

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DEL TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA, 2021.**

Autora:

Bach. Yuvis Coraly Torres Valqui

Asesor:

Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Registro (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): TORRES VALQUI YUVIS CORALY
DNI N°: 48267788
Correo electrónico: yuvis.torres@untrm.edu.pe
Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

"INFLUENCIA DEL TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA, 2021"

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: BAZAN VALQUE ROSA YSABEL
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33407411
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0002-1674-6136>

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias Sociales - Economía, Negocios - Negocios, Administración.

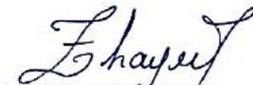
5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 23 / octubre / 2023


Firma del autor 1

Firma del autor 2


Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

Dedicatoria

A mi madre, por ser la inspiración en mi vida.
La que apostó por mí, aun en nuestras peores
luchas, logrando vencer toda adversidad.

A Ricardo Amir, que llegó a mi vida a
llenarme de ilusión y ser el motor para seguir
adelante.

Yuvis Coraly Torres Valqui.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la sabiduría y perseverancia necesaria para culminar esta investigación.

A mi madre Bilaura Esperanza Valqui Araujo, quien descansa en el señor, ¡Gracias, gracias, gracias por todo!, 18/09/2022.

A mi hermano Juan Carlos Torres Valqui, amigo, confidente quién aplaudió mis logros; te vi partir, sé que donde estas es un lugar mucho mejor para ti, 10/02/2022.

A mi esposo Joel Leiva Quiroz y mi amado hijo Ricardo Amir, gracias por ser y estar siempre.

A mi asesora Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque por guiarme e instruirme con los conocimientos necesarios para el logro de esta meta.

A la Universidad Nacional de Frontera de Sullana por darme la oportunidad de ejecutar esta investigación, pieza clave para la culminación de este trabajo.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

Rector

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

Vicerrector Académico

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Vicerrectora de Investigación

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de Tesis



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "INFLUENCIA DEL TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA, 2021." del egresado YUVIS CORALY TORRES VALQUI de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 02 de Agosto de 2023


Firma y nombre completo del Asesor
Dra. ROSA YSABEL BAZÁN VALQUE

Jurado Evaluador de la Tesis



Ing. Patricia Escobedo Ocampo

Presidente



Ms. Víctor Manuel Valdiviezo Sir

Secretario



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández

Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

INFLUENCIA DEL TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA, 2021

presentada por el estudiante ()/egresado (X) YUVIS CORALY TORRES VACQUI

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional YUVIS.TORRES@UNTRM.EDU.PE

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (X) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 24 de Agosto del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 03 de Octubre del año 2023 siendo las 11:00 horas, el aspirante: Juvis Coraly Torres Valqui, asesorado por Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque defiende en sesión pública presencial () a distancia () la Tesis titulada: "Influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021" para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Ing. Patricia Escobedo Ocampo.

Secretario: Mg. Víctor Manuel Valderrazo Sr.

Vocal: Mg. Melissa Dalila Peno Hernández.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

Índice

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	v
Visto Bueno del Asesor de Tesis	vi
Jurado Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice.....	x
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	22
2.1. Población y muestra	22
2.2. Variables de estudio.....	23
2.3. Tipo y diseño de la investigación	25
2.4. Técnicas	26
2.5. Instrumento	27
2.6. Análisis de los datos	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1. Análisis descriptivo.....	28
3.2. Análisis inferencial.....	33

IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	50

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Población - Personal Administrativo</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 3. Distribución de frecuencias de la dimensión comportamiento organizacional.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión estructura organizacional.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión estilos de dirección</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable Trabajo remoto</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 7. Prueba de normalidad.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 8. Grado de relación según coeficiente de correlación</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 9. Correlaciones de Rho de Spearman entre las variables estudiadas</i>	<i>35</i>

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Ventajas y desventajas del trabajo remoto por parte de los encuestados.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 2. Fases del Diseño de Plan Estratégico</i>	<i>36</i>

Resumen

El presente estudio se planteó como objetivo general determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el 2021. Fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. En cuanto a su alcance, se trató de un nivel correlacional, puesto que se buscó conocer la asociación entre las variables trabajo remoto y clima organizacional. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario en escala de Likert a 153 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera para conocer sus percepciones respecto al trabajo remoto y clima organizacional. Posteriormente, los datos obtenidos se procesaron en Excel y SPSS 26. Los resultados indicaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,551 entre las variables, lo que permitió concluir la existencia de una correlación positiva considerable entre el trabajo remoto del personal administrativo y el clima organizacional en la Universidad Nacional de Frontera en el 2021.

Palabras claves: clima organizacional, COVID-19, productividad laboral, trabajo remoto, universidad.

Abstract

The general objective of this study was to determine the influence of remote work of administrative personnel on the organizational climate of the Universidad Nacional de Frontera in 2021. It was developed under a quantitative approach and a non-experimental design. In terms of scope, it was a correlational study, since it sought to determine the association between the variables remote work and organizational climate. A survey was used as a technique and a Likert scale questionnaire was applied to 153 administrative workers of the Universidad Nacional de Frontera to find out their perceptions regarding remote work and organizational climate. Subsequently, the data obtained were processed in Excel and SPSS 26. The results indicated a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.551 between the variables, which allowed concluding the existence of a considerable positive correlation between the remote work of the administrative staff and the organizational climate at the Universidad Nacional de Frontera in 2021.

Keywords: organizational climate, COVID-19, labor productivity, remote work, university.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se ha tornado en uno de los aspectos fundamentales de la investigación en gestión organizacional. Se refleja tanto en nuestras actividades diarias, el logro de nuestros objetivos y la calidad de nuestro sistema de gestión. La relación con las condiciones del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven los empleados es reconocida y vivida por los empleados de la organización. Por lo tanto, es importante investigar la cultura organizacional durante la pandemia de COVID-19.

Desde la aparición del virus SARS-CoV-2 en el mes de marzo del año 2020, el cual fue declarado como pandemia, ocasionó diversos cambios en las actividades diarias en el escenario mundial, las medidas implementadas tienen como finalidad resguardar la salud y disminuir los contagios. Sin embargo, para mantener los sistemas económicos, educativos, políticos y sociales en actividades, se recurrió a diversos protocolos sanitarios y alternativas tecnológicas para llevar a cabo las actividades productivas, educativas y comerciales de manera más segura. En este sentido, el trabajo a distancia o teletrabajo aparece en este escenario como uno que está siendo adoptado por diversas instituciones, lo que para muchos trabajadores es adaptarse a nuevos modelos de trabajo que aún no están preparados en gran medida.

En este contexto, todo el personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana, Piura, han recurrido al trabajo remoto para el desempeño de sus actividades, atendiendo a los lineamientos formulados por el Ministerio de Educación, en el contexto de la emergencia sanitaria. Es allí donde el clima organizacional adquiere relevancia, puesto que el ambiente laboral en donde se gesten y fortalezcan las entidades puede representar a través del liderazgo, motivación y la reciprocidad las dimensiones que conduzcan a los trabajadores a comprometerse con su organización, contribuyendo al desempeño, fraternidad, integración, innovación y competitividad aun cuando sus funciones las realizan de forma remota.

En atención a la situación señalada se presenta este estudio respecto a la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, con la finalidad de establecer la relación que pueda presentarse entre las variables antes mencionadas, en el marco de la pandemia generada por la COVID-19, como ha sido el clima organizacional que los colaboradores perciben durante

el trabajo remoto, considerando el liderazgo, motivación y reciprocidad que han obtenido para el desempeño de sus funciones. Con base en lo planteado surge la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera influye el trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021?

El objetivo general del estudio consiste en determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021. Los objetivos específicos son: 1) Diagnosticar la situación actual del clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el presente momento de pandemia COVID-19, 2) Analizar las principales ventajas y desventajas del trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el presente momento de pandemia COVID-19 y 3) Diseño de plan estratégico del trabajo remoto del personal administrativo para un buen clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la covid-19..

Los principales antecedentes internacionales son los siguientes:

Culma, Londoño, Mejía y Tabares (2020) se propusieron identificar qué factores de la cultura organizacional tienen mayor prevalencia en el proceso de implementación masiva del teletrabajo. La investigación con alcance descriptivo a su vez realizó una reflexión e investigación documental precisando su contenido en el clima organización y el teletrabajo en tiempos de confinamiento social. Posteriormente, aplicaron una encuesta con escala de Likert a 25 empleados de distintas empresas de la Ciudad de Medellín que están o han estado en la modalidad de teletrabajo. Los resultados de la investigación muestran: la ausencia de entrenamiento y capacitación de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo; ausencia de acompañamiento en la modalidad, los trabajadores no poseen las herramientas requeridas para efectuar su labor, la mayoría de los encuestados califican positivamente la experiencia. Los autores concluyen recomendando a las organizaciones a exigir mayor atención al proceso del teletrabajo para que no se convierta en una carga física y cognitiva para los colaboradores.

Montenegro, Sánchez y Medina (2019) se plantearon como objetivo general implementar el régimen de teletrabajo como una opción de innovación para lograr la mejora de la productividad empresarial en el sector textil del Cantón Pelileo. La metodología usada se

basó en una investigación documental bibliográfica. Partiendo del análisis establecieron los resultados en cuatro fases: diagnóstico, planeación, implementación y evaluación. Durante la etapa de diagnóstico, obtuvieron como resultados: el insuficiente conocimiento en la dirección del teletrabajo y la falta de adiestramiento en el manejo de herramientas de conexión. En la fase de planeación destacaron la importancia de los directivos en la comprensión del uso de la modalidad de teletrabajo. En la fase de implantación involucraron la digitalización de documentos asociados al proceso de teletrabajo. En la fase de evaluación formularon tres indicadores: responsabilidades, aportaciones de los trabajadores y puestos de trabajo. Concluyeron que el rendimiento de los colaboradores mejoró en las organizaciones con la implementación del teletrabajo por causas motivacionales, el conocimiento de las labores que deben realizar, y la facilidad para la programación de las actividades diarias personales.

Acosta (2018) se planteó explorar el sistema de teletrabajo y su relación con la percepción de productividad por parte de los distintos colaboradores que integran una entidad del sector público colombiano. La tipología de la investigación fue cuantitativa y su alcance descriptivo. La muestra se conformó por 29 teletrabajadores, 5 líderes y familiares y 10 familiares a las que se le aplicaron cuatro cuestionarios. Los resultados mostraron una apreciación positiva de la productividad en la institución, los sujetos de estudios argumentaron que la productividad aumenta en correspondencia con los beneficios obtenidos por la modalidad de teletrabajo, el aprovechamiento del tiempo siendo un eje fundamental e influyente en la mejor calidad de vida del personal. Concluyó recomendando a los organismos del sector público cambios en su política de teletrabajo, teniendo presente la alternativa de una evolución del teletrabajo por demanda a una política de oferta. A su vez, recomienda a los trabajadores bajo esta modalidad plantearse una práctica de trabajo en un horario delimitado con las actividades laborales bien definidas.

Ardila (2015) tuvo propósito general determinar el efecto de la implementación del teletrabajo en base a los resultados de la gestión en el caso del PIC (Proceso Integral de Crédito) de una compañía financiera en Bogotá. El autor, sustentando en la metodología cualitativa y cuantitativa, hizo una comparación entre el trabajo convencional y el teletrabajo. La población se conformó por los empleados de la oficina del PIC de una entidad del sector financiero de Bogotá que, trabajan bajo la modalidad de teletrabajo.

Aplicó un cuestionario donde demostró que con la implementación del teletrabajo se obtuvo un impacto positivo en el logro de las metas organizacionales pues se optimizan los recursos, se logra mayor productividad, mayor eficiencia y disminuye el ausentismo en la administración de la organización. En las conclusiones recomienda evaluar el impacto del teletrabajo en otras actividades, así como hacer seguimiento aplicando los indicadores adecuados.

Los antecedentes más relevantes en el contexto nacional son los siguientes:

Bahamondes y Ballón (2021) consideraron como objetivo analizar el impacto económico laboral de la implantación del teletrabajo desde una visión prospectiva post coyuntura sanitaria 2020. Realizaron la investigación con un diseño transaccional a su vez compilaron referentes teóricos e históricos sobre los factores d relacionados a las nuevas tendencias laborales y tecnológicas ante la contingencia de la pandemia durante el año 2020. En el acopio de la información utilizaron fichas de revisión documental. Del análisis de los resultados señalaron que, ante la incertidumbre, el futuro del trabajo debe orientarse a la productividad del trabajo a través de la tecnología y la oportunidad de hacerlo remoto tal como se ha venido demostrando su viabilidad tanto a nivel nacional como a nivel mundial. Concluyeron con un llamado de atención al mundo organizacional hacia un cambio de visión que reconozca las potencialidades de esta modalidad. Finalizaron refiriendo que los Estados deben considerar políticas que integren el teletrabajo en la gestión pública.

Fernández (2020) se propuso como objetivo general determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño del personal administrativo. Empleó el diseño correlacional transversal. La población, la conformaron los miembros de la empresa y la muestra quedó integrada por 40 trabajadores que representan al personal administrativo. Diseñó una encuesta y un cuestionario como instrumento, que contó con 46 preguntas. Los hallazgos de la investigación expresaron que el 65% del personal del área de administración posee un nivel de rendimiento medio y el 87,5% tiene un desempeño laboral medio. De la misma forma, mostraron una relación positiva moderada entre el trabajo remoto y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.492. El autor concluyó recomendando a todos los agentes económicos la implementación del trabajo remoto dado que se demostró su aplicación y sus efectos positivos.

Delgado (2020) realizó una investigación sobre el trabajo remoto a nivel nacional en el marco de la pandemia por la COVID-19. Consideró como propósito analizar la evolución y el contexto actual del trabajo remoto en Perú en tiempos de COVID-19. En su análisis llegó a la definición del trabajo remoto en atención a las normas relacionadas con la prestación de servicios subordinada a la presencia física del trabajador en su domicilio, manejando cualquier medio o mecanismo tales como internet, telefonía u otros no tecnológicos o informáticos. Asimismo, señalan que la particularidad del teletrabajo se incluyó en la legislación desde el año 2015 y la del trabajo remoto surgió en la normativa del año 2020 por emergencia sanitaria generado por la COVID-19. En sus conclusiones, reflexiona sobre la eficacia de la implementación de la medida en el sector privado y público para aminorar el impacto negativo en las relaciones trabajo en el marco de la crisis sanitaria por la COVID-19.

Muro, Alegría del Pozo y Cortegana (2016) consideraron como objetivo demostrar el efecto positivo del teletrabajo en la productividad de una organización. Emplearon el diseño no experimental y transversal y, como técnica, aplicaron la encuesta y entrevista. Emplearon el diseño no experimental. La encuesta fue aplicada a los alumnos que siguen la modalidad *blended*. La población estuvo representada por los 40.000 estudiantes inscritos y cuya muestra se conformó por 288 estudiantes a los cuales se les aplicó el cuestionario. Demostró con sus hallazgos que la implementación del sistema *blended* crea productividad y el estándar de calidad es visto entre regular y bueno por los encuestados. En la conclusión resaltan la productividad y mejoras logradas por la universidad en la calidad de la enseñanza con el plan elaborado para el teletrabajo.

Los principales antecedentes en el contexto local son los siguientes:

Puerta (2021) consideró establecer la relación entre el estilo de liderazgo directivo y el clima organizacional en un colegio. La metodología se sustentó en una investigación con alcance correlacional. Tomó como población y muestra a 20 docentes de la institución a los que les aplicó un cuestionario. En sus resultados demuestra que prevalece el liderazgo de transformación y la dimensión menos aplicada de esta es la que se enfoca en la productividad y el rendimiento. Concluyeron que se registra una correlación moderada entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional, dado que obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,491.

Salazar (2021) consideró como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes. La metodología empleada fue de tipo descriptivo-correlacional. Tomó como muestra a 17 docentes de la institución. Se aplicó una encuesta. Entre sus hallazgos destacan: percepción de un buen clima organizacional (64,7 % de los docentes); excelente desempeño laboral (52,9 % de los encuestados) muy deficiente (5,9%). Obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman 0,26. Concluye que existe una correlación positiva baja de las variables de estudio.

Delgado (2019) se planteó como objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes nombrados de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El alcance de la investigación fue correlacional. La población se conformó por 95 docentes. Se utilizó un cuestionario que arrojó como resultado que, los niveles de clima organizacional y clima laboral se ubican en la categoría de regular a bueno por lo que concluyen que, a medida que se mejoren las condiciones del clima laboral, el desempeño laboral de los empleados de la institución será mucho mejor. Concluyó indicando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Conforme las condiciones del clima organizacional sean las mejores en sus diferentes dimensiones, los colaboradores tendrán un mejor desempeño laboral.

Se planteó la siguiente hipótesis general: el trabajo remoto del personal administrativo tiene influencia en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la COVID-19.

Para responder a los objetivos de la investigación, se planteó una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Asimismo, el tipo de estudio fue aplicado y se contó con un diseño no experimental. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario en escala de Likert, que fue aplicado a 153 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera en el 2021. El procesamiento de los datos se realizó con el uso de Excel y SPSS 26.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población y muestra

Población

Según Hernández y Mendoza (2018), la población es el grupo de todos los casos que presentan características específicas. La población que conformó la investigación fue finita y estuvo constituida por el personal administrativo de las diferentes áreas de la Universidad Nacional de Frontera, que suma en total 254 personas.

Tabla 1.

Población - Personal Administrativo

DIRECCIÓN	TOTAL, DE COLABORADORES POR NIVEL
Asamblea Universitaria	6
Consejo Universitario	18
Rectorado	22
Dirección de Gestión Administrativa	43
Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	6
Asesoría Jurídica	5
Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	3
Oficina Gestión de la Calidad Académica	5
Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	2
Vicerrectorado Académico	33
Vicerrectorado de la Investigación	42
Centros	11
Facultades	23
Personal de Apoyo y Otros	35
TOTAL	254

Muestra

La muestra viene a ser una parte de la población o universo del cual se van a recolectar datos, los cuales deben estar bien definidos y delimitados, y deben representar a la de la población. (Hernández et al., 2014, p.173).

Se usó la siguiente fórmula para calcular la muestra:

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

Donde:

n = tamaño de muestra buscado

Z = Nivel de confianza deseado 95% (1.96)

p = Proporción de éxito: 50%

q = Proporción de fracaso: 50%

e = margen de error: 5%

N = 254 trabajadores administrativos (población de estudio)

Reemplazando:

$$n = \frac{254 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(254 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$
$$n = 153.14$$

n = 153 trabajadores administrativos a encuestar.

La muestra de estudio correspondió a un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, ya que permitió que todo el personal administrativo posea la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra.

2.2. Variables de estudio

Variable independiente: Trabajo remoto

Con base en el Decreto Supremo de Urgencia N° 010-2020, publicado el 23 de marzo de 2020, se entiende por trabajo a distancia la prestación de servicios dependiendo de si los empleados se encuentran físicamente presentes en su domicilio o en el área de cuarentena nacional a través de cualquier medio que les permita desempeñar sus funciones fuera del lugar de trabajo. El reglamento establece que el trabajo a distancia no puede realizarse únicamente mediante el uso de computadoras, telecomunicaciones o medios similares, y que se aplica a todos los trabajos que no es necesario la presencia física de los empleados en el lugar de trabajo. Asimismo, el decreto antes mencionado establece como obligaciones del empleador y el trabajador las siguientes:

Obligaciones del empleador en el trabajo remoto:

- Permanencia del vínculo laboral con el sueldo y todas las condiciones económicas a excepción de las relacionadas con la asistencia al puesto de trabajo.
- Mantener informado al empleado sobre las medidas de bioseguridad que deben

guardarse durante el trabajo remoto.

- Comunicar al colaborador a través de un documento físico o digital sobre las medidas de cambio del lugar de trabajo al trabajo remoto.

Obligaciones del colaborador:

- Acatar la normativa vigente relacionada con protección y confidencialidad de los datos del empleador.
- Cumplir las medidas de bioseguridad notificadas por el empleador.
- Mantenerse disponible en el horario laboral a fin de coordinar las actividades.

Variable dependiente: Clima organizacional

De acuerdo con Sandoval (2004), el clima organizacional es el entorno laboral que perciben los integrantes de una organización. Incluye factores importantes como la motivación, el estilo de liderazgo, las recompensas y la comunicación, que influyen directamente en las prácticas y el desenvolvimiento de los colaboradores. En ese orden de ideas, el clima organizacional es evidente en las interrelaciones personales y laborales que se desarrollan en el lugar de trabajo.

Según De Iglesias y Torre (2018), Sandoval (2004) y Chiavenato (2000), se pueden resumir como áreas críticas del clima organizacional:

- Liderazgo: atribuir en el comportamiento de otras personas, que un individuo usa para buscar de manera efectiva y eficiente objetivos predeterminados a través de la capacidad de dirigir.
- Motivación: son las reacciones y actitudes naturales de las personas. Es la base del desempeño organizacional y promueve su bienestar.
- Reciprocidad: satisfaciendo las expectativas mutuas tanto del empleado como de la organización.
- Participación: se entiende como la actuación de los trabajadores en sus labores en la organización.

Estas áreas críticas, a su vez, pueden clasificarse en comportamiento organizacional, que implica relaciones interpersonales y de trabajo, motivación y comunicación; estructura organizacional, que involucra estímulo al desarrollo organizacional y

funcionamiento y condiciones de trabajo; y estilos de dirección, que incluyen categorías como trabajo en equipo, solución de conflictos y liderazgo (Segredo, 2014).

2.3. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

En función al propósito que se persiguió, el tipo de estudio fue básica - descriptiva. El propósito del estudio es crear conocimiento con incidencia directa tanto en la sociedad como en las organizaciones del sector productivo (Lozada, 2014). En este estudio se tuvo su aplicación en una institución educativa a la que se le pueden recomendar acciones específicas en este contexto sanitario.

Nivel de la investigación

Tras reevaluar el planteamiento de la situación problemática verificando las fuentes literarias y el investigador la mantiene, cambia o ajusta, el procedimiento posterior en un enfoque cuantitativo es observar la repercusión que la investigación tendrá (Hernández y Mendoza, 2017). En este sentido, en cuanto a su nivel fue correlacional, donde se procuró la asociación de variables o hechos, conceptos y fenómenos. Asimismo, mide las variables y su grado de vinculación en términos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018). Respecto a la presente investigación, se planteó como objetivo establecer la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la COVID-19.

Diseño de la investigación

Considerando el alcance de la investigación, se aplicó el diseño no experimental, en el cual las variables de estudio no se someten a manipulación. A su vez, fue transversal descriptiva, ya que se indaga acerca de la situación actual de las características y una o más variables de la población de estudio en un único momento (Hernández y Mendoza, 2018). En esta investigación, el momento lo constituye la situación sanitaria por la COVID-19 con relación al clima organizacional en la institución educativa mencionada.

Enfoque de la investigación

De acuerdo al tipo de recolección de datos, la investigación fue cuantitativa. Estos estudios comienzan con un problema, se aplican variables, se aplica un método, se recopilan datos para cuantificar resultados, tabular e interpretar para sacar conclusiones, aplicando la estadística descriptiva e inferencial” (Carhuanco *et al.*, 2019, p. 13). La investigación desarrollada recolectó información de las variables y se midió su frecuencia, así como la relación entre las mismas.

Método Deductivo

El método constituye un proceso ordenado y la sistematización de actividades, técnicas y acciones planteadas para obtener una meta (Pimienta, 2017). Si el camino a seguir implica estructurar razonamientos mediante los que se infieren u obtienen conclusiones, se está en presencia del método deductivo, el cual se empleó en esta investigación. Las fases de la investigación se realizaron de forma sistemática iniciando con el problema, continuando con los referentes teóricos y la operacionalización de variables hasta la aplicación del instrumento para la discusión de los resultados.

La aplicación de este método permitió el logro del objetivo general, el cual fue determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto especificado, aplicando un cuestionario a 153 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Frontera.

2.4. Técnicas

Se empleó la encuesta, que según Arias (2012) es una técnica que busca recopilar datos que proporciona un conjunto o muestra de actores sociales respecto a sí mismos, acerca de un tema en particular. Para obtener la información de las variables clima organizacional y trabajo remoto se acudió a la población participante del estudio de la Universidad Nacional de la Frontera, a fin de aplicar el instrumento respectivo.

2.5. Instrumento

Se realizó un cuestionario con escala de actitudes de Likert. Estas son entendidas como una organización de creencias o valoraciones que influyen favorable o desfavorablemente hacia algo o alguien, con base en los distintos grados o la intensidad inherente a cada modo (Cohen y Gómez, 2019). En esta investigación interesaba conocer la actitud hacia el trabajo remoto del personal administrativo y el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, para con la información obtenida relacionar las variables de estudio.

2.6. Análisis de los datos

Ordenamiento y clasificación

En esta etapa se clasificaron en tablas los datos recogidos de la población para procesarlos con el propósito de obtener los resultados para analizarlos según el propósito la investigación (Bernal, 2006).

Procesamiento computarizado

El procesamiento se ejecutó aplicando herramientas estadísticas de los programas Excel y SPSS 26 para proporcionar las medidas y los coeficientes requeridos.

Análisis estadístico

Para lograrlo se empleó ante todo la estadística descriptiva utilizando distribuciones de frecuencias representaciones gráficas. Posteriormente, se aplicó la estadística inferencial. Para medir la correlación se aplicó el coeficiente de correlación Inferencial Rho de Spearman, el cual se aplica para medidas ordinales (Hernández y Mendoza, 2018).

Como prueba de normalidad se dio uso a la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra estuvo constituida por más de 50 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera. El procesamiento, tabulación y obtención de las medidas se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas en los programas Excel y SPSS 26.

III. RESULTADOS

En esta parte de la tesis se manifiestan los hallazgos y conclusiones relacionadas con el problema de investigación, los objetivos planteados y las preguntas elaboradas en base al marco teórico de este trabajo de investigación. En este sentido, se detallan resultados descriptivos y análisis inferencial, relacionados con pruebas de normalidad e hipótesis que permiten determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021.

3.1. Análisis descriptivo

Variable clima organizacional

Objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual del clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el presente momento de pandemia COVID-19.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	25	16,3	16,3	16,3
	Alto	128	83,7	83,7	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Se aprecia en la tabla 2, la variable Clima organizacional de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario realizado al personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera, se encontró en un nivel alto de aceptabilidad, dado que según el 83,70% de los encuestados destacan respuestas positivas que demuestran un ambiente laboral sano y estable de la organización. Por otro lado, el 16,30% señaló que se encuentra en un nivel medio, es decir que, para este porcentaje de encuestados, el clima organizacional es aceptable.

Dimensiones de la variable Clima organizacional

Dimensión: Comportamiento organizacional

Tabla 3.

Distribución de frecuencias de la dimensión comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	44	28,8	28,8	28,8
	Alto	109	71,2	71,2	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Se puede evidenciar en la tabla 3, la dimensión comportamiento organizacional cuyos factores estudiados corresponden a motivación, comunicación y relaciones interpersonales; de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario realizado al personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera, se encontró en un nivel alto de aceptabilidad, según el 71,20% de los cuestionados. De igual manera, el 28,80% manifestó que se establecen en un nivel medio, siendo este su percepción aceptable.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la dimensión estructura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	36	23,5	23,5	23,5
	Alto	117	76,5	76,5	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 4, la dimensión estructura organizacional cuyos factores estudiados corresponden a funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional; de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario realizado al personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera, se encontró en un nivel alto de aceptabilidad, según el 76,50% de los cuestionados. En cambio, el 23,50% manifestó que se establecen en un nivel medio, es decir consideran que es aceptable.

Tabla 5.*Distribución de frecuencias de la dimensión estilos de dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	29	19,0	19,0	19,0
	Alto	124	81,0	81,0	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Se verifica en la tabla 5, la dimensión estilos de dirección cuyos factores estudiados corresponden a liderazgo, participación, solución de conflictos, trabajo en equipo; de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario realizado al personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera, se encontró en un nivel alto de aceptabilidad, según el 81% de los cuestionados. Por el contrario, el 19% manifestó que se establecen en un nivel medio.

Variable trabajo remoto**Tabla 6.***Distribución de frecuencias de la variable Trabajo remoto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	18	11,8	11,8	11,8
	Alto	135	88,2	88,2	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Se puede verificar en la tabla 6, la variable Trabajo remoto cuyas dimensiones son las obligaciones del empleador en el trabajo remoto y las obligaciones del colaborador, los resultados obtenidos manifiestan que el personal administrativo en general se encuentran conformes con los compromisos y obligaciones asumidas tanto del empleador y de igual manera en su papel de colaboradores, teniendo un nivel alto de aceptación, según el 88,20%. Del mismo modo, el 11,80% manifestó que se establecen en un nivel medio.

Objetivo específico 2: Analizar las principales ventajas y desventajas del trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el presente momento de pandemia COVID-19.

De acuerdo con el Decreto Supremo de Urgencia N° 010-2020, publicado el 23 de marzo de 2020, el trabajo remoto significa la prestación de servicios que no están sujetos a la presencia física del del colaborador o colaboradora, es decir sus actividades serán desarrolladas en su hogar o espacio de aislamiento domiciliario, a través de una herramienta que le permita cumplir con sus funciones laborales fuera del lugar de trabajo. La norma resalta que el trabajo remoto se puede realizar no solo con el empleo de telecomunicaciones, de medios informáticos o análogos, así mismo se expande a todo tipo de trabajo que no sea necesario que el trabajador se encuentra de manera física en su centro laboral. Seguidamente, se muestran las primordiales ventajas y desventajas del trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el actual momento de pandemia COVID-19.

Figura 1.

Ventajas y desventajas del trabajo remoto por parte de los encuestados



Tal como se evidencia en la Figura 1, las desventajas fueron las siguientes:

- *Deterioro de las relaciones y aislamiento laboral:* se pudo evidenciar que, entre los miembros del personal administrativo, las relaciones con sus compañeros de trabajo en la Universidad Nacional de Frontera han tenido como consecuencia un deterioro debido a la distancia y falta de contacto.
- *Interferencias en el proceso de comunicación:* se apreciaron algunas interferencias de comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera, ya que como el contacto es virtual principalmente, aspectos tales como la intensidad, el tono, y la comunicación no verbal no se encuentran tan evidentes.
- *Estancamiento laboral:* el personal percibió que en el marco de la COVID-19 se ha generado una paralización en sus labores debido a que no se han podido iniciar en el desarrollo de nuevas funciones ni lograr ampliar sus competencias, lo cual afecta sus niveles de motivación laboral.

Por otra parte, las ventajas fueron:

- *Flexibilidad:* para los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera, el teletrabajo representó la vía para dar continuidad tanto con las funciones medulares de la universidad como a las labores de administrativas desempeñadas por estos.
- *Mayor productividad:* de acuerdo con la experiencia de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera, el teletrabajo tuvo gran aceptación por los buenos resultados que ha tenido desde la perspectiva de la productividad.
- *Conciliación:* el teletrabajo ha permitido que los administrativos de la Universidad Nacional de Frontera descubran nuevos horizontes y le permita una organización mayor entre el trabajo y la vida en el hogar.
- *Ahorro de costos:* el teletrabajo ha permitido ahorro en costos fijos a la Universidad Nacional de Frontera y también redujo los gastos de transporte de sus trabajadores.
- *Perspectiva global:* en la Universidad Nacional de Frontera, el trabajo remoto llegó para quedarse, por lo que debe entenderse completamente.

3.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Es una prueba de bondad de ajuste que permite medir la correspondencia entre la distribución de un conjunto de datos y la distribución normal. Su propósito es mostrar si el material de investigación proviene de una población normalmente distribuida, es decir verifica si las observaciones podrían razonablemente proceder de una distribución normal.

Para la prueba de bondad de ajuste, se responde a la interrogante: ¿la distribución (empírica) de la muestra coincide con la distribución (teórica) de la población? En este caso, la hipótesis nula (H0) muestra que la distribución empírica de las variables estudiadas: clima organizacional y trabajo remoto en la Universidad Nacional de Frontera es similar a la teórica (la hipótesis nula es la que no focaliza) (ser rechazado). En cambio, la hipótesis alternativa (H1) indica que la distribución de frecuencias observada en las variables de investigación no coincide con la distribución teórica (mal ajuste). De esta manera, para contrastar la hipótesis, si las variables de estudio presentan parámetros de valores normales, se aplicó la prueba de Kolmogorov (más de 50 observaciones). La Tabla 6 muestra un p-valor de <0.05 para las variables clima organizacional y teletrabajo, rechazando así la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal. En ese marco, se utiliza una prueba no paramétrica denominada Rho de Spearman para medir la relación o interdependencia entre variables.

Tabla 7.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo remoto	,120	153	,000
<i>Dimensión compromisos u obligaciones del empleador</i>	,148	153	,000
<i>Dimensión compromisos u obligaciones del trabajador</i>	,199	153	,000
Clima Organizacional	,082	153	,013
<i>Dimensión Comportamiento Organizacional</i>	,096	153	,002
<i>Dimensión Estructura Organizacional</i>	,146	153	,000
<i>Dimensión Estilos de dirección</i>	,106	153	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 8.

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	“Correlación negativa perfecta”
-0.76 a -0.90	“Correlación negativa muy fuerte”
-0.51 a -0.75	“Correlación negativa considerable”
-0.11 a -0.50	“Correlación negativa media”
-0.01 a -0.10	“Correlación negativa débil”
0.00	“No existe correlación”
+0.01 a +0.10	“Correlación positiva débil”
+0.11 a +0.50	“Correlación positiva media”
+0.51 a +0.75	“Correlación positiva considerable”
+0.76 a +0.90	“Correlación positiva muy fuerte”
+0.91 a +1.00	“Correlación positiva perfecta”

Nota. Hernández et al. (2014).

Contrastación de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021.

Prueba de Hipótesis General

H₀: El trabajo remoto del personal administrativo no tiene influencia en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021.

H₁: El trabajo remoto del personal administrativo tiene influencia en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021.

Figura 2.

Fases del Diseño de Plan Estratégico



FASE I. – DIAGNÓSTICO (Análisis del entorno institucional Fortalezas y Limitaciones)

Nos encontramos sobre los efectos de la era de la información en todos los ámbitos de la sociedad. Estamos ante una era de desarrollo tecnológico y de telecomunicaciones sin precedentes en el desarrollo humano. Esto nos ha transformado rápida y rápidamente en un ámbito social dependiente de la tecnología. Según autores y expertos, el uso regular de los medios informáticos y las telecomunicaciones es un requisito muy importante en el trabajo y la vida privada.

Esta revolución tecnológica, vivida por todas las organizaciones del mundo, ha hecho que el país se replantee su papel ante la coyuntura del Covid 19. El aporte más importante de esta era se basa en que sirvió como herramienta para que los entes estatales continúen con sus funciones, de manera virtual, con muchos colaboradores trabajando de manera remota y cumpliendo supuesto de que “lo que importa es la función y las actividades realizadas para la organización, no el lugar o lugar donde se desarrollan los procesos, por lo que, se ha demostrado que la distancia no ha sido un obstáculo para cumplir las funciones como empleados y cumplir metas y objetivos como empleadores. Esto, a su vez, ha llevado a las instituciones a cuestionar los fundamentos teóricos y paradigmas tradicionales sobre los que han operado durante tantos años.

El gobierno nacional y sus instituciones no están exentas de la influencia o impacto de la tecnología y las telecomunicaciones. La incorporación de dichos adelantos a medida que en el año 2020 se desencadenó el aislamiento del personal administrativo estatal, causado por el impacto de la pandemia, llevaron a que a nivel mundial se

utilice a gran escala la tecnología y no se trata de meros esfuerzos de "modernización", sino de una transformación completa que promueva la transformación de los procesos burocráticos y las estructuras organizacionales tradicionales. También, como alternativa, crear nuevas e innovadoras formas de trabajo que rompan con los esquemas y paradigmas que han prevalecido en la gestión pública durante años.

La Universidad Nacional de Frontera, como otras entidades del Gobierno Nacional, en los últimos años ha experimentado cambios tecnológicos sin precedentes en su historia. Con una visión futurista y en el marco de las ventajas del desarrollo tecnológico, tenemos la tarea de desarrollar e implementar proyectos innovadores que beneficien al sector público y por ende a los servidores públicos.

En línea con su desarrollo tecnológico e innovador, y por las causales derivadas por el aislamiento generado a raíz del COVID-19, en estos últimos años la Universidad nacional de Frontera adoptó la modalidad de trabajo remoto, que basado en la investigación se determina su factibilidad y beneficios, y para lograr que los empleados lo entiendan, experimenten y conozcan. En las encuestas realizadas entre el personal de la unidad, en general mostraron que las experiencias del personal son muy positivas. Además, han mostrado resultados muy halagadores y alentadores en cuanto a los beneficios laborales e individuales de este tipo de trabajo.

FASE 2 – HORIZONTE (Definición de metas y objetivos)

OBJETIVO 1: Implementar el formato de teletrabajo para aumentar la productividad con los recursos disponibles para la organización. Para ello, se establecen los siguientes criterios:

Criterio 1: Disminuir el ausentismo en el centro de labores.

Criterio 2: Mejorar la distribución de carga laboral y el desempeño de las labores realizadas.

Criterio 3: Incentivar los administrativos para lograr un mejor desempeño de sus funciones.

Criterio 4: Motivar la mejora en la comunicación y el inter relacionamiento entre la alta dirección y los administrados, como consecuencia del trabajo remoto.

OBJETIVO 2: Abastecer a los trabajadores facilidades para el libre desarrollo de estrategias a favor de la entidad.

Criterio 1: Aceptar que el colaborador pueda establecer y controlar su agenda de trabajo diario.

Criterio 2: Fomentar iniciativas del trabajador para incorporar nuevas prácticas beneficiosas dentro del ámbito del teletrabajo a favor de la entidad y dejando los procedimientos tradicionales establecidos.

Criterio 3: Promocionar la eficiencia del trabajador con el uso de tecnologías nuevas.

OBJETIVO 3: Coadyuvar a mejorar el estilo de vida todo trabajador en su ámbito familiar y laboral.

Criterio 1: Conseguir que los trabajadores establezcan un balance entre sus responsabilidades laborales y familiares.

Criterio 2: Desarrollar la confianza y la autoestima de los trabajadores.

Criterio 3: Realizar una valuación de las ventajas del trabajo remoto y su grado de satisfacción de los trabajadores.

Criterio 4: Minimizar el tiempo utilizado en el traslado del trabajador desde su domicilio hasta el lugar de trabajo, asimismo en apoyo a su factor económico por gastos en pasajes.

OBJETIVO 4: Garantizar la protección y preservación del entorno ambiental y la calidad de vida de la sociedad.

Criterio 1: Disminuir significativamente la congestión vehicular en horas punta de los días laborales.

Criterio 2: Minimizar el uso de combustible, de igual manera el parque automotor.

Criterio 3: Acrecentar la participación y contribución de trabajadores dentro de la comunidad.

Criterio 4: Optimizar la calidad de vida de los trabajadores al minimizar los ambientes de estrés, tensión, como efecto de las congestiones de tráfico, etc.

OBJETIVO 5. Economizar los gastos adicionales en acondicionamiento de espacios laborales (oficina) y otros gastos operacionales.

Criterio 1: Aprovechar al máximo los espacios disponibles, como resultado de la implementación del trabajo remoto.

Criterio 2: Obtener ingresos económicos por la reducción de gastos operacionales, tales como: útiles de escritorio, materiales, electricidad, internet, teléfono, etc.

FASE 3 – FORMULACIÓN (Implementación de Alternativas viables)

Un empleado que aprovecha una nueva forma de trabajo, llamada trabajo remoto generalmente mejora su calidad de vida. Esta modalidad permite al empleado realizar sus tareas desde diversas áreas de trabajo no tradicionales, como por ejemplo desde su casa. Esto, a su vez, tiene muchos efectos positivos en el empleado. Algunos de estas alternativas viables incluyen:

- Más discreción en la creación y gestión de su horario de trabajo.
- Incrementa el uso de los recursos tecnológicos, aumenta el número y calidad de las implementaciones y el cumplimiento de las tareas a realizar.
- Minimice las interrupciones durante el horario laboral.
- Crear un mejor equilibrio entre el trabajo y la familia.
- Minimizar el tiempo y los gastos diarios asociados con el traslado de un empleado de su casa al trabajo y viceversa.
- Incrementar la presencia de los trabajadores en eventos en la sociedad.
- Promover la conciencia ambiental, protegiendo y conservando el medio ambiente y la población en general.
- Mejorar la calidad de vida del trabajador al reducir su exposición a la tensión y el estrés que genera la congestión vehicular, con estrictos horarios de ingreso, salida, almuerzo, etc.

FASE 4 – SEGUIMIENTO Y CONTROL

Una vez concluida la etapa de puesta a prueba del Diseño de Plan Estratégico del trabajo remoto del personal administrativo para un buen clima organizacional de la universidad nacional de frontera en el contexto de la covid-19, los resultados serán evaluados a nivel general para determinar si esta opción de teletrabajo sería práctica y beneficiosa para la unidad y los empleados. Si se determina que la opción mencionada sería útil para la comunidad y los servidores públicos, se formalizará y se promoverá la opción de trabajo remoto de manera gradual, aun con el levantamiento de las medidas de protección dictadas a raíz de la Covid 19.

IV. DISCUSIÓN

Esta sección presenta y define los resultados hallados y contiene una discusión de los resultados logrados para cada uno de los objetivos trazados y una comparación de los mismos, de cara a los hallazgos de otros investigadores.

La finalidad principal de esta tesis es determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021. En esta secuencia, cabe indicar que los resultados hallados muestran que la hipótesis general es correcta. En este sentido, existe evidencia sustancial de que existe una correlación positiva considerable entre el trabajo remoto del personal administrativo y el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021, con un coeficiente de correlación entre ambas variables de 0,551, puesto que el p-valor es menor al nivel de significancia de 0,05; en tal sentido, existe una correlación positiva considerable entre estas dos variables. Lo encontrado en esta tesis se relaciona con los hallazgos de Fernández (2020), quien determinó la influencia del trabajo remoto en el desempeño del personal administrativo y obtuvo como resultado una relación positiva moderada entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.492, recomendando a todos los agentes económicos la implementación del trabajo remoto dado que demostró sus efectos positivos.

Respecto al objetivo específico 01, que era diagnosticar la situación actual del clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el presente momento de pandemia COVID-19, se encontró que la variable clima organizacional, referida al ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estilo de liderazgo, estructura, comunicación, recompensas y motivación que ejercen predominio en el comportamiento y desempeño de los individuos (Sandoval, 2004), se encontró en un nivel alto, según el 83,70% de los encuestados. Asimismo, la dimensión comportamiento organizacional, que implica relaciones interpersonales y de trabajo, motivación y comunicación (Segredo, 2014), se encontró en un alto nivel, según el 71,20% de los encuestados. Del mismo modo, la dimensión estructura organizacional, que involucra el estímulo al desarrollo organizacional y funcionamiento y condiciones de trabajo (Segredo, 2014), se encontró en un alto nivel, según el 76,50% de los encuestados. La dimensión estilos

de dirección, que incluye categorías como liderazgo, trabajo en equipo, solución de conflictos y trabajo en equipo (Segredo, 2014), se encontró en un nivel elevado, según el 81% de los encuestados. Estando muy relacionada con los resultados del estudio de Ardila (2015), que concluyó que con la implementación del teletrabajo se obtuvo un impacto positivo en el logro de las metas organizacionales, pues se optimizan los recursos, se logra mayor productividad, mayor eficiencia y disminuye el ausentismo en la administración de la organización. Asimismo, cabe contrastar tales hallazgos con los de Delgado (2019), quien se planteó como objetivo general la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes nombrados de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y concluyó que, a medida que se mejoren las condiciones del clima laboral, mejor será el desenvolvimiento laboral de los empleados de la institución. Conforme las condiciones del clima organizacional sean las mejores en sus diferentes dimensiones, los colaboradores tendrán un mejor desempeño laboral.

El objetivo específico 02 fue analizar las principales ventajas y desventajas del trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el presente momento de pandemia COVID-19. En este contexto, el estudio demostró que, según el Decreto Supremo de Urgencia N° 010-2020, el trabajo remoto significa prestar servicios de manera subordinada del colaborador o colaboradora desde su domicilio o espacio de aislamiento domiciliario, a través de cualquier herramienta que le permita cumplir con sus funciones laborales fuera del lugar de trabajo. Entre las principales ventajas del trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el actual momento de pandemia COVID-19 se evidenciaron aspectos tales como: flexibilidad, ya que el teletrabajo representó la vía para dar continuidad tanto a las funciones medulares de la universidad como a las labores de administrativas desempeñadas por sus colaboradores; y mayor productividad, pues permite descubrir nuevos horizontes y una organización mayor entre el trabajo y la vida en el hogar, ahorro de costos y perspectiva global. No obstante, algunas desventajas fueron las siguientes: deterioro de las relaciones y aislamiento laboral, interferencias en el proceso de comunicación, estancamiento laboral, entre otras.

Estos resultados, específicamente los relacionados con las ventajas del trabajo remoto, guardan relación con lo hallado por Muro et al. (2016), quienes demostraron el efecto

positivo del teletrabajo en la productividad de una organización. Los autores confirmaron con sus hallazgos que la implementación del sistema *blended* crea productividad y el estándar de calidad es visto entre regular y bueno por los encuestados. En la conclusión resaltan la productividad y mejoras logradas por la universidad en la calidad de la enseñanza con el plan elaborado para el teletrabajo.

En este mismo orden, los resultados se relacionan con los hallazgos de Montenegro et al. (2019), quienes implementaron el régimen de teletrabajo como una opción de innovación para lograr una mejor productividad empresarial en el sector textil del Cantón Pelileo. Concluyeron que el rendimiento de los colaboradores mejoró en las organizaciones con la implementación del teletrabajo por causas motivacionales, el conocimiento de las labores que deben realizar y la facilidad para la programación de las actividades diarias personales.

De igual manera, se relaciona con los hallazgos de Culma et al. (2020), quienes se propusieron identificar qué factores de la cultura organizacional tienen mayor prevalencia en el proceso de implementación masiva del teletrabajo. Sus resultados mostraron que los principales factores son la ausencia de entrenamiento y capacitación de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo; ausencia de acompañamiento en la modalidad; los trabajadores no poseen las herramientas requeridas para efectuar su labor; y la mayoría de los encuestados califican positivamente la experiencia.

El objetivo específico 03 fue Diseñar un plan estratégico del trabajo remoto del personal administrativo para un buen clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la covid-19. En este sentido, este instrumento que se plantea puede ser implementado por la Universidad Nacional de Frontera, con la finalidad que los compromisos u obligaciones del empleador con el personal administrativo y el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la COVID-19 y superado la misma, logre beneficiar tanto a la Entidad como al trabajador público.

En contraste, cabe mencionar los hallazgos de Bahamondes y Ballón (2021), quienes señalaron que, ante la incertidumbre, el futuro del trabajo debe orientarse a la productividad laboral a través de la tecnología y la oportunidad de hacerlo remoto tal como se ha venido demostrando su viabilidad tanto a nivel nacional como a nivel

mundial. Concluyeron con un llamado de atención al mundo organizacional hacia un cambio de visión que reconozca las potencialidades de esta modalidad. Finalizaron refiriendo que los Estados deben considerar políticas que integren el teletrabajo en la gestión pública.

Por otra parte, se relaciona con los hallazgos de Acosta (2018), quien se planteó explorar el sistema de teletrabajo y su relación con la percepción de productividad por parte de los distintos colaboradores que integran una entidad del sector público colombiano. Concluyó que existe una apreciación positiva de la productividad en la institución. Los sujetos de estudio argumentaron que la productividad aumenta en correspondencia con los beneficios obtenidos por la modalidad de teletrabajo, el aprovechamiento del tiempo es un factor esencial e influyente en la mejor calidad de vida del personal.

En conclusión, se puede afirmar que los resultados logrados en esta tesis tienen relación con las bases teóricas, pues, según el Decreto Supremo de Urgencia N° 010-2020, publicado el 23 de marzo de 2020, el trabajo remoto significa la prestación de servicios subordinada a la presencia física del colaborador o colaboradora en su domicilio o espacio de aislamiento domiciliario, a través de cualquier herramienta que le permita cumplir con sus funciones laborales fuera del lugar de trabajo. Asimismo, de acuerdo con Sandoval (2004), el clima organizacional es el entorno laboral que perciben los integrantes de una organización. Incluye factores importantes como la comunicación, el estilo de liderazgo, las recompensas y la motivación, que influyen directamente en las prácticas y el desenvolvimiento de los colaboradores.

También es importante agregar que si bien se encontró una relación significativa entre las variables, los cuestionarios utilizados se basan en la autopercepción de los trabajadores administrativos de la organización, por lo que es necesario investigación con un enfoque cuantitativo exploratorio, experimental o cuasi-experimental, los estudios aplicados estratégicamente comparan grupos antes y después de la implementación de una experiencia de trabajo remoto y consideran a otros colaboradores de otros departamentos de la universidad.

V. CONCLUSIONES

1. En concordancia con el propósito general del estudio, se encontró que existe evidencia sustancial de que existe correlación positiva considerable entre el trabajo remoto del personal administrativo y el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021, con un coeficiente de correlación entre ambas variables de 0,551, puesto que el p-valor es menor al nivel de significancia de 0,05.
2. Respecto al objetivo específico 01, se encontró que la variable clima organizacional, referida al ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas que ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos (Sandoval, 2004), se encontró en un nivel alto, según el 83,70% de los encuestados. De igual manera, la dimensión comportamiento organizacional, se encontró en un alto nivel, según el 71,20% de los encuestados. Asimismo, la dimensión estructura organizacional se encontró en un alto nivel, según el 76,50% de los encuestados. La dimensión estilos de dirección, que incluye categorías como liderazgo, trabajo en equipo, solución de conflictos y trabajo en equipo (Segredo, 2014), se encontró en un nivel elevado, según el 81% de los encuestados.
3. En cuanto al objetivo específico 02 se halló que, dentro las principales ventajas del trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera en el actual momento de pandemia COVID-19, se encuentran: flexibilidad, mayor productividad, permite descubrir nuevos horizontes y una organización mayor entre el trabajo y la vida en el hogar, ahorro de costos y perspectiva global. No obstante, algunas desventajas fueron las siguientes: deterioro de las relaciones y aislamiento laboral, interferencias en el proceso de comunicación, estancamiento laboral, entre otras.
4. Referente al objetivo específico 03, se elaboró el plan estratégico del trabajo remoto del personal administrativo para un buen clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la covid-19, con la finalidad que los compromisos u obligaciones del empleador con el personal administrativo y el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera en el contexto de la COVID-19 y superado la misma, logre beneficiar tanto a la Entidad como al trabajador público.

VI. RECOMENDACIONES

1. En lo que se refiere al comportamiento organizacional de la variable clima organizacional, se sugiere a la Universidad Nacional de Frontera crear campañas orientadas a promover entre los colaboradores la importancia de la comunicación, la motivación y de las relaciones humanas y laborales.
2. En cuanto a la dimensión estructura organizacional de la variable clima organizacional, se recomienda a la Universidad Nacional de Frontera realizar actividades tales como talleres que fortalezca en los colaboradores las habilidades básicas en materia de desarrollo organizacional, así como lo relacionado con el funcionamiento propio de la Universidad y las condiciones de trabajo.
3. Al respecto con la dimensión estilos de dirección de la variable clima organizacional, se recomienda a la Universidad Nacional de Frontera diseñar métodos de aprendizaje que ayuden a los colaboradores a fortalecer sus competencias en materia de solución de conflictos, trabajo en equipo y liderazgo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta A. (2018). Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad Laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo [tesis de pregrado, Universidad de Antioquía.] Medellín <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/14436>
- Arias F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme
- Ardila, C. O. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]: <http://hdl.handle.net/10654/14011>.
- Bahamondes M. y Ballón R. (2021). Impacto económico laboral de la implementación del teletrabajo. Una visión prospectiva post coyuntura sanitaria. *Iberoamerican Business Journal*, 4 (2), 66-92. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2021.vol4.2.11045>
- Bernal C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación
- Carhuanco I., Nolazco F., Monteverde L. Guerrero K. y Casana K. *Metodología de la investigación holística* (2019). Universidad Internacional del Ecuador
- Chiavenato I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Bogotá: Mc Graw Hill
- Cohen N. y Gómez G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para Qué? La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires: Editorial Teseo
- Culma, B. Londoño D., Mejía, Y. y Tabares D. (2020). La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19. *Conocimiento, Investigación y Educación CIE*, 1(9), 45-56. <https://core.ac.uk/download/pdf/328146827.pdf>

Decreto de urgencia N° 026-2020. Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. <http://www.trabajo.gob.pe>

Decreto supremo N°010-2020. 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. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>

Delgado Á. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del COVID19. *Revista Iberoamérica de Derecho del Trabajo y Seguridad Social*, 2 (3), 72-84. <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34>

Delgado M. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes nombrados de la de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú-2019. [Tesis de Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas] <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1886>

Eléspuru C. e Ipanaqué R. (2020) Estrategias motivacionales en el teletrabajo. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2424>

Fernández J. (2020). Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56524/Fernandez_BJCCA-SD.pdf?sequence=1

Eléspuru C. e Ipanaqué R. (2020) Estrategias motivacionales en el teletrabajo. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2424>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición). McGraw-Hill.
- Hernández R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill Interamericana
- Iglesias A. y Torre J. (2018). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1),197-209
- Lozada (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista CIENCIAMÉRICA*, 3 (12), 34-39. <https://dialnet.unirioja.es>.
- Montenegro y Sánchez (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial, 4 (5-1) Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30489>
- Muro A., Alegría del Pozo C. y Cortegana (2016). Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016. [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621533>
- Pimienta J. y de la Orden A. (2017) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. México Editorial Pearson
- Puerta L. (2021). Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en la Institución Educativa “César Vallejo”–Amazonas. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejos] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57882>
- Salazar E. (2021). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2019. [Tesis de Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas] <http://repositorio.unrtm.edu.pe/handle/UNTRM/2253>
- Sandoval M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82

Quaglia A. y Gutiérrez C. (2020) realizaron la investigación Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura].
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2407>

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de variables

PROBLEMA	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
¿De qué manera influye el trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021?	Variable independiente: Trabajo remoto Prestación de servicios subordinada con la presencia física del/la trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. Este no se limita al trabajo que puede ser realizado mediante medios informáticos, de telecomunicaciones o análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del/la trabajador/a en el centro	Compromisos u Obligaciones del empleador	Condiciones de trabajo	1,2, 3	Cuestionario
			Información de medidas de bioseguridad	4	
			Comunicación formal	5	
		Compromisos u Obligaciones del trabajador	Protección y confidencialidad de los datos	6	
			Cumplimiento de medidas de Bioseguridad	7	
			Disposición y Coordinación de jornada laboral	8	

	de labores (Decreto Supremo de Urgencia N°010-2020).				
	<p>Variable dependiente: Clima organizacional</p> <p>Ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos (Sandoval, 2004, p. 84).</p>	Comportamiento organizacional	Motivación	1,2	Cuestionario
			Comunicación	3,4	
			Relaciones interpersonales y de trabajo	5,6	
		Estructura organizacional	Funcionamiento	7,8	
			Condiciones de trabajo	9,10	
			Estímulo al desarrollo organizacional	11,12	
		Estilos de dirección	Liderazgo	13,14	
			Participación	15,16	
			Solución de conflictos	17,18	
			Trabajo en equipo	19,20	

Anexo B: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO 1: TRABAJO REMOTO

Encuesta de recojo de información para el trabajo de investigación, dirigido a los colaboradores del área administrativa de la Universidad Nacional de Frontera.

TESIS: INFLUENCIA DEL TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA, 2021.

Objetivo: Determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021.

Indicaciones: marque con una “X” la respuesta que considere oportuna.

Datos personales:

Edad: _____

Género:

Masculino Femenino

CUESTIONARIO TRABAJO REMOTO						
Ítem		Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
	Compromisos u obligaciones del empleador					
1	El vínculo laboral formal se ha mantenido en el trabajo remoto					
2	La remuneración recibida es conforme a lo establecido para el trabajo remoto					
3	Las condiciones económicas se han mantenido en el trabajo remoto					

4	Recibí información sobre medidas y condiciones de seguridad y salud durante el trabajo remoto					
5	Recibí comunicación formal de la condición laboral a trabajo remoto					
	Compromisos u obligaciones del trabajador					
6	Protejo y mantengo la confidencialidad de los datos e información de la organización					
7	Cumplo con todas las medidas y condiciones de seguridad y salud durante el trabajo remoto					
8	Estoy disponible durante la jornada de trabajo para la coordinaciones de carácter laboral que sean necesarias					



CUESTIONARIO 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

Encuesta de recojo de información para el trabajo de investigación, dirigido a los colaboradores del área administrativa de la Universidad Nacional de Frontera.

TESIS: INFLUENCIA DEL TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA, 2021.

Objetivo: Determinar la influencia del trabajo remoto del personal administrativo en el clima organizacional de la Universidad Nacional de Frontera, 2021.

Indicaciones: marque con una “X” la respuesta que considere oportuna.

Datos personales:

Edad: _____

Género:

Masculino Femenino

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL						
Ítem		Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
	Comportamiento organizacional					
1	Las actividades laborales que realizo a distancia me gustan					
2	Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo en esta modalidad					
3	Conozco los mecanismos establecidos para que la información fluya en el trabajo remoto					
4	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida en el trabajo remoto					

5	Las relaciones interpersonales entre los coordinadores y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales en el trabajo remoto					
6	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización durante el trabajo remoto.					
	Estructura organizacional					
7	El contenido de trabajo a desarrollar a distancia está delimitado y es del conocimiento de los trabajadores.					
8	Las acciones de control en el trabajo remoto se realizan de forma planificada.					
9	Las condiciones físicas en que realizó el trabajo remoto son buenas					
10	Cuento con las herramientas de trabajo necesarias para desarrollar las actividades en el trabajo remoto					
11	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y las actividades que realizo en el trabajo remoto					
12	Mis criterios y opiniones son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización en el trabajo remoto.					
	Estilos de dirección					
13	Existe preocupación de los coordinadores porque se entiendan las actividades que realizo en el trabajo remoto					
14	Cuando aparece un problema determinado en el trabajo remoto conozco quién debe resolverlo.					

15	En la toma de decisiones toman en cuenta mi apoyo y participación					
16	Cuando hay un reto para la organización en el trabajo remoto todas las áreas participan activamente					
17	Estimulan mi participación para encontrar soluciones creativas a los problemas que se presentan en el trabajo a distancia					
18	Todos los problemas en el trabajo remoto, los discuto con mis compañeros de una manera constructiva					
19	Para mejorar el trabajo remoto me solicitan ideas y propuestas así como al resto del equipo					
20	Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.					