas, etc.

Nombres y Apellidos: Carlos Vela Gonzales

Cargo: Intendente – Lima Metropolitana

Institución: Sunafil

1. En su opinión: ¿Cuál es el impacto que tiene el trabajo remoto en su institución?

Respuesta: El impacto del trabajo remoto ha sido bastante alto, en razón a que por las consideraciones propias de ser considerado dentro del listado de Personal de Riesgo y cuyas labores se realizan preferentemente mediante Trabajo Remoto, ha implicado considerar aproximadamente al 40% del total de servidores dentro de dicho listado de personal de riesgo y por ende en labores en trabajo remoto.

2. En su opinión: ¿Qué oportunidades y amenazas tiene el uso del trabajo remoto en su institución?

Respuesta: Como oportunidades, implica el desarrollo de mayores números de herramientas informáticas y el empleo de otros medios de gestión documental, que implican que los servicios de la entidad al público en general no se paralicen. Como amenazas, dado que por ejemplo el uso de novedosas herramientas informáticas como la casilla electrónica, aún no es de uso regular y constante, por empresas y personas naturales, en muchas oportunidades, los mismos no tienen conocimiento de las notificaciones de actos administrativos y otras comunicaciones, de manera oportuna, a fin de hacer valer mejor sus derechos.

3. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite desarrollar sus actividades libremente (vida laboral frente a la personal)?

Respuesta: En un principio, al no haberse regulado la desconexión digital, no me permitía desarrollar libremente mi vida personal frente a la personal, pero ahora habiéndose regulado dicha limitación ahora si es posible un manejo ordenado tanto de la vida personal como de la vida personal.

4. En su opinión: ¿Con el uso del trabajo remoto le permite cumplir con los objetivos o metas trazados por su institución?

Respuesta: En mi caso, hay 03 días a la semana que voy a la oficina y efectuó las labores de manera presencial y 02 días a la semana, me quedo en casa efectuando labores de trabajo remoto, y en dichos días de la semana en trabajo remoto, las coordinaciones a realizar con los diferentes funcionarios y servidores de la entidad donde laboro, me permite cumplir con los objetivos trazados por la entidad.

5. En su opinión: ¿Considera usted que el trabajo remoto le permite un mayor acercamiento entre usted y la institución (entre sus trabajadores)?

Respuesta: No. Considero que el trabajo remoto no permite un mayor acercamiento entre la entidad y los trabajadores, ya que el trabajo presencial permite tomar ciertas decisiones de manera rápida e inmediata, el trabajo remoto, no lo permite en todos los casos.

6. En su opinión: ¿El trabajo remoto te limita o te permite desarrollar tu labor sin dificultad?

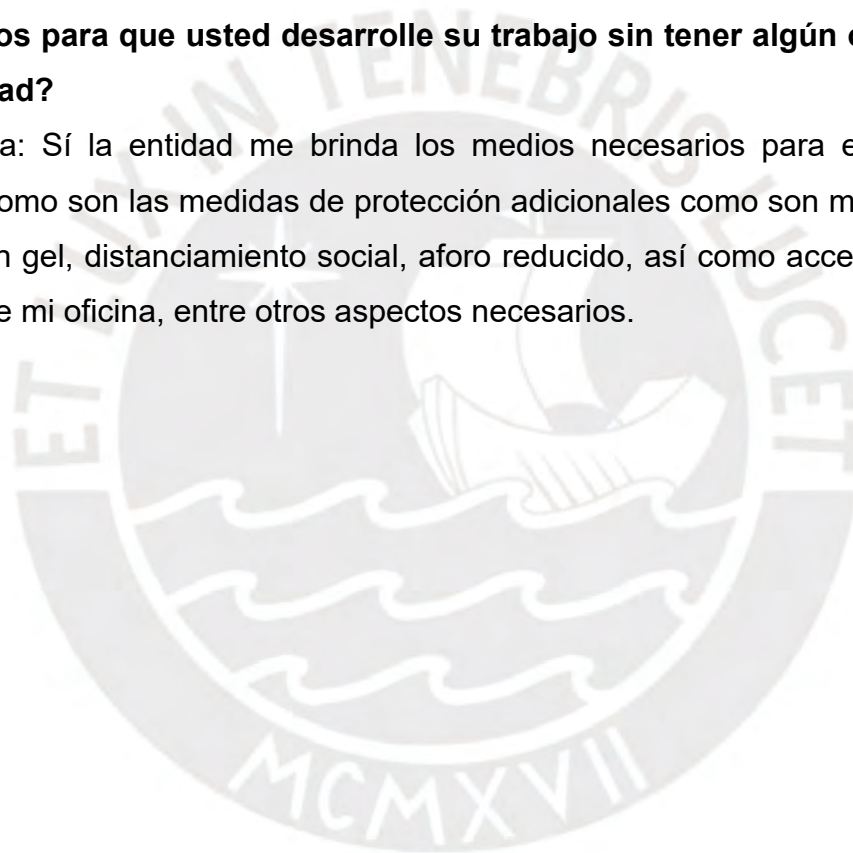
Respuesta: Ello, depende del tipo de labores que debo realizar, si corresponde a revisar correos, reuniones virtuales, revisar información digital, entre otras actividades, sí me es posible desarrollar dichas labores sin dificultad, sin embargo, en la necesidad de revisión de expedientes de manera física, el trabajo remoto no me permite efectuarlo con facilidad, ya que implica el desplazamiento físico de mi parte a la oficina o el desplazamiento de los expedientes a mi domicilio.

7. En su opinión: ¿La implementación del trabajo remoto en su institución ha sido la más adecuada?

Respuesta: Considero que sí ha sido el más adecuado. Ello, en razón a que los servicios de la entidad no podían paralizarse, por lo que por un lado el personal que sí podía efectuar labores presenciales, también se le permitió efectuar labores preferentemente de trabajo remoto pero con cargo a que, según la necesidad de servicio, deban efectuar labores presenciales, y en el caso del personal en el listado de trabajadores en riesgo, ellos sólo podían efectuar trabajo remoto; en ambos casos y todo ello con la finalidad de evitar contagios durante el estado de emergencia por la Pandemia del Covid 19.

8. En su opinión: ¿Su institución le brinda los medios, materiales y equipos necesarios para que usted desarrolle su trabajo sin tener algún obstáculo o dificultad?

Respuesta: Sí la entidad me brinda los medios necesarios para efectuar el trabajo, como son las medidas de protección adicionales como son mascarillas, alcohol en gel, distanciamiento social, aforo reducido, así como acceso remoto a la PC de mi oficina, entre otros aspectos necesarios.



Anexo 6. Resultados – Población y Muestra

Población

Para el presente estudio se consideró un conjunto de 538 personas que laboran en la SUNAFIL, durante 2020-2021.

Muestra

La muestra lo conformaron 158 personas que laboran en la SUNAFIL, durante 2020-2021; sustentada en el modelo estadístico de muestra finita

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

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: la diferencia aritmética de P respecto a la unidad.

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(538)}{(0.05)^2(537)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 224 \text{ personas}$$

Tamaño final de muestra (n) corregida por KISH:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{224}{1 + \frac{224}{538}} = 158 \text{ personas}$$

Categoría	Población	Muestra
Intendencia lima metropolitana	12	4
Sub Intendencia administrativa	16	5
Sub intendencia de actuación inspectiva	446	130
Sub intendencia de resolución	64	19
TOTAL	538	158

Anexo 7. Resultados – Sustentación de la investigación

H₀: La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima metropolitana – SUNAFIL Perú, e, el periodo 2020 – 2021, No es significativa.

H₁: La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima metropolitana – SUNAFIL Perú, e, el periodo 2020 – 2021, es significativa.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor p es inferior al nivel de significación entonces la H₀ es rechazada. Cuanto menor sea el valor p más significativo será el resultado.

Elección de prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe una relación significativa entre las variables de estudio; y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 9. Contrastación de Hipótesis

Clima Organizacional (CO) y Desempeño Laboral (DL)

		CO	DL
CO	Correlación de Pearson	1	0,385**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	158	158
DL	Correlación de Pearson	0,385**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	158	158

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

Fuente: Elaboración propia

Se halló una correlación de 0,385 y un valor $p = 0,000$

Toma de la decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 ; concluyendo que “La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima metropolitana – SUNAFIL Perú, en el periodo 2020 – 2021, es significativa”