

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“TRABAJO REMOTO Y SU VINCULACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA VENDING, CALLAO, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

**Maria Elizabeth Baldera Sanchez
Cinthya Maribel Camargo Pacheco**

Asesor:

**Mg. Lic. Johanna de Jesús Stephanie Gago Chávez
<https://orcid.org/0000-0002-0804-6017>**

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Helwis Cesar Moreno Bardales
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Elmer Enrique Gutierrez Villacorta
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Johanna De Jesús Stephanie Gago Chávez
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 166 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3270733688




12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a mi hermana Marilyn, quien me motivó a estudiar y superarme con su ejemplo y Aldo por ser mi soporte.

María Elizabeth Baldera Sánchez

Dedico este trabajo a mí misma, reconociendo mi perseverancia y mi firme compromiso de avanzar en la vida y alcanzar mis sueños. Asimismo, dedico este esfuerzo a mi padrino Ángel Soria y mi tía, Elena Pacheco, por su apoyo incondicional a lo largo de este camino.

A mis sobrinas y sobrino, mi deseo es ser una fuente de inspiración y motivación para ustedes, recordándoles que nunca se deben rendir antes los desafíos, pues la educación es clave para transformar su futuro.

Cinthy Maribel Camargo Pacheco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis compañeros de la universidad, Iris, Elizabeth, Nicolás y Cinthya,
con quienes no solo nos retamos a iniciar y finalizar este camino juntos

María Elizabeth Baldera Sánchez

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza y la inspiración necesarias para lograr mis
objetivos. Quiero extender mi agradecimiento a mis profesores de universidad, cuyo
compromiso y dedicación ha sido fundamental en mi formación. Además, reconozco a mi
compañera de estudios María, por su amistad y por el respaldo mutuo que nos ha permitido
superar múltiples desafíos.

Cinthya Maribel Camargo Pacheco

Tabla de Contenidos

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Marco teórico.....	16
<i>Teoría de la motivación-higiene de Herzberg</i>	<i>16</i>
<i>Teoría del Equilibrio Vida-Trabajo.....</i>	<i>17</i>
<i>Teoría de la autodeterminación.....</i>	<i>17</i>
<i>Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow</i>	<i>18</i>
1.3. Bases teóricas	19
<i>Trabajo remoto</i>	<i>19</i>
<i>Satisfacción laboral</i>	<i>20</i>

1.4. Antecedentes.....	22
1.5. Definiciones terminológicas.....	26
<i>Vending</i>	26
<i>Empresa vending</i>	26
<i>Trabajadores administrativos</i>	27
<i>Vinculación laboral</i>	27
<i>Jornada de trabajo</i>	27
1.6. Problema.....	28
<i>Problema general</i>	28
<i>Problemas específicos</i>	28
1.7. Objetivos.....	28
<i>Objetivo general</i>	28
<i>Objetivos específicos</i>	28
1.8. Hipótesis.....	29
1.9. Justificación de la investigación:.....	29
<i>Justificación teórica</i>	29
<i>Justificación práctica</i>	29
<i>Justificación metodológica</i>	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	31

2.1. Diseño	31
<i>Enfoque</i>	31
<i>Tipo</i>	31
<i>Nivel</i>	31
2.2. Unidad de análisis.....	32
2.3. Técnica e instrumento.....	33
2.4. Procedimiento de recolección de datos	35
2.5. Análisis de datos.....	36
2.6. Consideraciones éticas.....	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
3.1. Resultados finales.....	122
<i>Objetivo general</i>	122
<i>Objetivo específico 1</i>	123
<i>Objetivo específico 2</i>	123
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	125
4.1. Limitaciones	125
4.2. Interpretación comparativa.....	125
4.3. Implicancias.....	133
4.4. Conclusiones.....	134

Referencias	136
ANEXOS	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Participantes de Entrevista</i>	33
Tabla 2 <i>Matriz de Categorización y Codificación</i>	34
Tabla 3 <i>Fecha de Programación de Entrevistas</i>	35
Tabla 4 <i>Análisis de resultados de las entrevistas por ítem en cada entrevistado</i>	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Matriz de Categorización Apriorística</i>	121
--	-----

RESUMEN

El Covid-19 ocasionó cambios y retos acelerados en la modalidad de trabajo, donde las organizaciones tuvieron que adaptarse a la nueva normalidad del trabajo remoto, la misma que se fortaleció con el uso de las tecnologías de la información. Por ello, el presente estudio tuvo como objetivo describir cómo el trabajo remoto se vinculó con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en Callao 2023, para conocer la satisfacción del trabajador y su aplicación futura. El presente estudio de investigación fue de carácter cualitativo, donde se seleccionó a 6 trabajadores de una empresa del rubro vending como sujetos clave de estudio, a quienes se les aplicó el instrumento de guía de entrevista y técnica de entrevista. Los resultados obtenidos indicaron que el trabajo remoto se vinculó de manera positiva en los trabajadores y ofreció flexibilidad entre la vida personal, familiar y laboral, además se disminuyó gastos de traslados y almuerzos, en tal sentido, en las empresas se logró reducir gastos de mantenimiento y servicios, por consiguiente, se concluyó que el trabajo remoto logró moderar el efecto negativo del COVID-19.

PALABRAS CLAVES: Trabajo Remoto, Satisfacción, Flexibilidad Laboral, Oportunidad de Empleo, Ambiente de Trabajo.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Covid-19 interrumpió con la forma tradicional de trabajar en el mundo y la manera más efectiva de enfrentarse a las consecuencias de esta coyuntura fue el trabajo remoto, minimizando el quiebre en la economía y permitiendo continuar con las actividades, evitando así la pérdida de empleo (Atoche et al., 2022). Según el Banco Mundial el teletrabajo se implementó en 136 países al finalizar el año 2020. Dentro de este marco como señaló la OIT (2020) se elaboró una guía diseñada para la adaptación de esta modalidad de trabajo para trabajadores como empleadores, brindando esta medida preventiva ante el Covid-19.

De esta manera, el Covid-19 marcó un punto de inflexión, el Organismo Mundial de la Salud (2019) declaró la pandemia como emergencia pública y confinamiento obligatorio a nivel global. En este escenario, el mundo laboral cambió, las jornadas de trabajo presencial en las empresas fueron suspendidas y el trabajo remoto se convirtió en una necesidad, que llevó a diversos sectores económicos privados y públicos a la continuidad de sus operaciones bajo esta nueva modalidad (Atoche et al., 2022).

En los países europeos, el 37% de trabajadores iniciaron sus trabajos en sus domicilios desde principios de la pandemia, donde se mantuvo el dinamismo laboral y económico. Tras un año de emergencia sanitaria en el 2021, el trabajo remoto en la Unión Europea se redujo al 24% en comparación al 2020 que fue del 34%, sin embargo, la preferencia por realizar trabajo remoto aumentó del 14% al 18% en el mismo periodo, puesto que las mujeres tuvieron una inclinación del 49% por esta modalidad híbrida y en los

hombres 43%, por consiguiente, se mantuvo el seguimiento a esta nueva forma de trabajo (Benavides y Silva-Peñaherrera, 2022). Mientras en América Latina, fue Brasil quien lideró el número de teletrabajadores con 12 millones de personas, México con 2,6 millones, Argentina con 2 millones y Chile con 500 000 personas, a pesar de que en Latinoamérica aún existían brechas elevadas con la tecnología e innovación, las actividades económicas y la productividad, no cesaron (Rivera et al., 2021).

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), refirió que el 21,3% de personas ocupadas tenían la probabilidad de teletrabajar, un 80% entre profesionales, científicos y técnicos, 15% empleados de comercio y 1% en la agricultura, a esto mucho tiene que influir el empleo informal, ya que cuando la informalidad es menor del 20%, la probabilidad de realizar el teletrabajo es del 80% y cuando la informalidad es del 80% a más, la posibilidad de continuar con el teletrabajo disminuye al 15%.

El Covid-19 interrumpió con la forma tradicional de trabajar en América Latina y la manera más efectiva de enfrentarse a las consecuencias de esta coyuntura fue el trabajo remoto, minimizando el quiebre en la economía y permitiendo continuar con las actividades, evitando así la pérdida de empleo. En efecto la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020) mencionó que, en el segundo trimestre del año 2020, unos 23 millones de trabajadores continuaron con sus labores de forma remota.

En el Perú, a pesar que desde el año 2015 se encuentra regulado en la Ley Del Teletrabajo N°30036 de acuerdo al Diario Oficial El Peruano (2015) la misma que se derogó y se estableció nuevas disposiciones con la Ley del Teletrabajo N°31572 (2022) con vigencia a partir del 12 de setiembre del 2022, estableció nuevas normativas que reguló esta

modalidad a empleadores y trabajadores, como método eventual ante la emergencia sanitaria con la Ley D.U. N°026 del 2020, asimismo a través del D.U. N°115 del año 2021, el Estado Peruano extendió la vigencia del trabajo remoto en los sectores públicos y privados hasta fin del año 2022. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) reveló que la modalidad del trabajo remoto creció exponencialmente, alrededor de 220 mil en diciembre del 2020. De hecho, el trabajo remoto en el Perú tuvo dificultad por falta de normas, liderazgo, motivación, exceso de trabajo, falta de legislación laboral en materia de trabajo remoto o teletrabajo (Atoche et al., 2022).

Es así como, debido al confinamiento por la crisis sanitaria mundial y ante el estado de emergencia declarado por el gobierno peruano el 16 de marzo del 2020, las empresas se vieron en la necesidad de implementar el teletrabajo o desaparecer económicamente (Gestión, 2020).

En ese escenario, la “empresa vending” del presente estudio, se dedica a la comercialización de productos golosinaros y de consumo masivo a través de máquinas expendedoras instaladas en zonas estratégicas dentro del rubro vending, adopta el trabajo remoto en salvaguarda de su actividad económica y los trabajadores administrativos realizando sus funciones de manera remota durante los periodos 2020 – 2022, trasladando sus herramientas tecnológicas como computadoras, laptops, celulares, impresoras, entre otros equipos hacia sus hogares, de esta manera se priorizó salvaguardar la salud de sus trabajadores.

Al comienzo hubo incertidumbre y desorganización del personal, ya que el equipo funcionaba bajo las indicaciones directas de las jefaturas de forma presencial y se obtenían resultados in situ. En esta situación las tecnologías de la información y comunicación (TIC)

fueron herramientas fundamentales para ejercer las funciones desde casa, pero a la vez tuvo como consecuencia la extensión de las horas de trabajo. Asimismo, para los trabajadores fue una oportunidad de experimentar esta nueva modalidad de trabajar desde casa, manejar sus horarios sin tener una supervisión, almorzar en familia, se equilibró la vida laboral y personal. Al pasar el tiempo las personas se adaptaron a esta modalidad y manejaron mejor la situación, pero también hubo quejas de que los trabajadores no daban el soporte en el tiempo que se necesitaba. Asimismo, ante esta coyuntura de pandemia la organización buscó optimizar costos, por este motivo la alta gerencia decidió reubicar su sede principal de Chorrillos al Callao a fin de disminuir gastos de arrendamiento.

Al levantamiento del estado de emergencia, la organización retornó a su personal administrativo a la modalidad presencial, generando incertidumbre y estrés en sus trabajadores para trasladarse hacia el Callao, donde el 80% se vieron afectados debido a que residían en los distritos de Lima Sur, en consecuencia se presentaron renuncias y solicitudes de vacaciones adelantadas para ampliar el tiempo en retornar presencialmente a las oficinas, pues las horas de traslado y tráfico influyeron en el bienestar del trabajador por ende, el desempeño laboral de los trabajadores disminuyó y la empresa entró en contingencia.

El trabajo remoto fue una modalidad que contuvo la llegada repentina de la pandemia, ante el retorno a la normalidad algunos sectores económicos como las empresas vending no continuaron con esta modalidad remota, ni aplicaron las nuevas tendencias de trabajo para el bienestar laboral.

Por consiguiente, ante lo mencionado se planteó analizar el trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de dicha empresa vending en el Callao 2023, con el fin de conocer las preferencias, percepción y viabilidad de

esta modalidad trabajo para que sea un modelo futuro en beneficio del trabajador, el capital humano más importante en las empresas.

1.2. Marco teórico

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

La teoría de la motivación-higiene, desarrollada por Herzberg, sostiene que la satisfacción e insatisfacción laboral surgen de factores diferentes. Los factores motivacionales, como el logro y la autonomía, aumentan la satisfacción, mientras que los factores higiénicos, como el salario, las condiciones físicas y el entorno laboral, si están ausentes o son deficientes, generan insatisfacción (Herzberg, 1959).

Con relación al trabajo remoto, la posibilidad de evitar traslados y contar con mayor control sobre el tiempo, puede considerarse un factor higiénico positivo. No obstante, el retorno obligatorio a la presencialidad, sumados a los largos desplazamientos hacia la zona del trabajo, generan condiciones adversas que afectan negativamente la satisfacción de los trabajadores. Es así como, durante el trabajo remoto los trabajadores administrativos encontraron mayor comodidad, menos estrés por el transporte y el tráfico y más autonomía. Sin embargo, al retornar a la presencialidad con la sede lejana, los factores higiénicos se convierten en negativos por pasar largas horas en traslados y tráfico lo que genera insatisfacción a pesar de que su trabajo y funciones sigan siendo las mismas, lo que coincide con Herzberg respecto al rol de los factores higiénicos en la insatisfacción laboral (Oviedo y Vásquez, 2014).

Teoría del Equilibrio Vida-Trabajo

La teoría del Equilibrio Vida-Trabajo plantea que las personas buscan mantener un balance entre sus obligaciones laborales y sus actividades personales o familiares, ya que una inestabilidad en ese sentido puede generar estrés, insatisfacción y disminución en el bienestar general. Según Campbell & Lois (2011), este equilibrio no se limita al tiempo disponible, sino que también depende de la calidad con la que una persona experimenta su vida laboral como personal.

En el contexto del trabajo remoto, esta teoría adquiere importancia, ya que los trabajadores administrativos lograron comodidad y equilibrio tanto en su vida laboral como personal al eliminar los traslados y al desempeñar sus funciones desde casa. No obstante, el retorno a la presencialidad y desplazarse hacia una nueva sede en la zona norte, de Lima, ha implicado para muchos trabajadores situaciones de inseguridad, largos desplazamientos y la necesidad de tomar múltiples medios de transporte, lo que afecta negativamente la satisfacción laboral y bienestar emocional, que conlleva a la desmotivación y una menor productividad en el trabajo, ya que se enfrenta a diario al tráfico y al estrés del transporte urbano (Peralta et al., 2020).

Teoría de la autodeterminación

La teoría de la autodeterminación, desarrollada (Deci & Ryan, 2000), planteó que la motivación y la satisfacción personal aumentan cuando los individuos perciben autonomía, competencia y vínculos sociales en sus actividades cotidianas.

En contextos de trabajo remoto, donde los empleados pueden organizar sus tareas con mayor libertad, estos tres componentes tienden a fortalecerse. La autonomía permite a

los trabajadores manejar su tiempo y funciones con menor supervisión directa. Lo cual reduce el estrés y fomenta la responsabilidad individual. Sin embargo, al retornar a la presencialidad obligatoria, esta autonomía puede verse restringida, afectando la motivación intrínseca y, por ende, disminuyendo la satisfacción laboral (Deci & Ryan, 2000)

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow plantea que los individuos buscan satisfacer una serie de necesidades que se organizan en niveles jerárquicos: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. En el contexto laboral, esta teoría permite analizar como distintas condiciones de trabajo afectan el bienestar y la motivación del empleado (Maslow, 1943).

Durante el trabajo remoto, muchos trabajadores administrativos pudieron cubrir con mayor eficacia sus necesidades básicas y de seguridad, al evitar desplazamientos largos, riesgos de exposición y altos niveles de estrés. Además, al contar con mayor tiempo para la vida personal y familiar, lograron una percepción de equilibrio que fortalecía su estima y autonomía. Sin embargo, el retorno obligatorio a la presencialidad, especialmente en una ubicación en la zona norte, que implica largos y complejos traslados, puede representar una amenaza a estos niveles de satisfacción, provocando un descenso en la motivación y en el bienestar general (Maslow, 1943).

1.3. Bases teóricas

Trabajo remoto

El trabajo remoto se define como una nueva cultura de trabajo, en las organizaciones deberían ser un tema por desarrollar el bienestar o la felicidad. Cabe considerar que la felicidad deriva en el entorno laboral y se relaciona con el bienestar del trabajador, motivando el desempeño y desenvolvimiento en su área laboral, aflorando la creatividad e innovación la misma que fomenta la iniciativa empresarial como la propiedad intelectual. Por consecuente en la actualidad se vive en un mundo muy competitivo en lo que respecta a lo laboral, en donde las organizaciones exigen a sus trabajadores mayores resultados de efectividad (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).

El trabajo remoto o teletrabajo es una alternativa favorable en las organizaciones que presentan problemas de espacio y desarrollo, sin duda genera condiciones de trabajo más adaptables y ventajas competitivas, tanto para el trabajador como para la organización (Peralta et al., 2020). Asimismo, en las empresas se brinda oportunidades que mejoró el clima laboral, maximizando recursos, minimizando costos y reduciendo estrés laboral.

Según Azizi et al. (2021), el teletrabajo aumenta la satisfacción laboral porque armoniza la vida y el trabajo, además reduce tiempos de desplazamientos. Por otro lado, como desventaja ocasionó largas jornadas laborales ya que al tener los equipos y herramientas desde casa fue complicado desvincularse en el horario exacto.

De acuerdo con Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2021), para que el trabajo remoto cumpla con su propósito por el cual fue establecido, debe cumplir con dos condiciones básicas, que el trabajador goce de los derechos laborales que la norma estatal establece y por otro lado el acceso a la empleabilidad que la empresa ofrece. A continuación, se definen

ambos términos.

Derechos laborales. Son un conjunto de normas y principios que regulan la relación entre el trabajador y su empleador, estas normas y principios buscan garantizar la protección y los derechos de los trabajadores en su contexto laboral, protegiendo al trabajador de posibles abusos y garantizando las condiciones dignas de las tareas laborales (Patlán, 2016).

En el Perú, los derechos laborales son regulados actualmente por la Ley del Teletrabajo N°31572 (Diario Oficial El Peruano, 2022) con vigencia a partir del 12 de setiembre del 2022.

Empleabilidad. Es la capacidad que tiene el trabajador para tener un empleo al mismo tiempo la capacidad de satisfacer sus necesidades profesionales, económicas, de permanencia y desarrollo a lo largo de su vida. Esta capacidad se basa en sus habilidades laborales, su desempeño, su conocimiento, las actitudes y la adaptación a las necesidades de las empresas y del mercado laboral (Future for Work Institute, 2017).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como el comportamiento de los trabajadores de sentirse cómodos en un buen clima laboral; la satisfacción laboral es la percepción que tiene el trabajador con referente a su trabajo dentro de la empresa en la cual labora, esta involucra emociones, condiciones y facilidades del entorno para enfocarse en sus funciones (Pujol-Cols y Dabos, 2018).

La satisfacción laboral es el reflejo de un estado emocional favorable que surge de la interpretación personal de las vivencias laborales del trabajador, caracterizado por la facilidad que brinda el empleador (Marin y Placencia, 2017).

Dentro de este contexto, Santiago Torner (2023), destaca que la autonomía laboral incide en el desempeño creativo cuando la actividad requiere un elevado grado de dificultad, pues una adecuación exitosa de teletrabajo depende más de la autonomía y de la flexibilidad laboral, así pues, gestionar su propio tiempo tienen un efecto en el compromiso laboral.

Por lo expuesto, para delimitar el grado de satisfacción laboral, es necesario dimensionar el nivel de clima laboral que vive el trabajador en su ambiente de trabajo, así como el desempeño que realiza y el cual contribuye con el desarrollo y flexibilidad mencionada (Pujol-Cols y Dabos, 2018).

Clima laboral. También conocido como clima organizacional, es el ambiente interno que sufre la empresa u organización e incluye tanto factores tangibles como intangibles, que influye en el comportamiento de los trabajadores, además de las relaciones y la satisfacción de ellos (Olaz, 2009).

Conforme a Ludeña (2019), la flexibilidad laboral impacta directamente en los trabajadores, lo que permite brindar un buen clima laboral, esto conlleva a una mayor productividad, reducción de costes, gestión laboral por consiguiente prioriza tareas que aporten resultado directo sobre la producción requerida.

Para Chiavenato (2009b), el clima laboral es el resultado de la motivación de los trabajadores con referencia al ambiente interno de la empresa, en donde cada individuo se siente involucrado y satisfecho con sus funciones y tiende a dar más de sí mismo.

Desempeño laboral. Se define como las acciones y comportamientos de un empleado que contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Las acciones incluyen funciones y tareas relacionadas con la misión de la empresa que recae en la responsabilidad del trabajador por cumplirlas, así como las normas y principios organizacionales (Mendoza

y Arriola, 2022).

Como expresa Chiavenato (2009a), la flexibilidad laboral permite adaptarse a todo tipo de cambios dentro de la organización, es realizar ideas novedosas y un nuevo método de hacer las cosas; la flexibilidad laboral positiva que percibe el trabajador contribuye con el desempeño laboral.

1.4. Antecedentes

De acuerdo con el estudio de Oviedo y Vásquez (2014), mencionan que la aplicación del trabajo remoto con las tecnologías que existían en esa época se originó en los Estados Unidos con Nilles, padre de la investigación de esta modalidad que, a consecuencia de la crisis del petróleo el trabajador desempeñó sus funciones desde su hogar. Cabe resaltar que, esta modalidad permitió mantener la operatividad de las empresas con apoyo de las herramientas tecnológicas para acceder a la información en tiempo real, adquirir productos, mercaderías, insumos y servicios, así como estudiar y trabajar desde cualquier lugar del mundo, además brindó al trabajador un equilibrio entre lo laboral, personal y familiar. Este tipo de trabajo reorganizó lo tradicional con roles sociales flexibles, espacios funcionales diversos, donde la supervisión usó de medios informáticos. Afirmó que un buen trabajo remoto incrementa el rendimiento, permite mayor disposición de tiempo y autonomía a los trabajadores y consecuentemente al desempeño laboral.

Según Yu & Wu (2021), investigaron que trabajar desde casa se convirtió en la única opción para muchas organizaciones, por ende, originó y aumentó el interés en cómo estos cambios influyeron en la satisfacción laboral de los trabajadores. En las empresas que aprobaron el teletrabajo, existieron acuerdos mutuos para elegir un lugar y horario. La gran mayoría optó por ejercer sus labores en su domicilio, no obstante, tuvieron la flexibilidad de

trabajar desde cualquier lugar que les resultó cómodo y óptimo para la ejecución de sus tareas, mediante la utilización de medios informáticos digitales y tecnológicos logrando aumentar su desempeño laboral.

Como planteó el estudio de Alles (2008), los horarios flexibles representaron esquemas diseñados que enriquecieron el nivel de vida del empleado y le concedió una mayor autonomía. En efecto, fue una demostración de confianza que invitó a la autodisciplina. De acuerdo con Eurofound (2022), mencionó que el trabajo remoto se prolongará en los próximos años debido a mayores cambios tecnológicos y sociales. Conforme a Azizi et al. (2021), las estrategias relacionadas con la aportación y comunicación continua de los trabajadores de manera virtual crearon beneficios que incentivó el trabajo desde casa, fomentó la salud física y mental, aumentó el desempeño laboral y organizacional como también la cultura de TI.

Al respecto, según el estudio de la OIT (2020), afirmó que la pandemia afectó considerablemente a los mercados por las medidas de distanciamiento que aplicaron los países, afectando a los empresarios y trabajadores ya que hubo licencias sin sueldo, despidos y pérdidas de trabajo, reducción de horas de trabajo, como también cierres de empresas. Asimismo, un segmento considerable de la población ha provocó un incremento repentino de carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o trabajo de corta duración.

Desde la posición de Ramírez-Velásquez et al. (2022), afirman que la primera legislación en América Latina, materia de teletrabajo se produjo en Colombia en el año 2008, norma que fomentó el teletrabajo como un instrumento para generar oportunidades laborales, sin embargo, la regulación laboral en la región fue bastante tradicional y rígida. Conforme a

Mejía y Betancur (2022), el trabajo remoto en Latinoamérica precisamente en Colombia se estableció en el 2008 según Ley 1221, en donde se ejecutó tres tipos de trabajo remoto: Teletrabajo autónomo (trabajadores independientes); suplementario (dependientes que requieren trabajar presencialmente en la empresa y fuera de oficina); y móvil (trabajadores que por su función requieren de las TIC en cualquier espacio que no es dentro de oficina). El autor considera que el factor más importante en el teletrabajo son las personas. Teniendo en cuenta a Molina y Roncancio (2022), Colombia fue uno de los pioneros en Latinoamérica en normar esta modalidad, decretó lineamientos de política pública y buenas prácticas empresariales, muy a pesar de que presentó deficiencia en la utilización de las nuevas tecnologías debido a que menos del 20% de sus residentes tuvo la facultad de trabajar en sus hogares.

Como afirmó Bakkeli (2021) en su estudio, el distanciamiento social y el trabajo remoto aumentaron el nivel de conflicto entre la vida laboral y personal, que ocasionó considerables desafíos en materia de bienestar. Según una encuesta de Poly (2021), el 58% de trabajadores sintieron que el aumento del trabajo remoto significa que están “siempre conectados” y disponibles lo que les impide desarrollar actividades fuera del horario laboral. Por ello es importante la desconexión digital y respetar los derechos laborales del trabajador, promoviendo un entorno de trabajo saludable (Poly, 2021).

En este mismo contexto Faya et al. (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la autonomía del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad peruana, menciona que el trabajador tiene un alto desempeño en sus funciones cuando considera que los factores como el clima laboral, modalidad de trabajo, entre otros influyen a favor de la satisfacción de su trabajo,

por ende un trabajador satisfecho tiende a identificarse con la empresa y brindar un mayor rendimiento dentro de la organización.

De acuerdo con el estudio de Atoche et al. (2022), el trabajo remoto puede ser efectivo y productivo, debiendo medirse los objetivos alcanzados por el trabajador, con el apoyo de las herramientas tecnológicas. Sin embargo, Ricaldi et al. (2021), indicó que de las investigaciones que realizó, el 77% de productividad se mantuvo o aumentó. En relación con ello Santana et al. (2021) afirmaron que obtener un buen desempeño profesional repercute positivamente en el compromiso del trabajador con la empresa. Por consiguiente, la empresa de Investigación de Mercados CCR (2022), mencionó que tras finalizar en gran medida la crisis en la que se encontraba el país, en Lima Metropolitana, el 86% retornó a oficinas y el 6% se mantuvo en remoto donde se evidenció, que la cultura organizacional en el Perú se siguió manteniendo de forma tradicional y las jefaturas continuaron con prácticas de supervisión, para asegurarse que su personal esté trabajando (América Económica, 2022).

En el mismo contexto de acuerdo con los resultados científicos de Tosca-Vidal (2022), el trabajo remoto fue una modalidad que le brindó al trabajador la posibilidad de laborar dentro de la organización y fuera de ella, permitiendo tener flexibilidad laboral y disponiendo de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), ello incrementó la productividad a favor de la empresa, brindando horarios flexibles y trabajadores satisfechos en el ámbito laboral. Por consiguiente, hay una reducción de costos y tiempo beneficiando al trabajador. El teletrabajo y la modalidad remoto son componentes atractivos para una contratación. En ese sentido, Ramírez-Velásquez et al. (2022), afirman que las herramientas tecnológicas son de gran apoyo a los mercados comerciales, de modo que aumentaron el valor y patrimonio a las empresas.

Finalmente, Koch et al. (2021), descubrió que las empresas reaccionaron ante la pandemia con inversión en tecnología, especialmente con soluciones de videoconferencia, como el *Zoom Meetings*, *Google Meet* y *Microsoft Teams* fueron de gran soporte para las reuniones empresariales, donde el uso del internet se intensificó. Tras el levantamiento del confinamiento varias organizaciones se preocuparon por ofrecer a sus trabajadores un clima laboral que aporte condiciones y factores que sean competentes para retener al trabajador. Además, concluyó que, el trabajo remoto es un modelo futuro que muchas organizaciones están adoptando frente a la presencialidad, la misma que contribuye con la satisfacción laboral y productividad.

1.5. Definiciones terminológicas

Vending

El vending se define como un proceso automatizado que implica la exhibición y venta de productos a través de un equipo especializado que genera la venta por menor al cliente final o consumidor, el equipo exhibe de manera ordenada diferentes productos a través de un panel de vidrio. El cliente para la adquisición del producto debe insertar la moneda local como forma de pago y elegir a través de botones sincronizados el producto de su preferencia, retirar y consumir el producto exhibido. Pertenece a un canal comercial moderno de servicio auto atendido, con productos disponibles las 24 horas y 365 días del año (Collado, 2024).

Empresa vending

Es una organización que se encarga de administrar el uso de las máquinas expendedoras vending con fines lucrativos. Estas empresas pueden ser dueñas de los equipos exhibidores o pueden rentarla para emplearla en el negocio de la comercialización de

productos generalmente de consumo masivo, en lugares estratégicamente ubicados. La industria del rubro vending sigue en crecimiento a nivel nacional y mundial; la implementación de la tecnología y automatización optimiza la venta por menor a un precio menor y al alcance de todos sin restricción alguna (Revista Marketing Vending, 2023).

Trabajadores administrativos

También denominados personales administrativos, son aquellos trabajadores que realizan tareas administrativas dentro de una organización, brindando apoyo a la gestión y a las operaciones de la empresa para su funcionalidad de acuerdo con sus objetivos empresariales. La principal función es asegurar el buen funcionamiento de la oficina, entre ellos, la gestión de documentos y la comunicación eficiente (González y Vilchez, 2021).

Vinculación laboral

Se refiere al proceso mediante el cual una persona se integra a una empresa y establece un vínculo laboral entre el empleado o trabajador y la empresa o empleador. La relación o vínculo se formaliza a través de un contrato o un acuerdo laboral entre el empleado y el empleador (Laport et al., 2010).

Jornada de trabajo

Se entiende por jornada de trabajo al tiempo que una persona dedica a su labor y por lo cual recibe una remuneración, esta jornada debe cumplir con 08 horas diarias de trabajo o 48 horas a la semana (Instituto de ciencias HEGEL, 2021).

1.6. Problema

Problema general

¿De qué manera el trabajo remoto se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023?

Problemas específicos

1. ¿De qué manera el trabajo remoto se vincula con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023?

2. ¿De qué manera el trabajo remoto se vincula con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023?

1.7. Objetivos

Objetivo general

Describir cómo el trabajo remoto se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023.

Objetivos específicos

1. Describir cómo el trabajo remoto se vincula con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023.

2. Describir cómo el trabajo remoto se vincula con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023.

1.8. Hipótesis

La presente investigación no cuenta con hipótesis por ser un estudio de enfoque cualitativo. La hipótesis se basa en un enfoque que no requiere suposiciones previas para guiar este trabajo. En lugar de partir de suposiciones tentativas que deben probarse se enfoca en un análisis exhaustivo de la literatura y la observación del fenómeno, sin necesidad de formular hipótesis para estructurar el estudio (Arias et al., 2022).

1.9. Justificación de la investigación:

Justificación teórica

De acuerdo con Bernal (2016), la justificación teórica busca mostrar soluciones que cuestionen el caso estudiado. La base de la presente investigación se basa en reflexionar y explorar soluciones a nuestro tema de investigación. Por lo tanto, se sostuvo que la justificación teórica, en el desarrollo de esta investigación aportó información verídica y definiciones confiables vinculadas al trabajo remoto y satisfacción laboral que servirá como sustento para investigaciones futuras.

Justificación práctica

En palabras de Carrasco (2008), el propósito del trabajo de investigación es abordar y resolver problemas prácticos específicos. La justificación práctica de esta investigación buscó conocer cómo se enlaza el trabajo remoto con la satisfacción laboral durante el desarrollo de las actividades empresariales, con la finalidad de verificar si los trabajadores administrativos, se encontraban satisfechos con esta modalidad y condición de trabajo y si esta influye en su satisfacción laboral y por ende en su gestión administrativa.

Justificación metodológica

Para Gallardo (2017) indicó que la justificación metodológica se basa en técnicas que desarrollan estrategias viables para la ampliación de un tema de investigación. Este trabajo de investigación consideró contribuir con nueva información que generó aportes de confiabilidad. De esta manera, la presente investigación adopta un enfoque cualitativo, con el uso de la técnica de entrevista semi estructurada que podrá ser hallada en Anexo 4.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Diseño

Enfoque

Para Hernández-Sampieri et al. (2018), el enfoque de investigación cualitativo predispone del procedimiento de estudio, resaltando sus categorías, con el fin de obtener una ampliación de los datos que admitan la subjetividad del tema de investigación, así mismo hace referencia a la recolección de datos para perfeccionar las preguntas de investigación. Dentro de este marco cabe detallar que el enfoque se consideró cualitativo por que describe el tema a través de las referencias bibliográficas y experiencias de los encuestados para consolidar la propia teoría sustentada de forma relevante y consistente. Por consiguiente, esta investigación se ajustó al concepto del autor ya que desarrolló procesos críticos y empíricos, a juzgar por Salgado (2007), los procesos se emplean para generar conocimiento.

Tipo

En el ámbito cualitativo no solo enriquece el conocimiento existente, sino que también establece bases para una indagación más profunda y detallada, en ese sentido el tipo de investigación para el presente enfoque es el estudio de caso; tipo de estudio que permite estudiar el fenómeno de los elementos que comprenden un caso en particular (Bernal, 2016).

Al mismo tiempo, al ser un estudio de caso, con enfoque cualitativo no es necesario acudir al experimento para comprobar o analizar los datos recogidos, en consecuencia, el estudio es no experimental (Camacho de Báez, 2008).

Nivel

El presente estudio se enmarca en un nivel de investigación descriptivo. El nivel descriptivo se emplea porque se busca detallar como los trabajadores administrativos

experimentaron el trabajo remoto. En palabras de Hernández-Sampieri et al. (2018) afirma que “la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (pág. 96).

2.2. Unidad de análisis

Se trabajó en base a la información extraída de sujetos clave que conforman la unidad de análisis. En investigaciones cualitativas, los sujetos clave de investigación son aquellos participantes que poseen información relevante y significativa sobre un fenómeno estudiado. Estos sujetos, en este caso personas, suelen ser seleccionados estratégicamente para proporcionar datos ricos y profundos (Camacho de Báez, 2008).

En ese sentido, los sujetos del estudio participan de una entrevista con el propósito de extraer datos de su ejercicio o experiencia personal de una determinada organización, en este caso, una empresa existente localizada en la ciudad del Callao tal como menciona el título de la tesis; sin embargo, debido a su naturaleza netamente descriptiva y de opinión tal como establece el diseño, los datos brindados por los participantes no comprometen en absoluto a los datos confidenciales de “una empresa vending” en particular (véase anexo 2), y se hace mención en el tema con el propósito de que el lector comprenda el contexto y la experiencia de los participantes sin que comprometa datos no autorizados (Bernal, 2016). A pesar de ello, se tomó todas las precauciones legales y éticas que el caso requiere, y en vez de “Carta de autorización de información de empresa”, se exigió la “Carta de consentimiento informado” de cada uno de los participantes, con ello quedó sustentado la participación voluntaria y de opinión de una determinada población de estudio, véase el anexo 5.

Los participantes del estudio se muestran en la Tabla 1, son 6 personas que ocuparon

diferentes cargos en una determinada empresa vending, tanto en la jefatura como en el puesto de coordinador.

Tabla 1

Participantes de Entrevista

Código	Participantes	Cantidad	Cargo
E1	Entrevistado 1	1	Jefe de compras
E2	Entrevistado 2	1	Coordinador de Proyectos
E3	Entrevistado 3	1	Jefe Desarrollo de Negocios
E4	Entrevistado 4	1	Coordinador de Inteligencia Comercial
E5	Entrevistado 5	1	Coordinador de Activos
E6	Entrevistado 6	1	Coordinador de Servicio al Cliente
Total		6	

Nota: Se identifica con códigos al participante, ejemplo: E1 = Entrevistado 1.

2.3. Técnica e instrumento

El presente estudio realizó como técnica de estudio a la entrevista en profundidad y como instrumento de investigación al cuestionario semiestructurado de preguntas abiertas presentado como “Guía de entrevista” a seis trabajadores administrativos de una empresa vending ubicado en la provincia del Callao que durante la pandemia realizaron sus actividades bajo la modalidad de trabajo remoto. Con referencia a las técnicas, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir como mencionó (Hernández-Sampieri et al., 2018). De igual manera, Gallardo (2017), afirma que la técnica de entrevista permite obtener datos mediante un diálogo de tal manera que se obtenga información y datos relativos a sus conductas, actitudes, opiniones, actitudes y expectativas.

Para (Arias et al., 2022), el desarrollo de la investigación en la observación se examina el objeto de estudio de forma directa y se registran datos según guía de entrevista preparado para este fin, que permitirá analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos una guía de entrevista que consiste en detallar las preguntas dirigidas a los trabajadores administrativos de una empresa vending que utilizaron esta modalidad de trabajo remoto durante el año 2023, la misma que aportó información relevante a través de las repuestas de los entrevistados. Por otro lado, se incluyó datos extraídos de la literatura científica y otras fuentes confiables a través del procedimiento de investigación de revisión sistemática, cuyos datos fueron registrados digitalmente en hojas de cálculo del programa Excel, para su posterior triangulación y análisis. El resumen de técnicas e instrumentos, al igual que la tabla de operacionalización de categorías, se resumen en la tabla 2.

Tabla 2

Matriz de Categorización y Codificación

Categoría			Subcategoría		Técnicas	Instrumentos
Cód.	Denominación	Definición conceptual	Cód.	Denominación		
C.1.	Trabajo Remoto	El trabajo remoto se define como una nueva cultura de trabajo, en donde las organizaciones exigen a sus trabajadores mayores resultados de efectividad. Debe cumplir con dos condiciones básicas, que el trabajador goce de los derechos laborales y acceso a la empleabilidad. (Castro-Martínez & Díaz-Morilla, 2021)	C.1.1.	Derechos Laborales	Entrevista a profundidad	Guía de entrevista
			C.1.2.	Empleabilidad		
C.2.	Satisfacción Laboral	Se define como la percepción que tiene el trabajador con referente a su trabajo dentro de la empresa en la cual labora, esta involucra emociones,	C.2.1.	Clima Laboral	Revisión sistemática	Hoja de cálculo Excel

condiciones y facilidades del entorno. Se dimensiona a través del clima laboral y el desempeño laboral (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

C.2.2. Desempeño Laboral

2.4. Procedimiento de recolección de datos

Las entrevistas se aplicaron en cinco fechas diferentes: 29 de octubre, 1, 4, 22 y 23 de noviembre de 2023, teniendo una duración aproximada mínima de 25 minutos y como máxima de 45 minutos, como se detalla en la tabla 3. Fueron realizadas de manera virtual, grabadas y se realizó a seis trabajadores administrativos de la empresa Vending. Para llevar a cabo las entrevistas, se utilizó el programa *Zoom, Meetings*, lo cual facilitó la conexión y el intercambio de información en un entorno virtual. Este método aseguró un ambiente cómodo y propicio para la participación de los entrevistados.

Antes de iniciar cada entrevista, se solicitó la aceptación de la Carta de consentimiento informado, luego se les explicó que la información recolectada se destinaría exclusivamente a fines académicos y que se mantendría en estricta confidencialidad.

Tabla 3

Fecha de Programación de Entrevistas

Código	Participantes	Día	Hora	Duración
E1	Entrevistado 1	29/10/2023	18:10	00:33:35
E2	Entrevistado 2	29/10/2023	20:29	00:28:20
E3	Entrevistado 3	01/11/2023	07:08	00:45:26
E4	Entrevistado 4	04/11/2023	10:49	00:30:20
E5	Entrevistado 5	22/11/2023	21:35	00:25:45
E6	Entrevistado 6	23/11/2023	21:08	00:30:25

Las personas entrevistadas fueron seleccionadas por su experiencia en el área administrativa y por haber trabajado en modalidad remota durante la pandemia.

Por otro lado, no se seleccionó a otros trabajadores administrativos para participar en el presente estudio debido a que varios de ellos no aceptaron la invitación debida entre otras razones a la rigidez de sus horarios y compromisos personales. Además, se excluyó del estudio al personal operativo, dado que no es la razón de estudio y porque además no han tenido experiencia en trabajo remoto.

2.5. Análisis de datos

Una vez realizadas y grabadas las entrevistas, se procedió a la transcripción de cada una de ellas. Este proceso fue esencial para garantizar la precisión en la captura de la información proporcionada por los participantes. La información se volcó en nuevas hojas de cálculo del programa Excel para su clasificación y análisis.

Posteriormente se procedió a clasificar los datos de la literatura científica y otras bibliografías que fueron seleccionadas con anterioridad mediante la técnica de revisión sistemática, datos que tenían relación con los aspectos considerados en la instrumentación del estudio. De esta manera, una vez identificado los datos de cada ítem, se procedió al análisis de datos a través de la triangulación de datos entre los resultados de la entrevista y los resultados de la revisión sistemática, permitiendo resolver las preguntas y objetivos de investigación, tal como se muestra en el capítulo Resultados.

Al mismo tiempo, el procedimiento de triangulación de datos permitió fortalecer la discusión de la investigación cuyos comentarios y afirmaciones de resultados se muestran en el capítulo Discusión.

2.6. Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación, se consideraron diversas pautas éticas fundamentales. En primer lugar, se garantizó la confidencialidad de los participantes, asegurando que toda la información proporcionada durante las entrevistas se manejaría exclusivamente para fines de investigación académica lo que fomentó un ambiente de confianza.

Todos los participantes recibieron una explicación detallada de la metodología empleada. Asimismo, se dio lectura del consentimiento informado y enfatizó que la participación fuera completamente voluntaria, incluso con la oportunidad de aceptar o rechazar su participación, reafirmando así su derecho a decidir sobre su participación.

Se aseguró que los datos recolectados no fueron manipulados ni omitidos en ningún momento. Se llevó a cabo un análisis honesto y transparente de la información obtenida, respetando la integridad del proceso de investigación y los derechos de los participantes.

Finalmente, se respeta los derechos de autor y se redacta la Tesis de acuerdo con la rigurosidad que exige la norma APA en su 7ma versión. Al mismo tiempo, se almacena y vincula dichas referencias con las citas empleadas en la Tesis, usando las herramientas del software Microsoft Word para su comprobación con la fuente original.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El presente estudio mostró resultados basados en el análisis de las entrevistas realizadas y asociada a la investigación, además de las entrevistas claves donde se tomó en cuenta los hallazgos, percepción y emociones de los entrevistados donde se tocaron las 02 categorías y 04 subcategorías de la presente investigación: trabajo remoto y satisfacción laboral y como subcategorías: derechos laborales, empleabilidad, clima y desempeño laborales.

Con respecto al objetivo general: Describir cómo el trabajo remoto se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023, se tuvo como resultado que el trabajo remoto influyó de manera positiva en los trabajadores, al inicio de la pandemia fue algo nuevo adaptarse a la virtualidad y por la situación que se vivía fue complicado, pero después de 4 a 6 meses se lograron ordenar y equilibrar la vida laboral y personal, además que las herramientas tecnológicas fueron de gran soporte y permitían desempeñar las funciones, los programas de zoom, meet, PDF, firmas digitales son herramientas que se aprendió durante la pandemia. Asimismo, a raíz de la pandemia y la aplicación del trabajo remoto permitió darse un espacio para realizar otras actividades de intereses personales, sin descuidar las funciones, actividades y horarios laborales puesto que consideran que el trabajo remoto es un equilibrio entre la vida laboral y familiar. Evidentemente, el tráfico y el tiempo que toma en trasladarse son efectos negativos que desgastan emocionalmente al trabajador y lo consideran innecesarios tras haber experimentado el trabajo remoto.

En función a los objetivos específicos: Describir cómo el trabajo remoto se vincula con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad

del Callao durante el año 2023.

Se tuvo como resultados que los trabajadores administrativos valoraron el trabajo remoto como un factor que contribuyó a mejorar el clima laboral, ya que reduce tensiones y evitan exponerse a factores de desplazamientos y tráfico, asimismo mejora el estado de ánimo en un entorno laboral más sereno y autónomo, lo que a su vez influye en su satisfacción y desempeño laboral. Sin embargo, también reconocieron que la interacción presencial es importante para fortalecer vínculos laborales. Ante ello, la mayoría de los participantes manifestó que un modelo híbrido 50% presencial y 50% virtual sería ideal para mejorar el clima laboral, mantener la motivación y al mismo tiempo promover relaciones humanas saludables y trabajo en equipo. Consideran que el equilibrio entre ambas modalidades sería una forma moderna y flexible de gestionar el clima laboral de manera sostenible.

Dentro de este orden con respecto al segundo objetivo: Describir cómo el trabajo remoto se vincula con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023. Se obtuvo como resultado que el desempeño laboral es el mismo que al realizarlo en oficina, va a depender de la responsabilidad y compromiso del trabajador para ser eficiente en el área que ejerce, puesto que se considera que las TIC (tecnología de información y comunicaciones) son fundamentales para desarrollar sus funciones con éxito en cualquier lugar ya que la diferencia sólo influye en que el trabajador mejoró su calidad de vida, siendo satisfacción y motivación realizar sus labores desde casa y pasar tiempo en familia.

Como evidencia de lo mencionado se transcribieron las entrevistas realizadas a 06 trabajadores de una empresa Vending en el Callao:

Participante 01:

Entrevistadora 1: Buenas tardes, entrevistada 1, gracias por aceptar esta entrevista que tiene como objetivo analizar el trabajo remoto mis influencias y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa venden en callao información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos y se mantendrá la reserva de los datos personales por ello te invitamos a contestar con total sinceridad.

Entrevistadora 1: Te realizaré la siguiente pregunta: ¿Estás de acuerdo con ser entrevistada para fines de investigación académica?

Entrevistada 1: Sí

Entrevistadora 1: Entrevistada 1, es la jefa del área de compras y pertenece al área de administración y finanzas. Entrevistada 1 ¿Cuántos años tienes en la empresa y cuáles son tus funciones principales?

Entrevistada 1: Que tal, entrevistadora 1, entrevistadora 2, gracias por la invitación. Bueno, como lo dijiste trabajo en la empresa vending, yo ahora el 30 de noviembre cumpla 13 años en vending, yo trabajo en el área de compras, reporto directamente a la Gerencia de Administración y Finanzas.

Entrevistadora 1: Entrevistada 1, ante la pandemia del COVID-19, ocasionó retos acelerados en la modalidad de trabajo, las empresas y trabajadores tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad. ¿Cómo desarrollaste en tu caso el trabajo remoto?

Entrevistada 1: Bueno el trabajo remoto, en mi caso particular lo desarrollé en casa, fue algo que no lo teníamos mapeado ósea fue algo que nos cayó en cuestiones de días horas, entonces nos tomó como sorpresa creo no porque llegamos a la oficina y nos dijeron okey solamente hasta hoy día se llevan su computadora y chao, entonces pues fue algo nuevo,

algo que ni por acá pasó por mi cabeza, dijeron quince días y esos quince días se convirtieron casi 02 años.

Entrevistadora 1: Dos años, si pues fue de un momento a otro y ¿Tuviste que adaptarte en tu sala, en tu en una oficina, en tu casa en tu cuarto?

Entrevistada 1: En mi casa al principio, tengo una pequeña biblioteca pero digamos el, los muebles que tenía no eran cómodos, entonces ya prácticamente todo el día estaba ahí, así que tuve que adaptarlo cambiar un escritorio más cómodo, una silla más cómoda y ya pues ahí, hacerme espacio no, porque prácticamente nos levantábamos y ese era el espacio que mayormente estábamos no, casi todo el día ahí en ese espacio en el cual yo pude adaptarlo en mi domicilio no, porque normalmente el trabajo remoto yo lo hice acá en casa no.

Entrevistadora 1: ¿Y cómo consideras que el trabajo remoto influyó en tu satisfacción laboral en la empresa donde laboras?

Entrevistada 1: Creo que son muchos aspectos, porque de una u otra forma para bien o para mal, de repente si lo vemos por el lado positivo creo que mis funciones las desempeñé bien, este sigo laborando todavía en la empresa, seguimos todavía laborando en la empresa, creo que la empresa aportó también mucho ahí por el personal y por salir adelante a pesar que fueron dos años que nos golpeó bastante y en lo negativo era que un poco que al principio como era que algo nuevo para todos digamos no tenías limitaciones en cuanto a horarios, estabas todo el tiempo ahí, no sabías cómo pues, en hora de refrigerio te llamaban de repente a una reunión o las reuniones se extendían 7 u 8 de la noche, no había digamos como que era adaptarnos a ese cambio al principio. Al principio, fue como un proceso de adaptación que no había como un orden, es desde mi punto de vista, como te

digo.

Entrevistadora 1: Claro, en base a tu experiencia.

Entrevistada 1: Exacto, correcto

Entrevistadora 1: ¿Y consideras que actualmente estás preparado para ejercer todas tus funciones bajo esta modalidad de trabajo remoto?

Entrevistada 1: Yo creo que sí, yo creo que sí porque mira puntualmente si hablamos o yo te hablo puntualmente del trabajo, mira fueron más de dos años no, casi dos años claro marzo yo regresé en mayo fueron casi más de 02 años este que desempeñé mi función te hablo personalmente y ósea sí habían días buenos, habían días malos, habían días que el trabajo era muy tenso por lo mismo que fue algo que nos golpeó el sector a nosotros porque nosotros vivimos de las ventas entonces muchas empresas cerraron el sector estudiantil, las empresas privadas y bueno y tenían que sacar, teníamos que tener venta de donde sea, no pero creo que sí me siento preparada para poder desempeñar mi trabajo en donde esté ósea está en mi casa o está en la oficina o esté en otro espacio, porque de repente un trabajo remoto no solamente es hacerlo en casa, de repente puedo estar en otro sitio y también me puedo desempeñar muy bien,

Entrevistadora 1: Claro, ¿Consideras que, bueno el 100% de tus funciones podrías desarrollarlo fuera de una oficina estando conectada virtualmente?

Entrevistada 1: Si, sí.

Entrevistadora 1: ¿Y en función a los derechos laborales consideras que la empresa respetó tus derechos laborales?

Entrevistada 1: Cuando hablas de derechos laborales ¿A qué te refieres? ¿Solo horario?

Entrevistadora 1: ¿A la Remuneración?

Entrevistada 1: Ah conforme, la empresa por ese lado no tuvimos ningún problema

Entrevistadora 1: ¿Te pagó puntual? ¿No hubo retrasos?

Entrevistada 1: Pagos puntuales, lo que nos correspondía y no tuvimos ningún tipo de problema, no hubo digamos ninguna desvinculación por parte de la empresa, siempre asumió su responsabilidad.

Entrevistadora 1: ¿No fueron a la suspensión perfecta?

Entrevistada 1: No, no

Entrevistadora 1: ¿Y en cuanto a horarios? ¿Hubo una desconexión digital? me comentabas que a veces hubo un desorden tanto en los horarios que te llamaban en los almuerzos ¿Cómo lo pudiste manejar o qué me podrías comentar más al respecto?

Entrevistada 1: Yo creo que, al principio, como te digo entrevistadora 1 fue un cambio brusco para todos, no sabíamos de esta metodología de trabajo este, marcar las limitaciones, porque yo te hablo puntualmente por mi caso, era un horario que yo por ejemplo, me levantaba, ok me sentaba en mi computadora hasta la 1, almorzaba de ahí estabas hasta las 6, me desconectaba me iba a descansar un rato y nuevamente me volví a conectar pero no porque la empresa me lo exigía sino porque como que ya se había vuelto una rutina, una rutina de que ya digamos yo ya la tenía, pero digamos al principio sí, porque no había pues porque de repente te programaban una reunión 4, 5, 6 y no tenías corte o eran las 7 de la noche y de repente te programaban una reunión o te llamaban por teléfono y sabes que entrevistada 1, por favor necesito que te conectes, no, al principio, pero como te digo pero ya al pasar de los días y tiempo como que la cosa ya fue mejorando y ahí el área de capital humano pues siempre reforzaba los horarios de trabajo son 8:30 a 6 de la tarde me

entiendes con horarios de refrigerio no, pero yo creo que también ahí a veces dependía de uno mismo, porque a veces uno mismo pues yo te hablo puntualmente en mi caso me había acostumbrado a un horario que como te digo me desconectaba a las 6 y nuevamente me conectaba a las 8, era 9, 10, 11 y yo de repente seguía sentada en mi computadora

Entrevistadora 1: A ya por parte tuya tú sentías, que tú podías dar un poco más de acuerdo con tus responsabilidades para que no se te puedan acumular. Listo, entrevistada 1. Correcto.

Entrevistadora 1: ¿En función a la empleabilidad crees que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral?

Entrevistada 1: A ver el trabajo remoto es un trabajo que lo realizamos fuera no, del entorno tradicional que son las oficinas y de ahí salgo no, esté el trabajo remoto no, como te digo no necesariamente puede ser que estoy en mi casa de repente puedo estar no sé en una cafetería o de repente me voy de viaje a la casa de mi hermana y estoy desde la casa de mi hermana desde provincia conectada y normal yo cumplo mi desempeño y puedo hacer mis tareas, me permite hacer mis tareas, creo de la mejor manera porque tengo las herramientas de trabajo que me lo permiten, es mi computadora, el internet es lo principal.

Entrevistadora 1: pero ¿te motiva? ¿Es una motivación adicional estar en tu casa con tu computadora?

Entrevistada 1: Si, a mí, a regresar a la oficina me chocó bastante, no te imaginas los primeros días fueron muy duros yo llegaba llorando a la oficina.

Entrevistadora 1: Era por el traslado, que antes la oficina estaba en Chorrillos y ahora se mudaron al Callao.

Entrevistada 1: Uno fue eso, pero otros en estos dos años te acostumbraste tanto a la familia, porque o tú te levantas y mi hija también estudiaba acá, en casa mi esposo al principio no salía, pero él sí salía a trabajar, estaba con mi papá, con mi mamá, vivo con ellos que viven en el primer piso y regresar a oficina uy, entrevistadora 1 no te imaginas, la distancia pucha sí, es algo que nos ha chocado bastante, pero yo creo ya te tienes que adaptar más, el entorno familiar es lo que más me ha costado el entorno familiar.

Entrevistadora 1: Alejarte nuevamente.

Entrevistada 1: Si, si y que mi hija me diga, no ya no regreses, me entiendes.

Entrevistadora 1: Claro, pues ya han sido más de dos años que has estado, ha sido un vínculo que se ha fortalecido más en la familia.

Entrevistada 1: Correcto, porque cuando tu estas en una oficina por ejemplo ahorita nos pasa, entrevistadora 1 que ahorita salimos por ejemplo yo salgo de mi casa 10 para las 7 un cuarto para las 7 y ya no vengo 6, 7 y ya pues ya no nos vemos, ya llegas cansada hacer cosas puntuales buscar que descansar y nuevamente para la rutina del día siguiente y se fue la semana.

Entrevistadora 1: Claro lo que te permite el trabajo remoto es que te desempeñas haces tus funciones, pero también estás dándole un ojito a la familia, verlos como están.

Entrevistada 1: Y no te desligas de tus responsabilidades, no porque tiene responsabilidad en la familia y también estás cumpliendo con tus funciones del trabajo.

Entrevistadora 1: Y en estos años permitió adaptarse y llevar como un círculo.

Entrevistada 1: Así es.

Entrevistadora 1: ¿Las herramientas tecnológicas fueron de gran apoyo a las empresas comerciales en sí a todas las empresas, ayudó bastante con las disposiciones de las

TIC (Tecnologías de la información comunicación) consideras que son suficientes para ejecutar de forma idóneas tus labores? ¿Te ayudaron?

Entrevistada 1: No he tenido problemas, salvo que nosotros ahora recién nos están dando una herramienta de trabajo que es una laptop, antes teníamos una PC de escritorio y la pandemia prácticamente toda la pandemia nos la pasamos con una desktop y que nos permitió hacer las funciones sin ningún problema, lo único que si te querías movilizar de repente ir a la casa de tu hermana es un poco más complicado pero no te imposibilitaba poder hacerlo, ahora con una laptop es más práctico pero personalmente no hemos tenido problema, con el tema de la conexión, con el tema del internet, del wifi no.

Entrevistadora 1: ¿Y en cuanto a documentación que todo paso a virtual a la adaptación de estos programas el PDF para ti hay algo nuevo o algo que ya lo manejabas o el Zoom Meetings?

Entrevistada 1: Eso sí, el Zoom Meetings porque quien me creaba las reuniones por Zoom Meetings era mi hija.

Entrevistadora 1: A ya te enseñaba, ella era la que me ayudaba.

Entrevistada 1: Pero poco a poco te vas adaptando porque es algo nuevo, porque antes las reuniones eran presenciales, la hora del ZOOM que se cortaba la reunión, volver a ingresar, no entonces, ella me apoyaba con el tema de la tecnología, pero ya poco a poco de vas adaptando, pero por ejemplo los PDF que hay que firmar los documentos, pucha pero un PDF tu estas con la idea que un PDF no se puede editar, que no pero si, es parte del aprendizaje cosas nuevas que te vas adaptando y vas aprendiendo.

Entrevistadora 1: Sí claro, se ha aprendido varios programas que nos han ayudado a facilitar el trabajo.

¿Consideras que el trabajo remoto afectó en tu salud al ejercerlo desde tu hogar o te afectó en algún aspecto?

Entrevistada 1: Mira, entrevistadora 1 al principio sí, al principio sí porque este como te digo fue un cambio brusco un cambio no sabías lo que iba a pasar me afectó porque yo sí tuve familiar que mi hermana y mi sobrino que viven conmigo, que vivimos en un condominio familiar, ellos sí pasaron a suspensión perfecta, mi hermana no sabía si iba a regresar a laborar los únicos que trabajaban acá, eran mi esposo y yo , bueno mi esposo si salía y yo seguía trabajando desde casa, el temor, el temor que te contagies, el temor como salvar esta situación el que te quedes sin trabajo la misma tensión que teníamos en el trabajo, de repente ya teníamos órdenes de compra colocadas y no la pudimos anular a tiempo, después se nos vino el cargamontón de los proveedores que si con cartas notariales que tienen que asumir la responsabilidad porque se colocó las órdenes de compra, al principio de cómo te digo el encierro mismo, que no teníamos un horario, e una u otra forma particularmente a mí sí me chocó.

Entrevistadora 1: Por la misma tensión que se vivía.

Entrevistada 1: Exacto, había días que querías salir y no se podía salir, ya después poco a poco me fui organizando con temor salía, el fin de semana me desconectaba y me iba temprano por ejemplo al centro también con temor porque no sabíamos lo que podía pasar iba al centro y me desconectaba y comenzaba a ver las tiendas.

Entrevistadora 1: Como para distraerte.

Entrevistada 1: Para distraerme, pero si, mi esposo también se contagió y estuvo mal, encima el trabajo la casa, la enfermedad uff... si si, al principio hubo una tensión porque todavía estamos claro en ese proceso de cómo llevarlo.

Entrevistadora 1: Pero una vez que ya te adaptaste al trabajo remoto. ¿Te afectó en algo, hacías pausas activas este porque muchas veces también estar sentados en un computador largo tiempo pues no afecta a la salud pues no o a veces por ejemplo puede ser que no se tomaba agua o luego de que ya pasó esa tensión y ya te adaptaste al trabajo remoto?

Entrevistada 1: pucha, entrevistadora 1, al principio aquí era comer, comer.

Entrevistadora 1: Porque uno se sentaba y no se levantaba

Entrevistada 1: Y el fin de semana ya vamos a preparar un postre, el pollito broaster entonces subimos de peso y sobre todo también mi hija y mi hija es muy joven, te estoy hablando de abril, mayo, entonces en julio decidimos este decidí ella más que nada porque ya pues se sentía no se sentía bien por la ropa misma a ir a una nutricionista entonces empezamos y yo empecé a bajar de peso así de la nada como te digo porque había días que no tenía hambre, no comía, mi mamá me tenía que subir la comida para que comiera este porque me veían pues tensa porque yo era la única que trabajaba, mi esposo salía y mis demás familiares no trabajaban entonces pucha, solita comencé a bajar de peso, entonces para ayudar también a mi hija fuimos donde una nutricionista que nos decía como comer y toma bastante líquido tratar de caminar en ese entonces no se podía salir, salías pues con temor no, pero eso fue un poco ya y eso hacía que uno se sienta bien, porque la ropa te quedaba, la ropa que no usabas de repente ya lo podías usar y que era algo, pucha todo lo contrario a mi si me ha chocado, porque yo decía en vez de subir de peso estoy bajando de peso y logre bajar, ahora que he regresado a oficina he recuperado esos kilitos que había perdido en la pandemia, entonces ahora me está costando bajarlos, pero como te digo al principio si Entrevistadora 1 horrible te hablo pues marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, casi los primeros 6 meses, sí.

Entrevistadora 1: Ha sido complicado. Las siguientes preguntas las desarrollará,
entrevistadora 2

Entrevistadora 2: continuas.

Entrevistadora 2: Sí claro, gracias, entrevistadora 1, continuando con la entrevista,
entrevistada 1, me gustaría realizarte la siguiente pregunta ¿Al retornar de forma presencial
a la empresa como notaste el clima laboral volvió hacer como antes, mejoro o algún descuido
por parte de gerencia a sus trabajadores como fue ese nuevo retorno?

Entrevistada 1: De hecho, como les comentaba al principio, el retorno para mí sí me
costó mucho aceptar que tenía que volver a ejercer mis funciones de forma presencial. Este
sí, ósea yo llegué llorando el primer día nunca me voy a olvidar que mi jefe me dice ¿Qué
pasó? Yo sí llegué llorando en la oficina, ósea no lo podía aceptar, este bueno me acuerdo
que ese día el área de capital humano nos puso unos pequeños presentes en cada escritorio,
bienvenida de regreso a oficina de hecho que al principio pues había un parte de descontento
por todo el personal porque ya te habías acostumbrado una rutina y al final era algo que te
beneficiaba en el sentido que no estabas preocupado con que ropa ibas a ir, el tema para
nosotros fue difícil porque antes como dijo entrevistadora 1, estábamos en chorrillos era
cerca ahora estamos súper lejos entonces sumado eso, el retorno a la oficina, más la distancia
ósea que sí había un descontento pues al principio no, pero yo creo que el día a día la realidad
es la que estamos viviendo ahorita, como diciendo o continuas o no continuas ya depende
de cada uno.

Entrevistadora 2: costo ahí un poco la trazabilidad

¿Usted cree que su desempeño laboral aumentó o disminuyó al retorna a la empresa
¿Cómo notó al momento de realizar sus gestiones directas, estas mejoraron entre la

cooperación de sus demás compañeros, son las demás áreas que debían tener que trabajar con usted directamente con su área de compras?

Entrevistada 1: Mira yo creo que hay ventajas y desventajas ya porque de repente sí habían ciertas reuniones o ciertas funciones que de repente las podías hacer como lo estamos haciendo ahorita como una reunión, pero de repente hay ciertas funciones que sí necesitas este verlo directamente no, directamente este porque actúas en el momento o de repente habían personas que no te contestaban en el momento y no te daban solución y tenías que esperar, este llamar o insistir y no lo tenías en el momento no y si lo tuvieras al frente de repente en ese momento podía solucionar el inconveniente o lo que tú estabas buscando, como te digo ventajas y desventajas en mi por mi lado yo creo que las horas perdidas de solamente trasladarnos de mi casa hasta la hasta el local donde laboramos yo creo que es hora, hora y media de camino, yo creo que sería más provechoso estar sentada acá en mi casa y esa hora, hora y media avanzo lo que estoy perdiendo en ida y el regreso porque yo salgo 5 o 5:30 y estoy llegando a las 7am a mi casa, a veces me queda corto el día pero como te digo no es porque no quiera avanzar sino que a veces el día esta complicado, tienes reuniones muchos pendientes y tengo que llegar a casa y volver a prender mi computadora.

Entrevistadora 2: ¿Entonces al contar con las tecnologías que ya ofrece directamente esta forma de trabajo remoto ¿Usted cree que es más productiva desde casa por lo que estoy entendiendo?

Entrevistada 1: Sí sí yo creo que sí al final yo creo que es mixto ósea hay días y días que normal Yo estoy tranquila cumpla mis 8 horas hago todos mis pendientes y ok ya no necesito volver a conectarme pero sobre todo cuando hay cierres, fines de mes que el día te queda corto , entonces si te obliga que tengas Pues que prenderla la herramienta de trabajo

en tu casa y continúes no, que de hecho también uno tiene que acostumbrarse porque yo puedo decir no, yo trabajo mis 8 horas y en mi casa me desconecto de computadora del celular, pero de repente uno por la responsabilidad que tiene me entiendes no lo hace, entonces ok, si lo tengo que terminar, pucha tengo que hacerlo ahora porque si no mañana el día me va a quedar corto, no me va alcanzar el tiempo entonces adelanto mi trabajo.

Entrevistadora 2: Claro, sí. Dentro de esta modalidad del trabajo remoto y entre otras dos formas de trabajo que existen como el trabajo de forma presencial y el trabajo remoto. ¿Cuál de estas tres modalidades cree usted que sería más beneficioso tanto para el trabajador como para la empresa?

Entrevistada 1: Yo creo que el trabajo remoto, mira pedir 100% presencial, no creo es que por ejemplo si yo digo trabajo remoto, eh la empresa también ahorraría, porque por ejemplo ahorraría, la empresa también debe evaluar eso porque ya no gastaríamos en energía eléctrica, consumo de agua sería menor se me ocurre, no sé qué otros gastos fijos, el ascensor ya no se usaría tanto.

Entrevistadora 1: Gastos de mantenimiento.

Entrevistada 1: Claro mantenimiento, antes le hacía mantenimiento cada 3 meses ahora le hago cada 5 meses, me entiendes, por el lado de empresa no sé cómo lo medirá la empresa y capital humano no lo sé, este 100% remoto pedir es algo imposible yo creo que la empresa no se daría porque hay parte operativa y parte administrativa entonces la empresa como que estaría ok porque a ellos sí y porque a ellos no, hasta de repente hasta los mismo colaboradores pueden decir eso porque ellos hacen home office y nosotros no, entonces yo creo que para la parte administrativa el trabajo remoto, pero que pasa muchas veces, como te puedo decir hay personas y hay personas, ok si tú me dices si tú me dices a mí trabajo

remoto los días en mi casa tú me vas a encontrar en SKYPE, me encuentras por TEAMS, me encuentras en mi celular me encuentras en la computadora, ok yo siento que doy durante las 8 horas voy a estar conectada y sé que mi equipo también va a estar conectado entonces les exijo y los controlo, tú me puedes llamar por teléfono yo en ese momento no te contesto porque de repente no estoy en el celular o estoy con una llama pero te devuelvo la llamada, pero de repente hay otras personas que no, entonces también la empresa que agarran un poco de temor como decir mira lo llamé y no está, entonces también la empresa siente ese temor pienso yo o en este caso las gerencias o no sé de quien dependerá, si lo llamamos y no responde o tiene varios pendientes entonces mejor que venga aquí a la oficina que cierren todos sus pendientes, para mí personalmente el remoto creo que un día dos días no se depende no, es cuestión de que te organices también aya remoto todos los viernes no voy a oficina y viernes me desconecto no se tampoco quiere decir que es remoto y voy a estar desconectada no vaya n a pensar que no voy a estar conectada entonces habría que medir todo eso.

Entrevistadora 2: al tener este tipo de trabajo

Entrevistada 1: En la empresa lo hemos tenido ya puntualmente yo te puedo decir por mi equipo y por quien te habla que si hemos estado conectados y en los momentos que nos han necesitado y que nos han hecho las consultas hemos estado ahí, no sé si en otras áreas de repente no se si en otras áreas no ha habido ese compromiso, de repente llamas, llamas y no contestan entonces también como que la empresa

Entrevistadora 2: Lamentablemente como todos sabemos en las empresas hay personas que dan el 100% no este que se comprometen con los resultados y la responsabilidad el trabajo y hay otras personas que quizás por ahí a las empresas no saben

controlarlas por ese sentido. Pero si la empresa donde usted labora tuviera la tecnología verificar que su trabajador en verdad sí está respondiendo ósea controlarlos ellos en este caso pudieran ¿si pudieran aplicar el trabajo remoto en este caso el trabajo remoto como usted lo recomienda ¿Usted cree que esta empresa al tener ese beneficio podría ser distintiva entre las entre su competencia al final podría traer ese beneficio tanto para los trabajadores como también para retener nuevas nuevo personal?

Entrevistada 1: Sí yo creo que sí, porque ahorita la mayor gran parte de empresas tiene remoto

Entrevistadora 2: Claro y eso sería un beneficio muy importante para retener al personal

Entrevistada 1: Es algo que está funcionando, porque si no, funcionaría definitivamente 100% presencial.

Entrevistadora 2: Claro. ¿Entonces, consideras que la modalidad de trabajo remoto es de suma importancia para crear un clima laboral dentro de la empresa?

Entrevistada 1: Sí y no necesariamente lo veo como clima laboral de la empresa no sino también como en lo personal no como te digo no quita a que digamos yo el hecho que no voy a oficina no quita que no voy a estar conectada o no voy a estar sentada frente a mi pc, sino que voy a tener un poco más de tiempo con mi familia, de repente si solo almorzabas sábado o domingo pucha ahora tengo un día dos días a la semana me entiendes, entonces este por ese lado el hecho de no movilizarse, hasta allá tan lejos, que hay gente que vive demasiado lejos 1 o 2 horas casi de camino, el tiempo, lo económico también te influye porque también te ahorras en el pasaje, movilizarte hasta allá entonces eso hace que el personal esté un poco más digamos tranquilo, se sienta más a gusto.

Entrevistadora 2: Contenido

Entrevistadora 1: entrevistadora 2, un clima laboral positivo tanto para ambos lados.

Entrevistada 1: Si porque ahorita llega martes, mañana solamente pensar que es lunes y terminamos, pero, porque la distancia es lo que mata.

Entrevistadora 2: Claro

Entrevistada 1: Y esas horas que tienes de distancia pucha creo que eres más productivo sentada en tu computadora y haces más cosas

Entrevistadora 2: Claro, también influye bastante.

Bueno Entrevistada 1, algunas palabras finales que quieras recomendarnos para este tema de investigación.

Entrevistada 1: Claro, me pareció algo muy importante es algo que ahorita se vive en la realidad esté a nivel mundial, conozco empresas que o tengo compañeros de trabajo que trabajan remoto y van muy bien ahora mira en el caso de mi hermana que les comentaba este que ella a pesar estuvo suspensión perfecta y no sabía este, si iba a regresar ella hasta ahorita no va a oficina

Entrevistadora 1: Ah se ha quedado 100% remoto.

Entrevistada 1: si 100% remoto claro, pero, de hecho.

Entrevistadora 1: ¿Solo su área o toda la empresa?

Entrevistada 1: Eh ella trabaja en un estudio contable ya, son varias personas, van por días, ella como ahorita se encarga de lo que es facturación y recepción no está yendo y mis sobrinos su hijo que también trabaja en esa empresa, él se encarga de capacitaciones y tampoco va a todas las capacitaciones son a través de reuniones, así como la estamos haciendo ahorita y debe estar funcionando no, porque si no funciona definitivamente la

empresa no va a apostar por algo que no va a traer resultados.

Entrevistadora 1: Claro, ya lo hubieran cortado y retornarían todos a presencial.

Entrevistada 1: Si si es algo que de repente no al 100% pero como se dijo en el 2020 el mundo cambió y el mundo cambió y ya la forma de trabajar que tenemos ahorita bueno ahorita tenemos presencial roguemos que se dé el remoto no, entrevistadora 1

Entrevistada 1: Es que tampoco se podía porque no teníamos las herramientas necesarias, recién este año la empresa ha ido implementando.

Entrevistadora 2: Les ha ido implementando

Entrevistada 1: correcto. Sí me parece muy interesante este el punto que están tocando ustedes es algo que se vive ahorita es la realidad no siempre hay cosas con ventajas y desventajas hay cosas que todavía se puede mejorar, pero nada para adelante no para adelante yo creo que sí si si hay esto este trabajo de forma presencial y este y remoto o remoto nada es porque las cosas están funcionando y así lo han demostrado creo muchas empresas, nosotros hemos estado en una de ellas, yo te hablo particularmente porque hemos estado Entrevistadora 1 más de 2 años.

Entrevistadora 1: más de 2 años

Entrevistada 1: Más de 2 años y todavía seguimos ahí

Entrevistadora 2: Eso sí es cierto

Entrevistadora 1: Bueno, muchas gracias, entrevistada 1, por brindarnos tu tiempo por explicarnos su experiencia, por contestarnos todas las preguntas y muchas gracias de verdad.

Entrevistada 1: No de que, entrevistadora 1. Un gusto cuando gustes cuenta conmigo, gracias.

Participante 02:

Entrevistadora 1: Buenas noches, Entrevistada 2, gracias por aceptar esta entrevista que tiene como objetivo analizar el trabajo remoto y su influencia en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una empresa de vending en Callao. La información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos y se mantendrá la reserva de los datos personales, por ello te invitamos a contestar con total sinceridad. Ante ello realizaré la siguiente pregunta:

¿Estás de acuerdo con ser entrevistada para fines de investigación académica?

Entrevistada 2: Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistadora 1: Entrevistada 2 se desempeña como coordinadora de proyectos y reporta a la gerencia de desarrollo comercial ¿Entrevistada 2 cuántos años llevas en la empresa y cuáles son tus principales funciones?

Entrevistada 2: Haber, yo llevo en el vending 07 años ya y mis principales funciones son la de liderar el equipo de proyectos para poder desarrollar nuevos negocios, esto va desde el modelamiento de casos de negocio hasta su implementación en la operación.

Entrevistadora 1: Entrevistada 2, ante la llegada de la pandemia ocasionó retos acelerados en la modalidad de trabajo las empresas y trabajadores tuvieron que adaptarse a esta nueva normalidad. ¿Cómo desarrollaste en base a tu experiencia el desarrollo del trabajo remoto?

Entrevistada 2: En realidad si bien tengo años trabajando, yo creo que la pandemia para todos fue nueva, a mí me tocó pasar la pandemia, el primer año de la pandemia, en casa de mis papás porque yo vivía con mis papás y al inicio la verdad creo que sufrimos mucho de reunionitis, había muchas reuniones de por medio empezábamos más temprano la jornada

laboral terminamos más de noche este al menos a mí me costó un poco al inicio organizarse, organizar mis horarios, para poder almorzar. Almorzaba súper rápido la verdad que el inicio fue un poco un shock no, esté ya después poco a poco he ido regularizando este el tema de la organización y al darme mis tiempos y mis espacios no, porque si bien es cierto uno está en su casa este estaba como que muy pendiente de la computadora entonces ya de ahí me puse como que un horario okey hasta tal hora voy a trabajar para luego también continuar pues con mi vida personal, al inicio fue caótico y ya después fue más tranquilo que ya en verdad uno se llega a acostumbrar.

Entrevistadora 1: ¿Cuánto tiempo te llevó adaptarte a este nuevo cambio, a ordenarte?

Entrevistada 2: La verdad como unos seis meses ah

Entrevistadora 1: Después de seis meses ya te lograste adaptar

Entrevistada 2: Si, la verdad que sí, después de 6 meses ya veía bien mis horarios y ya también tenía tiempo ahí donde en realidad me di cuenta que con el tema de la virtualidad uno gana un poco más de tiempo para uno mismo y sus cosas no que a veces con el tema de ir a las oficinas pierdes tiempo en tráfico este te levantas más temprano son mínimo como 3 horas que uno tiene que dedicarle solamente al transporte, entonces son 3 horas que si uno lo tiene de manera virtual le podrías dedicar otras cosas.

Entrevistadora 1: En ese sentido ¿Consideras que el trabajo remoto influyó en tu satisfacción laboral?

Entrevistada 2: Sí muchísimo o sea muchísimo porque no, porque yo sentía con la virtualidad no cuando todavía no, no regresamos al 100% a la oficina como te comento se podía descansar un poco más no porque podría ponte no podía dormirme a las 10 y

levantarme a las 8 tranquilamente tomar desayuno de 8.00 a 8:30 y conectarme a las 9, en cambio ahora tengo que levantarme tipo máximo, exagerando 6 de la mañana hacer mis cosas rápido para poder salir a las 7 y llegar temprano a la oficina entonces de todas maneras hay un cambio total totalmente ahora que he regresado a la oficina

Entrevistadora 1: ¿En la actualidad estás preparada para realizar todas tus actividades de manera remota?

Entrevistada 2: Si, mira ósea si, ósea la empresa ya nos ha dado laptop, tengo internet en mi casa de he hecho por la pandemia tuve que comprar mi escritorio, me tuve que comprar mi silla ergonómica, yo tengo todo acá, este y puedo hacer 100% remoto o remoto que es como ir dos veces a la semana que también a veces no te voy a mentir a veces extrañas igual tu con personas alrededor yo creo que lo mejor sería remoto.

Entrevistadora 1: En tu cargo llevas personal a cargo. ¿Considerarías que los podrías controlar de manera híbrida o remota?

Entrevistada 2: Si, lo que pasa que yo creo mucho en la autogestión, también apelo bastante a mi equipo a meterles esa idea de la autogestión, no necesita que uno este atrás tuyo para avanzar pues con las responsabilidades que tú tienes que hacer y yo creo que es apelar a eso, más allá de controlarlos hay que hacerles como que checkpoint, seguimientos no, de que efectivamente las cosas estén dando no.

Entrevistadora 1: ¿En cuanto a los derechos laborales en el en la época de pandemia la empresa respetó los derechos laborales? en cuanto remuneración pagos de CTS, gratificaciones respeto las horas laborales y todo

Entrevistada 2: Sí, en todo lo que es cuestión de sueldos, la verdad es que en todos los 7 años que llevo la compañía siempre han cumplido con todo o sea con todo no, en

cuestión de horario si bien es cierto hay un horario laboral ya, este no es que ellos me obligan a quedarme hasta más tarde no, es que yo tomo la decisión de quedarme hasta más tarde

Entrevistadora 1: por iniciativa tuya

Entrevistada 2: Por iniciativa propia o sea me gusta trabajar de noche la verdad, me gusta levantarme súper temprano también no, pero es por cuestión por decir por mi decisión, no porque la compañía me dice tienes que quedarte trabajando hasta la medianoche no

Entrevistadora 1: ¿En época de pandemia sí se respetó los horarios, no te ponían reuniones al finalizar el día o te molestaban en tu en tu horario de almuerzo?

Entrevistada 2: Lo que pasa, sabes que pasa, no sé, será que yo entiendo esa parte. Como que tú tienes un horario en tu mente del almuerzo que es de 1 a 2 para mi hasta eso puede ser flex puede ser de 1 a 2 como de 2 a 3 o sea todo va a depender porque la compañía también tiene una sede que es en México tenemos también pues a veces horarios diferentes no nos llevamos una hora, entonces ejemplo México agenda a las 12 de México acá son la 1 y la reunión ya está , entonces por ejemplo yo veo que voy a tener una reunión a la 1 almuerzo a las 12 o tomo un buen desayuno y almuerzo a las 2 ósea lo manejo de esa manera pero sí, sí hubo ocasiones que han hecho reuniones a la 1 si tampoco es que no y la reunión más tarde al inicio de la pandemia como te comentaba hace incluso yo misma he agendado reuniones cuando se ameritaba, ya de ahí como te digo se fue regularizando el tema de las n reuniones durante el día

Entrevistadora 1: Claro, al principio ha sido como tú lo dices caótico y luego ya al pasar el tiempo se han ido adaptando no, viendo los horarios cómo manejarlo. ¿Consideras que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral?

Entrevistada 2: Totalmente Sí o sea yo creo que el bienestar que te genera tener algunos días de remoto ya te hace más o productivo ósea porque cuando uno va a oficina, no es que llegue sesgada pera ya ósea ya vienes con el tema del tráfico, tal vez nos has descansado bien no nos durmió todas tus horas no has tomado desayuno versus empezar tu día 8:30 pero de remoto bien descansada y tomando desayuno tranquilo y sentándose a tu computadora son obviamente hasta más productivos porque hasta incluso igual empiezas tipo 8:30, yo diría hasta puedes empezar a trabajar antes de las 8:30 y tomando desayuno tranquila y ya empiezas calma no con lo caótico que es el tráfico acá es horrible.

Entrevistadora 1: con los apuros y todo

Entrevistada 2: Tal cual

Entrevistadora 1: Finalmente te termina generando tal vez pues un estrés, por llegar temprano, por las reuniones

Entrevistada 2: Por las reuniones ahora que son presenciales ponen reuniones 8:30 uno se estresa porque máximo tienes que llegar a las 7 y depende también mucho de dónde queda ósea yo vivo en surco al callao es mínimo hora y media entonces no se me levante 6:30 olvídate tengo que o sacrificio mi desayuno o ya no llevo desayuno o veo yo que sacrificio para poder llegar , porque ya salgo más de las 7 y en mi caso por ejemplo si salgo más de las 7 ya no llego 8:30 la única manera de llegar 8:30 es por línea amarilla, entonces qué pagar más, me genera más gasto porque, porque tengo que pagar peajes entonces es más complejo.

Entrevistadora 1: Las herramientas tecnológicas fueron de gran apoyo a las empresas en la pandemia fueron de mucha ayuda. Con las disposiciones de las TIC (tecnologías de la

información y comunicación, ¿Consideras que son suficientes para ejecutar de forma idónea tus labores?

Entrevistada 2: Este sí, la verdad ósea yo creo que nos ha obligado a utilizarlas más rápido adaptarnos no, porque por ejemplo antes yo, la verdad yo no sabía de la existencia del Zoom Meetings ya y en pandemia yo cree una sala para mí y hasta me pedían mi sala prestada para utilizarla, mi sala era la sala de todos prácticamente no, si en verdad me acostumbré mucho más al WhatsApp no, a la llamada esté a la video llamada y yo creo que si nos hemos adaptado bien que hasta ahora lo mantenemos porque hay muchas reuniones que pese a que ya estamos de presencial este la seguimos manteniendo remotas

Entrevistadora 1: Claro, también se aprendió nuevos programas todo lo que es la documentación o firmas digitales. ¿Te ayudó en algo aprendiste algo nuevos programas nuevos en ese transcurso de pandemia en cuanto digitalización?

Entrevistada 2: En realidad tienes razón ya todo hasta lo más mínimo no que para pedir vacaciones y llenábamos un formato todo era todo era este en físico ahora es digital, el WhatsApp Business también nos ha ayudado bastante para conectarnos con los clientes este ahora todos los contratos están bien firma digital este hay un gran cambio por ejemplo ya me acuerdo muchísimo antes de pandemia yo tenía un montón de papel en mi escritorio ahora que hemos regresado porque hemos regresado ahora solamente tengo mi laptop, no tengo más no tengo ni un papel

Entrevistadora 1: Claro

Entrevistada 2: Totalmente un cambio

Entrevistadora 1: ¿Consideras que el trabajo remoto afectó en algo tu salud al ejercerlo desde el hogar o afectó en algún aspecto? Por ejemplo, unos tuvieron que estar más

de horas prolongadas sentadas frente a un computador tal vez no teníamos la silla adecuada el espacio adecuado tú me comentas que lo adaptaste, pero al principio te afectó o tal vez hubo algún estrés por tanta saturación cómo lo manejaste cómo en tu experiencia lo llevaste

Entrevistada 2: Ósea al inicio sí o sea por ejemplo yo no contaba con mi silla ergonómica o sea utilizaba mi silla de comedor y me empezó a doler la espalda por eso es que me tuve que comprar mi silla ergonómica, lo segundo cuando vivía con mis papas mi escritorio estaba en mi cuarto porque quien remoteaba también era mi papá y mis sobrinas que también vivían en mi casa tenían clase de remoto, eran un loquillo de verdad y estar como en mi cuarto ya dormía en mi cuarto, trabajaba en mi cuarto y era como que a su yo si me estresé muchísimo y de hecho a mi si me afectó la salud pero fue pandemia con trabajo, no le puedo atribuir todo al trabajo también porque ósea era un tema de y de mi organización creería ósea yo no es que me privaba de comer pero no almorzaba a mi hora entonces a mí me vino mis dolores a la vesícula en pandemia ahí es donde inicio todo y porque comía rápido, bueno a mi mama le agarró la pandemia por ejemplo en otra provincia, entonces o cocinaba yo o pedíamos comida, entonces tampoco es que me alimentaba wau y ahí es donde empezó mis problemas a la vesícula ya con mi silla ya un poco este me ayudo el tema de la espalda pero igual o sea el sedentarismo brotó muchísimo para mí al menos no yo no soy e de las personas que aprovecharon la pandemia para hacer ejercicios y hacer fitness , no fue mi caso eso si la verdad es que en problemas de salud para mi sucedió eso

Entrevistadora 1: ¿Y hacías pausas activas o todavía después ya lo llevaste este después de tus dolores que tuviste?

Entrevistada 2: La pausa activa a mí me lo han enseñado ahora que hemos regresado en la oficina yo no sé pausa activa en mi trabajo o sea perdón cuando estaba en remoto no.

Entrevistadora 1: en ese aspecto tu si consideras que el trabajo remoto y también la situación afectó en tu salud

Entrevistada 2: Desde el inicio sí, pero si por ejemplo y si a estas alturas ya nos vuelven a decir oye remotea yo creo que sería mucho o sea sería muy distinto no porque ya obviamente uno está más organizado no ya sabes más o menos cómo manejar eso no yo creo que ya no sería sedentaria ósea ya me pararía haría mi pausa activa poque ya sé que el sedentarismo no lleva a nada bueno.

Entrevistadora 1: claro, las siguientes preguntas las desarrollará entrevistadora 2

Entrevistadora 2: Sí que tal, entrevistada 2 continuando con la entrevista me gustaría preguntarte lo siguiente ¿Qué tan satisfecha te encontraste en retornar de forma presencial a tus labores y cómo percibiste el clima laboral?

Entrevistada 2: Mira yo te diría 50 a 50 ya porque lo que pasa que a mí me gusta mucho estar con la gente con las personas, no el ambiente laboral, sin embargo igual el tema de las distancias, el tema de los tiempos no más que nada el tema de los tiempos porque obviamente ya son de 3 a 4 horas en el tráfico haces tus cosas apuradas y demás un poco en lo que después puedes hacer tú como tu vida personal entonces la verdad es que yo me encontraría creo yo más satisfecha si tuviésemos un tema de remoto no o sea por ejemplo tres días de remoto dos presenciales no cuatro días de remoto y un presencial yo creo que así sería mucho mejor que estar yendo 100% presencial.

Entrevistadora 2: Claro se entiende por un tema de la trazabilidad, el tema del estrés y sobre todo ahora que ya se cuentan con las tecnologías necesarias para poder ejercer las labores y el clima laboral como lo encontraste al momento de retornar.

Entrevistada 2: El clima laboral es este yo creo que bien al principio no al principio

nos encontrábamos no este y tranquilo o sea tranquilo ya después obviamente el tema del día a día con el tema del tráfico ya obviamente hace que tú te sientes distinta, pero al inicio todo bien o sea eran como un reencuentro no pero obviamente extrañas la virtualidad por el tema la calidad de vida, pero tampoco es que estemos tristes en oficina no tampoco es así.

Entrevistadora 2: Se sobreentiende que también tenemos que ejercer de manera presencial y funciones que las podemos hacer desde casa, entonces ¿Con respecto al desempeño laboral tú crees que aumentó o disminuyó al retornar a la empresa o siguió siendo lo mismo, pero en sí, serías más productiva desde trabajo remoto?

Entrevistada 2: Esa pregunta es interesante, ósea yo te puedo hablar de mí, de mi productividad pero ósea yo creo no es que me he vuelto menos productiva pero si me he vuelto como más tajante con mi horario laboral eso si no por ejemplo si yo estoy de remoto puedo conectarme 8:30 y trabajar hasta las 6:30, 7, no me hago problemas pero si estoy ahora en presencial yo a las 5 ya me estoy yendo porque mi movilidad por llamarlo de alguna manera se va a las 5 entonces si se va que es una amiga la que me lleva no tengo con quien regresarme desde allá , entonces no hay forma yo 5 de la tarde ya cierro todo.

Entrevistadora 2: Claro se entiende

Entrevistada 2: Eso si son varias las personas que nos sucede lo mismo porque como estamos lejos lo único que nos queda es cortar y si estas en una reunión cortas y si estás avanzando algo y no lo terminas corto hasta el día de mañana que lo retomas es lo que nos ha pasado a varias personas.

Entrevistadora 2: Claro entiendo, conforme a lo que me has mencionado en tu área de proyectos ¿Solicitarías que se aplique nuevamente el trabajo remoto o el trabajo remoto y por qué?

Entrevistada 2: 100% remoto no, remoto sí, yo creo que todas maneras necesitas como un punto de control presencial con el equipo ayuda yo creo muchísimo a la salud del equipo también no, reencontrarse físicamente y todo lo demás, remoto si, de todas maneras

Entrevistadora 2: estas preparada para asumir ese riesgo

Entrevistada 2: No tanto como riesgo más bien yo lo veo como una puesta hacia mejorar la productividad del equipo yo lo veo de esa manera

Entrevistadora 2: Como un reto claro. ¿Cómo podrías indicarle desde tu punto de vista, desde tu área este con respecto a las otras áreas administrativas, cómo le podrías mencionar a la alta gerencia asegurar que el trabajo remoto puede ser tan bueno para poder tener una cultura distintiva que los diferencia con las otras empresas competentes?

Entrevistada 2: Mira la verdad tiene que hacer con indicadores o sea nosotros tenemos nuestra gerencia general que es una mentalidad numérica él sería con indicadores tanto de resultados no como indicadores también de horario no porque yo creo que obviamente al nuestra gerencia general le va a preocupar y aunque yo te doy remoto pero y como yo sé que efectivamente estás cumpliendo tus horas de trabajo no porque o sea hablado totalmente honesto hay personas que si son responsables con el remoto como hay personas que no y muchas veces por los no pagan pato o pagamos los que sí entonces este uno era un mecanismo de control donde efectivamente la gente esté conectada en su horario laboral y lo segundo es con los entregables si tú le estás diciendo que vas a producir más no o más que más que más vas a generar entregables de valor no teniendo el remoto okey hay que ser a qué materializar esos entregables de valor que finalmente es lo que va a ver la gerencia, lo segundo sería el BENCHMARK, a que me refiero con el BENCHMARK toda la relación de empresa de que tienen estos tipos de frecuencia híbridas no porque nosotros no seríamos

los únicos o sea lo manejan el BCP, el BBVA en realidad creo que el 80% ahorita ya están de manera híbrida y no creo que grandes empresas transnacionales también estén de manera híbrida en contra de la productividad de sus empleados.

Entrevistadora 2: Teniendo en cuenta ese punto los mecanismos de control o indicadores como lo acabas de mencionar es una buena opción de seguimiento para verificar si sus trabajadores están cumpliendo con sus labores, no. Considerando esto, ¿Crees que la modalidad de trabajo remoto o en caso sea remoto es de suma importancia para crear un clima laboral en la empresa?

Entrevistada 2: Sí, totalmente ósea yo creo que va a mejorar totalmente el clima laboral, ósea.

Entrevistadora 1: ¿Generaría un clima laboral para ti positivo, porque sería un beneficio al colaborador?

Entrevistada 2: Totalmente o sea yo creo que de verdad como yo lo tocaría es una decisión realmente centrada en el cliente interno que somos nosotros

Entrevistadora 1: Al enfoque al colaborador en base a la necesidad

Entrevistada 2: Totalmente

Entrevistadora 2: Algunas palabras finales entrevistada 2 o recomendaciones para este tipo de investigación que puede que ayude a tu empresa también si se puede aplicar en ello.

Entrevistada 2: Mira yo creo que, sería bueno hacer como una muestra no, este no sé tal vez proponerle a la empresa decirle mire queremos hacer como que una muestra no, de colaboradores que nosotros enviemos de manera remota no con indicadores o sea todo tiene que ser acá medido los números van a hablar realmente por lo que es entonces que esos

mismos indicadores esos mismos KPI se aplican a las personas que regresan a remoto y a las personas que siguen en físico no o en presencial no y veamos cómo están esos indicadores que lógicamente puede ser no sé habría que ver no tema de rotación de personal tema de productividad no tema de horas de trabajo no podrían hacer algunos indicadores y otros ligados a los entregables de valor no como para ver justamente esta esa diferencia no entre las personas que siguen un presencial versus las que regresan a remoto no y tal vez por ahí podemos tener también indicadores de bienestar que son más cualitativos no porque ahí es donde realmente marca la diferencia eso sería que hagan un muestreo no y ya validas con números no que efectivamente el trabajo remoto genera un bienestar en el personal.

Entrevistadora 2: Claro, muchas gracias por tus recomendaciones.

Entrevistadora 1: Muchas gracias por tus recomendaciones entrevistada 2, agradecemos por tu tiempo por brindarnos un espacio en tu día, este muchas gracias por las respuestas y que nos ayuda pues en esta investigación que estamos realizando junto con entrevistadora 2, te agradecemos bastante.

Entrevistada 2: Gracias a ustedes chicas, buen tema la verdad que sería un gol.

Entrevistadora 1: Es lo que hoy en día se está viviendo pues no.

Entrevistada 2: Es lo que estamos pidiendo.

Entrevistadora 2: Muchas gracias, muchas gracias.

Participante 03:

Entrevistadora 1: Buenos días, entrevistada 3. Gracias por aceptar esta entrevista que tiene como objetivo analizar el trabajo remoto y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending. Entrevistadora 1, junto con la entrevistadora 2 somos las autoras de esta investigación, la información obtenida se utilizará

exclusivamente para fines académicos y se mantendrá la reserva de los datos personales, por ello te invitamos a contestar con total sinceridad.

Te realizaré la siguiente pregunta: ¿Estás de acuerdo con ser entrevistada para fines de investigación académica?

Entrevistada 3: De acuerdo, buenos días ante todo estoy de acuerdo

Entrevistadora 1: Entrevistada 3, ¿Cuántos años llevas en la empresa y cuál es tu principal función?

Entrevistada 3: Yo ya voy a cumplir el próximo año, 08 años, en abril. Mi posición es jefe de desarrollo de negocios, me encargo de desarrollar categorías y productos en todos los canales auto atendidos del vending y el canal OCS.

Entrevistadora 1: Bueno, Entrevistada 3. ¿Tú reportas a la gerencia de desarrollo comercial verdad?

Entrevistada 3: Correcto.

Entrevistadora 1: ¿El trabajo remoto pues, fue algo inesperado no? que llegó así a raíz de la pandemia. En tu experiencia ¿cómo desarrollaste el trabajo remoto?

Entrevistada 3: Mira yo creo que, al inicio del trabajo remoto, si te ayuda un poco a conciliar tu mundo, tu permanencia en casa no. Cosas que tú en el momento de la rutina diaria, del día a día que te gana no. Sin embargo, pienso que el trabajo remoto al cien por ciento luego del periodo ya de los dos años que hemos estado prácticamente, sí siento que el trabajo remoto al cien por ciento no es lo mejor. Pero sí considero que nos ayuda mucho en nuestro ámbito con la familia no, pienso que el trabajo remoto si te llega un poco nuevamente a retomar tu vida cotidiana como te decía de tu familia, de que te ayuda a planificar mejor las cosas, pero creo que el trabajo remoto al cien por ciento no es lo mejor, sobre todo para

esta para este tipo de negocio que somos máquinas expendedoras no, del Vending.

Entrevistadora 1: Y ¿En dónde realizaste el trabajo remoto en la pandemia?

Entrevistada 3: En mi casa, lo realice en mi casa al cien por ciento.

Entrevistadora 1: ¿Acondicionaste un lugar o ya tenías?

Entrevistada 3: No al inicio. Tengo un espacio, pero el espacio que estaba considerado para lo que es un ambiente de escritorio lo utilizaba mi esposo, no. Entonces yo me tuve que acomodar primero en el comedor, ya luego no pasaron muchos meses, creo que al quinto mes que se veía que no iba a parar este trabajo remoto, ya compré el escritorio, la silla, ya de ahí adecué un espacio exclusivamente para mí, no, donde me llega perfectamente el internet porque eso fue otro de los agobiantes momentos que vivíamos cuando se te caía el internet, se te caía demasiado al inicio, no y ya hay un espacio para mí. Sí tuve mi espacio, pero luego de unos 4 meses así más o menos, al inicio no, me ubicaba en cualquier lugar de la casa donde me llegara el internet principalmente no.

Entrevistadora 1: ¿Consideras que el trabajo remoto influyó en tu satisfacción laboral?

Entrevistada 3: Sí, claro que sí, porque como te decía al inicio no todo puede ser remoto. Sin embargo, sí te ayuda a ordenarte, a planificar tu tiempo, a tener más espacio para ti, cosas que habías dejado, por ejemplo, el deporte no, No al inicio porque al inicio por el temor de salir a la calle no hacía deporte, pero luego sí comencé a hacer deporte, a ponerte a leer, a hacer cosas que no hacías antes por el tiempo no, claro porque trasladarte de un lugar a otro te toma tiempo dependiendo donde vivas, una hora, una hora y media no, o dos horas en el día no. Entonces tienes que restar esas dos horas del día en hacer cosas que tú podrías este mejorar no, tu alimentación mejora porque ya puedes adecuarte, planificarte.

Al inicio sí costó, porque yo creo que a todas las personas nos costó muchísimo adecuarnos a este trabajo de remoto, pero ya luego tú comienzas a ordenar tu tiempo no, bueno de 8 de la mañana a 6 de la tarde pues tengo que trabajar ok, pero en ese espacio no, tomarme tiempo para preparar, porque estábamos solos no, nadie entraba a tu casa no, bueno yo siempre he vivido solo con mi esposo, entonces no tenemos quien nos haga las cosas, adecuar tiempo de preparar sus alimentos, tomar tu desayuno. Pero eso costó no, fue un periodo que no fue muy rápido en adaptarte, yo cálculo que la pandemia fue en marzo y creo que recién en septiembre yo estaba ordenada, en el sentido porque al inicio todo el día trabajabas, te daba las 10 de la noche y seguías en reuniones no, coordinabas con las personas y en verdad al inicio huy si fue desgastante, pero eso fue un poco por la misma pandemia, que querías olvidarte quizás de las cosas y metías todo tu cerebro y tu tiempo en tu trabajo, pero creo que ya después uno se fue acomodando.

Entrevistadora 1: De acuerdo con las funciones que realizas, ¿Consideras que estás preparada para ejercer de manera remota todas tus funciones?

Entrevistada 3: Sí por supuesto que sí, como te digo al inicio todo costó, luego ya te acomodaste a tu tiempo, a lo que tenías que hacer de tu ambiente laboral, pero también no dejar de lado tu familia y yo creo que sí, o sea yo te digo cien por ciento remoto no es la mejor opción, porque hay cosas que dentro de mis funciones yo tengo que estar presente. Nuestra empresa es, yo te diría que el noventa por ciento es operativo, entonces tú tienes que coordinar mucho con otras personas en el caso del Vending, de repente en otros tipos de empresas no, en mi caso sí y en mi posición también. Sin embargo, yo pienso que sí debería haber un espacio remoto. Mira yo te diría que así con que dos veces a la semana vayas a la oficina es suficiente, porque en dos días a la semana tú te vas a proyectar, vas a coordinar

tus cosas y vas a poder tener ya todo preparado para la semana. Sin embargo, puede haber ahí ocasiones que tengas que ir también adicionales.

Entrevistadora 1: Pero tú creerías que hay ciertas funciones que sí ameritan ir, pero no toda la semana, sino ciertos días puntuales y luego después ya podías hacer todo remoto.

Entrevistada 3: Sí claro, porque eso es lo que hacemos. En mi caso que yo trabajo mucho con algunos proveedores, no todos van a la oficina, todos son reuniones remotas, porque hay algo que no hemos comentado al inicio, que nos hemos mudado de Chorrillos al Callao. Para nosotros que estamos en el lado Sur de Lima, es sumamente tedioso, ese trayecto de viaje nos demora mucho tiempo y hay muchos proveedores que están justamente para estos lados que siempre me dicen: ya si voy a ir, sin embargo, las reuniones son virtuales. Por eso te digo o sea yo creo que hay muchas partes que se puede trabajar virtual inclusive hasta con los mismos proveedores.

Entrevistadora 1: Y claro, por si incluso ellos se han adaptado a las reuniones por Microsoft Teams, por Zoom Meetings ya no es nada nuevo, ya es cotidiano.

Entrevistada 3: Sí es una continuidad para todos, tanto para ellos como para nosotros trabajar desde casa. Pero esto te lleva a que no necesitas estar presencial, porque si tú te pones a pensar la empresa no se cayó. Se buscaron las alternativas para poder lograr algunos objetivos trazados en el año, porque obviamente para una empresa de vending la pandemia afectó muchísimo afectó muchísimo, porque nosotros vivimos del mercado institucional, entonces si estaban ellos, si ellos mantienen el trabajo de casa, pues también para la empresa sería una pérdida de dinero, sin embargo, ahí viene la adaptabilidad y la búsqueda de otros canales de venta que eso es lo que hicimos. El canal oficina que se ha visto afectado, pues ahí ha ido migrando a otros canales y comenzar a refutar esos puntos donde antes no

llegábamos, porque para nosotros ya el canal oficina no es importante, porque obviamente muchas empresas siguen al trabajo remoto, es más ellos tenían muchas empresas que no son peruanas tipo las grandes marcas Mondelez que trabajaban en oficinas, las oficinas las han cerrado, y ahora están en weworks que son lugares compartidos donde ellos ya no necesitan estar en una oficina, sino desde casa laboran y hacen sus reuniones desde casa, entonces yo creo que sí o sea todo se puede coordinar, y además la tecnología luego fue adaptándose a las necesidades de las empresas, al inicio como te digo costó muchísimo, pero ya luego comenzaron toda la parte tecnológica a innovar y a mejorar las metodologías ágiles etc,...

Entrevistadora 1: Y en cuanto a los derechos laborales durante la pandemia, ¿Se respetó tus derechos laborales? o sea te pagaron puntual, te pagaron cts y gratificaciones, el EsSalud.

Entrevistada 3: Todo, en nuestro caso hay que estar súper agradecidos con la empresa, porque nunca nos vimos afectados y si había problemas no tocaron a los trabajadores. Sí sé que hubo reducción de personal o los mandaron a suspensión perfecta, sin embargo, creo que por ese lado trataron de cuidar mucho a las personas porque ya estábamos afectados con la pandemia y bueno los que no se pudo mantener, sin embargo, el resto sí no y nunca nos dejaron de pagar todo cumplieron con todos los derechos de un trabajador.

Entrevistadora 1: En cuanto a las herramientas tecnológicas que fueron de gran apoyo pues a las empresas con la disposición de las TIC (tecnologías de información y comunicaciones). ¿Consideras que fueron suficientes para ejecutar de forma idónea tus funciones? ¿Qué programas utilizaste, qué fue lo nuevo para ti, las firmas, digitales, ya estabas conectada al Zoom Meetings o de repente para ti fue nuevo?

Entrevistada 3: No, si lo conocía, pero no mucho, ya luego te volviste experta en Teams, en Meet, en Zoom, sí ósea, eso nos ayudó mucho, por eso ahora tú puedes ver que cada día se sigue innovando, por ejemplo el Zoom ya está muy obsoleto porque te daba una hora, ese era el problema al inicio que trabajamos con Zoom y no veíamos otra herramienta más, por cada hora se cortaba, y tenías que volver a conectarte, por qué tenías que pagar y nadie iba a pagar, por eso que nos metíamos al Zoom gratuito, ingresábamos al Zoom gratuito y ahí era que espérate, espérate se va a cortar, me vuelvo a conectar y así nos la pasábamos, pero fue parte del momento y del aprendizaje, yo creo que con la pandemia nos queda clarísimo que la adaptabilidad, la resiliencia fueron fundamentales, cada persona lo manejó de diferente manera sin embargo, yo creo que la tecnología fue la que más se desarrolló muchísimo., se tuvo problemas por un tema de banda de Internet pero las herramientas estaban ahí no y cada vez mejorándolas.

Entrevistadora 1: Y en cuanto a la salud ¿El trabajo remoto afectó en algún aspecto en tu salud, desde ejercerlos desde tu hogar o afecto en algún aspecto?

Entrevistada 3: Mira la salud yo creo que al principio sí porque la pandemia nadie se la esperaba, tú estás acostumbrado a salir de casa, a desplazarte, ir a tu trabajo, a regresar, irte a comprar. Entonces yo creo que sí la salud afectó inclusive no solamente psicológica, sino físicamente, porque en mi caso por ejemplo al inicio andaba comiendo todo el día, subí de peso porque estaba en la computadora trabajando, y eso te llevó a comenzar a estar con el nerviosismo y aparte la incertidumbre que uno vivía en el día a día. Yo creo que ahora el trabajo remoto no se compararía con el de la pandemia, yo creo que son dos situaciones diferentes, son dos momentos diferentes y no sería lo mismo, porque acá es un trabajo ya ordenado sin estar con la angustia, porque tú puedes manejar mejor tus cosas, inclusive yo

creo que ahora podrías hacer muchísimo más cosas que antes, porque antes estaba limitado con que no podía salir de casa, y ya luego si podía salir de casa, pero mucha gente mucha gente se quedó afectada con el tema de no tocar las cosas que fue en mi caso, yo de verdad que hasta el año pasado cuando nos dijeron, nos comunicaron que teníamos que ya empezar presencial a partir de marzo del 22 que empezamos nosotros a ir al cien por ciento, a mí me costó muchísimo, porque yo sí fui de una de las personas que sí se encerró al cien por ciento, no salía de casa, no tocaba las cosas o sea todo lo que tú veías en la televisión lo hacía, no es lo mismo, no son situaciones iguales yo creo que ahora sí se podría trabajar mejor .

Entrevistadora 1: ¿Tú te compraste tu silla por temas de salud o porque consideras que estabas mucho tiempo 08 horas, por temas de comodidad tal vez, hacías pausas activas?

Entrevistada 3: Ósea, sí por eso te digo creo que por ahí si había dentro de la empresa reuniones de pausas activas, sí te llamaban para coordinar estas pausas activas, sin embargo, a veces se cruzaban con los horarios de nosotros, de las reuniones, pero no era cotidiano, lo que yo hacía luego era ir a hacer ejercicio, si es ir a correr, caminar, pero eso era todo caminaba y regresaba a mi casa y ya no hacía más nada. Ósea muchas personas me decían, pero oye ya se puede ir, ya podemos vernos, no a mi casa nadie entra y ese era el tema. Pero ya poco a poco y ya como te decía que desde marzo que empezamos a ir, yo recién ahí un poco ya liberé esos temores, porque yo siento que sí me afectó psicológicamente, porque ahondó algo que hace años que no sentía hasta el día de hoy, que son los temores, son miedos. Mira yo antes no era temerosa, salía a la calle con mi cartera con mi celular, por la calle, pero ahora a pesar de que tengo movilidad, yo vivo con miedo y ahora encima que nos hemos mudado tan lejos siempre estoy con miedo, siempre vivo con el miedo, mis temores ya se han instalado en mi cuerpo porque, antes era el temor al contagio, ahora es el temor al

traslado. Como estamos en Surco, de Surco al Callao, a mí me da miedo todo lo que se ve en la televisión. Entonces yo digo porque no llegan a retomar el trabajo remoto, siempre pienso que hay muchas cosas como te decía al inicio, no que sea al cien por ciento, pero sí con dos días a la semana me parece que es suficiente.

Entrevistadora 1: Ósea tú al retornar a tus labores presenciales. ¿Qué tan satisfecho te encontraste y cómo percibiste el clima laboral?

Entrevistada 3: Nuevamente fue una adaptación porque otra vez fue el cambio, nuevamente a nada, al volver al cien por ciento, no fue paulatino. Yo creo que ahí se cayó la forma como nos hicieron retornar a laborar, al cien por ciento laboral.

Entrevistadora 1: ¿Creerías que fue muy drástico el retorno a trabajar de forma presencial?

Entrevistada 3: Yo creo sí, a pesar de que te decían, te lo comunicaban y luego se retrasó porque no terminaban las obras, que se yo, pero al final cuando se retornó al cien por ciento fue muy drástico, porque para nosotros y a mí sí me costó muchísimo regresar al cien por ciento presencial. Nuevamente a ordenarte, a pesar de que yo no tengo hijos, tengo cosas que hacer en mi casa, a dejar de hacer ejercicios otra vez, porque es tan largo el viaje, cosas que tú ya dejas de ocuparte en ti, para tomarlo más que el trabajo en el traslado.

Entrevistadora 1: Haces un traslado en un tiempo que no es tan beneficioso para ti.

Entrevistada 3: Claro es un tiempo muerto que no te sirve.

Entrevistadora 1: ¿Y cómo percibiste el clima laboral al retornar con tus compañeros, ¿cómo lo sentiste? Al principio fue frío, pero bueno reencontrarme, ver de nuevo a las personas.

Entrevistada 3: Lo que pasa que finalmente nosotros nos incorporamos por grupos,

con mi equipo, con mi área como siempre el contacto siempre estuvo ahí, a pesar de que no era presencial, era virtual, pero nosotros nos reunimos todo el tiempo por virtual entonces para nosotros sí fue un encuentro físico, un contacto físico que no teníamos, pero del lado de nosotros tratábamos ya al final antes de retornar al cien por ciento, íbamos una vez a la semana o una vez cada 15 días. Entonces para nosotros sí, ya nos habíamos visto. Con el resto de las áreas, los grandes grupos que hay en el área, que es el área logística también ya nos habíamos visto. Lo que sí, cómo no ingresó un grupo que era el área administrativa porque ingresaron luego de tres meses creo y como son tantas personas, como que con ellos no hay tanto acercamiento solamente con una que otra persona. Sí hasta ahora no es como que wow qué felicidad verte, como que una que otra, me entiendes no, no hay esa afinidad como empresa, no lo trabaja mucha empresa, no hay esas situaciones como que tu equipo y ya, entonces me daba exactamente lo mismo.

Entrevistadora 1: A okey

Entrevistadora 1: ¿Al retornar nuevamente a tus labores de forma presencial tu desempeño laboral aumentó o disminuyó?

Entrevistada 3: Yo creo que no disminuyó, ni aumentó, yo creo que se mantuvo, no creo que se hayan disminuido ni aumentado, yo creo que se mantiene hasta el día de hoy.

Entrevistadora 1: A pesar de ciertas dificultades que había, las incomodidades de ese traslado y todo eso, tú mantuviste pues no esa actitud de poder completar, darles seguimiento a tus funciones.

Entrevistada 3: Sí, sí eso sí, siempre tratando, bueno al inicio quizá por ahí una y otra cosa, porque por el tiempo me he fijado un horario, yo voy de tal hora a tal hora en punto termine o no termine entiendes, porque claro mi vida vale más que cualquier punto ahora,

antes en general no solamente en esta empresa, sino en general antes yo hacía más de lo que debía hacer fuera de horario. Entonces ahora yo con esto de que nos hemos mudado tan lejos sí pues definitivamente yo a las 5:00pm cierro, termino o no termine de hacer las cosas, lo dejo para el día siguiente.

Entrevistadora 1: ¿Dónde consideras que eres más productiva, en la sede de la oficina o trabajando desde tu casa?

Entrevistada 3: Yo creo que soy más productiva desde mi casa, como te digo ya es indistinto el lugar porque ya nos acostumbramos a trabajar con tanta herramienta tecnológica que de trabajar en tu casa lo vas a hacer igual, porque todo ahora se hace virtual no hay ningún inconveniente. Tú acabas de decirlo hace un momento, desde tu firma los contratos primeramente los tienes que revisar desde tu casa, desde tu computadora, tienes que coordinar con el abogado, que el abogado no está en la oficina, lo tienes que mandar ni siquiera está abajo, porque es un servicio que nos da la compañía, entonces todo lo haces es virtual, desde los proveedores, lo único que yo necesito de la oficina para ver temas de pruebas de producto o algún desarrollo con algún proveedor, pero todo luego todo el resto lo puedo trabajar desde mi casa, no necesito ir a oficina.

Entrevistadora 1: Y tal vez sea una motivación para ti trabajar desde casa.

Entrevistada 3: Obvio, por que nuevamente comienzas a organizarte de tal manera que puedes hacer de todo en tu tiempo, tu trabajo, dedicarte a tu casa, hacer tu deporte, ponerte a estudiar quizás otra vez, algo que te dé espacio y también descansar más, porque al final terminas de hacer tus cosas y te echas. Pero eso sí, también tener tus tiempos, yo creo que cada ser humano, cada persona es responsable de todo lo que hace. Cómo la compañía puede saber si estás trabajando, cumpliendo tus objetivos, tu eficiencia, lo mismo que tú

haces acá lo puedes hacer allá. Entonces el nivel de eficiencia va hacer medido de la misma manera, quizás acá mejore o no, porque ahora como te digo el trabajo virtual es otra situación, lo que tu viviste en tu época de trabajo virtual por la pandemia en tu mente habían otros problemas, que tus familiares fallecían, que tu tía estaba con COVID-19, que uno mismo se había contagiado, que el esposo no debía entrar a la casa de la calle así, ósea hay muchas cosas que también tu mente la dispersaron, tenías otras cosas que dispersan, más que tu tiempo eran tus cosas, te dispersaron todo lo que tú estabas planificado, pero pasaban cosas en el interín que ya te cambiaban todo, en cambio ahora ya no es lo mismo, ahora estás en casa ya sin la pandemia, es otra situación y tú puedes mejorar todo.

Entrevistadora 1: Claro como la salud.

Entrevistada 3: Correcto como tú justamente acabas de mencionar la salud, la salud es importante, hacerse ver, pero no sé cómo será con el resto, pero en mi caso, por ejemplo; yo para ir con un médico tiene que ser un sábado, no sé por qué siento que un día de semana no está bien, y si mi doctor no puede atenderme un sábado lo tengo que alargar hasta que él pueda, pero me voy un sábado me entiendes, pero eso ya depende de cada persona.

Entrevistadora 1: Es parte de la responsabilidad de cada uno.

Entrevistada 3: Sí de cada uno y como lo maneja y cómo lo vive.

Entrevistadora 1: Claro, ¿Solicitarías nuevamente que se aplique el trabajo remoto o qué modalidad tú crearías que para ti seguiría beneficioso y para el personal que tú llevas a tu cargo?

Entrevistada 3: Yo creo que sí, pensando justamente en el personal que llevo a mi cargo, yo creo que sí, ósea el trabajo remoto sí es importante, porque ellos trabajan mucho análisis de fata y en el traslado jummm me entiendes, o sea pueden hacer lo mejor desde su

casa, siempre y cuando las herramientas que tengamos sean las mejores.

Entrevistadora 1: ¿Para ellos cien por ciento remoto, porque me comentaste que para ti sería una modalidad híbrida no?

Entrevistada 3: No, yo creo que para ambos es una modalidad híbrida, porque si yo tengo que ir a la oficina, por eso te digo esas coordinaciones, tú tienes que darles objetivos de la semana, tú tienes que trabajar con objetivos para que tú puedas cuantificar y ver eficiencias, porque no van a trabajar remoto y desde casa yo les voy a dar objetivo no, porque hay cosas que van saliendo, lo que pasa es que nuestra posición, el lado de productos es bien dinámico, por que salen cosas que no estaban planificadas en el día a día. Sin embargo, yo pienso que sí podemos planificar un trabajo mejor y con el tiempo de traslado y demora yo creo que van a poder hacer mejor todavía su trabajo, en el caso de ellos. Y sí, es más que todo para planificar y ver avances y ver temas puntuales.

Entrevistadora 1: Un trabajo remoto les vendría bien.

Entrevistada 3: Ujum remoto.

Entrevistadora 1: ¿Cómo la alta gerencia de la empresa puede asegurarse de tener una cultura distintiva a otras empresas, ¿qué es lo que a ti te parecería o propondrías para tener una cultura distintiva que la diferencie de otras empresas?

Entrevistada 3: Cultura distintiva con otras empresas, sabes que ahí sí creo que nos falta muchísimo. Nos falta mucho trabajar en esa parte de cultura, no tenemos una cultura en la empresa como tal, siento que las personas no trabajan bajo un mismo objetivo en general, estoy hablando de las áreas. Yo creo que esa parte distintiva están en pañales, yo creo que deberían comenzar a pensar en formar una cultura vending que no tenemos, es mi apreciación. No sé si otra persona lo vea, pero en mi caso no, porque tú puedes copiar cultura

que es la cultura del corporativo, que eso es lo que en teoría nos distingue, los valores y la visión del negocio, sin embargo. ¿No sé cuál sea el pensamiento de un operario respecto a la informática entiendo que son conjunto de cosas que tú aprendes en el camino, es lo que pienso no sé si me equivoqué si estás enfocado para ese concepto de cultura o a qué cultura distintiva te refieres, o yo estoy confundiendo los conceptos en cultura organizacional?

Entrevistadora 1: No, cultura organizacional cómo mejoraría los beneficios hacia el colaborador, que nuevas propuestas se tendrán en beneficio al colaborador para que se sienta cómodo.

Entrevistada 3: Yo creo que nos falta por ese lado para diferenciarnos del resto, no diferenciarnos, quizás poder copiar cosas buenas de otras empresas, porque ya las empresas de diferenciación son las tops, las best, las que ganan el mejor lugar para trabajar y allí nos falta muchísimo, mira yo pienso que dar dinero o almuerzo no es importante, los conceptos en la empresa no están bien definidas porque esto parte desde el área de cultura de recursos a mejorar esos aspectos es el área de recursos humanos y en ello estamos en un déficit total. ¿Entonces quién debe mejorar esos aspectos es el área de recursos humanos y eso no lo tenemos, porque hay cosas que tú te enteras por un correo que decías que esto había? y en qué momento hubo, me entiendes. Porque no lo comunica este o sea que venga alguien y te diga Oye sabes qué tienes que premiar a un colaborador, porque el 30 de noviembre es tu list time y tienes que premiar a alguien que haya hecho cosas buenas, pero qué pasa si en tu área nadie lo ha hecho bien porque no estamos cumpliendo los objetivos, tú como premias a esa persona, entiendes o sea hay cosas que hacen porque se vence el día, no hay esa mística de diferenciarte con el resto de las empresas, en este momento hoy por hoy. Hay muchas formas de motivar al personal sin necesidad que tú les des una algo económico o que le des

un premio porque tú tienes que trabajar por convicción, es lo que yo siempre digo, mientras que tú más le des a las personas, más van a querer. Entonces cuando ya no se los das, entonces van a decir, pero si ya no me dan para que lo voy a hacer.

Entrevistadora 1: Otros beneficios, claro que también puede ser algo que considere la empresa, por ejemplo, darle trabajo remoto no podría ser algo que diferencie, que motive, que premie, que incentive

Entrevistada 3: Qué pasa si la empresa dice bueno vamos a comenzar las cosas para poder irse a su casa, hacer un trabajo remoto no, esté pero son cosas que no estamos Yo creo que el ambiente laboral en la compañía pero es que tú puedes sentirte orgulloso de trabajar en temática porque estás en una empresa que te paga tus beneficios que te paga tu sueldo, que es una empresa transnacional, ellos pueden estar orgullosos en una empresa transnacionalmente, estás orgullosa, puedes vincularlo a tu ambiente laboral porque son cosas totalmente diferentes, laboral no estoy orgullosa pues no me siento cómoda porque ese es otro ambiente eso es, otro aspecto de la parte de la globalización.

Entrevistadora 1: ¿Consideras que para ti una modalidad híbrida vendría bien a tu equipo y para ti también, entonces esta modalidad es de suma importancia para crear un clima laboral positivo?

Entrevistada 3: Sí, yo creo que sí podrías crear un clima laboral positivo con el trabajo remoto, porque la gente va a estar más contenta estar en casa de ordenarse de planificarse y de trabajar con objetivos y de tener tiempo para trabajar y para estar con su familia, la vida laboral tienes que ser un acompañamiento también con tu familia, porque ahorita que está pasando estamos regresando a enfocarnos en el trabajo, mira por eso te estoy dando la entrevista a las 7:00am, porque quiero tomarme el feriado, de repente yo salgo y pum llega

la noche y te voy a decir ahí no, ya mañana o pasado otra vez, ¿me entiendes a lo que voy no? Porque ya no tienes tiempo, no tienes tiempo, en mi caso por ejemplo ayer salí como a las 5:30pm y llegué como a las 7.00 pm, porque había un tráfico de aquellos.

Entrevistadora 1: Sí había un tráfico tremendo.

Entrevistada 3: Te das cuenta, pero con el tráfico llegas agotada del estrés del viaje, puede ser que en el día te haya ido bien en la chamba, pero el traslado, llegar a tu casa, todo lo que te toma el tiempo ya te sientes agotada, que llegas a que, a sentarte 02 minutos con tu familia y luego echarte a dormir, eso es lo que hice ayer, por ejemplo, me entiendes, entonces ya no te provoca hacer más nada.

Entrevistadora 1: Claro, prefieres tu tiempo para estar ya tranquila con tu familia.

Entrevistada 3: Correcto y cuando ya quieres hacer otra actividad ya son las 9.00 de la noche y entonces ya no te provoca, en cambio con el trabajo remoto que hacía yo, me levantaba, así normal, por eso yo levantarme temprano no me estresa. 6 de la mañana me iba a correr 01 hora, venía, 7:30am ya estaba sentada, bañada, cambiada, todo para comenzar a trabajar, pero ya habías hecho algo o sea habías hecho un poco de ejercicio, ya habías respirado aire, terminas y te pones a ver tu inglés online, porque ahora todo es virtual y no tienes que salir. Te pones a conversar en tu casa o de repente salir a verte con una amiga, a tomarse un café o alguien que venga a tu casa, pero por eso ya tienes un poco más de tiempo.

Entrevistadora 1: Es que también el entretenimiento para la persona también es fundamental pues no

Entrevistada 3: Así es, es fundamental para la vida.

Entrevistadora 1: Y de eso uno se dio cuenta en el trabajo remoto, porque si seguíamos así en la rutina de trabajar presencial, venir, ósea no te das cuenta no, ¿solo tienes

los sábados?

Entrevistada 3: Claro y el sábado y el domingo que se va como rayo veloz que se te va volando, que dices ya es Domingo, tengo que irme mañana a trabajar no, ya chau. Osea si claro para poder hacer cosas cotidianas y poder organizarte si necesitamos trabajo remoto.

Entrevistadora 1: Entrevistada 3 algunas palabras últimas acerca de este tema, que podrías agregar.

Entrevistada 3: Ante todo te agradezco, espero haberte ayudado en esta pequeña encuesta, ayudarte a tu a tu tesis. Espero que te sirva este compartir conmigo de lo que pensamos algunos de los colaboradores de este rubro y pienso que sí es importante que las empresas entiendan en general que el trabajo remoto no va a dejar que las personas no cumplan con sus objetivos o con las deficiencias que se busca. Yo creo que es parte fundamental también del colaborador y que la empresa le dé ese espacio al colaborador, porque esta situación de ahora es diferente, entonces, me creería que ahora vas a cumplir mejor tus funciones, porque ya estás en otro momento de la vida ya no estás con el tema de la pandemia por ese lado este yo creo que puedo aportar eso. Y en cuanto lo otro es agradecerte a ti y haber pensado en mí, espero haberte ayudado como te repito y nada para lo que necesites estoy aquí para ti.

Entrevistadora 1: No, más bien a ti Entrevistada 3, muchas gracias por la entrevista, por darme un espacio en tu tiempo, ha sido muy beneficiosa esta entrevista, muy enriquecedora, muy fluida. Muchas gracias y este nos estamos viendo, ya nos vemos mañana.

Entrevistada 3: Nos vemos.

Participante 04:

Entrevistadora 1: Buenos días, entrevistado 4. Gracias por aceptar esta entrevista que tiene como objetivo analizar el trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una empresa vending. La información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos y se mantendrá la reserva de los datos personales, por ello te invitamos a contestar con total sinceridad.

¿Estás de acuerdo con ser entrevistado para fines de investigación académica?

Entrevistado 4: Sí

Entrevistadora 1: Entrevistado 4 trabaja en una empresa Vending y se desarrolla como coordinador de inteligencia comercial y reporta a la gerencia comercial, ¿es así?

Entrevistado 4: Sí correcto

Entrevistadora 1: Entrevistado 4, ¿Cuántos años llevas en la empresa y cuál es tu principal función?

Entrevistado 4: Llevo casi 12 años dentro del negocio y mi principal función es... bueno primero tengo que desarrollar informes específicos para la gerencia general, eh generó alertas para mejorar la toma de decisiones, ok y la implementación de nuevas plataformas para el manejo de datos dentro del negocio.

Entrevistadora 1: La llegada de la pandemia ocasionó retos acelerados en las empresas, ¿En tu experiencia como desarrollaste el trabajo remoto?

Entrevistado 4: En realidad fue un poco complicado en el inicio, acostumbrarse a trabajar desde casa, no era algo habitual, el manejo al principio si era un poco... no se podía mantener un orden en realidad, había mucha distracción al principio, pero luego uno se iba acostumbrando, se iba acostumbrando y estableciendo horarios y ya enfocando dentro de las cosas que tenías que cumplir y el proceso que hacer, entonces ya mantenían una mejor

concentración y te ibas acostumbrando en verdad al trabajo desde casa.

Entrevistadora 1: ¿Lo llevaste en tu casa?

Entrevistado 4: Sí

Entrevistadora 1: ¿Tenías un espacio específico o al inicio no?

Entrevistado 4: No, al principio no, no había un espacio específico no... Al principio estabas en la sala o podías estar directamente desde tu cuarto tal vez no, ósea. No había un lugar específico al inicio.

Entrevistadora 1: ¿Y considerarías que el trabajo remoto se vinculó con la satisfacción laboral?

Entrevistado 4: En sí creo que contribuyó, en realidad es algo... Yo creo que sí, sí contribuyó, le podías dedicar mucho más tiempo a algunos procesos y te podías tomar esas pausas tal vez en un lugar bastante cómodo que es tu casa no, para poder desarrollar una actividad. Te podría decir que estás más relajado.

Entrevistadora 1: ¿Actualmente estás preparado para ejercer todas tus funciones de manera remota?

Entrevistado 4: Sí, sí.

Entrevistadora 1: ¿Al cien por ciento todas tus funciones?

Entrevistado 4: Sí, en realidad por mi cargo yo sí podría manejarlo remoto, dado que yo solo brindo información para la toma de decisiones, en las coordinaciones que yo ejecuto las puedo hacer telefónicamente, lo que si me restaría un poco, es el tema de comunicación tal vez no, en el tema de repente con mi jefatura, porque lo digo, porque a veces la comunicación vía telefónica o virtual en este caso es un poco ambigua, depende mucho, depende bastante la coordinación y la confianza que tengas con las personas que están a tu

alrededor, hay muchos que tal vez nos tomamos otro tipos de tiempos para ejecutar una labor, de repente para mi es una urgencia, pero para la persona de quien tú requieres ese dato tal vez no lo es, entonces a veces puede tomar más de lo debido y no lo pueden tomar con la importancia que debería de ser no.

Entrevistadora 1: ¿Ósea tu creerías que todas las funciones las podrías realizar cien por ciento remoto, pero consideramos que hay que trabajar más en la comunicación, como se va a manejar esa comunicación en el trabajo remoto?

Entrevistado 4: Sí correcto

Entrevistadora 1: Y en función a los derechos laborales en pandemia ¿La empresa respeto tus derechos laborales, remuneración, gratificación, CTS, los horarios, como fueron manejados los horarios?

Entrevistado 4: En realidad todos los datos referentes a remuneraciones, todo lo que te garantiza tu trabajo en el tema legal si no, en la parte de horarios sí allí el manejo es propio, porque en mi caso, por ejemplo, yo sí he dedicado más de 08 horas al trabajo, al menos por mi parte no.

, Entrevistadora 1: ¿Pero eso es por iniciativa propia tuya, o porque te llamaban, te agendan reunión a las 7:00am o te agendaban al finalizar el día, así 5:30 pm, 6:30 pm o por tu propia iniciativa?

Entrevistado 4: En realidad era de ambos, ósea si no eran horarios tan temprano como que era 7:00 a.m. pero si a veces habían reuniones que se prolongaba después del horario normal, ahora recuerda que veníamos, por ejemplo, la hora actual, tenemos un horario bastante cómodo creo yo, por que entramos 8:30 a.m. salimos 5:30 p.m., pero antes el horario terminaba 7:30 de la noche, pasamos del 2020 a ese tipo de cambios, entonces el horario de

casa a veces se prolongaba las reuniones, especialmente se programaban las reuniones que comenzaban tarde 5:00 p.m., 6:00 p.m. terminaban 8:00 p.m., 9:00 p.m. que eran parte de la coyuntura también, de resolver los problemas que había ocasionado la pandemia, entonces había que acomodarse y otra parte también que de mí o era aporte mío que yo le dedicaba horas adicionales.

Entrevistadora 1: Pero eso se prolongó durante toda la pandemia o era porque era inicio de los horarios y después se fue acomodándose, fueron desconectándose ya.

Entrevistado 4: Eso era parte del reordenamiento al principio, yo creo que después ya

uno comenzó a manejar sus tiempos y la empresa también comenzó a respetar los tuyos y los horarios establecidos por ley.

Entrevistadora 1: ¿Consideras que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral?

Entrevistado 4: Este, bueno allí yo creo que nuevamente estaría mucho amarrado el tema de comunicación, porque lo digo ya, por dos cosas: Uno por que por ejemplo el tema de competencia dentro de un área, por ejemplo, yo ahorita trabajo solo no, si trabajaría con un equipo que antes lo he hecho, creo que la mejor forma de generar competencia es estar todos en un solo lugar, porque como sabrás por ejemplo tu nivel o tu desempeño con tu compañero, si no lo ves, entonces estaríamos basados netamente a resultados, creo yo que el nivel de competencia allí habría que establecer KPI que nos ayuden a saber y a identificar el nivel de desempeño de cada persona y poder mostrarlo por área, yo por mi parte creo que de forma presencial sería mejor y en la parte de desempeño también depende mucho del trabajador, porque si tú quieres mejorar tu desempeño e inviertes los tiempos muertos que tú

tienes dentro del horario en tu hogar, creo que si vas a mejorar de todas maneras. Eso sí de todas maneras te va a llevar, siempre y cuando inviertas esos tiempos muertos en los procesos

Entrevistadora 1: Claro, porque detrás de casa como que te da más tiempo para poder realizar sus actividades y no las dediquen a otra cosa dentro del horario laboral, ¿Eso es a lo que te refieres verdad?

Entrevistado 4: Sí, correcto.

Entrevistadora 1: Las herramientas tecnológicas, fueron de gran apoyo a las empresas comerciales, en sí pues a todas las empresas no

¿Consideras que la disposición de las TIC (tecnología de la información y comunicaciones) son suficientes para ejecutar de forma idónea tus labores fue una gran ayuda para ti en la pandemia?

Entrevistado 4: Sí, definitivamente. Yo justo cuando cambié de puesto al área de inteligencia comercial ya la llegada de la pandemia tenía cerca de casi 06 meses recién y fui una de las pocas personas creo que tenían laptop dentro la empresa, entonces a raíz de la pandemia pues está la comodidad de tener una laptop con la información de la empresa fue de gran ayuda, porque había muchos de mis compañeros que tenían un equipo bastante grande que es de mesa y creo que para ellos no era tan cómodo, pues tenían que de todas maneras generar una ubicación dentro de su hogar para poder ejecutar su trabajo, en mi caso yo podía acomodarme en cualquier parte sin problemas no y eso creo que fue gracias a la tecnología y a las herramientas que yo tenía en ese minuto.

Entrevistadora 1: ¿Y cómo te fue con las videollamadas, las reuniones por Google Meet, que nuevos programas utilizaste?

Entrevistado 4: En realidad, allí hemos usado por mi parte aprendí a usar varias

herramientas, por ejemplo: En la empresa manejamos carpetas compartidas ya, dentro de la misma red, las carpetas compartidas cuando está dentro de la misma área son más rápidas, pero cuando estas remoto, porque utilizas ya una red a distancia se vuelven más lentas, entonces aprendí a usar el One Drive, el Zoom que antes no lo usaba, porque hacíamos reuniones presenciales no, también usamos el Meet porque nos ayudaba a tener reuniones más prolongadas , ya que el Zoom nos daba horario más restringidos porque nos daba 30 minutos ok, WhatsApp se volvió un medio muy importante porque era mensaje y respuesta automática. Creo que esas herramientas eran las más usadas en esos minutos.

Entrevistadora 1: ¿Y en cuanto a la salud, el realizar el trabajo remoto desde casa te afecto en la salud o hacías tus pausas activas, ejercicios, logras organizarte en tus tiempos, comer bien?

Entrevistado 4: Sí yo no considero que haya tenido alguna repercusión en mi salud, al contrario, creo, porque ya manejaba los horarios de almuerzo, adicional a ello podía tomarme un espacio para de repente comer una fruta, o toar aire, que se yo. Pero era mucho más cómodo definitivamente trabajar de tu casa que trabajar desde la oficina. No tienes la misma presión, tienes comodidad, tienes acceso a distintas cosas que no la tienes en la empresa y en el tema personal de salud no tuve ningún problema, yo creo que mucho mejor desde casa.

Entrevistadora 1: ¿Tenías una silla ergonómica?

Entrevistado 4: No, al inicio no, al inicio era la mesa de mi cocina y ya después fui acomodando mejor la ubicación.

Entrevistadora 1: ¿Implementaste un espacio?

Entrevistado 4: Sí, sí.

Entrevistadora 1: Ok, pero por tu propia comodidad, no es porque tuviste algún problema muscular, por estar sentado prolongado más de 08 horas. ¿Solo por comodidad tuya, no porque tuviste algún problema de salud?

Entrevistado 4: Sí, correcto, fue por comodidad, más que por un tema de exigencia de salud.

Entrevistadora 1: Las siguientes preguntas las desarrollará la entrevistadora 2.

Entrevistadora 2: Que tal Entrevistado 4, muchas gracias. Me gustaría realizarte las siguientes preguntas:

¿Al regresar de forma presencial a la oficina cómo percibiste el clima laboral?

Entrevistado 4: En realidad fue bastante raro, regresar después de casi un año a la empresa, es más nosotros salimos de un local y regresamos a otro local, nos mudamos. Hicieron una mudanza dentro de ese periodo. Fue un poco difícil nuevamente al principio, porque fue un nuevo inicio, acostumbrarnos nuevamente a los procesos, a las coordinaciones personales, mantener el distanciamiento que aún se mantenía en esos tiempos, pero dio bastante alegría, porque ya podíamos coordinar directamente, es más hablabas con personas, podía ver a las personas, que solamente las conocías a través de la pantalla de la laptop, pero no las conocías personalmente.

Entrevistadora 2: Claro, entonces si fue necesario ese contacto físico.

¿Tu desempeño laboral fue el mismo que tuviste cuando realizaste trabajo remoto?

Entrevistado 4: No fue el mismo, por que como te comenté los horarios cambiaron, entonces el tiempo prolongado que tu trabajas desde casa se redujo a los horarios establecidos dentro de los tiempos que podías dedicarle a trabajo, en mi caso por dos cosas; el traslado desde mi hogar hasta el trabajo si me toma bastante tiempo, entonces yo invierto

mucho tiempo trasladándose, entonces tenía que ser más eficiente en los procesos diarios para poder cumplir mis labores.

Entrevistadora 2: Entonces siguiendo esa línea ¿Fuiste más productivo en oficina?, ya que se ajustaban los horarios y trabajabas dentro de ese período nada más, por así decirlo.

Entrevistado 4: He sido más productivo sí, he tratado de ser más productivo hoy por los tiempos que tengo

Entrevistadora 1: Pero una consulta: ¿Eres más productivo en casa o de manera presencial en oficina?

Entrevistado 4: No, a ver si hablamos de ser productivos, creo yo que es desde casa, lo que hecho yo es ser más eficiente en la oficina, he tratado de reducir mis tiempos para cumplir mis labores.

Entrevistadora 1: Dentro del horario que ya te queda, porque después tienes que ir y trasladarte hacia tu casa, ¿Pero tú consideras que eres más productivo en tu casa?

Entrevistado 4: Sí definitivamente, porque por ejemplo hoy me llevo tareas pendientes y las terminé al día siguiente, antes las terminaba dentro del día y cumplía con el día, pero de repente con un horario más prolongado

Entrevistadora 2: Claro, ya que estás dentro del área de coordinación, ¿Cómo crees que la empresa podría medir el desempeño de los trabajadores?

Entrevistado 4: Bueno la única forma de medir el desempeño de cada trabajador, es generando KPI dentro del área. Cada uno debe manejar objetivos e indicadores que te ayuden a mejorar y desarrollar mejor tus capacidades laborales dentro de la empresa

Entrevistadora 2: Estando en tu área ¿Qué modalidad de trabajo recomendarías a la empresa para que sea más factible, para que tanto el trabajador como la empresa se beneficie,

el trabajo remoto, el trabajo remoto o el trabajo presencial?

Entrevistado 4: Yo me iría por el trabajo remoto

Entrevistadora 2: ¿Por qué?

Entrevistado 4: Por dos cosas: uno por ejemplo porque en la parte presencial si requerimos de coordinaciones donde podamos interactuar con algunas personas que deben ejercer alguna actividad o en algún momento discutir algún KPI u objetivo de la empresa; y en la parte remota es porque puedes trabajar con menos presión, en mi caso se podría analizar mejor las cosas sin esa preocupación con los tiempos que uno tiene, por que ya es hora de salir y tantas cosas no, creo que manejando de forma compartida podríamos establecer mejor esas pautas. Como te digo mi puesto tiene mucha injerencia en la información que comparto con otras áreas, por ejemplo, a mí me interesa que en ese minuto yo tenga una retroalimentación de ellos y me gustaría verlos para saber cuál es su reacción ante la información que yo presento, pero antes de pasar esa información hacia ellos yo tengo que analizarla y también dar una opinión, entonces por eso es que para mí es remoto, porque ese tiempo de menos estrés que sería mi hogar en donde yo puedo trabajar más tranquilo y dedicarle mucho más tiempo a ese análisis y allí sería presencial y en la otra parte sería pues virtual.

Entrevistadora 2: Claro entiendo, es importante ambas modalidades de trabajo.

Entonces siguiendo, esa línea que tú has considerado la modalidad de trabajo remoto sería factible dentro de la empresa, ¿Esta como crees que asumiría un papel importante para poder generar un buen clima laboral?

Entrevistado 4: Yo creo que manejar un tema remoto debería ser 50 – 50, de repente dos días a la semana y de repente cuatro días, perdón 05 días, nosotros trabajamos de lunes

a viernes, por ejemplo, podría ser lunes y miércoles presencial y martes y jueves podría ser remoto

Entrevistadora 1: ¿Creerías que los trabajadores, el clima, la motivación sería un poco más beneficioso para el trabajador? El trabajador podría estar más contento.

Entrevistado 4: Yo creo que actualmente por ejemplo a raíz justamente de los tiempos reducidos, del trabajo que generamos y aparte el estado actual de la misma situación, creo que vivimos muy cargados, entonces, el que podamos brindar tal vez esa facilidad al trabajador creo que varía bastante para que pueda desarrollarse mejor y pueda trabajar con mucha más comodidad y pueda estar mucho más conforme con lo que hace no.

Entrevistadora 2: Se aplicaría un buen clima laboral y satisfacción para el trabajador

Entrevistado 4: Si, si, eso es lo que creo.

Entrevistadora 2: Que bueno, sí.

¿Qué le sugerirías a tus compañeros si se aplica el trabajo remoto para llegar a los resultados que quiere la empresa?

Entrevistado 4: Como parte de mi recomendación creo que sería innovación, creo que en todo puesto y en toda área, siempre hay una parte en donde uno pueda generar procesos innovadores para mejorar las actividades diarias, entonces yo iría por ese lado la parte de ser más eficiente, la parte de desarrollo sería un tip muy importante para completar beneficios que generar el trabajo remoto.

Entrevistadora 2: Claro, entonces si consideramos que el trabajo remoto o trabajo remoto haría que la empresa donde tú laboras se distinga ante la competencia ya que brinda esa facilidad y esa flexibilidad a sus trabajadores

Entrevistado 4: Actualmente no tenemos esas actividades, a no ser que tal vez

hagamos la solicitud para algún día en particular podamos ser, pero la empresa actualmente todavía no nos ha dado eso, hay anuncios que se van a hacer, pero todavía no se han dado fechas. Entonces todavía no contamos con esos beneficios.

Entrevistadora 2: ¿Alguna sugerencia para este tema de investigación?

Entrevistado 4: No, me parecen bastante buenas las preguntas en realidad, y lo que sí creo que podría ayudarles chicas es un poco a diferenciar los cargos no, de repente hay personas que por ejemplo en mi caso yo considero que, por mi lado, yo sí podría trabajar remoto mucho por mis procesos y por mis tareas que yo tengo, pero hay otras personas que tal vez no lo puedan hacer, por ejemplo, para una persona que trabaja mucho en la parte operativa, pero dirige de repente para él podría tener un día de repente de trabajo remoto, pero hay otros que tal vez puedan tener hasta cuatro o cinco días y necesitan un día para estar dentro de la empresa. Entonces un pc para tener niveles, tal vez puedan ayudar a mejorar o segmentar de repente la parte mejor del desarrollo sobre el proyecto, eso como recomendación.

Entrevistadora 2: A ok entrevistado 4, muchas gracias.

Entrevistadora 1: Gracias Entrevistado 4, te agradecemos por este espacio que nos has dado, por brindarnos tu tiempo para poder darnos la entrevista, respondernos las preguntas, te agradecemos por el espacio, por tu tiempo.

Entrevistado 4: Ok no se preocupen, chau Entrevistadora 1, nos vemos entrevistadora 2

Entrevistadora 2: Gracias Entrevistado 4.

Participante 05

Entrevistadora 1: Buenas noches Entrevistado 5, Gracias por aceptar esa entrevista

que tiene como objetivo para analizar el trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, la información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos y mantendrá la reserva de los datos personales por ello te invitamos a contestar con total sinceridad. Ante ello te realizaré la siguiente pregunta:

¿Estás de acuerdo para ser entrevistado para fines de investigación académica?

Entrevistado 5: Sí, estoy de acuerdo

Entrevistadora 1: Entrevistado 5 Blas es coordinador de activos y reporta directo a la gerencia de logística.

¿Cuántos años llevas en la empresa y cuál es tu principal función principal?

Entrevistado 5: Llevo 15 años en la empresa y mi principal función es coordinar y salvaguardar digamos los movimientos de todos los activos vending.

Entrevistadora 1: La pandemia del COVID-19 generó cambios y retos acelerados en la modalidad de trabajo. Las empresas y trabajadores tuvieron que adaptarse a una nueva normalidad, en tu experiencia ¿Cómo desarrollaste el trabajo remoto?

Entrevistado 5: Al inicio fue complicado porque no conocía herramientas, tanto de Teams, Zoom, pero después poco a poco tuvimos que adaptarnos, básicamente sí me costó mucho porque yo prefiero más que nada la presencialidad, el hecho de estar con las cámaras apagadas, por ejemplo, tu no sabías si te escuchaban o no, entonces era un poco complicado al inicio, pero bueno tuvimos que acostumbrarnos

Entrevistadora 1: ¿El trabajo remoto lo realizaste en tu casa, tenías un espacio adecuado?

Entrevistado 5: Si lo realicé en mi casa, un espacio adecuado digamos que tuve que

improvisar no, en lugar donde también realizaba mis estudios, bueno cómodo podría decir que sí, este sí también sí, el tema era la bulla de los carros o del ambiente fuera de la casa no, eso sí era complicado, por más que estabas con los audífonos si fue un poco incómodo.

Entrevistadora 1: ¿Y considerarías que el trabajo remoto se vinculó con tu satisfacción laboral?

Entrevistado 5: Al inicio no, al inicio fue complicado más que nada por el mismo contexto, lo que pasa es que no solo era el trabajo remoto sino también el temor a que te enfermes o el temor de los familiares que pueda pasar algo, entonces el contexto hacía que tú podías estar en el trabajo, pero tu cabeza también estaba en otro lado no.

Entrevistadora 1: Claro eso ocasiona las variables externas que cualquiera podría contagiarse. ¿Actualmente consideras que estás preparado para realizar todas tus actividades de manera remota?, ¿considerarías esta opción?

Entrevistado 5: Sí, sí, yo creo que sí y por ahí siempre es bueno, pero como te digo considero que es muy importante también el acercamiento de la persona, el lenguaje corporal, porque ahí tú te puedes dar cuenta si la persona te escucha o te prestas atención a lo que tú le estás comunicando, especialmente cuando tienes gente a cargo, es algo muy importante, como se dice el face to face, detrás de una pantalla es muy distinto el lenguaje corporal.

Entrevistadora 1: Claro, la comunicación directa, cómo sabes que te están escuchando o no.

Entrevistado 5: Sí, así es.

Entrevistadora 1: Y en cuanto en función a los derechos laborales en la empresa donde trabajas, ¿respetó en pandemia los derechos laborales o sea el sueldo, te pagó

gratificación, CTS, o sea cumplió con lo correspondiente a ley?

Entrevistado 5: Sí totalmente, eso tengo que reconocer y agradecer a la compañía cumplió totalmente nada varió con respecto a mis derechos laborales, los pagos oportunos, las cantidades acordadas, nada de eso varió y sí totalmente satisfecho por ese lado.

Entrevistadora 1: Las tecnológicas fueron de gran apoyo a los mercados comerciales. Con las disposiciones de las TIC (tecnologías de la información y comunicación), ¿Consideras que son suficientes para ejecutar de forma idóneas todas tus labores?

Entrevistado 5: Lo que pasa es que sí, dejaron que te lleves la computadora, pero el tema más que nada dependía mucho de tu nivel de internet, tu capacidad de internet, porque tu podrías tener un internet básico que era para tus estudios, pero ya en una sesión de ZOOM se te complicaba no, no te escuchaban, tenías que entrar y salir, entonces yo creo que ahorita creo que sí hay una ley donde quizá la empresa te pague Internet, por más que ello va el tema de la cobertura que es muy importante, porque depende eso que tengas una buena señal, etcétera.

Entrevistadora 1: Claro, es una influencia directa para realizar tus labores.

Entrevistado 5: Así es.

Entrevistadora 1: ¿Y en cuanto a los a las herramientas tecnológicas? como me comentas al principio que tuviste que adaptarte al Zoom Meetings, al Microsoft Teams, todo lo que fue por ejemplo firmas digitales, PDF virtuales no. Ahora ya nada es papel, todo es virtual. ¿Cómo te llevaste, como interactuaste con este programa?

Entrevistado 5: Sí, personalmente para mí fue mucho mejor, yo soy una de las personas que les gusta aprender y buscar ese tipo de adelantos tecnológicos y entonces me gustó mucho eliminar el papeleo, todo ese tema burocrático que a veces complica mucho y

sí me adapté rápido, de verdad que fue un impulso para muchas empresas conocer eso y adaptarlo. Y hasta ahora incluso, hay boletas digitales, etc.

Entrevistadora 1: Claro y ahora a pesar de que hemos vuelto a la presencialidad hay reuniones que aún se mantienen virtuales.

Entrevistado 5: Claro que sí, hay partes que yo considero que son muy importantes como por ejemplo a nivel educación, antes quizá una persona digamos que tenía un sueldo mínimo no estudiada porque quizás el tema de los pasajes etc. las instituciones educativas, redujeron el tema del de la pensión y sumado a qué hora pueden hacerlo por Zoom, entonces creo que eso también es importante, el tema educativo se ayuda mucho con el tema del trabajo remoto.

Entrevistadora 1: Claro, efectivamente. ¿Al realizar tus funciones de trabajo remoto en la pandemia afectó en algo tu salud?

Entrevistado 5: Definitivamente sí, si bien es cierto yo me contagié después, al final, pero más que nada un tema de ansiedad, no lo puedo negar, porque estabas encerrado todo el día, si bien es cierto hubo otras empresas que sí a los 2 o 3 meses por el mismo rubro de ellos tuvieron que ir a trabajar, pero en cambio en mi caso prácticamente fueron 4 o 5 meses que tenía que quedarme. Entonces sí, sí me afectó digamos el tema de la ansiedad, como te dije al inicio pensar en mis padres y mi familia que se podían enfermar, esos temas sí influyeron mucho en un tema de ansiedad más que nada.

Entrevistadora 1: ¿Ósea tuviste como estrés al pensar que tu familia se pueda contagiar, algo así?

Entrevistado 5: Correcto, emociones más que nada, estrés, dolores de cabeza por ahí, pero que eran básicamente un tema emocional, un tema más que del trabajo en sí, porque el

trabajo si disminuyó bastante a pesar de que tenías que avanzar, pero no eran como los días normales antes de pandemia, si al inicio prácticamente no se tenía el día a día, hacías otras labores administrativas, pero no con la misma carga que era antes de la pandemia.

Entrevistadora 1: Claro, porque definitivamente bajo el ritmo laboral, las actividades se redujeron un montón. ¿Y en cuanto a ergonomía tenías una silla ergonómica, un espacio adecuado o hacías pausas activas?, porque tenías un tiempo prolongado sentado, por ejemplo, yo me quedaba sentada largo tiempo, entonces podrías tener problemas musculares más que nada por no tener una silla cómoda, un espacio cómodo.

Entrevistado 5: Al inicio no tenía esa silla, solo las sillas normales de madera, que son para sentarse a comer básicamente, pero después del tiempo sí tuve, porque efectivamente sí es muy diferente estar sentado cómodamente a estar en una silla de madera por mucho tiempo, sí, hacía pausas activas efectivamente, cuando me cansaba me estiraba porque sabía que eso tenía que hacerlo, porque yo decía sumado a mis estrés, mi ansiedad o mi preocupación, el sedentarismo pucha yo al final iba a enfermar de otra cosa. Entonces sí, sí hacía las pausas activas.

Entrevistadora 1: ¿Y recibían charlas de pausas activas por parte de la empresa?

Entrevistado 5: No, en ese tiempo no había.

Entrevistadora 1: Entiendo que tú luego adaptaste un espacio, compraste una silla por tu propia comodidad y salud.

Entrevistado 5: Exactamente ajá me compre una silla ergonómica para poder estar más cómodo en las labores.

Entrevistadora 1: Ok, las siguientes preguntas las desarrollará la entrevistadora 2.

Entrevistado 5: Ok

Entrevistadora 2: Sí Entrevistado 5, siguiendo con la entrevista me gustaría hacerte las siguientes preguntas: una de ellas es ¿Qué tan satisfecho te encontraste al retornar a tus labores de forma presencial y cómo percibiste el clima laboral?

Entrevistado 5: Satisfecho sí, como te indique, yo soy una de las personas que me gusta el contacto visual, etcétera, y las otras personas alegría, compañerismo, obviamente los primeros días era contarnos todo lo que habíamos pasado, las experiencias, las malas experiencias, así como también algunas anécdotas, porque tuvo el tema de que los hombres tenían que salir un día y las mujeres otro día entonces a todo a todos a todos eso y fueron anécdotas, muchos pasamos el ridículo en el mercado pero los que no acostumbramos en ir a comprar, pero si cuando retornamos hubo un compañerismo muy grande, especialmente porque tuvimos en mi caso, en mi área tuve una persona pues que lamentablemente perdió a su padre fue complicado tratar de entender eso y después el compañerismo sí se notó bastante, o sea se notó que a todos obviamente nos afectó.

Entrevistadora 2: Claro, lamentablemente sí varias personas perdieron a sus familiares e influyó en el trabajo.

¿Tu sientes que tu desempeño laboral aumentó o disminuyó después de retornar a tus labores de forma presencial?

Entrevistado 5: Yo creo que uno al retornar ve la vida de una forma diferente, al menos yo personalmente yo le he visto así, entonces yo soy de la idea, de que cada día que tú tienes, tienes que dar lo mejor lo mejor, porque no sabes si será el último día, entonces sigo en mi caso sigue aumentó el compromiso y las ganas cada día.

Entrevistadora 2: Claro, ¿Entonces tu desempeño laboral vino a ser prácticamente el mismo que ejercían en tu casa que al ejercerlo en la oficina de forma presencial?

Entrevistado 5: No, yo creo que aumentó por lo mismo que tenías mayor libertad en el sentido de que ya podías ir hacia una persona a conversar o preguntarle por tal trabajo etc., que al decirle oye conéctate al Zoom, conéctate al Teams, te estoy llamando, oye puedes prender tu cámara porque no sé si me estas escuchando, entonces era muy diferente al que tú vas y vas hacia su costado, y muéstrame esto, como vas con este archivo, como vas con esta actividad. Yo creo que sí, el retorno elevó la productividad, al menos en mi caso yo siento que sí.

Entrevistadora 2: Claro, por que al hacer las gestiones de forma directa tienes las respuestas más rápidas, más prontas.

¿Entrevistado 5 en donde consideras que eres más productivo, en la sede de la oficina o trabajando desde casa y por qué?

Entrevistado 5: Lo que pasa es que el tema de la productividad, va enfocado en que hagas más con menos, entonces yo creo que ahorita en el tema administrativo la herramienta principal es tu laptop correcto, hay otras cosas que también van de la mano como te digo el tema de la comunicación, pero a tu pregunta considero que ambos lados, va a depender mucho de cómo tú manejas tus tiempos tanto en la oficina como en la casa, por ejemplo en tu casa tienes mayor tiempo entre comillas porque restas tus tiempos de viaje, personalmente en mi caso mío son hora y media de ida y hora y media de venida, prácticamente 03 horas, que esas 03 horas yo las puedo emplear para avanzar más cosas o para mis actividades desarrollar de una mejor manera o aprender otras habilidades que me ayuden a mis actividades diarias hacerlo más rápido, entonces va a depender mucho de uno, como aprovecha el tiempo.

Entrevistadora 2: Claro esa es la palabra clave: el tiempo, el tiempo que uno reduce

por el tema de la trazabilidad del viaje.

Entrevistado 5: Así es.

Entrevistadora 2: ¿Entrevistado 5 tu solicitarías que se aplique nuevamente el trabajo remoto en la empresa donde laboras y el porqué, de acuerdo con tu respuesta bajo qué modalidad de trabajo considerarías que podría aplicarse como beneficio al trabajador?

Entrevistado 5: Claro yo creo que sí, yo creo que hay puestos que tranquilamente pueden hacer trabajo remoto, no hay una necesidad de poder estar yendo a la oficina, no, yo creo que ya el trabajo remoto vino para quedarse. También considero que podría ser un remoto en el cual podamos ir quizás tres veces a la semana y dos días descansar, no descansar sino hacer desde casa, entonces yo creo que eso sí beneficiaría mucho a las personas porque podrían hacer actividades digamos del hogar para los que tienen por ejemplo hijos podrían llevar a sus hijos al colegio luego retornar y empezar como cualquier hora a las 8 de la mañana pero eso no pueden hacer si van constantemente en la oficina, porque tienes que salir a las 6:00 o 6:30 de la mañana o si vives con tus padres también poder ayudarlos temprano o a las 5:00 pm de la tarde cuando termina tu horario ayudarlos cosa que no puede pasar porque si sales a las 5:00 pm de tu sede llegas a tu casa 7:00pm a 7:30pm, yo creo que sí beneficiaría mucho el trabajo remoto y de remoto a los puestos que realmente no necesitan ir algún lado, hay puestos que están allí, pero tranquilamente pueden estar en su casa haciendo sus actividades.

Entrevistadora 2: Y específicamente en tu caso, en tu función ¿qué modalidad de trabajo se aplicaría?

Entrevistado 5: Se aplicaría un remoto, tres veces a la semana ir y dos veces en remoto, yo creo que tranquilamente podría ir y cumplir mis funciones sin ningún problema.

Entrevistadora 2: Entiendo. ¿Cómo puede la alta gerencia de la empresa donde laboras asegurarse de tener una cultura distintiva que los diferencie?, ¿tú crees que en este caso aplicaría el trabajo remoto como una cultura distintiva para tu empresa?

Entrevistado 5: Claro, por supuesto que sí, porque eso va a hacer de que el colaborador al estar con su pareja, con sus hijos o tenga alguna actividad lo va a motivar al poder desarrollarse mejor en su actividad propia de la empresa, definitivamente sí sería una ventaja competitiva de alta gerencia hacia sus colaboradores y eso haría más productivo y al hacer un trabajo más productivo la empresa va a hacer más productiva.

Entrevistadora 2: Claro y a la vez también podría retener al personal y atraer nuevos talentos.

Entrevistado 5: Claro, existen dos tipos de salarios; salario económico y salario emocional. El salario emocional es este tema, el tema de los permisos, del trabajo remoto, etc.

Entrevistadora 2: ¿Consideras que la modalidad del trabajo remoto es de suma importancia para crear un clima laboral positivo en la empresa?

Entrevistado 5: Claro esa es muy buena pregunta, porque allí va a tener que ser un poco justo y también equilibrados porque puede haber áreas que sí tiene que ir directamente y también puede venir el tema, ¿Por qué el otro si y yo no? Es una línea delgada donde las áreas de recursos humanos, o la alta gerencia si es que lo deciden hacer deben tener una buena coordinación, para que haya un tema de equidad o de entendimiento hacia las personas que no pueden desarrollar esa actividad, porque va a venir y ¿Porque yo no? para aquellas áreas que sí tienen que ir, para ventas por decirte o algún operativo.

Entrevistadora 2: Claro y digamos si la empresa da la oportunidad en tu área o a ti

específicamente, ¿tú de qué forma crees que la empresa podría medir tu desempeño laboral a través del trabajo remoto?

Entrevistado 5: Bueno, siempre hay unos entregables, toda actividad administrativa tiene unos entregables, ya sean reportes, seguimientos, etc. yo creo que a través de eso se nos puede pedir a todos sin ningún problema, entregables en ciertas fechas, a ciertas horas, coordinaciones con ciertas áreas, enviar esos reportes de esas coordinaciones con dichas áreas etcétera, hay muchas maneras de medir.

Entrevistadora 2: ¿Entrevistado 5 consideras que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral?

Entrevistado 5: Claro que sí, incluso yo vi que, en este perfil de LinkedIn, ahora ofrecen eso, o sea ya forma parte de tu salario básico, tus beneficios el trabajo remoto. Entonces ya eso es un poquito que los reclutadores están utilizando porque si es una ventaja, quien no va a querer laborar en un lugar donde te dan la oportunidad de poder trabajar desde tu casa, tú puedes por ejemplo hacer un viaje, porque un familiar está enfermo, etc., entonces tu viajas y te conectas desde allá y trabajas en tus horas que te corresponden, pero al menos estas con el familiar, entonces si es una ventaja definitivamente, es una ventaja a tu pregunta que va ayudar al empleado a retenerlo.

Entrevistadora 1: Sobre todo porque hay una flexibilidad laboral hoy en día.

Entrevistado 5: Claro, ahora al parecer también la pandemia ha hecho que ya no te midan por horas, sino por resultados, puedes trabajar 04 horas, pero si con los resultados llegas a tus metas o tus cuotas, que te pueden decir, ya el tema de la medición por horas ya cambio. Bueno eso se está dando también en varias empresas, falta un poquito de esa cultura en el Perú, pero en el extranjero está esa medición por horas, perdón por tu desempeño, por

su cumplimiento.

Entrevistadora 2: ¿Entrevistado 5, algo que te gustaría agregar a nuestra entrevista, algo que nos pueda sugerir para mejorar nuestro tema de investigación?

Entrevistado 5: En realidad han sido buenas preguntas buenas, preguntas claves, por ahí quizá preguntar también el entorno familiar como percibes que tú ya has estado en casa, porque ha habido personas que tenían a sus niños, porque los niños no iban al colegio, tenían a sus esposos, esposas, quizá las preguntas van dirigidas hacia la persona pero también había gente a nuestro alrededor no, esas personas cómo percibían que nosotros estemos ahí trabajando y decirle calladito, no hagas bulla, etc..., quizá eso también influye, no sé, es una sugerencia como lo estas diciendo, podrían enfocarse también un poquito en el exterior de la persona no, en su alrededor no, como influía también eso no.

Entrevistadora 2: La calidad de vida familiar como la equilibradas prácticamente con el trabajo que al final tuvo buenos resultados para todos los que tuvieron el trabajo remoto en la coyuntura.

Entrevistado 5: Claro que sí, incluso yo tengo un amigo que hasta ahorita sigue haciendo remoto que trabaja en el banco, como te digo hay puestos que no necesitas ir, haces remoto o sea bien por él, lo felicito, porque tiene a su hija, puede hacer otras actividades, como te digo llevar al colegio en la mañana regresa y empieza su actividad.

Entrevistadora 1: Sí, varias empresas grandes se han quedado con el trabajo remoto, es algo que está funcionando, es un plus.

Entrevistado 5: Es un plus, claro da resultados, si no fuera productivo, empresas grandes como los bancos como lo menciona Entrevistadora 1 hubieran reportado.

Entrevistadora 1: Es que también ahora el tema del control es para darle más

confianza al trabajador, le das autonomía, ya no estás detrás de él para que haga, sino autogestiona.

Entrevistado 5: Efectivamente, con todos estos temas de inteligencia artificial, que los procesos ya son más sistematizados, entonces el trabajador se convierte en un analista y da ideas, ya no es tanto del digitador o el que hago mi cuadrito, ya se tiene que convertir en un analista, se tiene que poner el papel de un innovador. entonces ya como te repito las horas ya no te dicen cuánto trabajas, sino tus resultados.

Entrevistadora 1: Bueno Entrevistado 5 agradecerte por tu tiempo, por este espacio que nos has dado, que nos ayuda a esta investigación y a tus sugerencias que nos has brindado, agradecemos bastante por tu tiempo.

Entrevistado 5: No, gracias a ustedes y nada desearles mucha suerte, sé que van a sacar un buen tema, buenas noches.

Entrevistadora 2: Muchas gracias Entrevistado 5, buenas noches.

Participante 06:

Entrevistadora 1: Buenas noches Entrevistado 6, gracias por aceptar esta entrevista que tiene como objetivo analizar el trabajo remoto y su influencia y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos la información obtenida Se utilizará exclusivamente para fines académicos y mantendría la reserva de datos personales por ello te invitamos a contestar con total sinceridad. Ante ello te realizaré la siguiente pregunta:

¿Estás de acuerdo con ser entrevistado para fines de investigación académica?

Entrevistado 6: Si, de acuerdo

Entrevistadora 1: Entrevistado 6 Vílchez tiene el cargo de coordinador de servicio al cliente y reporta a la gerencia de ventas. Entrevistado 6, cuéntame ¿Cuántos años llevas en

la empresa y cuál es tu principal función?

Entrevistado 6: Tres años ya cumplo ahora en diciembre en la empresa y mi principal función dentro del área que reporto es marchen las operaciones todos los canales de comunicación marchen al 100% de tal forma que el cliente tenga cualquier tipo de interacción con nosotros no

Entrevistadora 1: Ante la llegada de la pandemia hubo cambios y retos acelerados en las modalidades de trabajo, las empresas y trabajadores tuvieron que adaptarse a una nueva normalidad. ¿En tu experiencia como este realizaste el trabajo remoto?

Entrevistado 6: Bueno yo entré en pandemia, inicié en pandemia en diciembre del 2020 ingresé a trabajar en el vending y todo era remoto ya yo me encontré con esa situación no entonces era había dos cosas o te adaptas a la situación nueva que ya le venimos experimentando desde marzo o simplemente dejarás que te pasara por encima no, entonces pero dentro ya felizmente que la empresa ya tenían el modelo de poder trabajar de manera remota lo cual en mi caso es un poquito más fácil de adaptarse a la situación no.

Entrevistadora 1: El trabajo remoto lo realizaste en tu casa, tuviste un espacio, ¿lo tuviste que adaptar como lo llevaste?

Entrevistado 6: Tuve que adaptar un espacio dentro de mi casa no, yo vivo en un departamento entonces tuvimos que adaptarnos porque bueno, mi esposa también trabaja y también estaba haciendo remoto no, entonces era en conjunto ambos

Entrevistadora 1: ¿Y cómo interactuabas el trabajo remoto con la familia, como lo llevaste?

Entrevistado 6: Al principio es bastante difícil no porque mis hijos tengo dos hijos y mi hijo bueno, el mayor pensaba que yo estaba de vacaciones siempre entonces creía que

yo estaba su disposición de él al 100% pero no era así, versus siempre había reuniones a las cual tenía que ingresar y era bastante complicados no la casa las reuniones los quehaceres mismos de la casa que mi hijo me solicitaba y encima también mi esposa entraba a reuniones, entonces todo se hacía bastante complicado en un inicio no.

Entrevistadora 1: En un inicio. ¿Ante ello considerarías que el trabajo remoto influyó en tu satisfacción laboral?

Entrevistado 6: No, no. No influyó en ello porque tenía que generar un equilibrio para poder tener entonces dentro de la empresa tenía la flexibilidad no y sabía que eso era algo nuevo y que uno se estaba adaptando a ello entonces sí el respaldo de la empresa fue importante en ese momento.

Entrevistadora 1: Entonces ¿Si consideras que influyó de manera positiva o negativa o si influyó en tu satisfacción?

Entrevistado 6: De manera positiva como te comento esto era una adaptación a este a esta nueva situación no, este nuevo escenario, pero la empresa sí lo entendía, no entendía que todo tenía una curva de aprendizaje dentro de ello, sin descuidar los objetivos pues no.

Entrevistadora 1: ¿Y cuánto tiempo te llevó adaptarte al trabajo remoto? No, ¿Que al principio no sea tan difícil después ya lo manejaste?

Entrevistado 6: Tres meses más o menos

Entrevistadora 1: Tres meses

Entrevistado 6: Después de tres meses

Entrevistadora 1: ¿Consideras que estás preparado para ejercer de manera remota todas tus actividades?

Entrevistado 6: Sí en realidad la labor que nosotros venimos haciendo dentro del call

Center y los canales que tenemos atención da esa facilidad de poder hacerlo de forma remota pero ahí viene el tema que yo sí lo puedo hacer con mi equipo, lo puede hacer, lo podemos hacer, pero también viene la otra parte de las políticas de la empresa no que te den la facilidad de poder hacerlo y en realidad estuvimos desde el 2020 y hemos regresado oficialmente hemos realizado en mayo de este año a la empresa entre mayo del 2023 sí creo no

Entrevistadora 1: 2022

Entrevistado 6: Perdóname, mayo del 22 regresamos oficialmente, sí pero el trabajo del trabajo en conclusión el trabajo que hacemos en el centro de atención telefónica si permitía desempeñarnos, lo hemos desempeñado cerca de 2 años dentro del hogar no.

Entrevistadora 1: ¿Y en ese tiempo que estuviste haciendo trabajo remoto en función a los derechos laborales consideras que la empresa respeta tus derechos laborales en cuanto a pagos gratificaciones, cumplió con los derechos de ley que te corresponde?

Entrevistado 6: Sí, cumplió y bueno, excedió. Siempre están atentos a eso, eso es lo que me gusta de esta empresa, siempre están atentos al pago a las bonificaciones que te tienen que otorgar los cumplen dentro del tiempo igual que los beneficios, ningún beneficio fue revocado en la pandemia o trabajando de forma remota.

Entrevistadora 1: Correcto. ¿Consideras que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral?

Entrevistado 6: Una empleabilidad competitiva, bueno en realidad eso lo define el jefe de cada uno no, entonces uno tiene que hacer su trabajo tal cual si tú quieres ser competitivo creo en mi caso competía conmigo mismo, no conocía a mis pares, recién los conocí en mayo del 2022 realmente a todos, la dedicación que tú le das al trabajo sea la responsabilidad que asumes te vuelve competitivos no Y en cuánto de repente al clima. Creo

que todavía no estamos muy muy preparados a ello no, la virtualidad siempre te limita ciertas cosas no por naturaleza pienso yo, que el ser humano está acostumbrado a tener interacción física con otras personas ósea la socialización es muy importante yo lo veo así, si creería que el clima laboral se podría afectar en cierta forma.

Entrevistadora 1: ¿Y en cuanto al desempeño laboral consideras que fortalece tu desempeño, tu productividad?

Entrevistado 6: En mi caso si era acostumbrarme a competir conmigo mismo no conmigo mismo tenía que hacer una versión nueva cada día no para poder este ir mejorando no ir aprendiendo este negocio que es poco común en el mercado, pero entonces este me ayudó no esa fue mi principal desafío

Entrevistadora 1: Las herramientas tecnológicas fueron de gran apoyo los mercados comerciales, con las disposiciones de las TIC tecnologías de información y comunicación. ¿Consideras que son suficientes para ejecutar de forma idónea tus labores?

Entrevistado 6: Sí, como lo indiqué antes me permite y más aún las cosas que se están apresurando en cuanto a tecnología e información siempre permiten realizar el trabajo que yo hago y que hace mi equipo de manera remota no si lo permite, es más optimiza más cosas no.

Entrevistadora 1: ¿Qué programas utilizan y que les fortalecen sus funciones?

Entrevistado 6: Hoy por hoy bueno el WhatsApp lo estamos utilizando como una herramienta dentro del desarrollo del centro de atención telefónica, el tema de las interacciones con las redes sociales un poco de facebook que lo vemos con una agencia y el tema de ahorita como damos servicio a Ecuador nosotros trabajamos con ellos a través del a través del Google Sheet no o el drive que normalmente se conoce. Entonces nos ayuda a

tener una comunicación totalmente pareja no igual cuenta con plataformas, bueno no es todavía, pero cuenta con plataformas que podemos monitorear al equipo no, desde la casa ver en qué momento se conectan, el tramo de conexión que tiene cuánto tiempo se pone en pausa entonces sin necesidad de estar físicamente no.

Entrevistadora 1: Osea, ¿Ya manejas esos tipos de programas para temas de control?

Entrevistado 6: Si, me ayuda mucho, incluso para el pago de feriados en el trabajo mi sustento en vez de la marcación es el tema de la conexión del colaborador en cierto rango horario que se le designó, entonces hace más fácil la tarea no.

Entrevistadora 1: Bueno, tú eres un gestor porque eres coordinador como te llevaste con los programas del Microsoft Teams, Zoom Meetings que fueron muy utilizados pues en pandemia, como te llevaste al principio y como lo fuiste desarrollando

Entrevistado 6: Al principio, ya lo utilizábamos en cierta forma, pero en menor escala ya en la pandemia lo venimos a utilizar como un medio principal de comunicación sobre todo para las reuniones, los comités.

Entonces era un poquito incómodo al inicio no tener que estar bueno en mi caso estará siempre listo para prender la cámara y poder desenvolver cuando a veces es un poco incómodo cuando ciertas personas, no estamos obligados pero apagan la cámara no, yo no sabía cuándo lideraba una reunión si esa persona me estaba escuchando o simplemente había tapado la cámara y como estaba muteado estaría o no estaría eso ha sido mi incertidumbre cuando tenía reunión con mi equipo me daban ganas de decirles prendan las cámaras todos, pero dentro de estas normas o leyes que salieron del trabajo remoto indican que el colaborador incluso en la universidad no, no están obligados a prender la cámara entonces es un poquito este era un poquito complejos al comienzo pero después ya poco a poco se fue

desarrollando ciertas esté habilidades por llamarle así para convencerlos de que enciendan sus cámaras puedan prender era un poco ahí medio engorro al principio pero era lo que teníamos que adaptarnos.

Entrevistadora 1: Era parte del nuevo manejo de la adaptabilidad pues no, la nueva normalidad que se le decía pues no. Por favor, pégate a tu micro para poder escuchar mejor.

Entrevistado 6: perdón, perdón

Entrevistadora 1: ¿Y en cuánto es este trabajo remoto llevarlos desde el hogar te afecta algo en tu salud, hiciste pausas activas? ¿Cómo manejaste este tipo, afectó en algo a tu salud?

Entrevistado 6: Al principio sí, pero yo creo que lo primero que uno es negarnos dice no estoy bien estoy bien, pero hay un momento en que no salir de la casa trabajar dentro de la casa estar con la familia en la casa ojo no me estoy quejando que estoy con mi familia con mi esposa, pero este igual este era bastante para ambos no incluso. Este era bastante estresante puede ser la palabra buscamos que desarrollar otras actividades que nos desconecten del del trabajo porque esa también era otro factor supuestamente mi horario es de 8:30 a 5:30 a 6 de la tarde y a las 9 de la noche estaría conectado en la computadora por qué porque no tenías otra cosa que hacer no tenías cómo salir, cómo haces ahora que puede salir a pasear a comprar no, entonces era un poquito complicado al principio

Entrevistadora 1: Y en cuanto a ergonomía, ¿Tenías una silla ergonómica, tuviste dolores musculares por estar sentado en otro tipo de silla, como cómo lo llevaste?

Entrevistado 6: Sí invertí en mi silla ergonómica al principio tuve que invertir según yo noventa y nuevos soles me hacía bien al final tuve que invertir más fuerte porque no me aguantaba la de noventa y nueve entonces ya hay capacidades pues entonces en realidad sí

se tuvo que hacer la inversión y todo yo porque pasaba factura sentarse en la silla del comedor un rato creo que está bien no por ahí te das cuenta que te sentías incómodo, dolían las piernas o a veces este el cansancio de tener la misma posición de trataba de hacer ciertas pausas activas no comencé a comprar esos artículos que son para para desestresarte hay unas como unas pincitas que te pones para masajeador exacto Entrevistadora 2 como masajeador no eso me ayudó en cierta forma porque también no había otra manera de hacerlo.

Entrevistadora 1: Claro, buscaste como de una y otra forma cómo desestresarte alguna actividad. Las siguientes preguntas las desarrollará entrevistadora 2.

Entrevistadora 2: Sí, gracias Entrevistadora 1, bueno continuando con la línea de entrevistas me gustaría realizar la siguiente pregunta no. ¿Qué tan satisfecho te encontraste a retornar a tus labores de forma presencial y cómo fue ese choque porque era la primera vez que tú prácticamente conocías a tus compañeros no, como anotaste clima laboral?

Entrevistado 6: Con cierta ansiedad, incertidumbre también porque no sabes cómo te van a recibir o cómo cuál va a ser el impacto no pero sí, bueno me di con una grata este reencuentro por llamarlo así porque puede ya identificar y también me podían identificar no, me conocían por nombre me habían visto por foto, cuando prendía la cámara al llegar era bastante este agradable no por eso que les decía que nosotros por naturaleza somos seres que socializamos bastante no, entonces el hacerlo creo que a todos nos generaba cierta esté cierta ansiedad no encontrarte de repente con amigos como compañeros que no veías tiempo o compañeros siempre interactuaba telefónicamente y nunca los conocí en persona entonces, verlos por primera vez era como que no sé cómo que algo que estabas esperando y la sensación fue en mi caso fue bastante agradable no, lo único pesado, que bueno ya que tu rutina cambia brutalmente pues no si me levantaba a las 7 de la mañana para ingresar 8:30am

tendría que levantar a las 5:00am para estar a las 8:30am entonces esa parte era no.

Entrevistadora 2: Entonces el clima laboral con tus compañeros al retornar, bueno ya al ejercer tus funciones de forma presencial ya fue algo muy satisfactorio no.

Entrevistado 6: para mí ha sido satisfactorio.

Entrevistadora 2: Que bueno, mira. ¿El desempeño laboral aumentó o disminuyó cuando ya comenzaste a ejercer tus funciones de manera presencial en la oficina de la empresa donde elaboras no, cómo lo tomaste?

Entrevistado 6: Al principio mi percepción fue que disminuyó no, pero disminuyó básicamente porque ya tenía un lapso de horas no 8:30am a 6 de la tarde y a las 6 de la tarde tenía que irme no.

Entrevistadora 2: Por el tiempo

Entrevistado 6: Claro entonces este sentía como que me faltaba el día no me faltaban horas, entonces, pero decía, estoy haciendo lo mismo no, marcaba bastante el tiempo que ya tenías programado para trabajar y de ahí bueno es parte de la adaptación que tenía uno que hacer para poder seguir este trabajando y retomar no, ya acelerabas

Entrevistadora 2: En todo caso el tema de transitar o de ir en movilidad hasta tu trabajo pues era ya un tiempo muerto que, en sí, en el trabajo remoto si lo tomabas como un tiempo adicional para ejercer tus labores

Entrevistado 6: Exacto, sí porque comenzamos a tener el tema que yo remotamente no acababa con pendientes no, ósea mi día lo cerraba sin pendientes, ya cuando regresabas a la a la nueva normalidad te encontrarás que estaban tus pendientes de siempre esperándote no, no podías avanzar por más que querías y si el factor de traslado era este o sigue siendo un tema bastante vital no, en mi caso

Entrevistadora 2: ¿Solicitarías que se aplique el trabajo remoto en la empresa por qué motivo no y qué modalidad tú recomendarías a la empresa para poder ejercer tus funciones de manera de manera puntual o de manera más este más cómo podría indicarlo, de manera más efectiva?

Entrevistado 6: Yo creo que el tema de remoto no sería tanto remoto, osea se propuso propuse una vez este jefatura hacer el trabajo remoto planteando temas de ahorros, de costos todo, ahorramos luz, ahorramos internet, ahorramos espacio, limpieza ahorramos jabón papel higiénico etc. pero dentro de las políticas de la empresa donde trabajo me dijeron no el trabajo es presencial porque ya habíamos venido desempeñando fuimos el área creo una de las últimas áreas que se acopló a la a la presencialidad porque nos daba la chance de seguir trabajando de forma remota y el equipo lo hacía bien y lo que yo sí recomendaría de repente tomar para la empresa donde trabajo es que sea una forma híbrida no, de repente son cinco días a la semana, tres días en la oficina dos esté en la casa no, básicamente bueno porque también recibe el feedback de mi equipo donde se extrañas no se extraña es el tema de poder estar haciendo la gestión de forma remota y también y hay que ser honestos o sea te dan chance, tienes tiempo muertos a veces y te da chance de realizar alguna actividad dentro de la casa que normalmente hoy por hoy tengo que esperar a las 6 de la tarde llego 7, 7:15 pm a mi casa mientras que hago mis cosas me acomodo converso un ratito y tengo que comenzar a hacer mis cosas no, para poder terminar a las 11 de la noche

Entrevistadora 2: Claro Entrevistado 6, eso se entiende porque eso les pasó a todos no. Entonces al momento que tú hacías el trabajo remoto en tu casa, el equilibrio entre la vida familiar y el trabajo remoto, cómo fue, ¿Cómo lo tomó tu familia?

Entrevistado 6: Cuando era remoto, bueno este en realidad lo tomamos de buena

forma, porque ósea había o tratamos de hacerlo más realista posible, era lo que nos tocaba o seguíamos o simplemente no podemos con esto, pero si, mi familia pero también hay que ser honesto ya, si me trajo un poquito de problema con mi esposa porque ella terminaba su función a las 6 de la tarde, apagaba su computadora mientras yo seguía trabajando hasta las 9 o 10 de la noche no, porque yo lo veía como un tema de que me entretenía decía qué más voy hacer, pero ella veía como que hay que pasar tiempo en la casa con los hijos pero estoy en la casa, sí pero no estás mirándonos a nosotros mirando una computadora no entonces este ahí vino un poquito el conflicto no, tratar de hacer el equilibrio no sé si es que haya sido bueno regresar la presencialidad o regresar de forma remota laboral.

Entrevistadora 2: Entonces podrías ser que el trabajo remoto da la posibilidad de tener un equilibrio entre la vida laboral y la vida Familiar no mejorando la calidad de vida.

Entrevistado 6: Si por el factor tiempo, acortar distancia eso sí te ayuda no, sin embargo, este en ambas partes se puede generar un equilibrio y yo he logrado hacer ese equilibrio creo yo, no escucho más quejas, pero creo que lo he hecho o lo estamos haciendo bien pero igual o sea el tema del tiempo si es algo que hoy por hoy creo que hemos aprendido a valorar todos no, acá en mi casa el tiempo es algo importante.

Entrevistadora 2: Claro que sí. ¿En dónde consideras que eres más productivo, en la sede de la oficina o directamente desde tu casa no y cuál es el motivo?

Entrevistado 6: No, en la sede de la oficina

Entrevistadora 2: por todo lo que me acabas de decir

Entrevistado 6: Sí o sea hay elementos distractores que muchas veces por más que los quieres evitar no puedes no, o sea en mi caso yo no puedo este creo que es una falencia mía no, no puedo este decirle que no a mis hijos entonces hay por ahí me quitan un poco de

tiempo no, en cambio en el trabajo bueno, estoy centrado en el trabajo, abocado en el trabajo hacer todas las cosas que se necesitan en ese momento

Entrevistadora 2: Te enfocas prácticamente

Entrevistado 6: Sí, estoy más enfocado, exacto.

Entrevistadora 2: ¿Cómo puede la alta gerencia de la empresa donde laboras de asegurarse de tener una cultura distintiva que los diferencia de los demás? O tú crees que podría ser a través de la facilidad del trabajo remoto o de otra forma

Entrevistado 6: No, esa sería una ósea en realidad hay muchas, en realidad la gerencia en conjunto con todas las áreas, no solo la gerencias, todas las áreas que lo involucren desde capital humano finanzas administración logística y todo lo que lo conformen son los responsables no, de poder ver por el bienestar del colaborador en realidad o sea no solamente trabajo remoto o remoto como se llame va ser parte de un paquete no, donde de repente pueda distinguirse por otros factores no en realidad la empresa donde yo trabajo, le su Entrevistadora 2 un plus, porque ya se caracteriza por varias cosas no, ósea lo que te prometes te lo cumple no dentro de lo normal o sea a mí me permitieron pagar mis sueldo siempre antes de fin de mes y antes de fin de un mes me pagan, no fallaron ni un mes estando en pandemia y entendiendo que el negocio no estaba bien, entonces por ahí, creo que el tema de una propuesta de un trabajo remoto creería yo que sería más conveniente de un trabajo remotos Este creo que le daría un plus adicional y un diferenciador para ellos frente a otras empresas del rubro del rubro de servicios del tipo de negocio no se si es que habrá muchas.

Entrevistadora 2: Sí claro, sería algo muy importante de aplicar para retener a los trabajadores, atraer nuevos talentos y continuar para que sean muy diferentes muy este muy atractiva por así decirlo. ¿Consideras que la modalidad de trabajo remoto es de suma

importancia para crear un clima laboral para llegar a tener una buena satisfacción laboral?

Entrevistado 6: Sí yo creo que sí porque bueno, pero va a depender también mucho de los controles que uno pueda tener

Entrevistadora 2: Ahí entraría temas de KPI de verificar al trabajador esté realizando sus labores

Entrevistado 6: Exactamente, existen bastantes mecanismos y no solamente nos podemos apoyar como Entrevistadora 1 decía en tecnología de la información, sí pero está en la empresa y los líderes también o sea queramos de repente aplicar eso de ahí no al principio cuesta no, no nada es fácil pero igual este sí creo que generaría valor, sí creo que el colaborador hoy por hoy valoraría mucho el tema de cómo se llama de tener una eventualidad remota o sea habría esté bastante creo lo haría bastante diferente a la empresa no y como tú deseas lo haría como que de repente sea un atractor de talento no, por el beneficio que tiene no

Entrevistadora 1: Y aparte crearía un clima laboral positivo, no en beneficio sería un plus adicional sí

Entrevistado 6: Del del trabajo remoto, sí pero va acompañados de varias herramientas no herramientas en el trabajo remoto mejor el clima laboral pero como ustedes indicaron va como yo les digo no va acompañado de un control que tenemos que apoyarnos en tecnologías de la información de repente no se me ocurre eso porque no hay otra forma una foto por whatsapp hasta eso puede servir y puedas de repente tener el control no mucho eso de repente le importa las organizaciones cómo tengo el control que se está gestionando yo he visto otras empresas donde tienen sus tareas sus daily rutine, rutinas diarias que van hacer el día a día y de acuerdo a eso que seguro nosotros lo hacemos en una agenda, pero

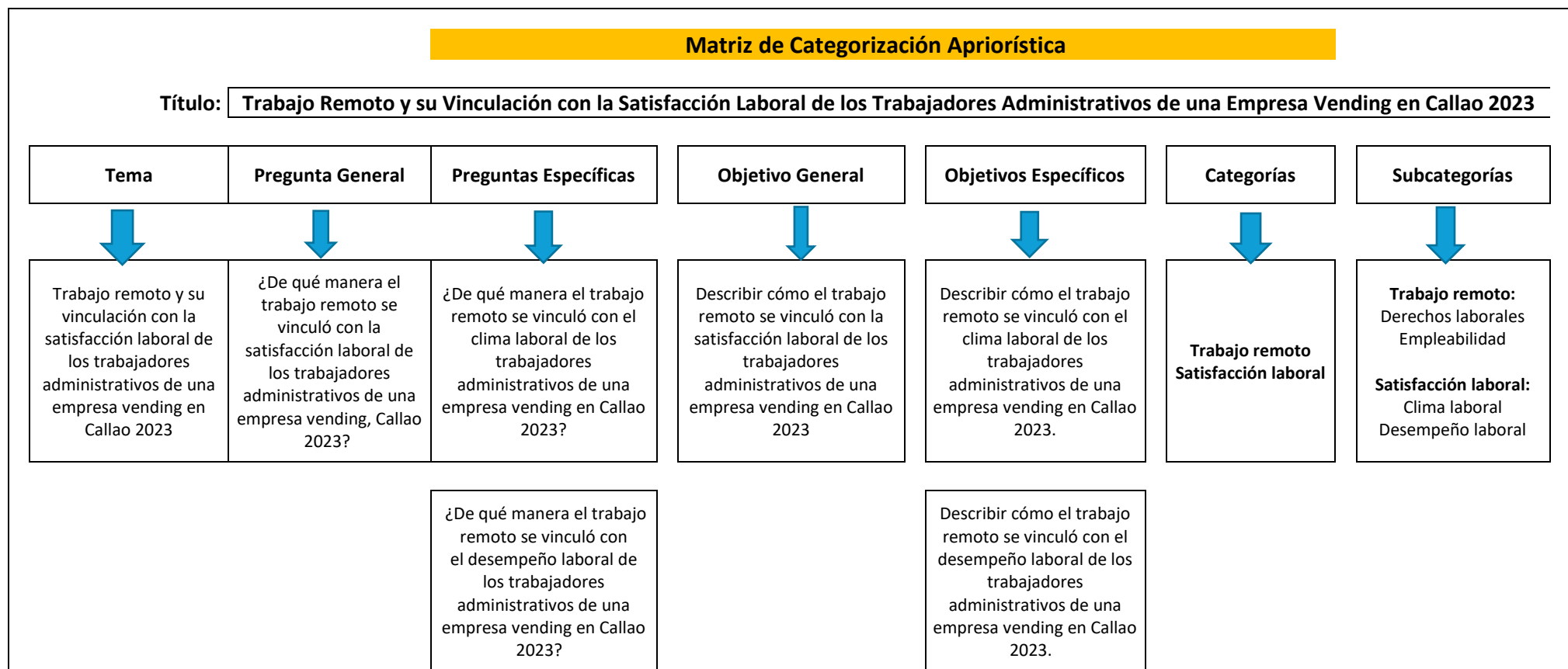
ellos lo plasman en un drive, y eso lo veo en trabajo de mi esposa, cuando hacía remoto no y cuáles son las tareas que va marcando, le daba un check, check, check y eso le permitía tener el control al jefe no, bueno y ahora hay otras formas no si tú te conectas a tu aplicación de tu empresa tú puedes saber que está conectado a la persona que está gestionando también, pero sí, yo creo que colaboraría mucho en la mejora de un clima laboral positivo para la empresa y para el entorno de colaboradores.

Entrevistadora 2: Ah mira, claro que sí. Entrevistado 6 conforme a las preguntas que te hemos realizado qué nos sugieres o qué agregarías para poder continuar con esta entrevista y realizarla a más personas no que nos sugieres tú, para poder mejorar este tema.

Entrevistado 6: No las preguntas en realidad son bastante rebuscadas, las preguntas en sí, están dentro del parámetros, no lo veo muy invasivo pero también te permite expandirse que eso es lo que busca una entrevista cualitativa si no me equivoco, para que puedan ver de repente la apreciación de cada uno de los de los participantes no, por ahí el tema de una pregunta del del ámbito gerencial o sea de la alta gerencia no entonces el tema del clima laboral o la preocupación por colaboradores el conjunto no porque a veces la alta está abocada de repente al logros de objetivos y hay otras áreas que sí les compete de repente ser un agente o una empresa atractiva para los demás no en cuanto a opciones de beneficios o de nuevas políticas no, que se puedan implantar, eso es lo único de ahí esté, todo muy bien con la entrevista, más bien espero yo haber sido de ayuda. Agradecemos tu valioso tiempo.

Figura 1

Matriz de Categorización Apriorística



3.1. Resultados finales

Objetivo general

Describir cómo el trabajo remoto se vinculó con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en Callao 2023

Dar validez al objetivo general, se preguntó a los entrevistados sobre su percepción en relación con esta modalidad. Los resultados revelan que cinco de los seis entrevistados consideran que el trabajo remoto tuvo un impacto positivo en su satisfacción laboral, mientras que uno se mantuvo en una posición neutral. Este hallazgo indica que la mayoría de los trabajadores percibieron una mejora en su bienestar y comodidad al desempeñar sus funciones de manera remota.

En cuanto a la preparación para realizar tareas de forma remota, los encuestados respondieron positivamente, lo que sugiere que los trabajadores contaban con las habilidades y herramientas necesarias para desempeñar sus labores eficientemente en esta modalidad. Además, se preguntó si la empresa respetó sus derechos laborales durante la pandemia, y todos respondieron afirmativamente, lo que indica un manejo adecuado por parte de la organización en términos de cumplimiento normativo y garantía de condiciones justas de trabajo.

El estudio también abordó el impacto del trabajo remoto en la salud de los empleados. Todos los encuestados indicaron que esta modalidad no afectó negativamente su salud, lo que sugiere que la implementación del teletrabajo no generó consecuencias adversas en el bienestar físico o mental de los trabajadores.

Sin embargo, al analizar la transición de regreso al trabajo presencial, los resultados fueron mixtos. Dos encuestados indicaron una percepción positiva sobre el retorno y el clima laboral, dos se mostraron neutrales y dos expresaron una opinión negativa. Estos resultados sugieren que la transición a la presencialidad no fue igualmente satisfactoria para todos los

empleados, lo que podría relacionarse con la adaptabilidad individual y la percepción del entorno laboral.

Objetivo específico 1

Describir cómo el trabajo remoto se vinculó con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en Callao 2023.

Los trabajadores administrativos coincidieron en que el trabajo remoto contribuyó en generar un ambiente más tranquilo, flexible, autónomo en donde pueden equilibrar su vida personal y laboral, ya que tienen menos tensiones y mayor concentración. Sin embargo, consideran que un modelo mixto o híbrido sería ideal para mejorar el clima laboral. Este enfoque permitiría aprovechar los beneficios del trabajo remoto (comodidad, autonomía y reducción del estrés) sin perder los elementos positivos de la presencialidad (comunicación directa, integración y colaboración).

Además, se consultó sobre la disponibilidad de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Respondiendo de manera positiva, lo que indica que la empresa proporcionó los recursos necesarios para facilitar el trabajo remoto. Esta situación contribuyó a la percepción de que la modalidad remota fue implementada de manera efectiva y con un enfoque en la optimización de las condiciones laborales.

Objetivo específico 2

Describir cómo el trabajo remoto se vinculó con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en Callao 2023.

El impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral fue un aspecto crucial del estudio. Se preguntó si el trabajo remoto brindó una empleabilidad competitiva y fortaleció

el desempeño laboral, y cuatro de los seis encuestados respondieron positivamente, mientras que dos expresaron una opinión negativa. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría percibió un impacto positivo en su desempeño, hubo trabajadores que no encontraron en el teletrabajo una mejora en su rendimiento.

En relación con el retorno a la presencialidad, los encuestados mostraron percepciones variadas. Dos de ellos indicaron que su desempeño aumentó, mientras que uno consideró que disminuyó y tres se mantuvieron neutrales. Esto indica que la modalidad de trabajo no fue un factor determinante para el rendimiento de todos los trabajadores, lo que podría deberse a factores individuales y de organización interna.

Por otro lado, cuando se les preguntó sobre dónde consideraban que eran más productivos (trabajando en la oficina o desde casa), todos respondieron de manera neutral, lo que sugiere que no percibieron diferencias significativas en su productividad según la modalidad de trabajo.

Finalmente, el estudio abordó la importancia del trabajo en un clima laboral positivo. Lo que indica que perciben la modalidad remota como un factor clave para mejorar el ambiente de trabajo y fomentar una cultura organizacional distintiva.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

Para este estudio, se presentaron tres situaciones que limitaron el proceso de investigación. A continuación, se detallan las situaciones.

La primera situación limitante fue la escasez de la literatura científica abierta para estudios cualitativos del tema, principalmente del contexto nacional y que contuviera por lo menos la misma unidad de estudio, eso imposibilitó discutir directamente con estudios de la misma naturaleza.

Una segunda limitante fue la disponibilidad plena de los entrevistados, en el proceso se acumularon una serie de eventos inesperados que imposibilitaron recoger los datos no planificados, entre otras razones, porque se tenía que entrevistar a cada participante en diferentes contextos no contemplados.

Una tercera limitante fue la falta de presupuesto no contemplado para el proyecto, específicamente para tener acceso pleno a artículos científicos de paga por un lado, y por otro lado a la inaccesibilidad de aquellas fuentes que no se podían tener acceso al documento completo.

4.2. Interpretación comparativa

Por consiguiente, se apreció en uno de los antecedentes conforme a (Chiavenato, 2009b) quien mencionó que con la llegada de la difusión tecnológica se transformó la forma tradicional para convertirla en trabajo remoto, a pesar de no ser tan valorada por el sector empresarial no quedo más que adaptarse para poder enfrentar la realidad global. Por consiguiente, las empresas mantuvieron a sus trabajadores activos a pesar de la coyuntura,

por ello los entrevistados vivieron el cambio del trabajo tradicional al remoto, la pandemia hizo que se actualizarán con las nuevas herramientas tecnológicas a disposición, ya que estas acompañarían efervescentemente las ejecuciones de sus labores en el día a día. Sin embargo, la empresa no les facilitó a los trabajadores la tecnología necesaria como lo es una laptop, internet y espacio libre para guardar sus documentos digitales en la nube, con la finalidad que el personal realice sus labores cotidianas a beneficio de la empresa, por testimonio de los entrevistados, ellos tuvieron que acondicionar sus hogares en un espacio para ejercer sus funciones administrativas que les permitan llegar a sus objetivos para continuar con la relación laboral de la empresa estudiada.

Conforme a otro antecedente (Ramírez-Velásquez et al., 2022) indicó que el teletrabajo se dio en el 2008, pero a consecuencia de la coyuntura del COVID-19 que se vivió de forma global, el teletrabajo fue considerado con mayor énfasis como la nueva forma de empleabilidad y esta llegó para quedarse, siendo muy relevante para la nueva generación asociada con la tecnología. Asimismo, lo indicó la entrevistada 03 quien mencionó que con la pandemia no tuvo mayor opción que adaptarse con las herramientas tecnológicas que facilitaban su trabajo, pero que estas fueron de vital importancia para reinsertarse en su empleo para continuar con el vínculo laboral.

En otro antecedente, (Azizi et al., 2021) argumentaron que el trabajo a distancia incrementó la satisfacción laboral porque fue la única modalidad que brindó al trabajador un equilibrio entre la vida familiar y el trabajo, por ende, restringió el tiempo que el trabajador ocupaba para trasladarse desde su hogar a la oficina, por ende, promovió la salud física y mental. Conforme a los entrevistados, la modalidad de trabajo remoto permitió que puedan

gozar de tiempo para dedicarlo a su familia, así mismo lo mencionó en particular la entrevistada 2, quien adjudica que el trabajo remoto le permitió dedicarle tiempo a su hija en edad escolar y al mismo tiempo cuidar de sus padres, quienes son adultos mayores, sin descuidar sus labores administrativas, ya que organizaba su tiempo y como resultado del equilibrio entre la vida laboral y familiar influyó en la satisfacción laboral. Por otro lado, la pandemia le permitió minimizar costos importantes en traslado habitual hacia su trabajo, ya que lamentablemente la empresa luego de experimentar las reducciones considerables en ventas tuvo que reubicarse a un lugar menos costoso generando el traslado de sus trabajadores des Chorrillos al Callao.

Además, (Azizi et al., 2021) mencionaron que, si un trabajador cuenta con una buena satisfacción laboral, gracias al trabajo remoto su desempeño laboral aumenta. En este mismo orden la entrevistada 03 expuso que, gracias a la facilidad del trabajo remoto, compartió tiempo con sus padres a la vez que trabajaba desde su hogar y al no tener que convertir tiempo en trasladarse a su trabajo de forma presencial, comenzó a valorar el tiempo para poder organizarse y dedicarse un tiempo para ella, logrando a rendir de forma más óptima en sus labores y demostrando a la empresa estudiada un buen desempeño laboral.

De acuerdo con (Santana et al., 2021) afirmó que el trabajo remoto es un medio para flexibilizar las funciones del trabajo, utilizando las TIC sin la presencia del empleado en una oficina. El teletrabajo permite adaptarse y equilibrar la vida profesional y familiar. Por consiguiente, (Atoche et al., 2022) señala que el trabajo remoto surgió de la tecnología y flexibilización de las organizaciones empresariales puesto que, permitió adaptarse rápidamente a los cambios con la llegada del Covid-19. Dentro de este marco de ideas, el

trabajo remoto aporta a la superación profesional de mujeres que, por alguna particularidad, es imposible trasladarse hacia un centro laboral, además es una oportunidad para demostrar que los padres de familia que se encuentren laborando bajo esta modalidad virtual, también pueden apoyar activamente en sus obligaciones familiares.

Para (Ricaldi et al., 2021) aprender habilidades comunicativas y tecnológicas genera oportunidades laborales, en este sentido se comprende que aumentaron puestos de trabajos para las personas que sufren alguna discapacidad motriz. Por otro lado, como aspectos negativos se refiere que el Covid-19 sorprendió el entorno laboral a nivel mundial, en este sentido es necesario una regulación de las normativas del teletrabajo, donde se defiendan los intereses del trabajador.

Desde el punto de vista de (Santana et al., 2021) la alteración de la modalidad laboral durante la cuarentena significó el decrecimiento de la cultura deportiva por el uso de la tecnología, generando una vida sedentaria en los trabajadores y sobre todo en los jóvenes. De este modo, se incrementaron los factores asociados a la ansiedad, soledad y tristeza, perjudicando la productividad y generando sobrecarga mental por la coyuntura que se vivía.

De acuerdo con (Peralta et al., 2020) el teletrabajo tuvo un impacto positivo en el ámbito administrativo de las empresas con sistemas de trabajo convencionales sin instalaciones, se analizó en esta modalidad una oportunidad para ahorrar espacio y gastos de alquiler. Dentro de este orden (Benavides y Silva-Peñaherrera, 2022) indicó que el trabajo remoto fue una alternativa laboral que utilizaron mujeres embarazadas y personas con discapacidad en donde se les brindó la posibilidad de trabajar sin asistir presencialmente a una oficina. Cabe considerar que algunos autores compartieron opiniones distintas, puesto

que la supervisión es mínima y afectó la eficiencia laboral en esta modalidad de trabajo a distancia, en segundo lugar, se ha observado que las personas activas se han vuelto sedentarias a causa del trabajo remoto por el Covid-19.

Las personas entrevistadas expresaron que el trabajo remoto fue algo inesperado como la llegada del COVID-19, puesto que nadie estaba preparado para un confinamiento, trabajar, estudiar y realizar otras actividades desde casa, toda esta modalidad fue nueva, por eso al principio costó adaptarse, además no tenían un espacio acondicionado en su hogar, al inicio tuvieron que acomodarse para desarrollar sus funciones. Uno de los entrevistados en base a su experiencia señaló: fue algo que nos cayó en cuestiones de días horas no, entonces este nos tomó como sorpresa, porque llegamos a la oficina y nos dijeron okey, solamente hasta hoy día, se llevan su computadora. (Entrevistado 1) La llegada inesperada de la pandemia y aquel 16 de marzo del 2020 donde declaraban confinamiento obligatorio, quedará marcado porque fue el inicio del cambio. Asimismo, tal como lo manifestó uno de los entrevistados: La pandemia para todos fue nuevo, a mí me tocó pasar la pandemia en casa de mis papás porque yo vivía con mis papás y al inicio la verdad creo que sufrimos mucho de “reunionitis” (incesantes reuniones virtuales que se originaron en pandemia), había muchas reuniones de por medio, empezábamos más temprano la jornada laboral y terminamos más de noche, este al menos a mí me costó un poco al inicio organizarme, organizar mis horarios. (Entrevistado 2) La falta de organización y falta de experiencia en esta modalidad ocasionó realizar reuniones innecesarias sin objetivos, ya que al tener constantes reuniones y a la vez iniciar temprano y extenderse sin limitación generaba desgaste en el personal, por otro lado, también ha sido una decisión del mismo trabajador y no porque la empresa le obligara. Ante ello, uno de los entrevistados menciona: luego del

periodo ya de los dos años que hemos estado prácticamente, sí siento que el trabajo remoto al cien por ciento no es lo mejor. Pero sí considero que nos ayuda mucho en nuestro ámbito con la familia no, pienso que el trabajo remoto si te llega un poco nuevamente a retomar tu vida cotidiana de tu familia, de que te ayuda a planificar mejor las cosas. (Entrevistado 3) Evidentemente el entorno familiar es el que más se une realizando el trabajo remoto, se logra tener un equilibrio entre la vida personal y laboral, pero la modalidad que beneficia tanto trabajador como empleador es el trabajo remoto, ya que se considera que el contacto físico es muy importante.

Las herramientas tecnológicas fueron de gran soporte a los sectores comerciales, una de las entrevistadas manifestó: Me permite hacer mis tareas creo de la mejor manera porque tengo las herramientas de trabajo que me lo permiten es mi computadora e internet es lo principal (Entrevistado 1), también señala que su hija la ayudaba a crear las salas *Zoom Meetings* para las reuniones virtuales, efectivamente los programas de videoconferencias han sido de gran ayuda para la continuidad de las labores. Por consiguiente, otro entrevistado aportó lo siguiente: Antes yo, la verdad yo no sabía de la existencia del *Zoom Meetings* ya, en pandemia me acostumbré mucho más al *WhatsApp* no, a la llamada este a la videollamada, bien que hasta ahora lo mantenemos porque hay muchas reuniones. (Entrevistado 2) Los trabajadores administrativos buscan empresas que les brinde beneficios y modalidades flexibles de trabajo, ya poco a poco la modalidad tradicional y control del trabajador va cambiando para darle confianza y autonomía. Asimismo, uno de los entrevistados señaló: Damos servicio a Ecuador nosotros trabajamos con ellos a través del a través del **GOOGLE SHEET** o el drive que normalmente se conoce. Entonces nos ayuda a tener una comunicación totalmente pareja no igual cuenta con plataformas, bueno, no es dominical todavía, pero

cuenta con plataformas que podemos monitorear al equipo no, desde la casa ver en qué momento se conectan, el tramo de conexión que tiene cuánto tiempo se pone en pausa entonces sin necesidad de estar físicamente no. Por consiguiente, las tecnologías de la información ayudan a una comunicación oportuna y rompe las barreras nacionales logrando comunicarse internacionalmente, además que hoy por hoy ya se cuenta con sistemas tecnológicos para el monitoreo del personal.

Una de las entrevistadas señaló que: Al principio el retorno para mí sí me costó mucho el aceptar que tenía que volver a hacer mis funciones en presencial, yo llegué llorando el primer día nunca me voy a olvidar, que mi jefe me dice qué pasó, yo sí llegué llorando a la oficina pues este como que había un parte de descontento por todo el personal, porque como te digo ya te habías acostumbrado una rutina chorrillos era cerca, ahora estamos súper lejos entonces sumado eso el retorno de la oficina más la distancia. (Entrevistada 1)

Uno de los entrevistados mencionó: La verdad es que yo me encontraría creo yo más satisfecha si tuviésemos un tema de remoto no, por ejemplo, tres días de remoto, dos presenciales no, cuatro días de remoto y uno presencial yo creo que así sería mucho mejor que estar yendo 100% presencial y sobre todo ahora que ya se cuenta con las tecnologías necesarias para poder ejercer las labores. (Entrevistadas 2) Nuevamente fue una adaptación porque otra vez fue el cambio, no fue paulatino, yo creo que la forma fue muy drástica para nosotros, a mí sí me costó a mí sí me costó muchísimo regresar al 100% presencial, nuevamente a ordenarte a pesar de que yo no tengo hijos tengo cosas que hacer en mi casa que tú ya dejás de ocuparte de ti para tomarlo, pero más que el trabajo porque entre el traslado hay un tiempo que te genera que no es tan beneficioso. Evidentemente hay un malestar,

desgano en los trabajadores por la forma tan abrupta de retornar al trabajo presencial, después de más de 02 años que realizaron remoto y que se desempeñaron bajo esta modalidad cumpliendo sus objetivos. El área de capital humano no evaluó las necesidades actuales después de pandemia de sus trabajadores, ser más empáticos porque además la sede principal de sus oficinas quedaba muy lejos a sus hogares, no se evaluó o se plantearon alternativas de mejoras para tener un clima laboral positivo, pues como escuchamos a las entrevistadas había una desmotivación al retornar a la presencialidad sumado que se tenían que trasladar al Callao.

Al respecto, la empleabilidad en las empresas debe buscar ser atractivos al mercado con estas nuevas tendencias de trabajo diferente a lo tradicional para captar y retener talento, puesto que motivará al compromiso y al desempeño laboral de los trabajadores. Una de las entrevistadas señaló lo siguiente: El bienestar que te genera tener algunos días de remoto ya te hace más productivo. (Entrevistada 2)

La información seleccionada, para efectos del estudio provienen de 7 países, en su mayoría de Latinoamérica, con excepción de España que pertenece a Europa, asimismo según se muestra en el cuadro los países de origen según la cantidad de estudios encontrados son: (1) Argentina, (1) Chile, (1) Colombia, (3) Ecuador, (2) España, (2) México y (6) Perú. Según (Mendoza y Arriola, 2022) menciona que la conservación, pluralidad, disponibilidad a la diversidad de información merece respeto para valorar el entorno de ideas tanto del pasado como del presente. Esta diversidad de estudios encontrados recoge abundante información acerca del tema de estudio donde encontramos diferentes puntos de vista y

categorías estudiadas, pero al tener (6) estudios en Perú nos acerca más a responder la pregunta de investigación.

4.3. Implicancias

Respecto a la implicancia teórica, fruto del análisis de las diferentes literaturas científicas y datos extraídos de la investigación cualitativa, termina afirmando que el nivel de trabajo remoto afecta la satisfacción laboral, de esta manera los resultados no hacen más que confirmar el conocimiento de vinculación entre ambos conceptos, lo que contribuye a la ciencia y a la teoría.

Respecto a la implicancia práctica se tiene que, el estudio demostró que existe vinculación de ambos conceptos en la actividad laboral de los trabajadores en el área administrativa; al mismo tiempo, los trabajadores en estudio en base a su experiencia empírica percibieron dicha relación. Ello hace útil al estudio y demuestra que, en la práctica, las conclusiones de la presente investigación deben de ser tomados en cuenta por los gestores y administradores de empresas u organizaciones que emplean el trabajo remoto y la satisfacción laboral en su gestión.

Respecto a la implicancia metodológica, a través del empleo de las técnicas e instrumentos elaborados en el presente estudio, tal como queda establecido líneas arriba, se logró demostrar la existencia de implicancias prácticas y teóricas, por consecuencia, hace competente también al procedimiento científico para que otros investigadores puedan continuar usando las mismas herramientas y de esta manera extender el conocimiento del tema o línea de investigación.

4.4. Conclusiones

Se concluye que la modalidad del trabajo remoto es eficiente para la satisfacción laboral del trabajador.

Se concluye que, a consecuencia del Covid-19 el trabajo remoto influyó en gran medida y de manera positiva en los trabajadores, permitiendo una mayor flexibilidad, mejorando la calidad de vida familiar y laboral.

Se concluye que, la flexibilidad del trabajo a remoto se logra alcanzar una mayor eficiencia y una reducción significativa en los procesos de gestión.

Se concluye, sin duda alguna, que el uso de las TIC (tecnología de información y comunicación) cumple un rol importante en el trabajo a distancia, ya que ello permite la continuidad de las actividades y objetivos empresariales.

Al igual que el investigador (Azizi et al., 2021) se concluye que, el trabajo remoto influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa.

Se concluye que, el trabajo remoto al 100% no es recomendable, debido a que hay ciertas labores que requieren gestionar de forma presencial las tareas operacionales, por lo tanto, la modalidad de trabajo híbrida es la más adecuada para la empresa.

Finalmente, se recomienda a la empresa estudiada y a todas las empresas que se sienten identificadas con este caso, ejecutar un muestreo de trabajo remoto para su personal ejecutivo, a fin de analizar el desempeño laboral de sus trabajadores a través de la modalidad mencionada. Por lo tanto, esta investigación deja abierta la posibilidad de que las empresas Vending tomen mejores decisiones frente a la modalidad del trabajo híbrido, ya que esta forma de trabajo se está convirtiendo en el nuevo atractivo para retener e incluir nuevos

talentos humanos.

Referencias

- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional ¿Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias?*
- América Económica. (2022). *Flexibilidad laboral, el secreto para atraer y retener a los trabajadores.*
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis.* Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. (primera ed.) .
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Atoche, M. A., García, D. V., & Medina Sotelo, C. G. (2022). El trabajo remoto en tiempos de pandemia. *Apuntes Universitarios*, 13(1), 319–332.
<https://doi.org/10.17162/au.v13i1.1330>
- Azizi, M. R., Atlasi, R., Ziapour, A., Abbas, J., & Naemi, R. (2021). Innovative human resource management strategies during the COVID-19 pandemic: A systematic narrative review approach. *Heliyon*, 7(6).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07233>
- Bakkeli, N. Z. (2021). Health, work, and contributing factors on life satisfaction: A study in Norway before and during the COVID-19 pandemic. *SSM - Population Health*(14).
<https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2021.100804>
- Benavides, F., & Silva-Peñaherrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por Covid-19. *I*, 1–15.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación.* Pearson (cuarta ed.).
- Camacho de Báez, B. (2008). *Metodología de la investigación científica. Un camino fácil*

de recorrer para todos.

- Campbell, J., & Lois, T. (2011). *Work–family balance: A review and extension of the literature* (2da ed.). Washington, Estados Unidos: Journal of Management. <https://doi.org/10.1177/0149206310382450>
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra Digital*, 20, 131–148. <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Chiavenato, I. (2009a). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL, Ed.; 8va edición.
- Chiavenato, I. (2009b). *Comportamiento Organizacional*. McGRAW-HILL, Ed.; Segunda ed.
- Collado, E. (2024). *Teika*. <https://teika.es/>
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). *The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior*. Estados Unidos, Estados Unidos: Psychological Inquiry. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Diario Oficial El Peruano. (2015). Ley Del Teletrabajo N°30036. *Diario El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-el-codigo-de-responsabilidad-decreto-legislativo-n-1348-1471548-8/>
- Diario Oficial El Peruano. (2022). Ley del Teletrabajo N°31572. *Diario El Peruano*.
- Eurofound. (2022). *Telework in the EU: Regulatory frameworks and recent updates*.
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. M. (2019). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes*

- Universitarios*, 8(3). <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.161>
- Future for Work Institute. (Noviembre de 2017). *De qué hablamos cuando hablamos de empleabilidad*. <https://www.futureforwork.com:https://www.futureforwork.com/assets/uploads/2018/01/De-que-hablamos-cuando-hablamos-de-empleabilidad.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental, 1, 98.
- Gestión. (1 de Mayo de 2020). San Antonio: conoce cómo la pastelería se transformó en minimarket para sobrellevar crisis del coronavirus. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/coronavirus-peru-san-antonio-como-esta-pasteleria-se-transformo-en-minimarket-para-sobrellevar-crisis-del-covid-19-nndc-nnes-noticia/?ref=gesrhttps://gestion.pe/tendencias/coronavirus-peru-san-antonio-como-esta-pasteleria-se->
- González, W. d., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. 1–634.
- Herzberg, M. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Routledge.
- Instituto de ciencias HEGEL. (2021). *Derecho laboral: la jornada laboral en Perú conceptos y explicaciones*.
- Investigación de Mercados CCR, C. (2022). *El 86% de fuerza laboral ya regresó al trabajo presencial en Lima. 6% trabaja en remoto*. <https://www.ccrlatam.com.pe/blog/86-de-fuerza-laboral-ya-regreso-al-trabajo-presencial-en-lima>

- Koch, J., Plattfaut, R., & Kregel, I. (2021). Looking for Talent in Times of Crisis – The Impact of the Covid-19 Pandemic on Public Sector Job Openings. *International Journal of Information Management Data Insights*, 1(2).
<https://doi.org/10.1016/j.jjime.2021.100014>
- Laport, N., Becker, A., Sarratea, A., & Ocampo, G. (2010). Vinculación laboral flexible: Construcción de identidad laboral en psicólogos adultos jóvenes. *Psicoperspectivas*, 9(1), 138-157. <https://www.redalyc.org/pdf/1710/171014431008.pdf>
- Ludeña, L. (2019). Flexibilidad de la jornada laboral para aumentar la productividad, Lima 2016-2018. *Cultura*, 33, 363–389. <https://doi.org/10.24265/cultura.2019.v33.20>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 14(4), 42-52.
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. Toronto: Psychological Review.
<https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mejía, S., & Betancur, M. (2022). *Teletrabajo: percepción en las empresas grandes y medianas del Quindío*. Colombia.
- Mendoza, J. S., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Trabajo remoto creció de manera exponencial en el 2020*. Según Informe Trimestral del Mercado Laboral del MTPE:
<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/483405-trabajo-remoto-crecio-de-manera-exponencial-en-el-2020-segun-informe-trimestral-del-mercado-laboral-del-mtpe>

- Molina, C. M., & Roncancio, A. F. (2022). Teletrabajo y trabajo en casa: tendencias cotemporáneas de contratación laboral en Colombia. 71. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.Vj71.Ttct>
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella*. www.ilo.org/publns.
- OIT. (2020). *Panorama laboral 2020*. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Olaz, Á. J. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Papers*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v91n0.728>
- Organismo Mundial de la Salud. (2019). *Brote de enfermedad por Coronavirus (Covid_19)*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Oviedo, A., & Vásquez, N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2).
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*, 23(2), 121-133. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10446094004>
- Peralta, A. R., Bilous, A., Flores, C. R., & Bombón, C. F. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. 4(1), 326–335. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)
- Poly. (2021). *Poly: the evolution of the workplace*.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Job satisfaction: A literature review of its main

- antecedents. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez-Velásquez, J. C., Vega Abad, C. R., & Villagómez, M. N. (2022). Ramírez-Velásquez, J. C., Vega AbVentajas y Desventajas del teletrabajo en Sudamérica frente a la pandemia covid-19. *Civilizar*, 22(42), e20220107.
<https://doi.org/10.22518/jour.ccs/20220107>
- Revista Marketing Vending. (2023). *¿Qué es el Vending?*
https://www.marketingvending.com/que_es_vending.htm
- Ricaldi, R., Ruiz, A., Ricalde, S., Del Mar, D., & Vértiz, R. (2021). *Post pandemia 2021*. 1–9.
- Rivera, R., Ruiz, A., Camero, S., Mar, D. D., & Vértiz., R. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Post-pandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima. *Revista Científica Yotantsipanko*, 1, 9.
- Salgado, A. C. (2007). *Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*.
- Santana, M. d., Cueva, J., Sumba, N., & Delgado Figueroa, S. P. (2021). El teletrabajo y su incidencia en la percepción de la felicidad laboral. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(3), 274.
<https://doi.org/10.46677/compendium.v8i3.957>
- Santiago Torner, C. (2023). Influencia del teletrabajo sobre el desempeño creativo en empleados con alta formación académica: la función mediadora de la autonomía laboral, la autoeficacia y la autoeficacia creativa. *Revista Galega de Economía*, 32(1), 1–26. <https://doi.org/10.15304/rge.32.1.8788>

- Tosca-Vidal, C. M. (2022). Teletrabajo en el modelo híbrido: alternativa para las organizaciones. *Revista de Investigaciones Universidad Del Quindío*, 34(2), 260–266. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.934>
- Yu, J., & Wu, Y. (2021). The impact of enforced working from home on employee job satisfaction during COVID-19: An event system perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph182413207>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia.

Título: “Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023”			
Problema General	Objetivos	Categorías y subcategorías	Metodología
<p>Principal</p> <p><i>¿De qué manera el trabajo remoto se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023?</i></p>	<p>Objetivo General</p> <p><i>Describir cómo el trabajo remoto se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023.</i></p>	<p>Categoría 1: <i>Trabajo remoto</i></p> <p>Subcategorías: <i>Derechos laborales Empleabilidad</i></p> <p>Categoría 2: <i>Satisfacción laboral</i></p>	<p>Enfoque de Investigación <i>Cualitativo.</i></p> <p>Tipo de Investigación <i>Estudio de caso</i></p> <p>Nivel de la Investigación <i>Descriptivo</i></p> <p>Diseño de la Investigación: <i>No Experimental</i></p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a. <i>¿De qué manera el trabajo remoto se vincula con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023?</i></p> <p>b. <i>¿De qué manera el trabajo remoto se vincula con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023?</i></p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. <i>Describir cómo el trabajo remoto se vincula con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023.</i></p> <p>b. <i>Describir cómo el trabajo remoto se vincula con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023.</i></p>	<p>Subcategorías: <i>Clima laboral Desempeño laboral</i></p>	<p>Sujetos clave de la Investigación: <i>6 empleados: Un Jefe de compras. Un Coordinador de Proyectos. Un Jefe de Desarrollo de Negocios. Un Coordinador de Inteligencia Comercial. Un Coordinador de Activos. Un Coordinador de Servicio al Cliente.</i></p> <p>Técnica: <i>Entrevista a profundidad</i></p> <p>Instrumento: <i>Guía de entrevista</i></p>

ANEXO N° 2. Matriz instrumental

Título: “Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023”.

Categoría/ Definición conceptual	Sub-categoría	Aspectos	Ítems	Escala de respuesta
<p>Trabajo remoto / El trabajo remoto se define como una nueva cultura de trabajo, en donde las organizaciones exigen a sus trabajadores mayores resultados de efectividad. Debe cumplir con dos condiciones básicas, que el trabajador goce de los derechos laborales y acceso a la empleabilidad (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).</p>	Derechos laborales	Opiniones sobre la influencia del trabajo remoto en la satisfacción laboral.	1.- ¿De qué manera consideras que el trabajo remoto influyó en su satisfacción laboral dentro de la empresa que laboral?	Respuestas abiertas positivas, negativas y neutral
		Preparación para realizar actividades de forma remota.	2.- ¿Consideras que está preparado para ejercer de manera remota todas sus actividades?	
		Percepción sobre el respeto a los derechos laborales durante la pandemia.	3.- ¿Consideras que la empresa donde labora respetó los derechos laborales durante la pandemia?	
	Empleabilidad	Valoración del trabajo remoto en términos de empleabilidad y desempeño.	4.- ¿Consideras que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral?	
		Eficiencia de las TIC para el trabajo remoto.	5.- ¿Con la disposición de las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) consideras que son suficientes para ejecutar de forma idónea sus labores?	
		Impacto del trabajo remoto en la salud del trabajador.	6.- ¿Considera que el trabajo remoto afectó en su salud al ejercerlo desde su hogar o lo afectó en algún aspecto?	
Satisfacción laboral / Se define como la percepción que tiene el trabajador con referente a su trabajo dentro de la empresa en la cual labora, esta involucra emociones, condiciones y facilidades del entorno. Se dimensiona a través	Clima laboral	Satisfacción al volver a la oficina y percepción del clima laboral.	7.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted al retornar a sus labores de forma presencial y cómo percibe usted el clima laboral?	
		Evaluación de la percepción de los trabajadores sobre su desempeño laboral en comparación con el tiempo que	8.- ¿Su desempeño laboral aumentó o disminuyó después al retornar a sus labores de forma presencial?	

del clima laboral y el desempeño laboral (Pujol-Cols y Dabos, 2018).		trabajaron de forma remota.	
		Comparación de productividad entre trabajo remoto y presencial.	9.- ¿En dónde considera usted que es más productivo: en la sede de la oficina o trabajando desde casa y por qué?
	Desempeño laboral	Solicitud de trabajo remoto y razones detrás de la preferencia.	10.- ¿Solicitarías que se aplique nuevamente el trabajo remoto en la empresa donde labora y por qué? ¿O que modalidad en la actualidad consideras que podría aplicarse como beneficio al trabajador administrativo?
		Estrategias para asegurar una cultura organizacional distintiva.	11.- ¿Cómo puede la alta gerencia de la empresa donde labora asegurarse de tener una cultura distintiva que los diferencie?
		Importancia del trabajo remoto para un clima laboral positivo.	12.- ¿Consideras que la modalidad de trabajo remoto es de suma importancia para crear un clima laboral positivo?

ANEXO N° 3. Instrumentos de recolección de datos.

Técnicas	Instrumentos	Propósito
Entrevista a profundidad	Guía de entrevista.	Descripción de hallazgos positivos y negativos encontrados en las referencias bibliográficas y entrevistas.
Revisión sistemática	Base de datos Excel	

Este cuadro reflejó las herramientas estratégicas que utilizamos para lograr la comprobación o desaprobación de nuestro tema de investigación a través de la entrevista y recopilación de datos.

ANEXO N° 4. Guía de entrevista

“Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023”

Lugar	Callao
Objetivo	Describir cómo el trabajo remoto se vinculó con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en Callao 2023.
Entrevistado	Sra. (Entrevistado 1).
Edad	52 años
Fecha	28 de octubre de 2023
Hora:	07.00 pm
Duración:	30 minutos – 01 hora.
Investigador Responsable	Cinthy Camargo Pacheco María Elizabeth Baldera Sánchez
Observaciones	Ninguna
Preguntas a profundidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera considera usted que el trabajo remoto influyó en su satisfacción laboral dentro de la empresa que labora? 2. ¿Considera usted que está preparado para ejercer de manera remota todas sus actividades? 3. ¿Considera usted que la empresa donde labora respetó los derechos laborales durante la pandemia? 4. ¿Considera usted que el trabajo remoto brinda una empleabilidad competitiva y fortalece el desempeño laboral? 5. ¿Con la disposición de las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) considera usted que son suficientes para ejecutar de forma idónea sus labores? 6. ¿Considera que el trabajo remoto afectó en su salud al ejercerlo desde su hogar o lo afectó en algún aspecto?

	<ol style="list-style-type: none">7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted al retornar a sus labores de forma presencial?8. ¿Su desempeño laboral aumentó o disminuyó después al retornar a sus labores de forma presencial?9. ¿En dónde considera usted que es más productivo: en la sede de la oficina o trabajando desde casa y por qué?10. ¿Solicitaría usted que se aplique nuevamente el trabajo remoto en la empresa donde labora y por qué? ¿O que modalidad en la actualidad consideras que podría aplicarse como beneficio al trabajador administrativo?11. ¿Cómo puede la alta gerencia de la empresa donde labora asegurarse de tener una cultura distintiva que los diferencie de la competencia?12. ¿Considera usted que la modalidad de trabajo remoto es de suma importancia para crear un clima laboral positivo?
--	--

ANEXO N° 5. Carta de consentimiento informado

Consentimiento Informado


Los remitentes de la presente investigación, somos estudiante egresados de la Universidad Privada del Norte. Estamos realizando un estudio sobre “Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023”; con el propósito de describir cómo el trabajo remoto se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending en la ciudad del Callao durante el año 2023. Le estaremos muy agradecidos de participar en esta investigación respondiendo la siguiente entrevista.

La información que brinde será conocida sólo por los investigadores y utilizada **exclusivamente con fines de investigación**. Se emplearán todas las herramientas disponibles para proteger **la confidencialidad y el anonimato** del entrevistado. El hecho de responder a esta entrevista no genera ningún pago ni costo para usted, solo tomará unos minutos de su tiempo. Su participación en este estudio es **voluntaria**. Si durante la entrevista decidiera interrumpirla o no continuar, podrá hacerlo, sin que tuviera ninguna consecuencia negativa para usted o para su familia.

Este proyecto ha sido aprobado por el equipo asesor de la UPN. En el caso de que considere haber sido tratado injustamente, puede comunicarse con el asesor principal de la Tesis.

Por tanto; **Acepto voluntariamente participar en este estudio y comprender el procedimiento.**

ANEXO N° 6. Fichas de validación de instrumento.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		"Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023"		
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya Docente en Universidad Privada del Norte		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Trabajo remoto		
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p>Sugerencias: Ninguna</p>				
<p>Firma del experto:</p> 				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023"
Apellidos y nombres del experto:	Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya Docente en Universidad Privada del Norte
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023"			
Apellidos y nombres del experto:	Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva Docente en Universidad Privada del Norte			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Trabajo Remoto			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p>Sugerencias: Ninguna</p>				
<p>Firma del experto:</p> 				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023"
Apellidos y nombres del experto:	Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva Docente en Universidad Privada del Norte
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023"
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Johanna de Jesús Stephanie Gago Chávez Docente en Universidad Privada del Norte
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Trabajo Remoto

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Trabajo remoto y su vinculación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa vending, Callao, 2023"
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Johanna de Jesús Stephanie Gago Chávez Docente en Universidad Privada del Norte
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



ANEXO N° 7. Registro fotográfico de actividades de la empresa.

Oficinas Administrativas



Reunión del personal administrativo y logístico de una empresa Vending