



Facultad de Negocios

Carrera de Administración de Negocios
Internacionales

“SALUD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO REMOTO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS DE UN BANCO DE LIMA EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios internacionales

Autora:

Alejandra Carolina Benites Gutierrez

Asesor:

Mg. Adrián Colomer Winter

<https://orcid.org/0000-0002-5398-2146>

Lima - Perú

2021

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Gustavo Isaac Barrantes Morales	40957810
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Víctor Hugo Haro Hidalgo	09862514
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Juan Carlos Ganoza Aleman	30835154
	Nombre y Apellidos	N° DNI







INFORME DE SIMILITUD



Document Information

Analyzed document	EF_Taller de Tesis 2_Benites Gutiérrez Alejandra Carolina.docx (D120089312)
Submitted	2021-11-27T02:45:00.0000000
Submitted by	Adrian Colomer Winter
Submitter email	adrian.colomer@upn.pe
Similarity	10%
Analysis address	adrian.colomer.delnor@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1649/T030_70764492_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-27T02:46:00.0000000		1
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19744/SIESQUEN_TKC.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-27T02:46:00.0000000		1
W	URL: https://www.ilo.org/lima/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/lang--es/index.htm Fetched: 2021-11-27T02:46:00.0000000		1
W	URL: https://elcomercio.pe/economia/peru/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-que-variables-tienen-estos-lineamientos-en-teletrabajo-trabajo-remoto-trabajadores-ncze-noticia/ Fetched: 2021-11-27T02:46:00.0000000		2
W	URL: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1 Fetched: 2021-11-27T02:46:00.0000000		3
W	URL: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2475/1/TL_BrionesOrdinolaSheyla.pdf Fetched: 2021-11-27T02:46:00.0000000		5

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía y fortaleza hasta el día de hoy. A mi madre Erika y mi abuela Ana quienes me dieron siempre amor, educación, apoyo y consejos.

AGRADECIMIENTO

“Agradezco a Dios y a las personas que en forma directa e indirecta me brindaron su ayuda incondicional en mi proceso de formación profesional”.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	1
INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática:	10
1.2. Justificación:	12
1.3. Antecedentes:	13
1.3.1. Antecedentes Nacionales:	13
1.3.2. Antecedentes Internacionales:	17
1.4. Bases Teóricas	19
1.5. Formulación del problema:	27
1.5.1. Problema general:	27
1.5.2. Problemas específicos:	27
1.6. Objetivos:	28
1.6.1. Objetivo General:	28
1.6.2. Objetivos Específicos:	28
2. METODOLOGÍA	29
2.1. Tipo de Investigación:	29
2.1.1. Variable: Salud Ocupacional.....	29
2.1.2. Variable: Trabajo remoto	30
2.2. Población y Muestra:	30
2.2.1. Población:	30
2.2.2. Muestra:	30
2.3. Técnicas e Instrumentos para la recolección de Datos:	31
2.3.1. Técnica:	31

2.3.2.	Instrumento:	31
2.3.3.	Validez:	32
2.4.	Procedimiento:	32
2.4.1.	Procedimiento para la recolección de datos:.....	32
2.5.	Aspectos Éticos:	35
3.	RESULTADOS	37
4.	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	66
4.1.	Limitaciones	66
4.2.	Interpretación comparativa	67
4.3.	Conclusiones	70
4.4.	Recomendaciones	73
5.	REFERENCIAS:	75
	ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala Alfa de Cronbach	16
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad	17
Tabla 3. Involucramiento laboral e identificación de oportunidades de mejora	19
Tabla 4. Involucramiento laboral y mejoras en los métodos de trabajo remoto	20
Tabla 5. Involucramiento laboral y sentido de pertenencia a la empresa	21
Tabla 6. Condiciones laborales. Materiales y tecnología que faciliten el trabajo	22
Tabla 7. Condiciones laborales y el control de horas de la jornada laboral	23
Tabla 8. Condiciones laborales y el cumplimiento del horario de oficina en el trabajo remoto	24
Tabla 9. Condiciones laborales y desgaste emocional	25
Tabla 10. Condiciones laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal	26
Tabla 11. Condiciones laborales y lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar	27
Tabla 12. Condiciones laborales y diferencias en la remuneración del trabajo remoto y presencial	28
Tabla 13. Condiciones laborales y remuneración respecto al logro de objetivos	29
Tabla 14. Condiciones laborales y remuneración de horas extra	30
Tabla 15. Condiciones laborales y consecuencias musculo esqueléticas	32
Tabla 16. Comunicación, cursos o capacitaciones sobre la salud ocupacional en el trabajo remoto	33
Tabla 17. Comunicación y capacitaciones necesarias para el puesto que se desempeña	34
Tabla 18. Comunicación y gestión de la salud ocupacional en la empresa	35
Tabla 19. Comunicación de cambios en la organización	36
Tabla 20. Motivación y el grado de compromiso de sus colaboradores	37
Tabla 21. Motivación y apoyo para la superación de obstáculos presentados en el trabajo	38
Tabla 22. Motivación y el reconocimiento de logros	39
Tabla 23. Motivación y beneficios por laborar en la empresa	40
Tabla 24. Motivación y la valoración por desempeño laboral	41
Tabla 25. Cursos o capacitaciones para la formación y desarrollo profesional	42
Tabla 26. Formación y objetivos en el puesto de trabajo	43
Tabla 27. Actividades para la formación y desarrollo profesional	44
Tabla 28. Desarrollo profesional y oportunidades de ascenso	45
Tabla 29. Toma de decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades	46
Tabla 30. Responsabilidades del puesto definidas	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Involucramiento laboral e identificación de oportunidades de mejora	19
Figura 2. Involucramiento laboral y mejoras en los métodos de trabajo remoto	21
Figura 3. Involucramiento laboral y sentido de pertenencia a la empresa	22
Figura 4. Condiciones laborales. Materiales y tecnología que faciliten el trabajo	23
Figura 5. Condiciones laborales y el control de horas de la jornada laboral	24
Figura 6. Condiciones laborales y el cumplimiento del horario de oficina en el trabajo remoto	25
Figura 7. Condiciones laborales y desgaste emocional	26
Figura 8. Condiciones laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal	27
Figura 9. Condiciones laborales y lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar	28
Figura 10. Condiciones laborales y diferencias en la remuneración del trabajo remoto y presencial	29
Figura 11. Condiciones laborales y remuneración respecto al logro de objetivos	30
Figura 12. Condiciones laborales y remuneración de horas extra	31
Figura 13. Condiciones laborales y consecuencias musculo esqueléticas	32
Figura 14. Comunicación, cursos o capacitaciones sobre la salud ocupacional en el trabajo remoto	33
Figura 15. Comunicación y capacitaciones necesarias para el puesto que se desempeña	34
Figura 16. Comunicación y gestión de la salud ocupacional en la empresa	35
Figura 17. Comunicación de cambios en la organización	36
Figura 18. Motivación y el grado de compromiso de sus colaboradores	37
Figura 19. Motivación y apoyo para la superación de obstáculos presentados en el trabajo	38
Figura 20. Motivación y el reconocimiento de logros	39
Figura 21. Motivación y beneficios por laborar en la empresa	40
Figura 22. Motivación y la valoración por desempeño laboral	41
Figura 23. Cursos o capacitaciones para la formación y desarrollo profesional	42
Figura 24. Formación y objetivos en el puesto de trabajo	43
Figura 25. Actividades para la formación y desarrollo profesional	44
Figura 26. Desarrollo profesional y oportunidades de ascenso	45
Figura 27. Toma de decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades	46
Figura 28. Responsabilidades del puesto definidas	47

RESUMEN

El presente informe de tesis denominado "Salud Ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima en el año 2020", tuvo como objetivo general determinar si existe una adecuada gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto que cumplen los trabajadores del área de Gestión y transformación de Procesos en un banco de Lima 2020. Para obtener los resultados y dar respuesta al problema general planteado se emplea un tipo de estudio cuantitativo descriptivo a través de cuestionarios virtuales en base a las variables seleccionadas a investigar a fin de interpretar cada respuesta de los colaboradores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima. Los resultados obtenidos nos demostrarán cómo el banco viene gestionando la salud ocupacional de sus colaboradores que cumplen trabajo remoto, identificando posibles riesgos y oportunidades de mejora que la empresa debería implementar o reforzar. La pandemia declarada en marzo 2020 provocó que los colaboradores de la población a investigar dejarán sus puestos presenciales y empezaran a realizar trabajo remoto, cuando no estaban preparados para ello, haciendo que surjan imprevistos y nuevos riesgos no identificados.

PALABRAS CLAVE: Seguridad en el trabajo, Salud ocupacional, Trabajo Remoto

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

Desde marzo del 2020, las consecuencias por la pandemia que se originó por el virus del COVID-19 hicieron que el gobierno peruano decretara una cuarentena para poder preservar la salud de los ciudadanos. Desde ese momento el trabajo remoto se extendió, haciendo que los trabajadores acondicionen sus espacios en casa como oficinas, pero sin considerar todos los aspectos necesarios para mantener una salud ocupacional adecuada. Ello ha conllevado a que la seguridad y la salud en el trabajo hayan adquirido mayor atención y control de parte de la entidad reguladora del estado el Ministerio de Trabajo que bajo la Ley N° 29783 tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el Perú tanto en trabajo presencial como en remoto. Pando (2011) reporta que la adecuada gestión de la Salud ocupacional en las empresas garantiza la protección de la salud de los trabajadores y por ende de los bienes y recursos de la organización. Las exigencias legales cada día son más estrictas y rigurosas, los requerimientos de competitividad y las exigencias de los trabajadores, hacen que día tras día se incremente la necesidad de que las empresas gestionen sus riesgos.

La prevención no trata solamente de defender al trabajador frente a las amenazas del riesgo laboral, sino que trata de procurar un resultado positivo de promoción de su salud e integridad, en definitiva, de su desarrollo personal (Chávez, 2013). El propósito es promover la salud y la seguridad en el trabajo y proteger a los trabajadores y otras personas presentes en los lugares de trabajo de los riesgos relacionados con el trabajo para su salud, seguridad y bienestar (Campbell Quick & F. Henderson, 2016).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) en América Latina ocurren aproximadamente 36 lesiones relacionadas con el trabajo por minuto. A nivel mundial, los

tres problemas más comunes de salud ocupacional son el dolor de espalda (37%), pérdida de la audición (16%), y enfermedades pulmonares obstructivas (13%). Las cifras que maneja la OIT, con respecto a los accidentes ocurridos en el Perú, también muestran la urgencia de la implementación de un sistema integrado de seguridad y salud en el trabajo. (Corrales Riveros & Sánchez Castro, 2014) La causa de los accidentes laborales lo provocan las condiciones inseguras, malos diseños de los puestos de trabajo, la falta de entrenamiento al personal sobre el uso de los equipos y nuevas tecnologías, fatiga, estrés, dolores musculares y cansancio por tantas horas de trabajo manual o por estar sentados frente a una computadora. (Ruttkowski, 2015). Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año. (OIT, 2020). Y en el plano local, según estadísticas del Ministerio de Trabajo, en los dos primeros meses de este año se registraron 4,259 accidentes de trabajo. (Lengua, 2021). El gobierno peruano tomó medidas reglamentarias y dictaminó el Decreto de Urgencia 026- 2020, el Decreto Supremo 010-2020-TR y la Resolución Ministerial 072- 2020-TR. En los cuales establece las obligaciones del empleador con respecto al trabajo remoto, que son las siguientes:

“Artículo 18.- Obligaciones del empleador

18.1. Son obligaciones del empleador:

18.1.1 No afectar la naturaleza del vínculo laboral, la remuneración, y demás condiciones económicas salvo aquellas que por su naturaleza se encuentren necesariamente vinculadas a la asistencia al centro de trabajo o cuando estas favorezcan al trabajador.

18.1.2 Informar al trabajador sobre las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo que deben observarse durante el desarrollo del trabajo remoto.

18.1.3 Comunicar al trabajador la decisión de cambiar el lugar de la prestación de servicios a fin de implementar el trabajo remoto y brindarles cualquier soporte físico o digital para dejar constancia de ello''.

En este sentido, en el presente trabajo se analizará la gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto de los colaboradores del área de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima en el 2020.

1.2. Justificación:

Los efectos que surgieron a raíz de la pandemia originada por el virus del Covid-19, hicieron que las personas cambien ciertas actividades, no solo procurar salir de casa lo menos posible o evitar visitar familiares o amigos, sino también la manera de seguir laborando desde casa. Actualmente el trabajo remoto se ha vuelto muy común en el entorno laboral, hay quienes han acondicionado sus espacios en casa, pero sin considerar todos los aspectos necesarios para mantener una salud adecuada. La ergonomía es fundamental, en tanto que se encarga del estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo a las características físicas y psicológicas del trabajador. (Aguirre, 2021)

La seguridad y salud laboral, más allá de ser una estrategia enfocada simplemente a la prevención de lesiones y enfermedades, es un concepto que ayuda a la competitividad de las empresas; fundamentado al considerar que los accidentes y enfermedades como una consecuencia de la ineficiencia de los procesos, de quienes los ejecutan y de las tecnologías que se utilizan al interior de la empresa, que a su vez depende de su estructura y capacidad económica. (Chávez, C.)

La presente investigación se justificará en base a los siguientes criterios.

- Justificación teórica. Existe la necesidad en las empresas de mantenerse bajo un régimen de control y gestión del cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en relación con el Decreto Supremo N° 009-2005-TR. A fin de garantizar la protección de todos los trabajadores en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo remoto.
- Justificación aplicativa o práctica. Se identifica que actualmente la empresa en investigación no lleva un control eficiente, ni seguimiento a las condiciones laborales del trabajo remoto que realizan sus trabajadores.
- Justificación valorativa. La presente investigación busca propuestas para optimizar los estándares de seguridad y salud ocupacional en el trabajo remoto.
- Justificación académica. Actualmente existen pocos trabajos de investigación referentes de control y evaluación de la Seguridad y Salud ocupacional de los trabajadores que cumplen funciones en trabajo remoto, por lo que la presente investigación servirá de referencia a futuros estudios.

1.3. Antecedentes:

1.3.1. Antecedentes Nacionales:

Según Dioses (2018) en su tesis titulada: "La prevención de riesgos y la salud ocupacional, Banco de Crédito del Perú, Sucursal Callao, 2018" para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo tuvo como objetivo determinar la relación de la prevención de riesgos laborales con la salud ocupacional. La población objeto de estudio fueron los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Callao; y la muestra del

estudio estuvo conformada por 52 colaboradores. Los datos fueron recogidos mediante el método de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en medición de escala de Likert. Los resultados fueron procesados, analizados y estudiados en el programa estadístico SPSS. Mediante el análisis de correlación de Rho de Spearman se demuestra la existencia de relación entre ambas variables, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ($0,000 < 0.5$), y un coeficiente de correlación de 0,503 por lo que se afirma que existe una correlación positiva moderada; Finalmente se obtuvo como resultado del estudio que si existe relación entre la prevención de riesgos laborales y la salud ocupacional.

Según Mar (2019) en su tesis titulada: "Higiene laboral en la Institución Financiera Scotiabank Perú S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco - 2019" para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Andina del Cusco tuvo como objetivo general describir la higiene laboral que brinda la institución financiera Scotiabank Perú S.A.A en la ciudad Cusco 2019. El tipo de investigación es básica de alcance descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se tuvo como muestra 30 colaboradores del área de operaciones, para la recolección de datos se aplicaron como instrumento el cuestionario, y se demuestra la consistencia de esta con la técnica estadística "índice de consistencia interna de alfa de Cronbach". Los resultados de la investigación concluyeron que la higiene laboral que brinda el banco es inadecuada con un promedio de 1.49, el entorno físico del trabajo concluyó con un promedio de 1.63 lo cual se clasifica como inadecuado, el entorno psicológico obtuvo un promedio de 1.64 calificado como inadecuado a sí mismo los principios ergonómicos obtuvieron un promedio de 1.40 como inadecuado por último la salud ocupacional se calificó con un promedio de 1.31 considerado como inadecuado.

Según Bonifaz (2020) en su tesis titulada: "Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana" para optar el título de Licenciado en Gestión con mención en Gestión Empresarial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo general identificar y describir las condiciones de trabajo que tienen mayor incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores de la banca múltiple de Lima Metropolitana en un contexto de emergencia sanitaria nacional. Para lograr dicho objetivo, el estudio cuenta con un alcance descriptivo y exploratorio. Respecto al primero, se realizaron encuestas a los trabajadores de los bancos seleccionados. En el caso del segundo alcance, se realizaron entrevistas, repartidas entre las instituciones elegidas. Estos permitieron describir la muestra según sus características personales, familiares y laborales. Por otro lado, se realizaron entrevistas con el fin de profundizar en los hallazgos preliminares encontrados en las encuestas, las cuales fueron grabadas y transcritas para realizar un análisis de texto. Finalmente, como conclusión principal, se encontró que las condiciones que tienen mayor incidencia en la satisfacción de los trabajadores son el "Horario Laboral", "Nivel de ruido en el lugar de teletrabajo", "Flexibilidad laboral", las "Facilidades y condiciones adicionales para realizar el teletrabajo" y el "Espacio disponible para teletrabajar".

Según López (2019) en su tesis titulada: "El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú, 2019" para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego tuvo como objetivo general describir como el teletrabajo afecta el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito de la ciudad de Trujillo en el año 2019. Se utilizó un diseño explicativo - descriptivo y para ello se trabajó con una muestra de 42 colaboradores del banco de crédito de la ciudad de

Trujillo en el año 2019, se aplicó un muestreo no probabilístico y el instrumento utilizado es el cuestionario, el cual constó de 17 ítems de preguntas abiertas respecto al teletrabajo y el segundo cuestionario con una escala de 1 a 7 puntos referido al estrés laboral el cual consta de 25 ítems. Los resultados nos indican que los aspectos positivos del teletrabajo en los colaboradores son: facilidad para acceder al trabajo, innovador, se necesita de conocimientos de computación y se trabaja en base al cumplimiento de objetivos. Los aspectos más estresantes en los colaboradores son: no tienen acceso a un espacio privado de trabajo, no se comparten relaciones sociales y el equipo no respalda las metas profesionales de los demás compañeros de trabajo. Se concluye que el teletrabajo si afecta el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo 2019.

Según Gonzales (2017) en su tesis titulada: "Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y (BCP) Banco de Crédito del Perú" para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas tuvo como objetivo general identificar las oportunidades para la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas en Lima – Perú, casos de estudio: Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP). Para el logro de este objetivo general, plantearon los objetivos específicos señalados a continuación: Analizar las principales barreras para la implementación del teletrabajo. Identificar el entorno, características del puesto y características de las personas idóneas requeridas para esta modalidad de trabajo. Establecer flexibilidad laboral y mejorar el clima laboral en el teletrabajo. Especificar la relevancia de la tecnología ligada a la confidencialidad e implementación de la norma en el teletrabajo La

perspectiva de este estudio fue indagar sobre los beneficios y oportunidades que ofrece el teletrabajo para nuestra sociedad ante el avance de la tecnología y darlo a conocer como una opción laboral flexible y segura, que contribuya a la mejora de las condiciones laborales para las empresas y personas bajo el esquema de su propia cultura organizacional, de tal manera que permita ofrecer mayores alcances para su implementación en las áreas organizacionales de empresas de Lima, además que facilite la eliminación de las barreras para su aplicación, como son el desconocimiento de la ley del teletrabajo y el temor de las jefaturas en perder el control de sus subordinados. Finalmente se concluye que en nuestro país aún no contamos con información disponible y suficiente para una óptima implementación del teletrabajo en empresas, inclusive en la capital del Perú.

1.3.2. Antecedentes Internacionales:

Según Sierra (2017) en su tesis titulada: "Modelo estratégico integral de salud ocupacional para la compañía Bancompartir" para obtener el Diplomado en Gerencia del Talento Humano, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD – Colombia tuvo como objetivo identificar cuáles son las condiciones que elevan circunstancialmente el riesgo ergonómico dentro de la compañía BANCOMPARTIR, tomando como base la creación e implementación de un programa de vigilancia epidemiológica que permita mitigar los riesgos e intervenir de manera inmediata e individualmente cada uno de los trabajadores que se encuentran más propensos a sufrir alguna lesión incapacitante, enfermedades laborales o accidentes de trabajo. Para ello se llevó a cabo una investigación cualitativa en donde se recoge información basada en la observación y respuestas de 40 colaboradores de la empresa para la posterior interpretación de significados. Finalmente, se concluyó que un alto porcentaje de los empleados se encuentran inconformes en sus puestos de trabajo ya que manifiestan presentar dolencias musculares y

deterioramiento en la ejecución de las actividades realizadas diariamente.

Según Miranda (2015) en su tesis titulada: "Análisis del comportamiento de las personas de una empresa y la implementación de mejoras a través de un programa de seguridad y salud ocupacional" para optar el título de Ingeniero Industrial, en la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL- Ecuador tuvo como objetivo general analizar el comportamiento de las personas e implementar mejoras a través de un programa de seguridad y salud ocupacional. El estudio se realizó en una empresa dedicada a la producción, distribución y comercialización de gas, ubicada en la ciudad de Guayaquil; y se analizó el registro de los actos subestándares, dando como resultado que el mayor porcentaje de desviaciones fueron enfocadas en el uso incorrecto o no uso de equipos de protección personal en el proceso operativo de envasado, lo cual no tenía relación con los planes de acción para mejorar los índices de seguridad. Se realizaron encuestas y grupos de interés sobre el método que se estaba empleando; y se obtuvo que las observaciones e incidentes laborales estaban siendo interpretadas como llamados de atención y no como una herramienta para prevenir incidentes.

Según Samaca (2017) en su tesis titulada: "Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento de la empresa BBVA sucursal Tunja Boyacá" para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD- Colombia, tuvo como objetivo general Diseñar un plan estratégico relacionado con el proceso de salud ocupacional, que le permita a la organización satisfacer sus necesidades relacionadas con Talento Humano a través del área de gestión del conocimiento, basada en el modelo de Nonaka y Takeuchi, para generar factores de competitividad y productividad. Para ello se realizó una encuesta a 20 colaboradores del Banco BBVA – sucursal Central Tunja Boyacá. Finalmente se concluyó que existen varias causas para que los empleados no se sientan satisfechos con sus conocimientos adquiridos durante su vida

laboral, como las sobrecargas laborales, los horarios excesivos, los lugares y ambientes del sitio de trabajo, hacen que los trabajadores se desgasten más de lo habitual y les está generando un alto nivel de estrés laboral.

Según Cortés (2020) en su tesis titulada: "Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador" para optar el título de Psicólogo, en la Pontificia Universidad Javeriana - Colombia, tuvo como objetivo comprender cómo un grupo de trabajadores en la ciudad de Bogotá, interpretan y enfrentan la interacción que se presenta entre la vida laboral y la vida familiar en el escenario del trabajo remoto durante tiempos de COVID-19. Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo; se entrevistó a una muestra de 6 trabajadores, quienes se encuentran en modalidad de trabajo remoto debido a la emergencia sanitaria producida por la pandemia. Los principales resultados se dan con relación a una serie de tensiones, que surgen debido a que las actividades del hogar o los tiempos en familia interfieren con las demandas laborales; ocasionando así que la jornada laboral se vea interrumpida o se extienda. Además, existe un aumento de la carga laboral de las organizaciones hacia los trabajadores, debido en parte a los ajustes que los trabajadores tuvieron que hacer para asimilar los desafíos de la actividad remota. También se observa que los tiempos de desplazamiento y movilidad se han reducido y han sido aprovechados para atender las exigencias de su trabajo en donde los límites de tiempo se desdibujan y las jornadas laborales tienden a prolongarse.

1.4. Bases Teóricas

Variables:

Variable 1: Salud ocupacional

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2020), la Salud Ocupacional es

una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los/as trabajadores/as mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Badía (2012) expresa que la salud ocupacional es: "Tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas".

De acuerdo con la definición global adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1950 y revisada en su duodécima reunión en 1995, "la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad" (Organización Internacional de Trabajo, 2003).

Variable 2: Trabajo Remoto

Según Delgado (2020) el trabajo remoto en el Perú surge por motivos excepcionales y temporales a consecuencia del estado de emergencia derivado por el nuevo virus del Covid-19, y por tal motivo, se plantea qué los colaboradores puedan utilizar este sistema

de trabajo con la finalidad de cumplir sus labores desde sus domicilios, con el fin de conservar su estabilidad en el empleo y no perjudicar la rentabilidad y productividad del empleador con el fin de evitar nuevos contagios en su áreas de trabajo o mientras se dirigen a sus domicilios protegiendo a los colaboradores y a sus familias frente a los contagios del Covid-19.

Moreno (2012) señala que el trabajo remoto es la prestación de una actividad laboral, la cual se realiza principalmente en el hogar del trabajador o en un lugar público elegido por éste, como alternativa a la modalidad presencial que se realiza en el centro de operaciones de la empresa.

Es necesario tener en cuenta los retos que conlleva el implementar esta modalidad de trabajo en las empresas, con el fin de evitar que genere, en un futuro, una mayor precariedad laboral. En el mismo sentido, Vocos y Martínez (2004), señalan que el trabajo remoto puede generar: a) cambios potenciales en los derechos y condiciones de contratación; b) aumentar los riesgos a la salud; c) consecuencias en el ámbito extralaboral y debilitamiento de los colectivos laborales y gremiales.

Dimensiones:

Motivación

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la vida laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es "el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido" (p. 432).

Trechera (2005) explica que, etimológicamente, el término motivación procede del latín Motus, que se relaciona con aquello que moviliza a la persona para ejecutar una actividad. De esta manera, se puede definir la motivación como el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta.

Condiciones laborales:

Respecto a las condiciones laborales, según Ministerio de Protección Social (2019) son todas aquellas características que giran en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas, por ello, las condiciones laborales no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino que también determinan los aspectos psíquicos; también son definidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Forastieri (2005), menciona que las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas 27 de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1990), definen el concepto de compromiso organizacional como un estado psicológico que es propio de las relaciones de los empleados con la organización, y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembros o no de la misma.

Kruse (2013) define al compromiso organizacional como un sentimiento que hace que

un empleado orgulloso de su empresa piense menos en buscar otras oportunidades laborales y le sea más fácil recomendarle la organización a un amigo, evidenciándose con esto no solo el afianzamiento del proceso de retención de personal, sino también la atracción de este hacia la empresa, producto de una adecuada y fortalecida imagen corporativa.

Comunicación Organizacional

Fernandez (2002) define la comunicación organizacional como "El conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio", también la entiende como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización ; o bien, influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que se cumplan mejor y más rápido los objetivos. p11".

Certo (2001) concibe la comunicación, por un parte, como el elemento primordial en el funcionamiento de la organización y por otra, como importante en las interacciones con el ambiente externo. De esa manera se constituye como elemento esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones administrativas.

Desarrollo Profesional

García (1999), este plantea que "El desarrollo profesional significa crecimiento, desarrollo, cambio, mejora, adecuación, en relación con el propio conocimiento, con las actitudes en y sobre el trabajo, con la institución o departamento, buscando la sinergia entre las necesidades de desarrollo profesional del personal y las necesidades de desarrollo organizativo, institucional y social del contexto".

“La responsabilidad individual se define como el compromiso individual de cada trabajador con la empresa, influyendo en objetivos y resultados colectivos. Esta responsabilidad también es una responsabilidad social y contempla aspectos tan diversos como la eficiencia en el trabajo, la motivación, la cooperación, el compromiso con la organización y el sentido de pertenencia, el desarrollo profesional e individual, la empatía o la cooperación.” (Ecoembes, 2022)

Indicadores:

Remuneración

Es definido por Chiang (2010) como un incentivo que la organización otorga en recompensa por el esfuerzo que ha dispuesto cada uno de sus colaboradores para lograr no solo los objetivos organizacionales sino también individuales; siendo de gran importancia, puesto que es un foco de desviación de la satisfacción laboral del colaborador y, asimismo, de la productividad de la compañía.

Chiavenato (2009), conceptualiza la remuneración como: “La recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (p. 283).

Ergonomía

Según The American Industrial Hygiene Association (AIHA) “La Ergonomía es una ciencia que estudia el trabajo, en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores), considera los principios de capacidades físicas y psicológicas de las personas, para finalmente diseñar o adecuar los equipos, herramientas y ambientes de trabajo, a fin de evitar o disminuir los riesgos de daños y enfermedades, así como aumentar la eficiencia y mejorar la calidad de vida en

Según la Asociación Internacional de Ergonomía, la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona.

Capacitación

Según Chiavenato I. (2001) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Según Dessler G. (2006), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y prepararlos para que sean capaces de resolver los problemas que se les presenten durante su desempeño de funciones.

Incentivos

Taylor (1984) definió el incentivo como el ofrecimiento de una remuneración mayor de la que se da normalmente en la industria. Su administración científica recurre al incentivo para motivar a los empleados y así alcanzar y sobrepasar las metas de producción. Si hacían la tarea correctamente y en el tiempo asignado, recibían un incremento con respecto al salario ordinario. Argumentó que el incentivo no se limitaba al dinero y adopta diferentes formas: la esperanza de un ascenso, un sistema generoso de pago por

pieza, primas de diverso tipo por la rapidez y calidad del trabajo, menos horas de trabajo, mejores condiciones de trabajo que las normales, incluidas la consideración y la amistad entre los trabajadores y la gerencia.

Recursos materiales

Según Castro (2002, p. 177) define que los recursos materiales son aquellos medios e instrumentos técnicos y equipamientos que un colaborador necesita para llevar a cabo sus actividades, como vehículos, herramientas, cartografía, bibliografía, guías. Pueden diferenciarse entre los que facilitan la gestión administrativa y el funcionamiento general de la asociación (local, equipos informáticos, mobiliario) y los materiales necesarios para el desempeño de actividades.

Quiroga (2020) afirma que los recursos materiales son importantes para cualquier empresa porque sin ellos no se puede desarrollar el proceso de producción. Por lo tanto, cuando una empresa cuenta con recursos materiales adecuados y los administra correctamente puede alcanzar de manera fácil sus objetivos de producción, porque les permite producir a un nivel máximo de productividad, pero gastando la menor cantidad de recursos. En consecuencia, si una empresa no cuenta con los recursos materiales adecuados y necesarios se verá afectado su nivel de productividad.

Equilibrio personal y profesional

Hennig (2020) afirma que "El equilibrio vida-trabajo es una gestión satisfactoria entre las horas que trabajas y las que disfrutas de tu vida privada. Para que no haya un gran desequilibrio, se debe dedicar suficiente tiempo a ambos aspectos. Tener un equilibrio es fundamental para la salud mental, ya que de lo contrario el colaborador puede sufrir estrés profesional a largo plazo que puede llevar a algún otro problema de salud, como

trastornos del sueño o la aparición de enfermedades mentales.”

Riesgo Laboral

“Riesgo laboral es el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional. Pueden identificarse riesgos laborales relacionados globalmente con el trabajo en general y además algunos riesgos específicos de ciertos medios de producción.” (Badía, 2012).

Sobrecarga mental

“Este es un factor de riesgo psicológico, el trabajador puede sufrir cambios en el comportamiento, tales como agresividad, estrés, depresión o ansiedad, originados por el ritmo de trabajo, los horarios, la inseguridad y la monotonía.” Badía (2012)

1.5. Formulación del problema:

1.5.1. Problema general:

¿Existe una adecuada gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos en un banco de Lima 2020?

1.5.2. Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de riesgo laboral de los trabajadores que cumplen trabajo remoto en un banco de Lima 2020?

¿Cuáles son las condiciones ergonómicas en las que se encuentran los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima?

¿Qué modificaciones ha implementado el banco en las políticas de recursos humanos para

regular la salud ocupacional bajo el contexto Covid-19 en el área de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima?

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo General:

Determinar si existe una adecuada gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y transformación de Procesos en un banco de Lima 2020

1.6.2. Objetivos Específicos:

- Determinar en qué nivel de riesgo laboral se encuentran los trabajadores que cumplen trabajo remoto en un banco de Lima.
- Evaluar las condiciones ergonómicas en las que se encuentran los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima.
- Determinar los cambios que surgieron a causa de la pandemia en el área de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima y que estén relacionados a la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

De acuerdo a Tomala (2016), manifiesta que no todas las investigaciones cuantitativas proponen hipótesis y la formulación de esta sigue un factor principal: el alcance inicial de la investigación. Los estudios cuantitativos que plantean hipótesis son aquellos cuyos métodos definen su alcance como estudios relevantes o explicativos en el presente trabajo de investigación se realiza en circunstancias específicas de estudios descriptivos, y es por ello que la formulación de hipótesis no es estrictamente necesaria.

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación:

El presente estudio se enmarca dentro de una investigación Cuantitativa, donde se utilizarán datos numéricos para dar respuesta a los objetivos planteados. El nivel de la investigación es descriptivo; porque, se describirán los comportamientos y cualidades de determinada variable, así como también sus dimensiones. Se medirá la información recolectada para luego analizar e interpretar sistemáticamente las características de la seguridad y salud ocupacional con base en la realidad del escenario planteado.

El diseño de la investigación se definió como no experimental, de acuerdo con la consideración de que los fenómenos serán observados en su contexto natural, sin incidir en las variables analizadas en busca de determinados efectos. Según Hernández (2014) el diseño no experimental es aquel que "se realiza sin manipular deliberadamente variables". (pág. 152).

2.1.1. Variable: Salud Ocupacional

Según Chiavenato (2009) La seguridad y salud en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Teniendo como finalidad el establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos.

2.1.2. Variable: Trabajo remoto

Según Moreno (2012) señala que el trabajo remoto es la prestación de una actividad laboral, la cual se realiza principalmente en el hogar del trabajador o en un lugar público elegido por éste como alternativa a la modalidad presencial que se realiza en la empresa.

Las responsabilidades del trabajo remoto son las mismas que en un trabajo presencial, los horarios que se cumplen, en teoría, deberían ser los mismos y la relación empleado-empendedor conserva los mismos reglamentos que en un ambiente presencial.

En la antigüedad, los trabajos remotos se relacionaban con profesiones relacionadas a las nuevas tecnologías, sin embargo, en estos últimos 2 años que surgieron después de la pandemia, la modalidad de trabajo remoto se ha expandido a otras industrias, puestos de trabajo e incluso, ha creado nuevas carreras que solo requieren el uso de una computadora y conexión a internet.

2.2. Población y Muestra:

2.2.1. Población:

La información del presente estudio será suministrada por la población de los trabajadores de la división de Gestión y Transformación de procesos de un banco de Lima, la cual se encuentra comprendida por una población de muestra de 25 colaboradores que incluye al jefe del área, el supervisor y los asistentes contables y administrativos. Se seleccionó esta población debido a que por ser un área que cumple funciones netamente operativas para el banco, cuando comenzó la pandemia fue una de las primeras áreas del banco en cumplir sus funciones de manera remota.

2.2.2. Muestra:

Para la siguiente investigación se realizará el método de muestreo Censal donde el

tamaño de la población es equivalente al tamaño de la muestra que en cifras serían 25 trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos.

2.3. Técnicas e Instrumentos para la recolección de Datos:

"La recolección de datos es una de las fases más trascendentales en el proceso de investigación científica" Tejada (1997) Es uno de los ejes principales de la presente investigación; ya que, de ella se desprende la información que va a ser analizada para el análisis de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación.

2.3.1. Técnica:

Según Arias (2006), "las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información". La técnica aplicada en la presente investigación es la encuesta.

Tamayo y Tamayo (2008), define la encuesta como "aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida".

2.3.2. Instrumento:

Según, Arias (2006), los instrumentos son "los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información".

El instrumento es un Cuestionario de modelo cerrado que contiene 28 preguntas clasificado en 2 partes, la primera parte corresponde a la variable Salud ocupacional e incluye 13 ítems distribuidos en dos dimensiones: Compromiso organizacional y Condiciones laborales; la segunda parte fue diseñada para medir la variable Trabajo remoto e incluye 15 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: comunicación organizacional, responsabilidad individual, motivación y desarrollo profesional.

Tamayo y Tamayo (2008), señala que "el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio".

2.3.3. Validez:

Para conseguir validez del instrumento aplicado en el presente estudio, el cuestionario pasó por un juicio de expertos, que fueron 3 docentes de la Universidad Privada del Norte quienes lo revisaron, dieron su conformidad y finalmente lo validaron con su valoración correspondiente. (Ver Anexo 3,4,5)

Juicio de Expertos	
Experto	Calificación
Adrián Colomer Winter	Cumple con los criterios
Ana Anaya Bernardo	Cumple con los criterios
Giuliana Catherine Abucci Infantes	Cumple con los criterios

2.4. Procedimiento:

2.4.1. Procedimiento para la recolección de datos:

Según Tejada (1997), es necesario considerar tres factores en el recojo de información: lugar, tiempo y procedimiento. En la presente investigación la información será recolectada a través de encuestas virtuales las cuales serán remitidas a través del correo institucional de los colaboradores; ya que, por el actual contexto de pandemia todos los

colaboradores del área de Gestión y Transformación de Procesos se encuentran realizando trabajo remoto.

En nuestro caso utilizamos la técnica de la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario como instrumento de registro. Las encuestas serán elaboradas teniendo en cuenta los objetivos de la investigación. Según Briones (1995) la encuesta es: "Técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones". Además, dicho instrumento debe poseer una serie de condiciones para que sea adecuado para recoger la información necesaria del estudio, y cumpla con las exigencias requeridas, tales como: Definición estricta y concreta de los objetivos establecidos, Indicación de las condiciones en los que se recogerá la información y la posibilidad de un tratamiento cuantitativo, validez y fiabilidad"; para ello, se utilizó 28 preguntas de acuerdo a las variables de la investigación planteada y se realizó en el siguiente orden: Elaboración del cuestionario conforme a las variables planteadas, Aplicación del cuestionario piloto de preguntas a quienes pertenezcan a la muestra de estudio, Anotación de las observaciones hechas al cuestionario por juicios expertos, Corrección de las observaciones del cuestionario (como modificación de preguntas, el orden de las mismas, entre otros.), Y finalmente la aplicación del nuevo cuestionario optimizado a la muestra seleccionada.

Luego de ello, se realizó el análisis de los cuestionarios respondidos por los colaboradores del banco, a fin de descartar las encuestas que tengan vicios en sus respuestas, como la doble marcación a determinados ítems. Una vez concluido ello, se obtendrán los cuestionarios admitidos, listas para su digitación y próximo análisis de resultados. En esta fase, se usará un proceso de clasificación de datos; para lo cual se categorizarán en una palabra clave la variable analizada, además de sus respectivas

dimensiones, con el fin de facilitar el análisis estadístico respectivo.

Posteriormente, se utilizaron herramientas estadísticas haciendo uso del software IBM SPSS Statistics, en su versión en español. Con este programa se pueden tabular los cuadros estadísticos con cantidades y porcentajes, permitiendo la posibilidad de construir gráficos de barras automáticamente, realizando la correspondiente interpretación de datos. A partir de los hallazgos posteriores al análisis de resultados se podrán deducir en las conclusiones.

Las herramientas estadísticas que se aplicarán para el análisis de datos y obtención de resultados descriptivos e inferenciales son los siguientes:

Alfa de Cronbach. - Para reconocer si existe fiabilidad, se analizó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual deberá fluctuar entre 0 y 1. Los analistas estadísticos tuvieron el trabajo de demostrar que el coeficiente de alfa de Cronbach se encontrara en dicho rango (mayor a cero y menor a uno) para así afirmar que existe consistencia y coherencia en el instrumento de investigación. De acuerdo con Ruíz (2002), la escala para interpretar la magnitud del coeficiente de alfa de Cronbach es el siguiente:

Tabla 1. Escala Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2002).

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	28

Fuente: Elaboración Propia

Como 0.927 es mayor al 0.8 que es el puntaje mínimo aceptable; se verifica que el instrumento pasa la prueba de Confiabilidad

Escala de Likert.

Los Ítems serán respondidos mediante el método de escalamiento de Likert debido a que su versatilidad es la más adecuada para la búsqueda de apreciaciones valorativas en diferentes grados: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre (1, 2, 3, 4, 5)

2.5. Aspectos Éticos:

La presente investigación está alineada a los siguientes aspectos éticos:

- Validez Científica. - Este aspecto ético se establece en la investigación con el propósito de generar conocimiento con credibilidad siguiendo todos los pasos de la investigación científica bajo los principios de honestidad y objetividad.
- Consentimiento informado. - Este aspecto ético se establece con la finalidad de asegurar que todos los individuos que participen en la investigación, sólo lo harán por voluntad propia y con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.

- Confidencialidad. - Se mantendrá el anonimato en la identidad de las personas participantes en el presente estudio, como también la privacidad de la información que es revelada por los mismos; por tanto, para mantenerla se asigna un número a los encuestados.

3. RESULTADOS

A continuación, analizaremos los resultados descriptivos que nos permitirán conocer de manera clara y objetiva la situación actual de la gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de procesos de un banco de Lima en el 2020. Se debe señalar, que los resultados de la encuesta diseñada se representarán en gráficos de barra, con su debida interpretación y el procesamiento de estos se elaboró por medio del software IBM SPSS Statistics, con la finalidad de organizar y mostrar los datos de una manera clara y precisa.

Objetivo 1: Determinar en qué condiciones laborales se encuentran los trabajadores que cumplen trabajo remoto en un banco de Lima.

Variable: Salud ocupacional

Dimensión: Compromiso Organizacional

Indicador: Nivel de identificación con la empresa

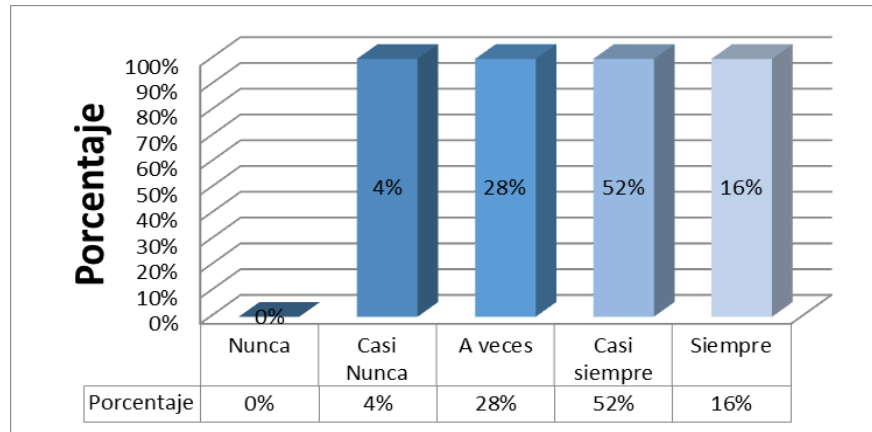
P1. ¿En la empresa se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para detectar oportunidades de mejora?

Tabla 3. Compromiso Organizacional e identificación de oportunidades de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	52.0	52.0	52.0
	A veces	7	28.0	28.0	80.0
	Siempre	4	16.0	16.0	96.0
	Casi Nunca	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Involucramiento laboral e identificación de oportunidades de mejora



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Compromiso organizacional e indicador de nivel de identificación con la empresa, se encuentra como hallazgo principal que un 52% de encuestados afirma que "Casi siempre" el banco promueve la generación de ideas para detectar oportunidades de mejora. Al respecto, un 28% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 16% indica que "Siempre".

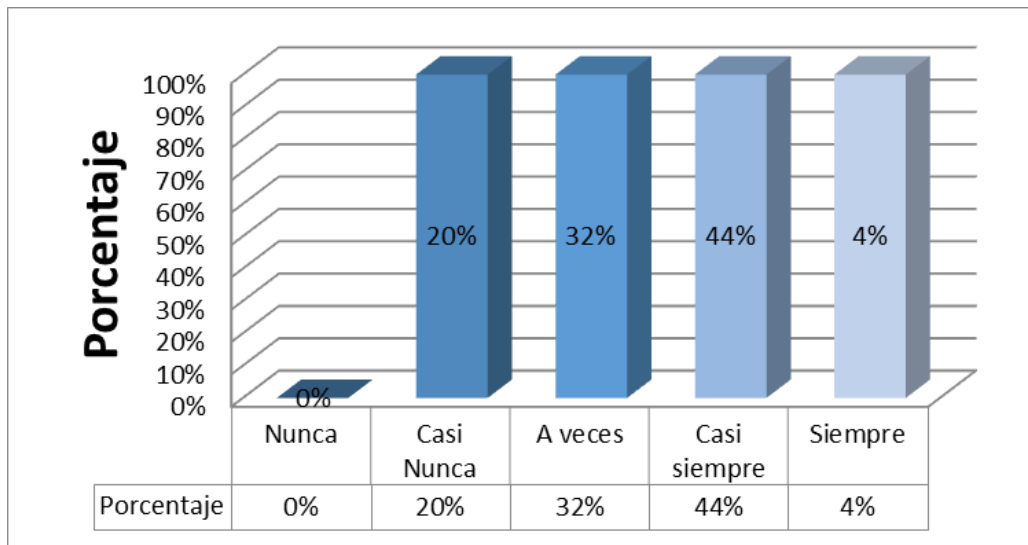
P2. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo remoto?

Tabla 4. Compromiso Organizacional y mejoras en los métodos de trabajo remoto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	11	44.0	44.0	44.0
A veces	8	32.0	32.0	76.0
Casi Nunca	5	20.0	20.0	96.0
Siempre	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Compromiso Organizacional y mejoras en los métodos de trabajo remoto



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Compromiso Organizacional, se encuentra como hallazgo principal que un 44% de encuestados afirma que "Casi siempre" el banco mejora los métodos de trabajo remoto. Al respecto, un 32% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 20% indica que "Casi nunca" es cierto.

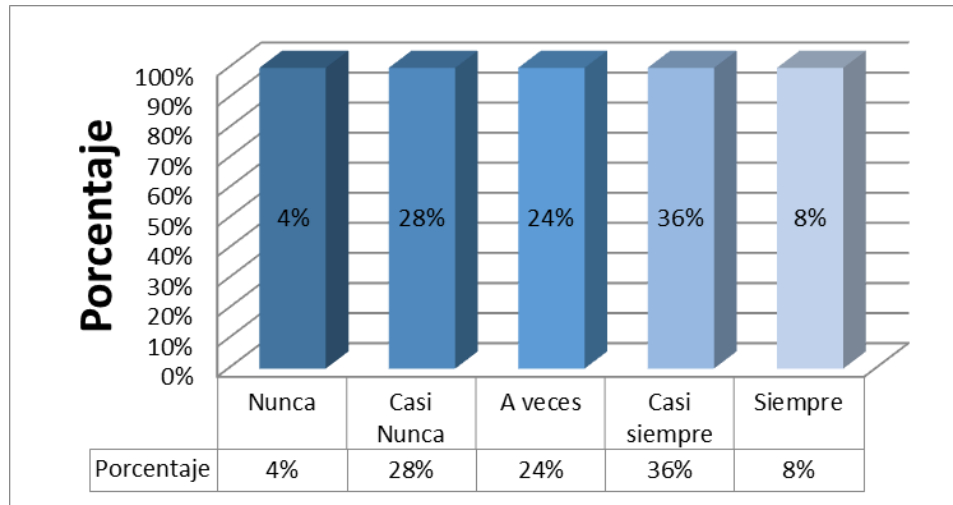
P3. Consideras que realizando el trabajo remoto ¿Se tiene sentido de pertenencia a la empresa?

Tabla 5. Compromiso Organizacional y sentido de pertenencia a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	36.0	36.0	36.0
	Casi Nunca	7	28.0	28.0	64.0
	A veces	6	24.0	24.0	88.0
	Siempre	2	8.0	8.0	96.0
	Nunca	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Compromiso Organizacional y sentido de pertenencia a la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Compromiso Organizacional, se encuentra como hallazgo principal que un 36% de encuestados afirma que es “Casi siempre” es cierto que realizando trabajo remoto tienen sentido de pertenencia a la empresa. Al respecto, un 28% señaló que “Casi nunca” es cierto; en tanto, un 24% indica que “A veces” es cierto.

Dimensión: Condiciones Laborales

Indicador: Recursos Materiales

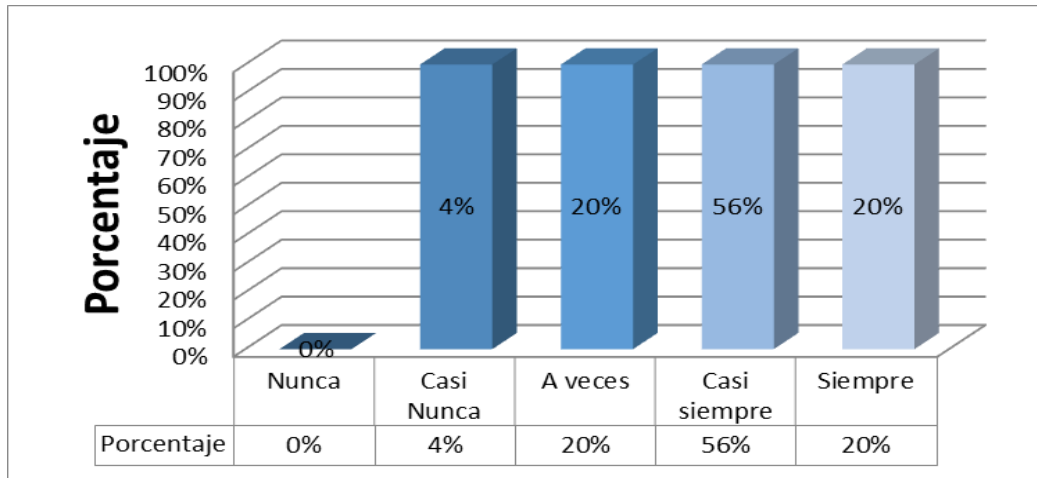
P4. ¿La empresa le proporciona tecnología y materiales que faciliten su trabajo?

Tabla 6. Condiciones laborales. Materiales y tecnología que faciliten el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	14	56.0	56.0	56.0
A veces	5	20.0	20.0	76.0
Siempre	5	20.0	20.0	96.0
Casi Nunca	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Condiciones laborales. Materiales y tecnología que faciliten el trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 56% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que el banco le proporciona tecnología y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo. Al respecto, un 20% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un porcentaje igual del 20% indica que "Siempre" es cierto.

Indicador: Equilibrio personal y Profesional

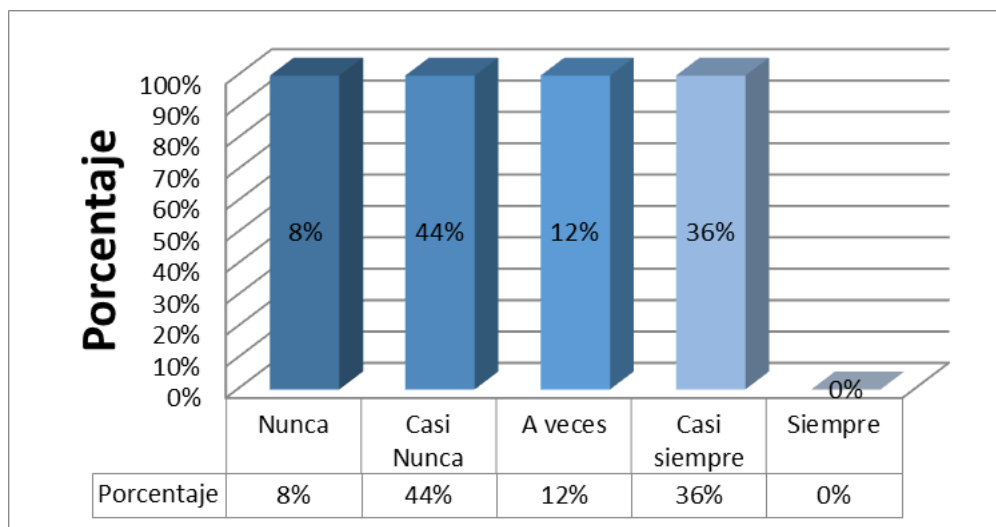
P5. ¿La empresa lleva un control de las horas que cumple en su jornada laboral?

Tabla 7. Condiciones laborales y el control de horas de la jornada laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	11	44.0	44.0	44.0
Casi siempre	9	36.0	36.0	80.0
A veces	3	12.0	12.0	92.0
Nunca	2	8.0	8.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Condiciones laborales y el control de horas de la jornada laboral



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 44% de encuestados afirma que “Casi nunca” es cierto que el banco lleva un control de las horas que se cumple en la jornada laboral. Al respecto, un 36% señaló que “Casi siempre” es cierto; en tanto, un 12% indica que “A veces” es cierto.

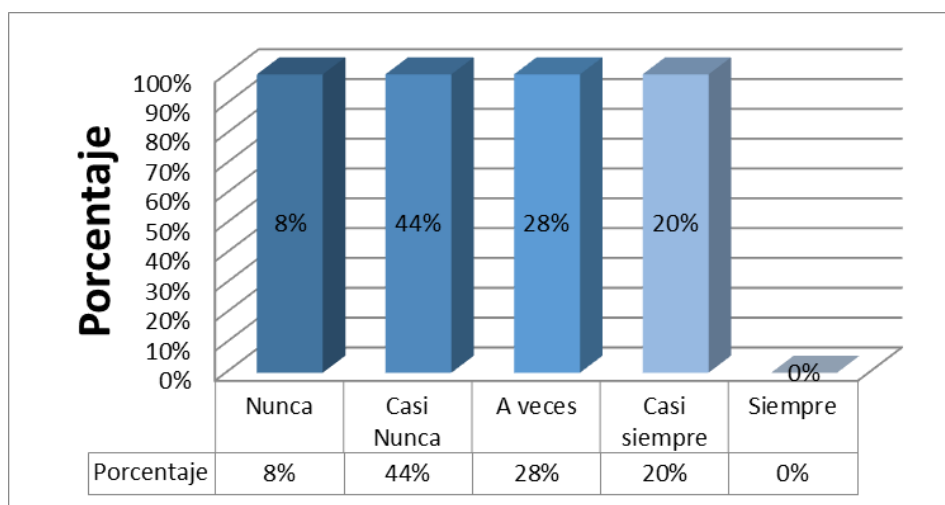
P6. ¿Se cumplen y respetan los horarios de oficina en el trabajo remoto?

Tabla 8. Condiciones laborales y el cumplimiento del horario de oficina en el trabajo remoto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	44.0	44.0
	A veces	7	28.0	72.0
	Casi siempre	5	20.0	92.0
	Nunca	2	8.0	100.0
	Total	25	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Condiciones laborales y el cumplimiento del horario de oficina en el trabajo remoto



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 44% de encuestados afirma que "Casi nunca" es cierto que se cumple el horario de oficina en el trabajo remoto. Al respecto, un 28% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 20% indica que "Casi siempre" es cierto.

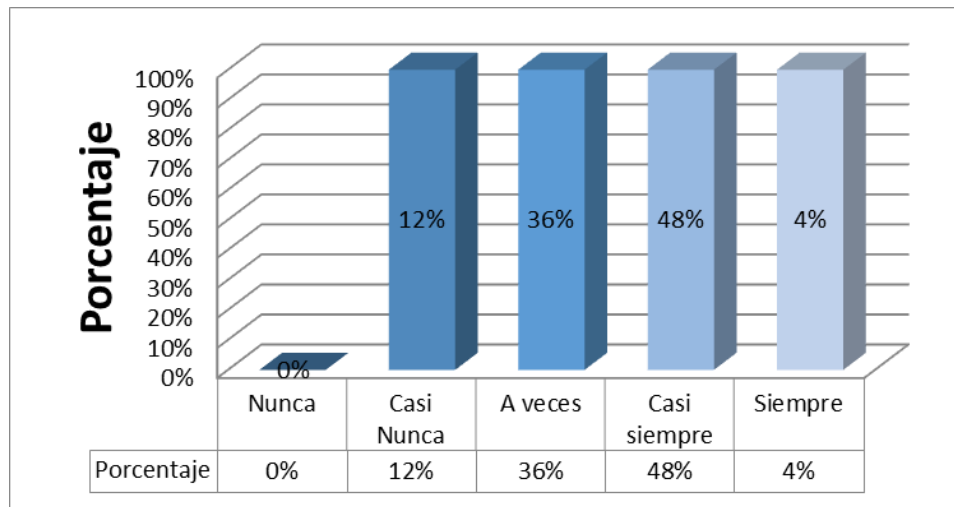
P7. ¿Consideras que las funciones que desempeñas en tu puesto de trabajo remoto te desgastan emocionalmente produciendo estrés o ansiedad?

Tabla 9. Condiciones laborales y desgaste emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	48.0	48.0	48.0
	A veces	9	36.0	36.0	84.0
	Casi Nunca	3	12.0	12.0	96.0
	Siempre	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Condiciones laborales y desgaste emocional



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que el trabajo remoto los desgasta emocionalmente produciéndose estrés o ansiedad. Al respecto, un 36% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 12% indica que "Casi nunca" es cierto.

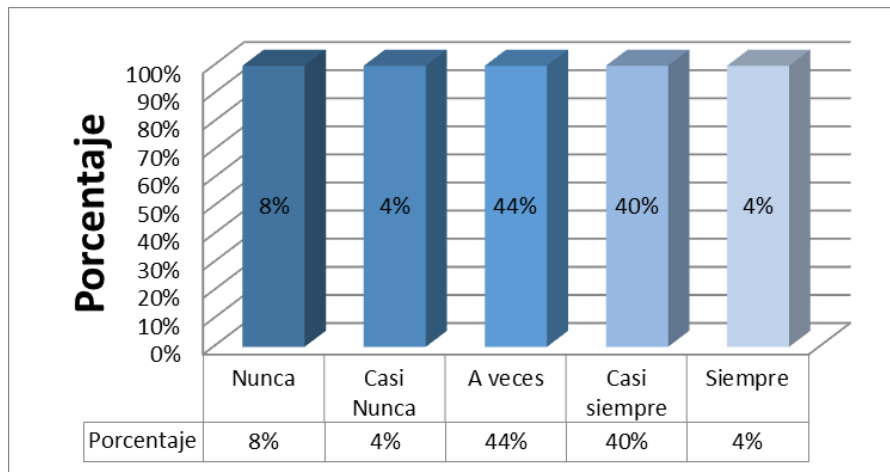
P8. ¿En el trabajo remoto sientes que tienes un equilibrio entre el trabajo y tu vida personal?

Tabla 10. Condiciones laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	44.0	44.0	44.0
Casi siempre	10	40.0	40.0	84.0
Nunca	2	8.0	8.0	92.0
Casi Nunca	1	4.0	4.0	96.0
Siempre	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Condiciones laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 44% de encuestados afirma que "A veces" es cierto que el trabajo remoto le permite tener un equilibrio entre el trabajo y su vida personal. Al respecto, un 40% señaló que "Casi siempre" es cierto; en tanto, un 8% indica que "Nunca" es cierto.

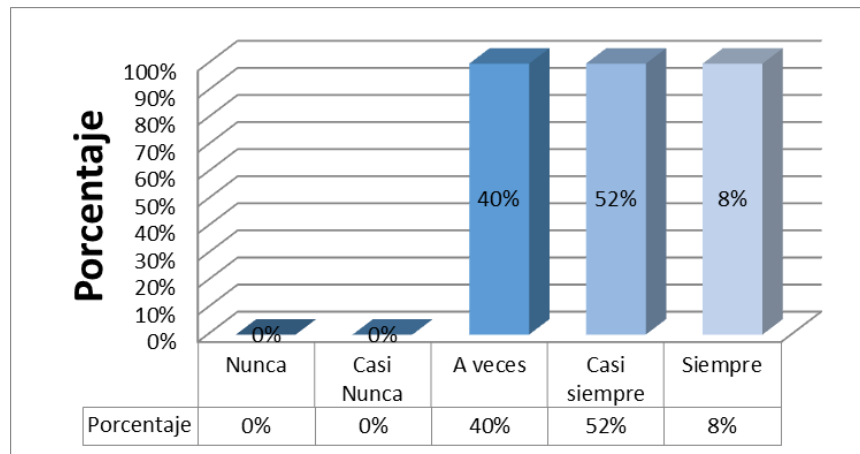
P9. ¿Considera que la empresa es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar?

Tabla 11. Condiciones laborales y lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	52.0	52.0	52.0
	A veces	10	40.0	40.0	92.0
	Siempre	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Condiciones laborales y lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 52% de encuestados afirma que “Casi siempre” es cierto que el banco es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar. Al respecto, un 40% señaló que “A veces” es cierto; en tanto, un 8% indica que “Siempre” es cierto.

Indicador: Remuneración

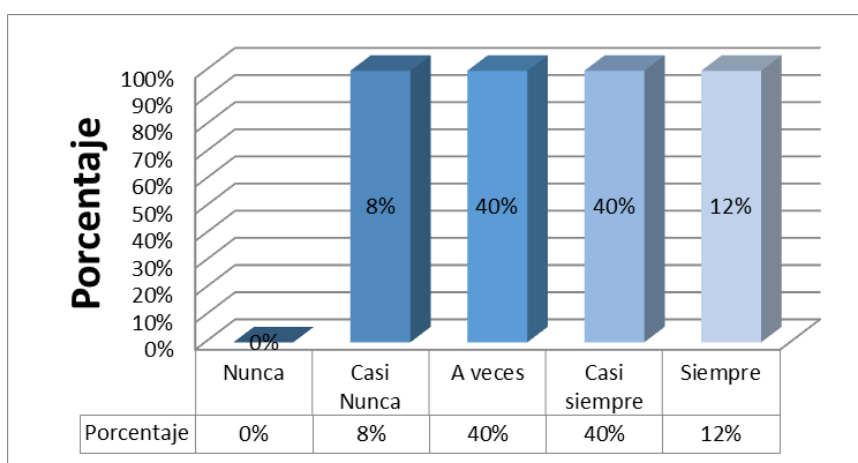
P10. ¿Considera que la remuneración que percibe por realizar trabajo remoto es igual con respecto a la remuneración por trabajo presencial dentro de la misma empresa?

Tabla 12. Condiciones laborales y diferencias en la remuneración del trabajo remoto y presencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	10	40.0	40.0	80.0
	Siempre	3	12.0	12.0	92.0
	Casi Nunca	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Condiciones laborales y diferencias en la remuneración del trabajo remoto y presencial



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 40% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que el banco remunera el trabajo remoto al igual que el trabajo presencial. Al respecto, coincide que también un 40% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 12% indica que "Siempre" es cierto.

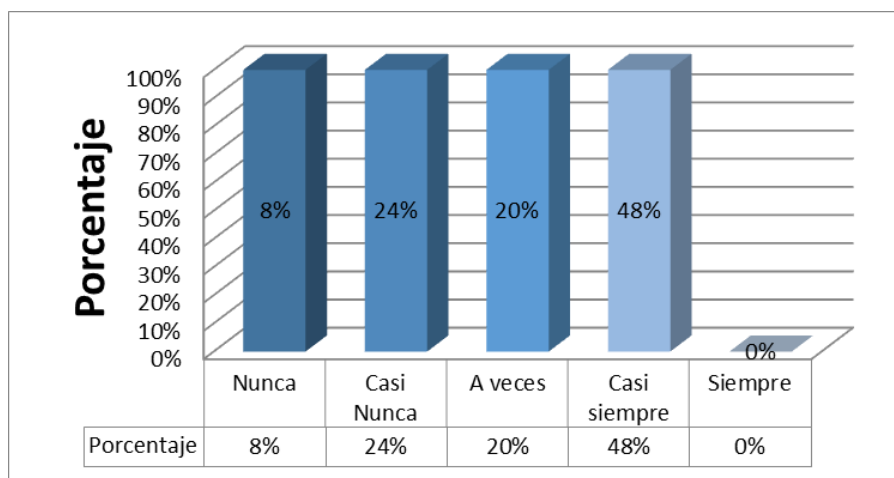
P11. ¿Considera que la remuneración se otorga de acuerdo al desempeño y los logros de objetivos?

Tabla 13. Condiciones laborales y remuneración respecto al logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	48.0	48.0	48.0
	Casi Nunca	6	24.0	24.0	72.0
	A veces	5	20.0	20.0	92.0
	Nunca	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Condiciones laborales y remuneración respecto al logro de objetivos



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que el banco remunera el desempeño y logro de objetivos. Al respecto, un 24% señaló que "Casi nunca" es cierto; en tanto, un 20% indica que "A veces" es cierto.

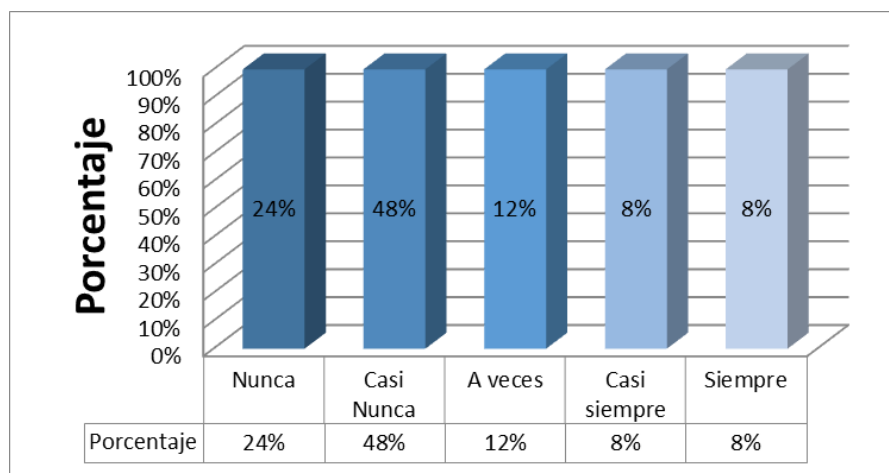
P12. ¿La empresa reconoce y remunera las horas extras?

Tabla 14. Condiciones laborales y remuneración de horas extra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	48.0	48.0	48.0
	Nunca	6	24.0	24.0	72.0
	A veces	3	12.0	12.0	84.0
	Casi siempre	2	8.0	8.0	92.0
	Siempre	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Condiciones laborales y remuneración de horas extra



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi nunca" es cierto que el banco remunera las horas extra. Al respecto, un 24% señaló que "Nunca" es cierto; en tanto, un 12% indica que "A veces" es cierto.

Objetivo 2: Evaluar las condiciones ergonómicas en las que se encuentran los

trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima.

Indicador: Elementos Ergonómicos

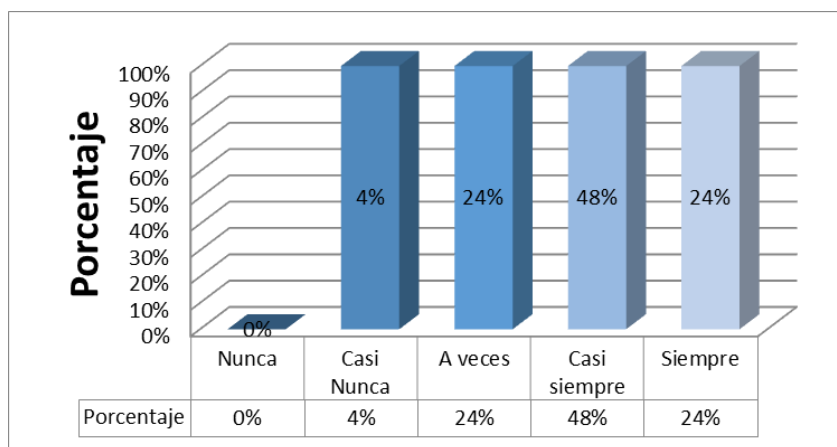
P13. ¿Ha tenido dolores musculoesqueléticos como dolores de espalda, vista o muñeca, ocasionados por las horas que pasa en frente de una computadora cumpliendo trabajo remoto?

Tabla 15. Condiciones laborales y consecuencias musculo esqueléticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre	12	48.0	48.0	48.0
A veces	6	24.0	24.0	72.0
Siempre	6	24.0	24.0	96.0
Casi Nunca	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Condiciones laborales y consecuencias musculo esqueléticas



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Condiciones laborales, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que a consecuencia del trabajo remoto tienen dolores músculo esqueléticos como dolor de espalda, muñeca o en la visión. Al respecto, un 24% señaló que "Siempre" es cierto; en tanto, también un 24% indica que "A veces" es cierto.

Objetivo 3: Determinar los cambios que surgieron a causa de la pandemia en el área

de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima y que estén relacionados a la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

Dimensión: Comunicación Organizacional

Indicador: Capacitaciones

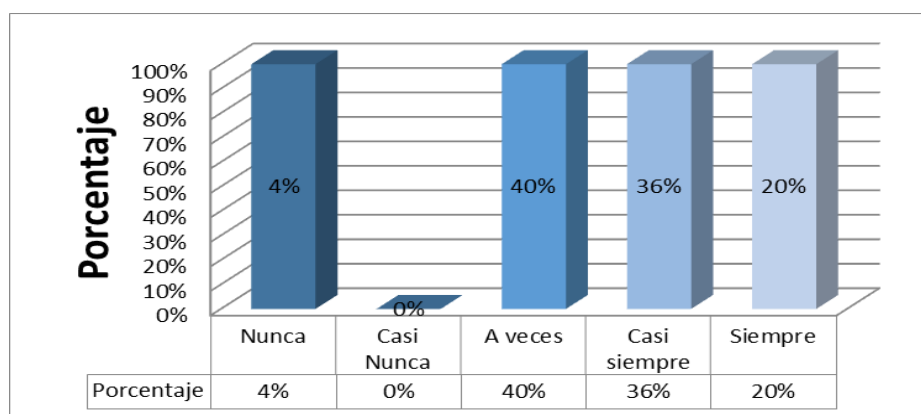
P14. ¿La empresa ha ofrecido cursos o capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo remoto?

Tabla 16. Comunicación, cursos o capacitaciones sobre la salud ocupacional en el trabajo remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	9	36.0	36.0	76.0
	Siempre	5	20.0	20.0	96.0
	Nunca	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Comunicación, cursos o capacitaciones sobre la salud ocupacional en el trabajo remoto



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Comunicación, se encuentra como hallazgo principal que un 40% de encuestados afirma que "A veces" es cierto que el banco brinda cursos o capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo. Al respecto, un 36% señaló que "Casi siempre" es cierto; en tanto, un 20% indica que "Siempre" es cierto.

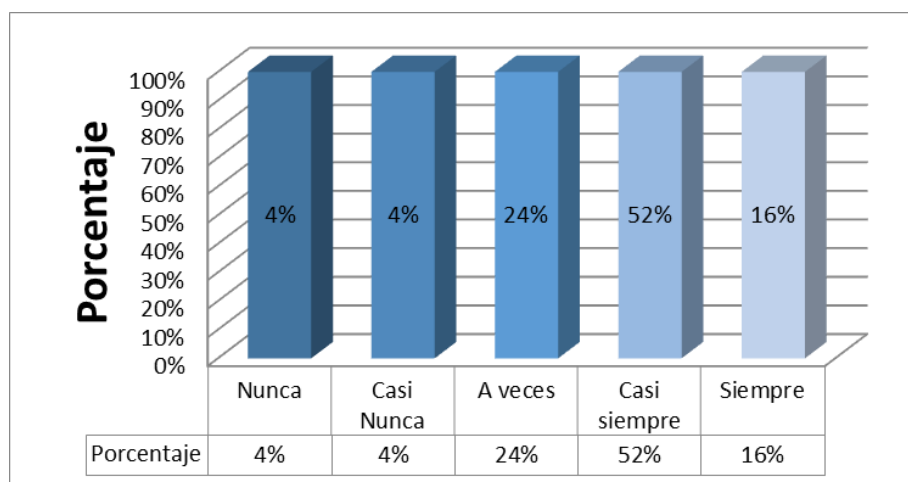
P15. ¿Los jefes promueven y ejecutan las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeña?

Tabla 17. Comunicación y capacitaciones necesarias para el puesto que se desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	52.0	52.0	52.0
	A veces	6	24.0	24.0	76.0
	Siempre	4	16.0	16.0	92.0
	Nunca	1	4.0	4.0	96.0
	Casi Nunca	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Comunicación y capacitaciones necesarias para el puesto que se desempeña



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Comunicación organizacional, se encuentra como hallazgo principal que un 52% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que el banco brinda capacitaciones necesarias para el desempeño del puesto. Al respecto, un 24% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 16% indica que "Siempre" es cierto.

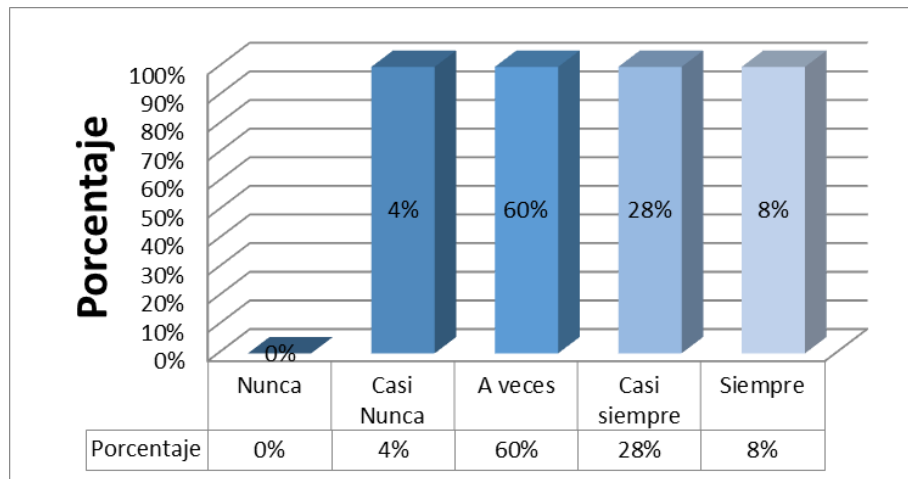
P16. ¿Considera usted que después de la pandemia su empresa lleva una adecuada gestión

Tabla 18. Comunicación y gestión de la salud ocupacional en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	60.0	60.0
	Casi siempre	7	28.0	88.0
	Siempre	2	8.0	96.0
	Casi Nunca	1	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Comunicación y gestión de la salud ocupacional en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Comunicación organizacional, se encuentra como hallazgo principal que un 60% de encuestados afirma que "A veces" es cierto que el banco tiene una adecuada gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Al respecto, un 28% señaló que "Casi siempre" es cierto; en tanto, un 8% indica que "Siempre" es cierto.

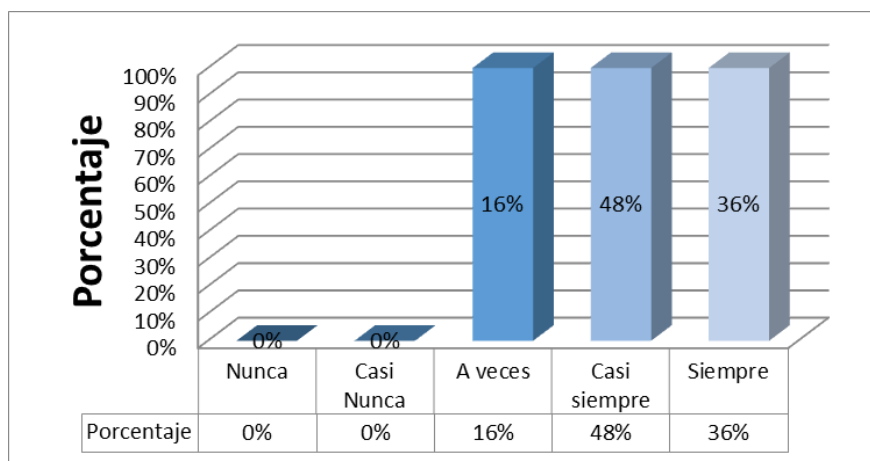
P17. ¿Los jefes te mantienen informado de asuntos o cambios importantes dentro de la organización?

Tabla 19. Comunicación de cambios en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	48.0	48.0	48.0
	Siempre	9	36.0	36.0	84.0
	A veces	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Comunicación de cambios en la organización



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Comunicación organizacional, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi siempre" es cierto que el banco mantiene informados a sus colaboradores acerca de los cambios en la empresa. Al respecto, un 36% señaló que "Siempre" es cierto; en tanto, un 16% indica que "A veces" es cierto.

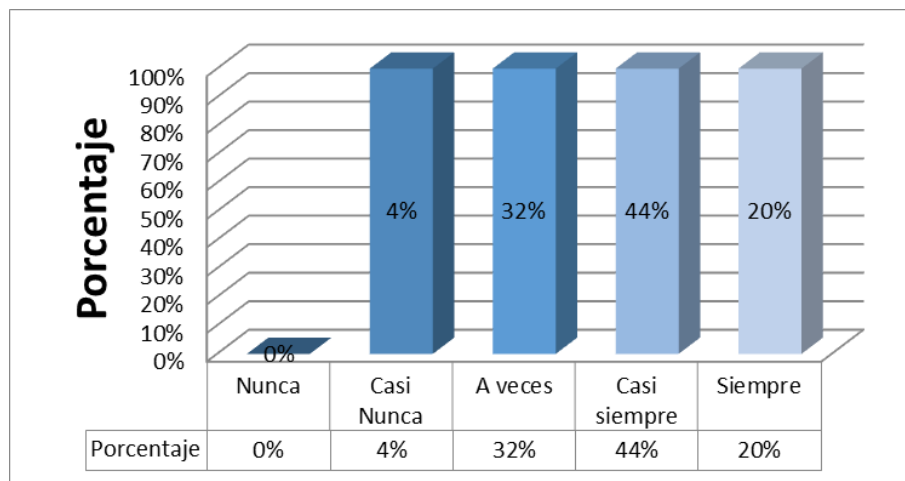
P18. ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?

Tabla 20. Motivación y el grado de compromiso de sus colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	44.0	44.0	44.0
	A veces	8	32.0	32.0	76.0
	Siempre	5	20.0	20.0	96.0
	Casi Nunca	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Motivación y el grado de compromiso de sus colaboradores



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Motivación, se encuentra como hallazgo principal que un 44% de encuestados afirma que "Casi siempre" se sienten comprometidos con el éxito del banco. Al respecto, un 32% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 20% indica que "Siempre".

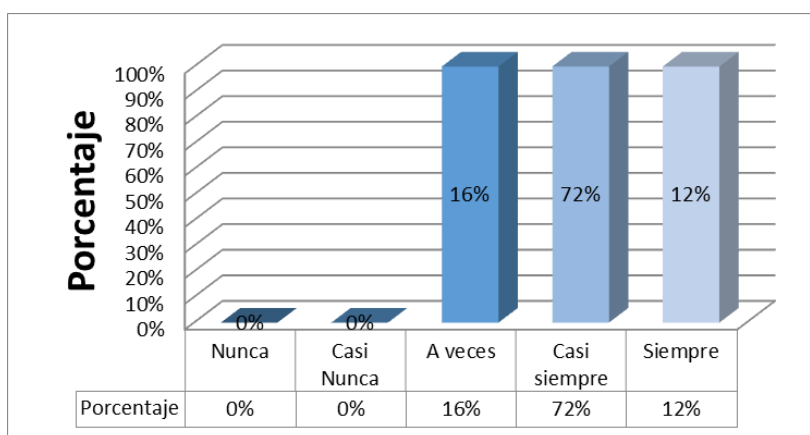
P19. ¿Su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en el trabajo?

Tabla 21. Motivación y apoyo para la superación de obstáculos presentados en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	72.0	72.0	72.0
	A veces	4	16.0	16.0	88.0
	Siempre	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Motivación y apoyo para la superación de obstáculos presentados en el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Motivación, se encuentra como hallazgo principal que un 72% de encuestados afirma que “Casi siempre” su jefe inmediato les brinda apoyo para la superación de obstáculos. Al respecto, un 16% señaló que “A veces” es cierto; en tanto, un 12% indica que “Siempre”.

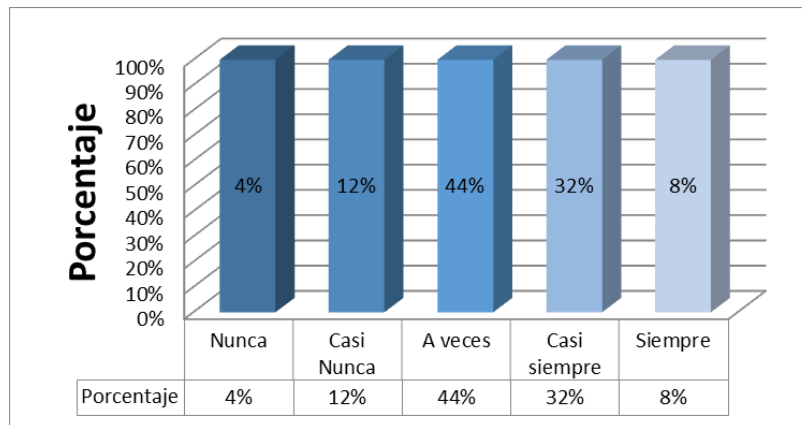
P20. ¿La empresa reconoce sus logros?

Tabla 22. Motivación y el reconocimiento de logros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	44.0	44.0	44.0
	Casi siempre	8	32.0	32.0	76.0
	Casi Nunca	3	12.0	12.0	88.0
	Siempre	2	8.0	8.0	96.0
	Nunca	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20. Motivación y el reconocimiento de logros



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Motivación, se encuentra como hallazgo principal que un 44% de encuestados afirma que "A veces" el banco reconoce sus logros. Al respecto, un 32% señaló que "Casi siempre" es cierto; en tanto, un 12% indica que "Casi nunca".

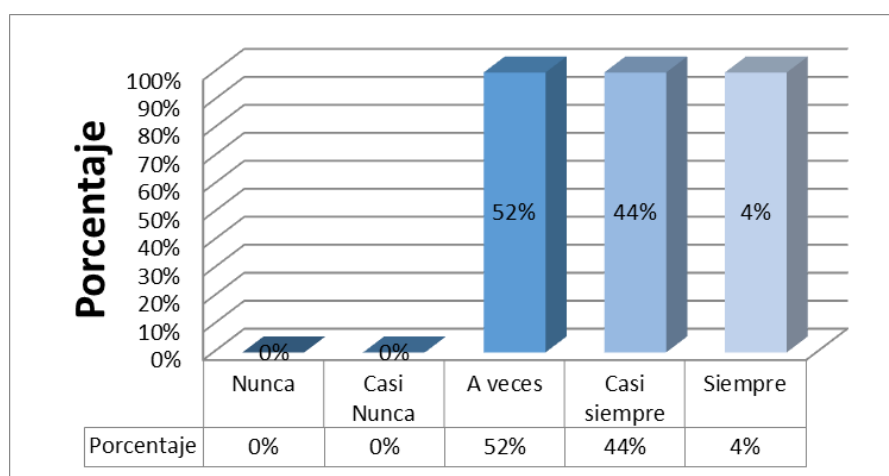
P21. ¿Tiene beneficios especiales y personalizados por laborar en la empresa?

Tabla 23. Motivación y beneficios por laborar en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	52.0	52.0	52.0
	Casi siempre	11	44.0	44.0	96.0
	Siempre	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21. Motivación y beneficios por laborar en la empresa



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Motivación, se encuentra como hallazgo principal que un 52% de encuestados afirma que "A veces" los colaboradores tienen beneficios especiales por ser parte de la empresa. Al respecto, un 44% señaló que "Casi siempre" es cierto; en tanto, un 4% indica que "Siempre".

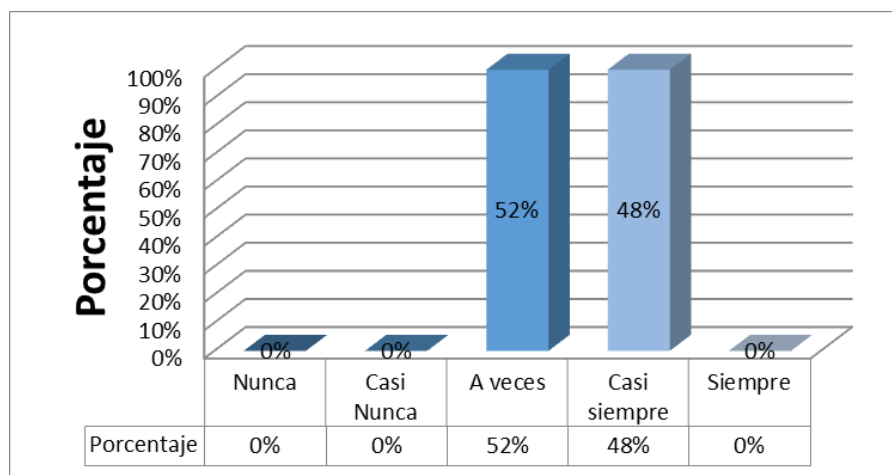
P22. ¿La empresa valora los altos niveles de desempeño laboral?

Tabla 24. Motivación y la valoración por desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	52.0	52.0	52.0
	Casi siempre	12	48.0	48.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22. Motivación y la valoración por desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Motivación, se encuentra como hallazgo principal que un 52% de encuestados afirma que "A veces" el banco reconoce el desempeño laboral de sus colaboradores. Al respecto, un 48% señaló que "Casi siempre" es cierto.

Dimensión: Desarrollo profesional

Indicador: Capacitaciones

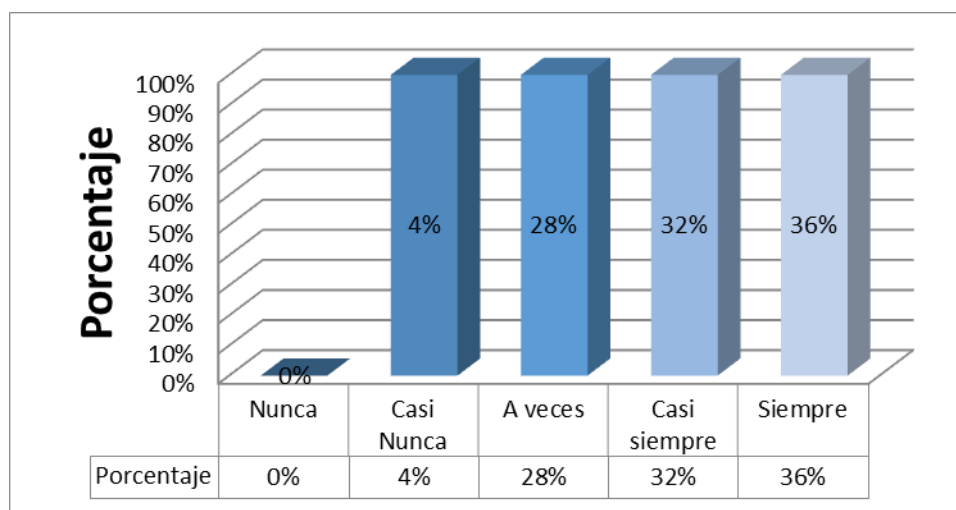
P23. ¿La empresa ofrece cursos o capacitaciones para su desarrollo profesional?

Tabla 25. Cursos o capacitaciones para la formación y desarrollo profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	36.0	36.0	36.0
Casi siempre	8	32.0	32.0	68.0
A veces	7	28.0	28.0	96.0
Casi Nunca	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Cursos o capacitaciones para la formación y desarrollo profesional



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Desarrollo profesional, se encuentra como hallazgo principal que un 36% de encuestados afirma que "Siempre" el banco les ofrece cursos y capacitaciones para su desarrollo profesional. Al respecto, un 32% señaló que "Casi siempre" es cierto; en tanto, un 28% indica que "A veces" es cierto.

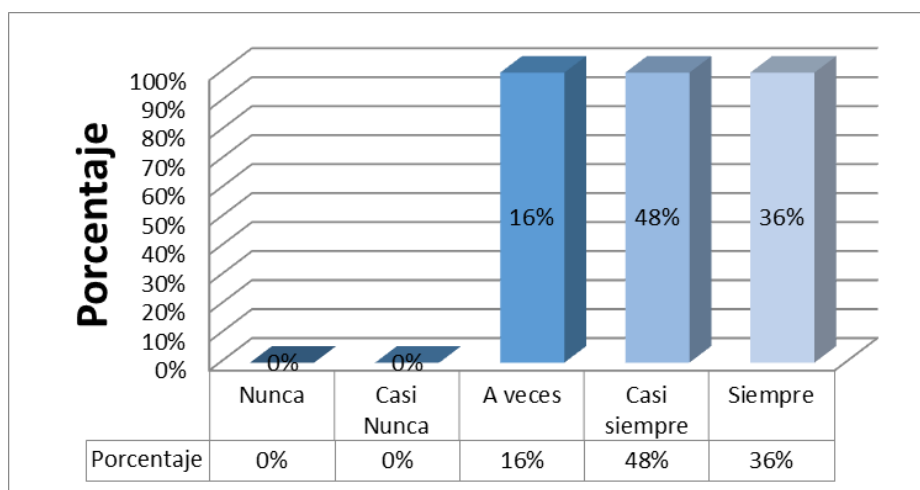
P24. ¿Tiene claro los objetivos que la empresa busca en usted?

Tabla 26. Formación y objetivos en el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	48.0	48.0	48.0
	Siempre	9	36.0	36.0	84.0
	A veces	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 24. Formación y objetivos en el puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Desarrollo profesional, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi siempre" tienen claro los objetivos que el banco espera del cumplimiento de su trabajo. Al respecto, un 36% señaló que "Siempre" es cierto; en tanto, un 16% indica que "A veces" es cierto.

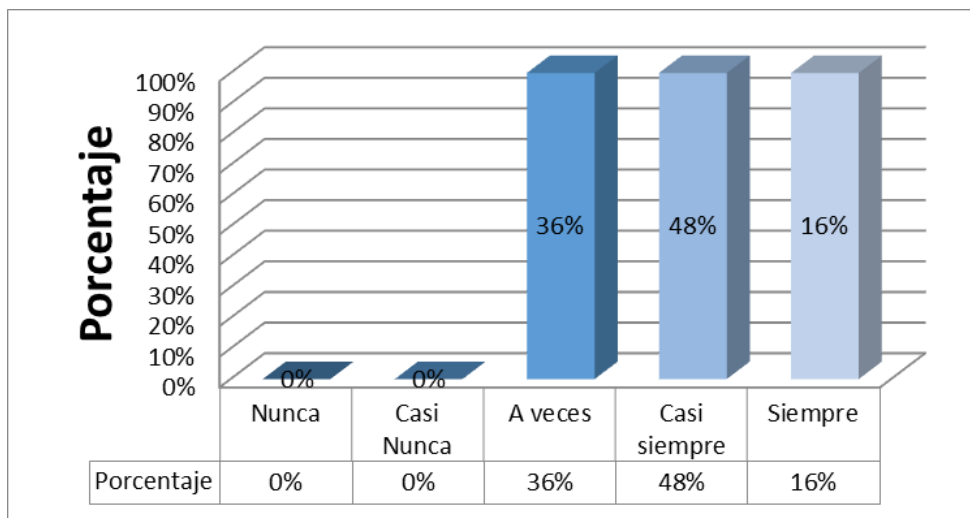
P25. ¿Considera que las actividades que desarrolla le permiten aprender y desarrollarse profesionalmente?

Tabla 27. Actividades para la formación y desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	48.0	48.0	48.0
	A veces	9	36.0	36.0	84.0
	Siempre	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 25. Actividades para la formación y desarrollo profesional



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Desarrollo profesional, se encuentra como hallazgo principal que un 48% de encuestados afirma que "Casi siempre" las actividades que cumple en su puesto de trabajo, les permite desarrollarse profesionalmente. Al respecto, un 36% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, un 16% indica que "Siempre" es cierto.

Indicador: Oportunidades de Ascenso:

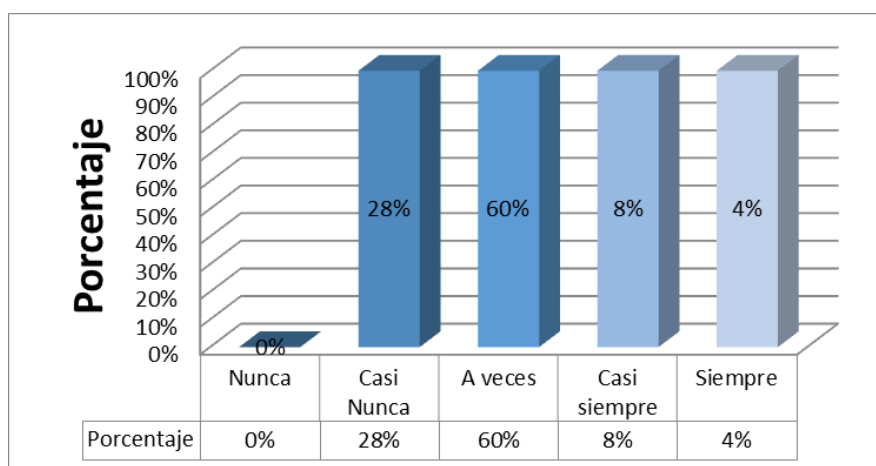
P26. ¿La empresa ofrece oportunidades laborales de ascenso?

Tabla 28. Desarrollo profesional y oportunidades de ascenso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	60.0	60.0	60.0
	Casi Nunca	7	28.0	28.0	88.0
	Casi siempre	2	8.0	8.0	96.0
	Siempre	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 26. Desarrollo profesional y oportunidades de ascenso



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Desarrollo profesional, se encuentra como hallazgo principal que un 60% de encuestados afirma que "A veces" el banco ofrece oportunidades de ascenso. Al respecto, un 28% señaló que "Casi nunca" es cierto; en tanto, un 8% indica que "Casi siempre".

Dimensión: Responsabilidad

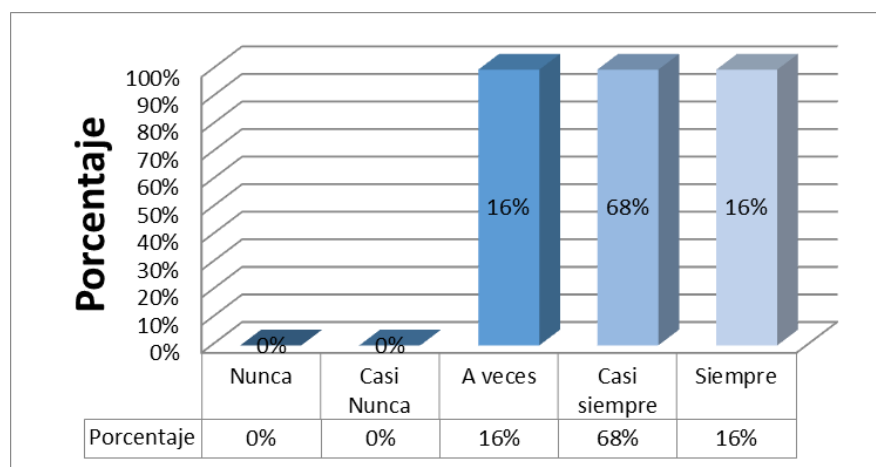
P27. ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades?

Tabla 29. Toma de decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	17	68.0	68.0	68.0
	A veces	4	16.0	16.0	84.0
	Siempre	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Toma de decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Responsabilidad, se encuentra como hallazgo principal que un 68% de encuestados afirma que "Casi siempre" los colaboradores pueden tomar decisiones en tareas que están bajo sus responsabilidades. Al respecto, un 16% señaló que "A veces" es cierto; en tanto, en una misma proporción de 16% indica que "Siempre" es cierto.

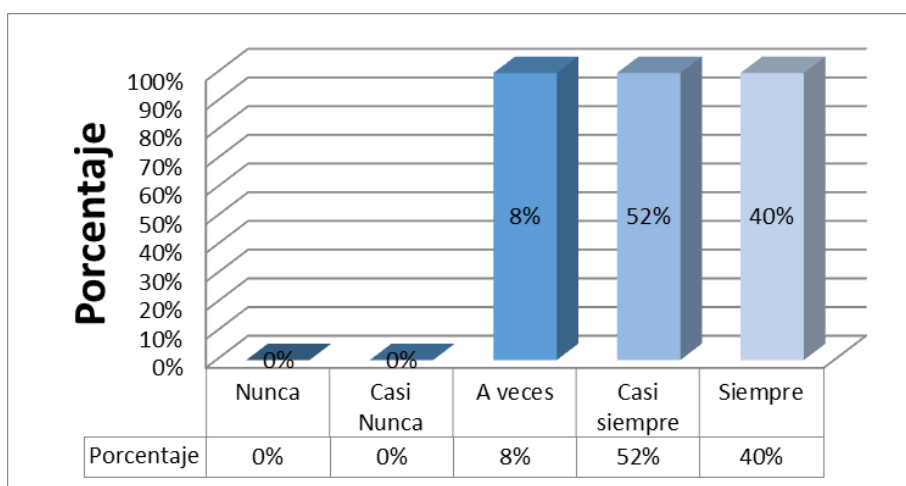
P28. ¿Las responsabilidades de su puesto están claramente definidas?

Tabla 30. Responsabilidades del puesto definidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	52.0	52.0	52.0
	Siempre	10	40.0	40.0	92.0
	A veces	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 28. Responsabilidades del puesto definidas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente gráfica, en su dimensión de Responsabilidad se encuentra como hallazgo principal que un 52% de encuestados afirma que "Casi siempre" las responsabilidades del puesto que desempeñan están claramente definidas. Al respecto, un 40% señaló que "Siempre" es cierto; en tanto, un 8% indica que "A veces" es cierto.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

Arias (2006) define las limitaciones como obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo de la investigación, los cuales pueden encontrarse desde la recolección de datos hasta el análisis de la misma.

Algunas de las limitaciones surgieron con respecto a la búsqueda de los antecedentes nacionales e internacionales debido a que se encontraron tesis muy antiguas por lo que de acuerdo con el lineamiento solicitado no se podían utilizar. Asimismo, algunas tesis no se podían abrir porque se necesitaba acceso al repositorio de diversas universidades, es decir, tener una cuenta o pagar una suscripción para que me otorguen el permiso de ingresar.

Adicionalmente, también se identifican limitaciones de Acceso, debido a que la presente investigación se realizó dentro de la coyuntura de la pandemia, lo cual me impidió realizar las encuestas de manera presencial. Sin embargo, como alternativa de solución se empleó las herramientas digitales como cuestionarios a través de Google Forms para poder obtener la información, para luego realizar un exhaustivo análisis de las respuestas brindadas por los colaboradores. La última limitación que se identificó fue el tiempo limitado para el desarrollo de la tesis por lo que se tuvo que acelerar la investigación para su desarrollo dentro de los plazos establecidos, pero se pudo lograr con disciplina y organización.

4.2. Interpretación comparativa

Según Hernando (2018) la discusión es donde se realizan comparaciones de los resultados obtenidos en nuestro trabajo con los anteriores que se han producido sobre nuestro tema, esto nos permite situarlos en el contexto de los antecedentes de investigación, es decir, situar nuestros datos actuales sobre anteriores investigaciones. Por lo tanto, con los resultados obtenidos, se puede resaltar el impacto que tiene la gestión de la salud ocupacional en los colaboradores, que de no ser adecuada los perjudica de manera física y mental. No se pueden garantizar niveles adecuados de desempeño en el trabajo si no se establecen vías de comunicación idóneas entre los trabajadores y su empleador, por consiguiente, de no garantizarse una comunicación efectiva con los trabajadores de la empresa, a largo plazo se verá afectada la productividad. En la misma línea, un eventual problema de salud del trabajador podría reflejarse en falta de concentración en el trabajo, lo que afectaría también su productividad. Adicionalmente, la falta de acceso a recursos materiales del entorno de trabajo obstaculiza el alcance de los objetivos de la organización.

Según Mar (2019) en su tesis concluyó que la higiene laboral que brinda el banco es inadecuada, el entorno físico del trabajo concluyó con un promedio de 1.63 lo cual se clasifica como inadecuado, el entorno psicológico obtuvo un promedio de 1.64 calificado como inadecuado a sí mismo los principios ergonómicos obtuvieron un promedio de 1.40 como inadecuado por último la salud ocupacional se calificó con un promedio de 1.31 considerado como inadecuado. Lo cual se asemeja a la presente investigación debido a que los colaboradores del banco respondieron en la encuesta que están disconformes con la gestión de salud ocupacional para el personal que cumple funciones de manera remota.

Según Bonifaz (2020) en su tesis que tuvo como objetivo general identificar y describir las condiciones de trabajo que tienen mayor incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores de la banca múltiple de Lima Metropolitana en un contexto de emergencia sanitaria nacional. Como conclusión principal, encontró que las condiciones que tienen mayor incidencia en la satisfacción de los trabajadores son el "Horario Laboral", "Nivel de ruido en el lugar de teletrabajo", "Flexibilidad laboral", las "Facilidades y condiciones adicionales para realizar el teletrabajo" y el "Espacio disponible para teletrabajar". Los resultados coinciden con los obtenidos en la presente investigación, ya que los trabajadores indicaron en la encuesta que no se cumplen con los horarios establecidos en el trabajo remoto y las horas extras que se laboran no son reconocidas.

Según López (2019) en su trabajo de investigación obtuvo como resultados que los aspectos más estresantes en los colaboradores son: no tienen acceso a un espacio privado de trabajo, no se comparten relaciones sociales y el equipo no respalda las metas profesionales de los demás compañeros de trabajo. Y concluyó que el teletrabajo si afecta el estrés laboral en los colaboradores del Banco. Lo cual se asemeja a la presente investigación debido a que los encuestados afirmaron que es difícil mantener un equilibrio entre la vida personal y profesional y ello sumado a las horas extras que cumplen en el trabajo remoto les genera situaciones de estrés.

Según Gonzales (2017) su tesis tuvo la perspectiva de indagar sobre los beneficios y oportunidades que ofrece el teletrabajo para nuestra sociedad ante el avance de la tecnología y darlo a conocer como una opción laboral flexible y segura, que contribuya a la mejora de las condiciones laborales para las empresas, de tal manera que permita ofrecer mayores alcances para su implementación en las áreas organizacionales de empresas de Lima, Finalmente concluyó que en nuestro país aún no contamos con información disponible y

suficiente para una óptima implementación del teletrabajo en empresas, inclusive en la capital del Perú. A diferencia de la presente investigación, el banco si cuenta con un plan de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, lo que hace falta es que su aplicación y monitoreo constante a los colaboradores del trabajo remoto.

Según Sierra (2017) en su trabajo de investigación concluyó que un alto porcentaje de los empleados se encuentran inconformes en sus puestos de trabajo ya que manifiestan presentar dolencias musculares y deterioramiento en la ejecución de las actividades realizadas diariamente. Esta conclusión contrasta con los resultados obtenidos, debido a que los colaboradores afirman que, si han padecido de dolores muscoesqueléticos por pasar muchas horas sentados frente a la computadora, provocándoles dolores de espalda, vista y muñeca.

Según Samaca (2017) en su tesis concluyó que existen varias causas para que los empleados no se sientan satisfechos con sus conocimientos adquiridos durante su vida laboral, como las sobrecargas laborales, los horarios excesivos, los lugares y ambientes del sitio de trabajo, estos factores hacen que los trabajadores se desgasten más de lo habitual y les está generando un alto nivel de estrés laboral. De la misma manera coincide con la presente investigación, donde los colaboradores afirman que el trabajo remoto no hay un control de las horas laboradas y la sobrecarga de trabajo los desgasta emocionalmente produciéndose casos de estrés o ansiedad.

4.3. Conclusiones

Objetivo específico 1: Determinar en qué condiciones laborales se encuentran los trabajadores que cumplen trabajo remoto en un banco de Lima

Respecto al objetivo específico 1, en la dimensión Compromiso organizacional, según lo observado en los resultados después del procesamiento de datos se determina, que un 28% de los trabajadores encuestados afirman que "A veces" la empresa toma en cuenta sus opiniones con respecto a la identificación de mejoras en la organización. Se identificó que un 28% "Casi nunca" tiene el sentido de pertenencia a la empresa por trabajar remotamente, es decir que no se sienten parte de la organización. En la dimensión de condiciones laborales en el indicador de elementos psicosociales; Un 44% indica que la empresa "Casi nunca" lleva un control de las horas trabajadas de manera remota y el mismo porcentaje indica que el horario de trabajo regular de 48 horas a la semana "Casi nunca" se cumple en el trabajo remoto. Un 48% de los encuestados indica que el cumplimiento de sus funciones les genera cuadros de estrés y ansiedad y como consecuencia de ello un 44% indicó que solo "A veces" puede tener un equilibrio entre su vida personal y laboral. En la dimensión de condiciones laborales en el indicador de elementos económicos; un 48% señala que "Casi nunca" se les paga las horas extra laboradas. Para dar respuesta al objetivo específico 1 se determina que las condiciones laborales de los colaboradores que cumplen trabajo remoto son deficientes y necesitan ser mejoradas con el fin de que la empresa pueda tener trabajadores fidelizados, a su vez también para evitar multas o sanciones por no llevar un óptimo control y pago de las horas extras que cumple su personal.

Se concluyó que la gestión que actualmente lleva el banco con respecto a sus trabajadores del área de Gestión y Transformación de procesos que cumplen trabajo remoto no es óptima y se debe reforzar, debido a que, según los resultados obtenidos en el cuestionario, los

colaboradores presentan cuadros de estrés, ansiedad, trabajan horas extra de la jornada laboral y esas horas no son tomadas en cuenta o remuneradas.

Objetivo 2: Evaluar las condiciones ergonómicas en las que se encuentran los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima.

Respecto al objetivo específico 2, en la dimensión de condiciones laborales y el indicador de elementos ergonómicos, según lo observado en los resultados después del procesamiento de datos se determina, que un 48% de los trabajadores encuestados afirman que "Casi siempre" presentan dolores musculoesqueléticos como dolores de espalda, vista o muñeca, ocasionados por las largas horas que pasa en frente de una computadora cumpliendo trabajo remoto. Estos resultados nos manifiestan la importancia de la adecuada gestión en el trabajo remoto, la importancia de las charlas y capacitaciones que la empresa debería brindar con el fin de que se puedan mejorar las condiciones laborales. A raíz de la pandemia los colaboradores tuvieron que buscar y diseñar su estación de trabajo en casa sin tomar en cuenta del mobiliario que debería tener como: la silla ergonómica que debe adaptarse a las características físicas del trabajador, una superficie de trabajo (mesa o escritorio) con espacio suficiente para acomodar otros elementos que pueda requerir durante la ejecución de tareas. Asimismo, la idoneidad de diferentes elementos, como la pantalla de visualización de datos (PVD), teclado y mouse. La empresa debe evaluar la situación laboral de cada trabajador que cumple con el trabajo remoto y los que no cuenten con el mobiliario adecuado o los recursos para adquirirlo, el empleador debería ponerlo a su disposición.

Se concluye, según los resultados obtenidos, que el 82% de colaboradores indica haber presentado dolores musco-esqueléticos, tales como dolor de espalda, rodilla, muñeca. Esto se debe a que el banco no lleva un control o seguimiento de las condiciones ergonómicas de

sus trabajadores que cumplen trabajo remoto.

Objetivo 3: Determinar los cambios que surgieron a causa de la pandemia en el área de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima y que estén relacionados a la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

Respecto al objetivo específico 3, determinar los cambios que surgieron a raíz de la pandemia en los en la dimensión de comunicación organizacional, según la información recolectada a través del cuestionario, el 40% de los colaboradores indican "A veces" haber recibido capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo y un 60% afirma que después de la pandemia solo "A veces" han visto reflejada la gestión de la salud ocupacional que el banco realiza. Con ello podemos inferir que la empresa no ha llevado un seguimiento constante al trabajo remoto que realizan los colaboradores del área de gestión y transformación de procesos después de la pandemia.

Se concluye, según los resultados del cuestionario, que el 60% de colaboradores indica que la empresa no lleva una adecuada gestión de la salud ocupacional, debido a que no hay un monitoreo frecuente de las condiciones laborales en las que se encuentra el trabajador que cumplen trabajo remoto.

Propuesta de valor: La estrategia que se propone para que la empresa pueda mejorar la gestión de la salud ocupacional en sus trabajadores que cumplen trabajo remoto es la implementación de una Gestión de la seguridad y salud ocupacional actualizada que les permita mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, debido a que el mejoramiento de las condiciones laborales posee un impacto positivo sobre el bienestar de los trabajadores y por ende su productividad. Además, la empresa tendría trabajadores más fidelizados, con sentido de pertenencia a la empresa, orientados para trabajar a la par

con los objetivos de la organización.

Se propone como estrategia que la empresa pueda implementar un canal de atención ágil y amigable para sus colaboradores con el fin de que los ayudaría a verificar la eficiencia del sistema de gestión e identificar los cambios que deberá realizar para reducir riesgos potenciales futuros.

4.4. Recomendaciones

A la empresa se le recomienda mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional y de esta manera no solo estará cumpliendo con la normativa nacional vigente establecida por el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, sino que cuidará la vida de sus colaboradores que son la parte más importante en toda organización y además se evitaría gastos innecesarios en multa, sanciones e indemnizaciones al estado y colaboradores afectados. Después de la pandemia decretada en marzo 2020, el mundo se ha vuelto más digital y el trabajo remoto ha llegado para quedarse, las empresas optan por esta modalidad de trabajo remoto; ya que, les representa un gasto menos, debido a que los colaboradores no utilizan un espacio físico, no utilizan luz, agua, internet, útiles de oficina, etc. Y como en el caso presentado de los colaboradores del área de Gestión y Transformación de Procesos, los puestos que antes eran presenciales, en su mayoría ya no volverán a serlo y se quedarán como trabajo remoto.

Se recomienda a la empresa que invierta en llevar una mejor gestión de la salud ocupacional de sus trabajadores, con más canales de atención para que los colaboradores puedan expresar sus consultas, inquietudes, sugerencias sobre el trabajo remoto que cumplen. Esto ayudaría a la empresa a verificar la eficiencia de su sistema de gestión e identificar qué cambios deberá realizar

para reducir riesgos potenciales. Ejemplos de medidas que se recomienda a la empresa implementar son: brindarles sillas ergonómicas a sus colaboradores, protectores de pantalla que protejan los ojos de la luz azul de la computadora, realizar charlas sobre la importancia de las pausas activas, de hacer actividades físicas, ya que el trabajo remoto ha llevado a que muchas personas lleven una vida sedentaria, que conlleva a su vez a muchos problemas de la salud como dolores de espalda, contracturas, dolores en el túnel carpiano, obesidad etc.

Se recomienda que se brinden capacitaciones constantes de medidas de prevención e identificación de riesgos en los hogares, con respecto al trabajo remoto, como por ejemplo el lugar óptimo para instalaciones eléctricas, las consecuencias de una mala postura, la importancia de comer en horas regulares, etc. Con la finalidad de concientizar a los trabajadores de la importancia de implementar las medidas de seguridad en el hogar para la realización óptima del trabajo remoto.

5. REFERENCIAS:

- Aguirre, H. (2021). La salud en el trabajo. *Recuperado de:* <https://elperuano.pe/noticia/107737-salud-en-el-trabajo>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. *Recuperado de:* <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Asociación Internacional de Ergonomía (2019) *¿Qué es la ergonomía?* Recuperado de: <http://www.ergonomos.es/ergonomia.php#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Asociaci%C3%B3n%20Internacional%20de,y%20mentales%20de%20la%20persona.>
- Badía, R. (2012). *Salud ocupacional y riesgos laborales*. Recuperado de: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf>
- Briones, J. (1995) Metodología de la investigación cuantitativa. Recuperado de: <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Bonifaz, M. (2020). *"Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana"* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20708/ARTEAGA_TORREJO_N_MARQUINA_RAMOS_Lic.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campbell, J. & F. Henderson, D. (2016). Estrés ocupacional: prevenir el sufrimiento, mejorar el bienestar. *International Journal*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Castro, A. (2002) Medios, Recursos y Materiales Multimedia. Recuperado de:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/F->

[TESIS_CAPITULO_4.pdf;jsessionid=57ACF3C7A45A330C5D16CBE36E93696D?sequence=6](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/F-TESES_CAPITULO_4.pdf;jsessionid=57ACF3C7A45A330C5D16CBE36E93696D?sequence=6)

Chávez Orozco, C. (2013). *Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. REVISTA CIENTÍFICA

UTECE, 2–3. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/49/46>

Chiang, M. & San Martín, N. (2010). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los*

funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Scielo. Vol. 17 no. 54. Santiago de Chile, Chile.

Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext

Chiavenato Idalberto. (2009). *Gestión del talento Humano*. Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato->

[Talento%20humano%203ra%20ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)

Chiavenato Idalberto. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato->

[Talento%20humano%203ra%20ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)

Certo, S (2001). *Administración Moderna*. Descargado el 19 de mayo 2021 de:

https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_moderna.html?id=tetGPAAAC

[AAJ&redir_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_moderna.html?id=tetGPAAACAAJ&redir_esc=y)

Cortés, G., Henao, N. & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el*

trabajador” [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio de la Pontificia

Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52814/Gabriela%20Corte%cc%81s%2c>

[%20Nicolas%20Henao%2c%20Valentina%20Osorio%2c%20Diciembre%202020%20%281%29.p
df?sequence=1&isAllowed=y](#)

Corrales Riveros & Sánchez Castro (2014). *Prevención Integral. Estudio de la Siniestralidad en Seguridad en Empresas*. Recuperado de: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/estudio-siniestralidad-en-seguridad-en-empresas-sector-construccion-peruano>

Delgado, A. (2020). *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social*. Obtenido de EL TRABAJO REMOTO EN EL PERÚ EN TIEMPOS DEL COVID-19. Recuperado de: <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34/31>

Dessler, G. y Varela, R., (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Descargado el 19 de mayo 2021 de: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1558>

Dioses, L. (2018). "LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y LA SALUD OCUPACIONAL, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SUCURSAL CALLAO, 2018" [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19997/Dioses_CLM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ecoembes (2019) *La responsabilidad individual en el trabajo*. Recuperado de: <https://ecoembesempleo.es/responsabilidad-individual/>

Fernandez, C (2002). *La comunicación en las Organizaciones*. Descargado el 19 de mayo 2021 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=10352>

Forastieri (2005). Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud. Oficina Regional para Centroamérica,

Haiti, Panamá y República Dominicana. OIT. Recuperado de:

http://www.rialnet.org/sites/default/files/VForastieri%20intro%20ESP_0.pdf

GARCÍA, M. S. (1999). El desarrollo profesional: análisis de un concepto complejo. Obtenido de:

<http://www.doredin.mec.es/documentos/008200030114.pdf>

Godoy, C. (2018) Investigación Correlacional. Recuperado de: <https://tesisdeceroa100.com/lo-que-no-sabias-sobre-investigacion-correlacional/>

Gonzales, R. (2017). "*Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y (BCP) Banco de Crédito del Perú*" [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621866/NUNEZ_GD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Hennig, J. (2020) Equilibrio entre trabajo y vida personal. *Recuperado de:*

<https://www.foodspring.es/magazine/equilibrio-entre-trabajo-y-vida-personal#:~:text=La%20expresi%C3%B3n%20%E2%80%9Cequilibrio%20entre%20trabajo,suficiente%20tiempo%20a%20ambos%20aspectos.>

Hernandez, R. H. S. (2014, abril). *Metodología de la investigación*. ESUP.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernando, Á. (2018). *La importancia de realizar una buena Discusión*. Comunicar. Escuela de

Autores. Recuperado de: <https://www.grupocomunicar.com/wp/escuela-de-autores/la-importancia-de-realizar-una-buena-discusion/>

IBM Corp. Released 2010. IBM SPSS Statistics for Windows, Versión 19.0. Armonk, NY: IBM Corp.

KRUSE, Kevin, (2013, 14 de Julio): *How do you measure engagement*. Revista Forbes. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/#6b43cdf64014>

Lengua, A. (2021). Seguridad y Salud en el Trabajo: ¿Qué variables tienen estos lineamientos en teletrabajo? Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-que-variables-tienen-estos-lineamientos-en-teletrabajo-trabajo-remoto-trabajadores-ncze-noticia/>

López, E. (2019). "*El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú, 2019*" [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf

Mar, G. (2019). "*Higiene laboral en la Institución Financiera Scotiabank Peru S.A.A. desde la percepción de los promotores de servicio en la ciudad del Cusco – 2019*" [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio de la Universidad Andina del Cusco
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3129/Gabriela_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y

MEYER, John y ALLEN, Norma. (199). Commitment in the workplace: Theory, research and application. London: Sage publications. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>

Miranda, A. (2015). "*Análisis del comportamiento de las personas de una empresa y la implementación de mejoras a través de un programa de seguridad y salud ocupacional*" [Tesis de Diplomado, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL- ESPOL]. Repositorio de la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/32261/D-CD88242.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Protección Social. (2019). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Protección Social, ISBN 978-958-8361- 93-2. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Molano Velandia, J. H., & Arévalo Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Innovar*, 23(48), 21-31. Recuperado de:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322>

Moreno, M. N. (2012). Novedades en materia de modalidades contractuales: contrato indefinido para pequeñas empresas, trabajo a tiempo parcial y trabajo remoto. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (115), 193-220. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3936390>

Organización Internacional de Trabajo (2020). Seguridad y salud en el trabajo. *Recuperado de:*

<https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT. Recuperado de:*

<https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-vi.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *ESTADÍSTICAS SANITARIAS MUNDIALES. Recuperado de:* [https://file:///C:/Users/b30545/Downloads/9789240011953-spa%20\(1\).pdf](https://file:///C:/Users/b30545/Downloads/9789240011953-spa%20(1).pdf)

Pando, M. (2011). Salud ocupacional y seguridad laborales. *Recuperado de:*

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4803

Quiroga, M. (2020). Recursos Materiales. *Recuperado de:*

<https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html>

Ruíz, C. (2002). Validez. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación, 1-15. *Recuperado de:*

<http://investigacion.upeu.edu.pe/images/7/74/Validez.pdf>

Rutkowski, P. (2015). Seguridad y Salud Ocupacional de Latinoamérica. *Recuperado de:*

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4922/4211

Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill. *Recuperado de:*

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Samaca, F. P., et al. (2017). *Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento de la empresa BBVA sucursal Tunja Boyacá*. [Diplomado de

profundización para grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio

Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/17568>

Sierra, D. (2017). "*Modelo estratégico integral de salud ocupacional para la compañía Bancompartir*" [Tesis de Diplomado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD].

Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17575/1022955519.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

The American Industrial Hygiene Association (2020) Definición: Ergonomía. Recuperado de:

<https://www.ceroriesgolaboral.com/single-post/2018/02/13/definici%C3%B3n-ergonom%C3%ADa>

Taylor, F. (1984) Principios de la administración científica. *Recuperado de:*

<http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Gismano.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2008) El Proceso de La Investigación Científica. *Recuperado de:*

https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/documentodeconsultacomplementario-el_proyecto_de_investigacion.pdf

Tejada, J. (1997). *El proceso de investigación científica*. Obtenido de:

<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/LIB/197180>

Tomala, O. (2016). FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS - Oswaldo Tomala. Retrieved September 8, 2021, from Google.com website:

<https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/formulacion-de-hipotesis>

Trechera, J. L. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?* Consultado el 15 de febrero de 2008,

Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>

Vocos, F., & Martínez, O. A. (2004). *Teletrabajo: ¿otro canto de sirenas? El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresarial (Cuadernos del TEL)*. Buenos Aires, Argentina: Taller de Estudios

Laborales. *Recuperado de:* <http://www.tel.org.ar/spip/download/teletrabajo.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices
Variable: Salud ocupacional I	Compromiso Organizacional	Identificación con la empresa	<p>1. ¿En la empresa se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para detectar oportunidades de mejora?</p> <p>2. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo remoto?</p> <p>3. ¿Realizando el trabajo remoto, tiene sentido de pertenencia a la empresa?</p>	<p>Nunca: 1 punto</p> <p>Casi Nunca: 2 puntos</p> <p>A veces: 3 puntos</p> <p>Casi siempre : 4 puntos</p> <p>Siempre : 5 puntos</p>
	Condiciones Laborales	Recursos Materiales	4. ¿La empresa le proporciona tecnología y materiales que faciliten su trabajo?	
		Equilibrio personal y profesional	<p>5. ¿La empresa lleva un control de las horas que cumple en su jornada laboral?</p> <p>6. ¿Se cumplen y respetan los horarios de oficina en el trabajo remoto?</p> <p>7. ¿Consideras que las funciones que desempeñas en tu puesto de trabajo remoto, te desgastan emocionalmente produciendo estrés o ansiedad?</p> <p>8. ¿En el trabajo remoto sientes que tienes un equilibrio entre el trabajo y tu vida personal?</p> <p>9. ¿Considera que la empresa es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar?</p>	
		Remuneración	<p>10. ¿La remuneración que percibe por realizar trabajo remoto es atractiva con respecto al trabajo presencial dentro de la misma empresa?</p> <p>11. ¿Considera que la remuneración se otorga de acuerdo al desempeño y los logros de objetivos?</p> <p>12. ¿La empresa reconoce y remunera las horas extras?</p>	
		Elementos Ergonómicos	13. ¿Ha tenido dolores músculo-esqueléticos como dolores de espalda, vista o muñeca, ocasionados por las horas que pasa en frente de una computadora cumpliendo trabajo remoto?	

Variable: Trabajo Remoto	Comunicación Organizacional	Capacitación	<p>14. ¿La empresa ha ofrecido cursos o capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo remoto?</p> <p>15. ¿Los jefes promueven y ejecutan las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeñan?</p>
		Comunicación Interna	<p>16. ¿Considera usted que después de la pandemia su empresa lleva una adecuada gestión en la seguridad y salud ocupacional?</p> <p>17. ¿Los jefes te mantienen informado de asuntos o cambios importantes dentro de la organización?</p>
	Motivación	Incentivos	<p>18. ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?</p> <p>19. ¿Su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en el trabajo?</p> <p>20. ¿La empresa reconoce sus logros?</p> <p>21. ¿Tiene beneficios especiales y personalizados por laborar en la empresa?</p> <p>22. ¿Se valoran los altos niveles de desempeño?</p>
	Desarrollo Profesional	<p>Capacitaciones</p> <p>Oportunidades de Ascenso</p>	<p>23. ¿La empresa ofrece cursos o capacitaciones para su desarrollo profesional?</p> <p>24. ¿Tiene claro los objetivos que la empresa busca en usted y se plantea acciones para lograrlos?</p> <p>25. ¿Considera que las actividades que desarrolla le permiten aprender y desarrollarse profesionalmente?</p> <p>26. ¿La empresa ofrece oportunidades laborales de ascenso?</p>
	Responsabilidad Individual		<p>27. ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades?</p> <p>28. ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?</p>

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	VARIABLES y Dimensiones	Medios de Certificación
<p>General ¿Existe una adecuada gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos en un banco de Lima 2020?</p>	<p>General Determinar si existe una adecuada gestión de la salud ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y transformación de Procesos en un banco de Lima 2020</p>	<p>Variable: Salud ocupacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones Laborales - Compromiso Organizacional 	<p>Método: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
<p>Específico 1 ¿Cuál es el nivel de condiciones laborales se encuentran los trabajadores que cumplen trabajo remoto en un banco de Lima 2020?</p>	<p>Específico 1 Determinar en qué nivel de condiciones laborales se encuentran los trabajadores que cumplen trabajo remoto en un banco de Lima.</p>	<p>Variable: Trabajo Remoto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Organizacional - Motivación 	<p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Muestra: Censal</p>
<p>Específico 2 ¿Cuáles son las condiciones ergonómicas en las que se encuentran los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima?</p>	<p>Específico 2 Evaluar las condiciones ergonómicas en las que se encuentran los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo Profesional 	<p>Población: 25 trabajadores</p> <p>Técnica para el procesamiento y análisis: Cuestionario</p>

<p>Específico 3 ¿Qué cambios ocurrieron a causa de la pandemia en el área de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima y que están relacionados a la seguridad y salud ocupacional en el trabajo?</p>	<p>Específico 3 Determinar los cambios que surgieron a causa de la pandemia en el área de Gestión y transformación de procesos de un banco de Lima y que estén relacionados a la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.</p>		
---	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 3: Validez del 1er Experto

Formato De Validez Basada En El Contenido:

“La Salud Ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima en el año 2020”

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a obtener información sobre la influencia de la adecuada gestión de la salud ocupacional en el desempeño laboral del trabajo remoto de los trabajadores de un banco de Lima, en el período 2020 y establecer con ello un análisis exhaustivo. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 28 ítems que constituyen dicho instrumento. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

<p>Nombre y Apellido: Adrián Colomer Winter</p>		
<p>Sexo: M</p>	<p>Varón: X</p>	<p>Mujer:</p>

Nivel y tipo de experiencia profesional:			
Grado académico:	Bachiller	Magister: X	Doctor
Área de Formación académica:	Clínica	Educativa: X	Social:
	Organizacional X	Otro:	
Años de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años X	5 a 10 años	10 años a más

Breve explicación del constructo

Desde que la pandemia originada por el virus del COVID-19 se decretó en marzo 2020, el trabajo remoto se extendió, haciendo que los trabajadores acondicionen sus espacios en casa como oficinas, pero sin considerar todos los aspectos necesarios para mantener una salud ocupacional adecuada. Ello ha conllevado a que la seguridad y la salud en el trabajo hayan adquirido mayor atención y control de parte de la entidad reguladora del estado el Ministerio de Trabajo que bajo la Ley N° 29783 tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el Perú tanto en trabajo presencial como en remoto.

Criterios de Calificación:

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el análisis sobre la gestión de calidad en la atención al cliente de una empresa de confecciones y se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" (puntaje 0), "poco relevante" (puntaje 1), "relevante" (puntaje 2) y "completamente relevante" (puntaje 3).

Nada relevante

Poco relevante

Relevante

Completamente relevante

0

1

2

3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente" (puntaje 0), "poco coherente (puntaje 1), "coherente" (puntaje 2) y es "totalmente coherente" (puntaje 3).

*No es coherente**Poco coherente**Coherente**Totalmente coherente*

0

1

2

3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

*Nada claro**Medianamente claro**Claro**Totalmente claro*

0

1

2

3

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Salud ocupacional														
1	¿En la empresa se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para detectar oportunidades de mejora?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

3	¿Realizando el trabajo remoto, tiene sentido de pertenencia a la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿La empresa dispone de tecnología y materiales que faciliten su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿La empresa lleva un control de las horas que cumple en su jornada laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Se cumplen y respetan los horarios de oficina en el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	¿Consideras que las funciones que desempeñas en tu puesto de trabajo, te desgastan emocionalmente produciéndose estrés, ansiedad o dolores de cabeza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿En el trabajo remoto sientes que tienes un equilibrio entre el trabajo y tu vida personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿Considera que la empresa es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿La remuneración que percibe por realizar trabajo remoto es atractiva con respecto al trabajo presencial dentro de la misma empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	¿Considera que la remuneración se otorga de acuerdo al desempeño y los logros de objetivos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	¿La empresa reconoce y remunera las horas extras?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

13	¿Ha tenido dolores músculo-esqueléticos como dolores de espalda, vista o muñeca, ocasionados por las horas que pasa en frente de una computadora cumpliendo trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	¿La empresa ha ofrecido cursos o capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	¿Los jefes promueven y ejecutan las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeñan?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	¿Considera usted que su empresa tiene una adecuada gestión en la seguridad y salud ocupacional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	¿Los jefes te mantienen informado de asuntos o cambios importantes dentro de la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
N°	ITEM	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
Desempeño Laboral														
18	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	¿Su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en el trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
20	¿Considera usted que la empresa reconoce sus logros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
21	¿Tiene beneficios especiales y personalizados por laborar en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

2 2	¿Se valoran los altos niveles de desempeño?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 3	¿La empresa ofrece cursos o capacitaciones para su desarrollo profesional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 4	¿Tiene claro los objetivos que la empresa busca en usted y se plantea acciones para lograrlos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 5	¿Considera que las actividades que desarrolla le permiten aprender y desarrollarse profesionalmente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 6	¿La empresa ofrece oportunidades laborales de ascenso?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 7	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 8	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central (moda).

Calificación:	Cumple con los criterios
	Nivel moderado
	Nivel bajo
	No cumple con los criterios

Adrián

ANEXO 4: Validez del 2do Experto

Formato De Validez Basada En El Contenido:

‘La Salud Ocupacional en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima en el año 2020’

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a obtener información sobre la influencia de la adecuada gestión de la salud ocupacional en el desempeño laboral del trabajo remoto de los trabajadores de un banco de Lima, en el período 2020 y establecer con ello un análisis exhaustivo. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 28 ítems que constituyen dicho instrumento. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

Nombre y Apellido: ANA ANAYA BERNARDO		
Sexo:	Varón:	Mujer:

Nivel y tipo de experiencia profesional:			
Grado académico:	Bachiller	Magister:	Doctor
Área de Formación académica:	Clínica	Educativa:	Social:
	Organizacional	Otro:	
Años de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

Breve explicación del constructo

Desde que la pandemia originada por el virus del COVID-19 se decretó en marzo 2020, el trabajo remoto se extendió, haciendo que los trabajadores acondicionen sus espacios en casa como oficinas, pero sin considerar todos los aspectos necesarios para mantener una salud ocupacional adecuada. Ello ha conllevado a que la seguridad y la salud en el trabajo hayan adquirido mayor atención y control de parte de la entidad reguladora del estado el Ministerio de Trabajo que bajo la Ley N° 29783 tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el Perú tanto en trabajo presencial como en remoto.

Criterios de Calificación:

b. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el análisis sobre la gestión de calidad en la atención al cliente de una empresa de confecciones y se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" (puntaje 0), "poco relevante" (puntaje 1), "relevante" (puntaje 2) y "completamente relevante" (puntaje 3).

Nada relevante

Poco relevante

Relevante

Completamente relevante

0

1

2

3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente" (puntaje 0), "poco coherente (puntaje 1), "coherente" (puntaje 2) y es "totalmente coherente" (puntaje 3).

<i>No es coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Medianamente claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Salud ocupacional														
1	¿En la empresa se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras para detectar oportunidades de mejora?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	¿Realizando el trabajo remoto, tiene sentido de pertenencia a la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

4	¿La empresa dispone de tecnología y materiales que faciliten su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿La empresa lleva un control de las horas que cumple en su jornada laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Se cumplen y respetan los horarios de oficina en el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	¿Consideras que las funciones que desempeñas en tu puesto de trabajo, te desgastan emocionalmente produciéndose estrés, ansiedad o dolores de cabeza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿En el trabajo remoto sientes que tienes un equilibrio entre el trabajo y tu vida personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿Considera que la empresa es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿La remuneración que percibe por realizar trabajo remoto es atractiva con respecto al trabajo presencial dentro de la misma empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	¿Considera que la remuneración se otorga de acuerdo al desempeño y los logros de objetivos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	¿La empresa reconoce y remunera las horas extras?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	¿Ha tenido dolores músculo-esqueléticos como dolores de espalda, vista o muñeca, ocasionados por las horas que pasa en frente de una computadora cumpliendo trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

1 4	¿La empresa ha ofrecido cursos o capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1 5	¿Los jefes promueven y ejecutan las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeñan?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1 6	¿Considera usted que su empresa tiene una adecuada gestión en la seguridad y salud ocupacional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1 7	¿Los jefes te mantienen informado de asuntos o cambios importantes dentro de la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
N °	ITEM	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
Desempeño Laboral														
1 8	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1 9	¿Su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en el trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 0	¿Considera usted que la empresa reconoce sus logros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 1	¿Tiene beneficios especiales y personalizados por laborar en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 2	¿Se valoran los altos niveles de desempeño?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 3	¿La empresa ofrece cursos o capacitaciones para su desarrollo profesional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

2 4	¿Tiene claro los objetivos que la empresa busca en usted y se plantea acciones para lograrlos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 5	¿Considera que las actividades que desarrolla le permiten aprender y desarrollarse profesionalmente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 6	¿La empresa ofrece oportunidades laborales de ascenso?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 7	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas que se encuentran bajo sus responsabilidades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2 8	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central (moda).

Calificación:	Cumple con los criterios
	Nivel moderado
	Nivel bajo
	No cumple con los criterios



ANEXO 5: Validez del 3er Experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	La Salud Ocupacional y su influencia en el desempeño laboral en el trabajo remoto de los trabajadores del área de Gestión y Transformación de Procesos de un banco de Lima en el año 2020
Línea de investigación:	
Apellidos y nombres del experto:	Giuliana Catherine Abucci Infantes
El instrumento de medición pertenece a la variable:	

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

Sugerencias:

Firma del experto:



Giuliana Catherine Abucci Infantes
DNI 10263464