

ARTÍCULO ORIGINAL

El trabajo remoto y su relación con la productividad de una empresa tecnológica en Lima

RESUMEN

El presente artículo científico tiene como propósito determinar la relación entre el trabajo remoto y la productividad, en el marco de la pandemia por COVID-19, en la empresa Indra Perú S.A. Lima, en el año 2021. La metodología utilizada es de tipo descriptivo de diseño transversal, correlacional y no experimental. La investigación de mercado se realizó mediante una encuesta aplicada a 314 a trabajadores de la empresa, siendo el resultado un coeficiente de Spearman de 0,905, que es positivo y significativo, demostrando que existe relación entre el trabajo remoto y la productividad, por lo que se concluye que la productividad del trabajador que labora de manera remota puede ser igual o mejor al trabajo de manera 100% presencial en su centro de labores.

Palabras Clave: Trabajo remoto; productividad; condiciones de trabajo.

Elsa Del Pilar Muro Olivera

elsa.muro@unmsm.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3974-6422>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima, Perú

Presentado: 09/06/2023 - Aceptado: 10/10/2023 - Publicado: 31/12/2023

INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de la pandemia por COVID-19, las empresas implementaron el trabajo remoto de manera obligatoria a fin de seguir cumpliendo con sus objetivos corporativos, siendo esta modalidad de trabajo una nueva forma de desempeñar la labor y que implica que los trabajadores deban equilibrar la vida laboral y familiar. Para Uribe *et al.* (2021):

En definitiva, la pandemia ha generado nuevas formas de convivencia comúnmente llamadas “nueva normalidad” donde el distanciamiento físico es una de las normas fundamentales. Este contexto obligó a la mayoría de gobiernos a instaurar el trabajo remoto, una modalidad de trabajo a distancia impuesta e implementada sin un marco legal ni soporte tecnológico suficientemente sólido en muchos países, entre ellos el Perú. (pp. 182-183)

Si bien Neufeld (1997) mencionaba hace casi dos décadas que:

El interés por el teletrabajo ha ido creciendo constantemente en los últimos años. [...] abundan las anécdotas que describen estos impactos positivos y negativos, pero se han realizado muy pocas investigaciones controladas para evaluar de manera concluyente los efectos o la eficacia de este arreglo de trabajo dependiente de la tecnología. (p. 03)

En la presente investigación se aborda la problemática en una empresa tecnológica que, a pesar de estar a la vanguardia en cuanto a procesos de tecnología de la información, no tenía contemplado un esquema para la realización de actividades del personal de manera remota. Para Sánchez (2017) “La velocidad de crecimiento de la tecnología es exponencial, mientras que las organizaciones y la sociedad en general nos movemos con una velocidad de cambio lineal, así que el impacto de estas tecnologías sobre las organizaciones es trascendental” (p. 3).

Basurto (2017) añade que “El 75 % de jefes considera que el teletrabajo logró mejorar la productividad de los colaboradores, solo el 25 % considera que el sistema de teletrabajo no mejora la productividad” (p. 40). Las empresas

de tecnologías de información han tenido un impulso ascendente dado que se prioriza el uso de la tecnología para mejorar los procesos y optimizar recursos con el objetivo de obtener resultados más eficientes. Si bien el inicio de la era digital se ha realizado gradualmente, han ocurrido situaciones externas y no previstas como la pandemia por COVID-19, por ejemplo, que aceleraron su crecimiento.

Cabe mencionar que “estudios empíricos en los últimos años han encontrado resultados favorables del teletrabajo como el mejor rendimiento, satisfacción laboral, menor desequilibrio trabajo-familia, tasas reducidas de estrés y menores intenciones de rotación” (Contreras *et al.*, 2020, p. 3). Entre los estudios más recientes se encuentra el desarrollado por Sánchez y Montenegro, quienes elaboraron un artículo científico sobre el teletrabajo como propuesta innovadora para la mayor productividad de las empresas y concluyeron que: “Los teletrabajadores tuvieron un incremento en su productividad laboral debido a los factores motivacionales, pues conocen las actividades que deben efectuar, y [las] cumple[n] en el mejor tiempo posible, el tiempo restante es programado para sus actividades diarias personales y familiares” (Sánchez y Montenegro, 2019, p. 102). Asimismo, Dávila *et al.* (2022), en su artículo sobre la productividad y el trabajo remoto en el sector público, agregan que:

Como producto de la emergencia sanitaria se ha conseguido una rápida adaptación al cambio, un buen manejo de las TIC, el logro de las metas de la organización en combinación con el desarrollo de las actividades personales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la mejora del desempeño profesional. A pesar de esto, es importante que la institución pública continúe afianzando estos comportamientos mediante la implementación de estrategias que permitan mantener altos niveles de productividad laboral. (p. 408)

En contraste, a lo largo del tiempo también han existido autores que contradicen lo anteriormente señalado, un ejemplo es Cruz-Ausejo y Rosales quienes indican que el trabajo remoto “es considerado un contribuyente positivo, no

obstante estudios recientes lo asocian con la disminución de autopercepción, satisfacción en productividad y preocupación por el contagio del virus, por parte de los empleados” (Cruz-Au-sejo y Rosales, 2022, p. 860).

En este sentido, López *et al.* (2023) añaden que:

Las condiciones del empleo que deben fortalecerse son la estabilidad laboral, la variedad de tareas, el estímulo intelectual del trabajo, la autonomía o libertad de cátedra, las funciones y la categoría adquirida, el respeto al horario laboral y de descanso; la participación y el ejercicio de los derechos laborales y sociales. (p. 19)

Por lo antes descrito, el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el trabajo remoto y la productividad, así como las variables asociadas a esta relación: las condiciones laborales y las nuevas herramientas de trabajo. La intención es demostrar que un trabajador puede ser productivo siempre que se cumpla con parámetros mínimos donde este perciba no solo el interés de la empresa en lograr sus objetivos como organización, sino también se aprecie la importancia del factor humano que, si bien no ocupa un espacio físico determinado, sigue siendo clave para el desarrollo de las actividades de la compañía.

MÉTODOS

La investigación es de tipo aplicada con diseño transversal. La población estuvo compuesta por 1,706 trabajadores de Indra Perú S.A. y la muestra, por 314 encuestas válidas luego de aplicar la siguiente fórmula estadística para poblaciones finitas.

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

Las preguntas estaban segmentadas en 4 bloques, el primero con preguntas generales y los tres restantes relacionados a los contextos determinados en la investigación como las condiciones del trabajo remoto, las nuevas herramientas y los resultados.

Por último, se agruparon las variables 1 (Trabajo remoto) y 2 (Productividad) para calcular el nivel de confiabilidad del instrumento, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,968 lo que comprueba que existe consistencia dado que es superior a 0,6.

RESULTADOS

Se demuestra que existe una relación estadística entre las variables Trabajo remoto y Productividad y comprobando que se cumple con el objetivo materia de investigación, como se observa en la Tabla 1.

Se demuestra la hipótesis H1, donde la relación estadística entre las Condiciones de trabajo y la Productividad queda demostrada; en consecuencia, se comprueba que es una prioridad para el desempeño del trabajo remoto el entorno donde el trabajador de encuentre, para que realice sus labores de manera más confortable y esto se vea reflejado en su desempeño (ver Tabla 2).

Se demuestra la hipótesis H2, ya que existe una relación estadística entre las nuevas herramientas y la productividad, las mismas que han sido adquiridas y mejoradas en el transcurrir de la implementación del trabajo remoto, siendo más exitosas en su utilización conforme ha transcurrido el tiempo (ver Tabla 3).

Tabla 1

*Correlaciones no paramétricas variable 1 Remoto * variable 2 Productividad*

			Variable 1 remoto (Agrupada)	Variable 2 productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Variable 1 Remoto (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	314	314
	Variable 2 Productividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	314	314

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Trabajo de campo - Encuesta junio 2021. Elaboración propia, 2023.

Tabla 2*Correlaciones no paramétricas dimensión Condición de Trabajo * Variable 2 Productividad*

			Variable 1 Condición de trabajo (Agrupada)	Variable 2 Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Variable 1 Remoto (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	314	314
	Variable 2 Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	314	314

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Trabajo de campo – Encuesta junio 2021. Elaboración propia, 2023.

Tabla 3*Correlaciones no paramétricas dimensión Nuevas Herramientas* Variable 2 Productividad*

			Dimensión Nuevas herramientas (Agrupada)	Variable 2 Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión condiciones herramientas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	314	314
	Variable 2 productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	314	314

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Trabajo de campo – Encuesta junio 2021. Elaboración propia, 2023.

DISCUSIÓN

Los resultados presentados en este artículo muestran que la productividad de los trabajadores de Indra Perú S.A., puede ser igual y hasta mejor con el trabajo remoto incluso post pandemia.

Al respecto, se encontró una relación e importancia significativa con la continuidad del trabajo remoto, puesto que se pueden obtener mejores resultados a nivel empresarial dado que sus costos disminuyen a nivel administrativo y, además, genera un beneficio para los trabajadores. Esto coincide con los resultados de Colbert (2011) quien indica que las interrupciones del negocio y las paradas de trabajo son cruciales para la productividad de una organización.

Sobre las condiciones del trabajo, se obtuvo que existe una alta aceptación a los escenarios actuales de los trabajadores, además en un índice elevado evidencia que, a iniciativa propia, los trabajadores invierten en su bienestar y se organizan para trabajar en los horarios adecuados. Precisamente, en una investigación

de Forbes (2016) se señala que el bienestar y la atención plena en el lugar de trabajo contemporáneo se relacionan con la salud individual, así como con la productividad y el compromiso.

En relación a las condiciones de las nuevas herramientas, los resultados permiten demostrar que la empresa ha implementado distintos mecanismos de monitoreo donde se puede conocer la adaptación del cliente interno a esta nueva modalidad de trabajo, ya que puede realizar distintos mecanismos de mejora y/o correcciones que considere en base a la información obtenida. Guillebeau (2016) ya señalaba en su investigación que la tecnología o la falta de tecnología influyen en la eficacia de los empleados, sustentando los resultados del presente artículo. Y sobre ello la empresa Indra Perú S.A. aporta un valor fundamental dado que al estar en el negocio de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), no solo realizar acciones para los clientes externos, sino que también se enfocará en el cliente interno de la compañía.

De los resultados obtenido en la presente investigación, a nivel empresarial se ha demostrado que la compañía incrementó su

rentabilidad dado que las ventas han tenido un ascenso considerable según comparación de los resultados de los estados financieros de los periodos 2019 y 2020, donde se evidencia un incremento en los clientes directos que son contratos propios de Indra Perú S.A., mientras que los clientes de consorcio son contratos en los que Indra Perú S.A. ha formado parte de un consorcio. Por otro lado, se evidencia una significativa reducción de costos gracias al trabajo remoto, ya que los gastos de administración del año 2020 fueron menores al anterior periodo.

Los resultados confirman la teoría recabada en la población de análisis seleccionada. En ese sentido, y para mantener la productividad de los trabajadores al realizar trabajo remoto, se deberán conservar las estrategias de comunicación relacionadas a las condiciones del trabajo y nuevas herramientas.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos permiten demostrar que existe una relación entre el trabajo remoto y la productividad en la empresa Indra Perú S. A. en Lima año 2021. Además, que se cuenta con dos variables identificadas como las condiciones y las nuevas herramientas del trabajo remoto que contribuyen para que exista la productividad esperada por los trabajadores.

Para futuras investigaciones se recomienda investigar la implicancia emocional de los trabajadores al realizar el trabajo remoto, los beneficios que surgieron para su vida personal o, por el contrario, si se enfrentaron problemas al dejar de socializar con sus compañeros y con el resto de personal del entorno laboral, llámense clientes, proveedores, entre otros. De esta forma, los resultados obtenidos permitirían desarrollar nuevas estrategias para que la productividad siga de forma ascendente y se continúe con la implementación del trabajo remoto de manera constante. Como principal sugerencia se recomienda plantear estrategias corporativas que permitan dar continuidad a la productividad con el trabajo remoto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Basurto, K. (2017). *Estudio del sistema de Teletrabajo para empleados del área de Gestión y Desarrollo Humano de la empresa Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú SAC (Tgestiona)*

[Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Colbert, C. (2011). *Telework as part of a business continuity strategy: A path toward organizational resilience* [Tesis de Doctorado, University of Maryland]. Repositorio institucional de la Universidad de Maryland. <http://contentdm.umgc.edu/digital/collection/p15434coll2/id/26/rec/1>

Contreras, F., Baykal, E., y Abid, G. (2020). E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go. *Frontiers in Psychology*, 11, 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.590271>

Cruz-Ausejo, L., y Rosales, J. (2022). Complicaciones asociadas al trabajo remoto durante la pandemia COVID-19: Una revisión rápida. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(4), 857-864. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v22i4.4806>

Dávila, R., Agüero, E., Castro, L. y Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el periodo de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402

Forbes, H. (2016). *Be-ing @work: Wearables and presence of mind in the workplace* [Tesis de Doctorado, Fielding Graduate University]. ProQuest Central. https://www.researchgate.net/publication/295854432_BE-ing_Work_Wearables_and_Presence_of_Mind_in_the_Workplace

Guillebeau, S. (2016). *Exploring managers' behavioral characteristics in a virtual work environment* [Tesis de Doctorado, Northcentral University]. ProQuest Central. <https://www.proquest.com/openview/5feade61b292dd2ff538e772803f9774/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>

Lóopez, M., Lóopez, L., Lóopez, P. y Quispe, R. (2023). Satisfacción Laboral y Trabajo Remoto: Análisis de la relación en los catedráticos de una universidad pública en Puno, Perú. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6195><https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6195>

Neufeld, D. J. (1997). Individual consequences of telecommuting (Order No. NQ28510). Available from ProQuest Central. (304400309). <https://search.proquest.com/dissertations-theses/individual-consequences-telecommuting/docview/304400309/se-2?accountid=12268>

Sánchez, G. y Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Dialnet*, (4), 91-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>

Sánchez, J. (2017). Transformación e Innovación Digital. Barcelona:Íncipy- inesdi digital business school. Recuperado de [PDF]. <https://incipy.com/ebooks/transformacion-digital.pdf>

Uribe, J., Jiménez de Aliaga, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M. y Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú. (2020). *Industrial Data*, 24(1), 179-199. <https://doi.org/10.15381/ida-ta.v24i1.19858>

Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Elsa Del Pilar Muro Olivera (autor principal): conceptualización, curación de datos, investigación, metodología, recursos, redacción (borrador original, revisión y edición).