



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**La influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral: El efecto moderador del tecnoestrés en empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana**

Trabajo de Suficiencia Profesional presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el título profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing

**AUTORES**

Rodriguez Martell, Rolando Christian  
Turin Calderon, Paola Mercedes  
Montenegro Quiroz, Claudia Gianella

**ASESOR**

Cardenas Rios, Mónica Guisela

ORCID N° 0000-0003-4265-7249

Octubre, 2024

## TSP GRUPO 11.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>5%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>5%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>2%</b> PUBLICACIONES	<b>3%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.esan.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ulima.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad del Norte, Colombia</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas  ActivoExcluir bibliografía  ActivoExcluir coincidencias  < 1%

## **RESUMEN**

El propósito principal de este estudio es evaluar el efecto del teletrabajo en el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados de una empresa de seguros en Lima Metropolitana. Asimismo, se busca comprobar el papel moderador que el tecnoestrés puede desempeñar en esta relación. Para ello, la investigación sigue un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal no experimental y un alcance explicativo. Este trabajo presenta un marco tanto teórico como práctico para gestionar el teletrabajo, minimizando el tecnoestrés y mejorando la productividad y el equilibrio entre la vida laboral y personal, especialmente en compañías aseguradoras. Igualmente, sugiere estrategias para reducir el tecnoestrés a través de capacitaciones y programas de bienestar, con el objetivo de incrementar la satisfacción y lealtad de los empleados.

***Palabras clave:*** Trabajo remoto, Productividad laboral, Equilibrio entre la vida personal y laboral, Tecnoestrés, Empresa de seguros, Lima Metropolitana.

**ABSTRACT**

The main purpose of this study is to assess the impact of remote work on the work-life balance of employees in an insurance company in Lima Metropolitana. Additionally, it aims to verify the moderating role that technostress may play in this relationship. To achieve this, the research follows a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and an explanatory scope. This study presents both a theoretical and practical framework for managing remote work, minimizing technostress, and improving productivity and work-life balance, particularly in insurance companies. It also suggests strategies to reduce technostress through training and well-being programs, with the goal of increasing employee satisfaction and loyalty.

**Keywords:** Remote work, Labor productivity, Work-life balance, Technostress, Insurance company, Metropolitan Lima.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
1.1 Descripción de la situación problemática. ....	6
1.2 Formulación del problema .....	7
1.2.1 Problema general .....	7
1.2.2 Problemas específicos.....	7
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos .....	8
1.4 Justificación de la investigación .....	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Bases teóricas.....	9
2.2. Modelo Propuesto .....	14
2.3 Antecedentes .....	15
2.4 Contexto de la investigación.....	17
2.5 Hipótesis .....	18
CAPÍTULO 3: ENTORNO EMPRESARIAL .....	20
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
4.1 Diseño de la investigación .....	21
4.2 Población, muestra y muestreo .....	21
4.3 Técnicas e instrumentos para recolección de datos .....	22
4.4 Método de análisis .....	24
4.5 Aspectos éticos .....	24
CAPÍTULO 5: DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN .....	24
5.1 Aportes teóricos .....	24
5.2 Aportes prácticos .....	24
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	25
6.1 Conclusiones.....	25
6.2 Recomendaciones .....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25
ANEXOS.....	30
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	30
Anexo 2. Instrumento de medición.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Por frecuencia.	10
Tabla 2: Por frecuencia por ubicación	10
Tabla 3: Por control y supervisión:	10
Tabla 4: Dimensiones del Tecnoestrés.	13
Tabla 5: Instrumento de medición de las variables.	22
Tabla 6. Instrumento de medición de las dimensiones del Tecnoestrés.	22

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Modelo Propuesto

14

## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la situación problemática.**

Actualmente, el trabajo remoto ha emergido como parte de las tendencias más significativas en el entorno laboral, siendo en gran parte acelerada debido al COVID-19. Un estudio de McKinsey y Company (2022) revela que aproximadamente el 58% de los empleados en países desarrollados tiene la oportunidad de trabajar de forma remota al menos una parte de la semana, mientras que un 36% indica que puede hacerlo de forma completamente remota. Este cambio ha permitido que muchas organizaciones adapten sus modelos operativos, proporcionando flexibilidad a sus empleados y logrando ventajas como la reducción de gastos, y mejora en la satisfacción en el trabajo.

Sin embargo, este cambio también ha planteado nuevos desafíos relacionados con la productividad y el equilibrio entre la vida personal y laboral que en inglés es *work-life balance* (WLB). En el informe de la OIT (2021) señala que, en América Latina, el 61% del personal que realizan trabajo remoto, informan sentir un aumento en la carga laboral, y el 50% reporta dificultades para desconectar del trabajo, lo que ha generado un impacto en su bienestar general.

A nivel de Latinoamérica, aunque el trabajo remoto ha encontrado un terreno fértil para su crecimiento, las realidades socioeconómicas de la región complican la implementación efectiva de esta modalidad. Según el estudio *Telecommuting Trends in Latin America* realizado por Deloitte (2021), solo el 18% de los trabajadores en la región tienen acceso a un trabajo remoto formal. En Perú, y en particular en Lima Metropolitana, este fenómeno ha ganado terreno en sectores como el de seguros, donde el 57% de las empresas reportaron haber implementado el teletrabajo durante la pandemia, de las cuales un 65% planea continuar con esta modalidad a largo plazo (Deloitte, 2021).

La Positiva, una de las principales empresas de seguros en Perú, ha experimentado una transición significativa hacia el trabajo remoto. Desde la implementación de esta modalidad, la compañía ha enfrentado retos que van desde la gestión de la productividad hasta la adaptación de sus empleados a un nuevo entorno laboral. Según un sondeo interno realizado en 2023, un 63% de los empleados ha reportado dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales con sus obligaciones personales. Esta situación ha llevado a un aumento del *tecnoestrés*, que se manifiesta en síntomas como ansiedad y agotamiento, afectando aproximadamente al 45% del personal (Chirico et al., 2021).

Además, el 70% de los empleados siente una presión constante por estar disponibles, lo que impacta negativamente su capacidad para desconectar y gestionar su tiempo personal. Los datos también indican que un 40% de los empleados ha considerado cambiar de empleo debido a la insatisfacción con su WLB (Dufour et al., 2021). La falta de interacción física con sus colegas ha generado sentimientos de aislamiento, reportados por el 55% del personal, lo que puede repercutir en su rendimiento laboral y en su compromiso con la organización.

Por lo tanto, surge la necesidad de investigar cómo el trabajo remoto está influyendo en la productividad laboral y en el WLB de los colaboradores de La Positiva en Lima Metropolitana, una de las empresas líderes en el mercado asegurador, con más de 80 años en el rubro, la cual en la actualidad viene trabajando de manera híbrida y para algunas áreas específicas de la empresa se continua con el trabajo remoto, así como el papel moderador que el tecnoestrés juega en esta relación. La escasez de estudios que aborden específicamente esta problemática dentro del contexto peruano y en el sector de seguros resalta la importancia de realizar un análisis profundo que pueda informar sobre la administración del talento humano, y las normativas de la organización.

Este trabajo se propone abordar estas cuestiones, con el objetivo de proporcionar una comprensión más clara de cómo el trabajo remoto impacta a los empleados de La Positiva y cómo las organizaciones pueden mitigar los efectos negativos del tecnoestrés, promoviendo así un entorno laboral más saludable y productivo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

**PG:** ¿El tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?

### **1.2.2 Problemas específicos**

**PE1:** ¿Cómo influye el trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?

**PE2:** ¿Cómo influye el trabajo remoto en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros en Lima Metropolitana?

**PE3:**¿Cómo el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?

**PE4:**¿Cómo el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en el equilibrio de la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

**OG:** Determinar si el tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

**OE1:** Determinar la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.

**OE2:** Determinar la influencia del trabajo remoto en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.

**OE3:** Determinar si el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.

**OE4:** Determinar si el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en el equilibrio de la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.

### **1.4 Justificación de la investigación**

La investigación presente tiene un valor relevante, ya que tiene como referentes a muchos autores que han aplicado, fundamentado y conceptualizado las variables de productividad laboral, WLB , y tecnoestrés. En la era digital en la que vivimos, donde muchas más empresas se están sumando a esta nueva ola digital que llegó para quedarse, es imprescindible conocer los retos que enfrentan los trabajadores dentro de las empresas en base a las variables estudiadas, y permitirá conocer qué factores impiden que las empresas alcancen una mayor productividad y equilibrio. Como objetivo del estudio se obtendrá como resultado

la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral y WLB de los trabajadores teniendo como variable mediadora el tecnoestrés lo que va permitir que la empresa desarrolle e implemente estrategias más competitivas y saludables en beneficio del empleado. A medida que la organización haya aplicado dichas mejoras se verán los resultados en pro de la empresa enfocados a un entorno más saludable y equilibrado para todos. La utilidad metodológica de este estudio contribuirá a otros profesionales y empresas en diferentes sectores y países para mejorar la productividad, ofreciendo una referencia sólida para investigaciones futuras en contextos similares.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bases teóricas**

#### **2.1.1 Trabajo remoto**

El trabajo remoto, se fundamenta en la prestación de servicios subordinados, a través de herramientas tecnológicas y telecomunicaciones, mediante las cuales se ejerce control y supervisión de las actividades. (Ley N° 30036, 2023).

Según Eurofound (2024) lo define como una modalidad que se realiza fuera de un lugar de trabajo predeterminado, por medio de las TIC's. Asimismo, según SERVIR (2023), en el artículo 3 de la Ley N° 31572 describe el trabajo remoto, como aquella forma particular en que se da una prestación de servicios, de las cuales pueden llevarse a cabo en dos modalidades:

- **Trabajo remoto total:** Las prestaciones laborales se efectúan de manera no presencial en su totalidad, excepto en eventuales actividades o coordinaciones presenciales que lo estime el empleador.
- **Trabajo remoto parcial:** Las prestaciones laborales del empleado se realizan de forma presencial y no presencial

**Dimensiones del trabajo remoto:** El trabajo remoto puede analizarse desde diversas dimensiones que permiten comprender su impacto y gestión. A continuación, se describen las principales dimensiones:

- **Flexibilidad espacial:** Esta dimensión hace referencia a la posibilidad de realizar el trabajo desde diferentes ubicaciones. A diferencia del trabajo en oficina, el trabajo remoto

no requiere la presencia física del trabajador en un espacio determinado, lo que otorga mayor autonomía y control sobre el lugar donde se llevan a cabo las tareas.

- **Flexibilidad temporal:** El teletrabajo permite a los empleados ajustar sus horarios de trabajo de acuerdo con sus preferencias o necesidades personales, lo que puede contribuir a una mejor conciliación entre la vida laboral y personal. Algunos estudios señalan que esta flexibilidad puede mejorar la productividad y el bienestar del trabajador (Golden y Veiga, 2005).
- **Tecnología y conectividad:** Una característica esencial del trabajo remoto es la dependencia de las TIC para la comunicación y la ejecución de tareas. La calidad de la tecnología utilizada, la estabilidad de la conexión a Internet y el acceso a herramientas colaborativas son factores críticos para el éxito del teletrabajo.
- **Interacción social:** A pesar de la independencia que brinda el trabajo remoto, la reducción de la interacción física con compañeros y superiores puede tener efectos sobre la colaboración y el sentido de pertenencia a la organización. Diversos estudios han indicado que la falta de contacto social puede generar sentimientos de aislamiento (Golden et al., 2008).
- **Autonomía y autorregulación:** El trabajo remoto suele estar asociado con niveles más altos de autonomía, ya que los empleados tienen más control sobre cómo y cuándo realizan sus tareas. Esta autonomía requiere que los trabajadores tengan habilidades de autorregulación para gestionar su tiempo y cumplir con los objetivos laborales sin una supervisión directa.

**Clasificación del trabajo remoto:** Existen diferentes formas de clasificar el trabajo remoto según su frecuencia, ubicación o el nivel de control que tienen los trabajadores sobre su labor. A continuación, se muestran algunas de las categorías más habituales:

Tabla 1 : Por frecuencia.

Total	El trabajador realiza el 100% de sus actividades laborales de manera remota, sin necesidad de acudir a una oficina física.
Parcial	El empleado combina el teletrabajo con días de asistencia a la oficina, lo que se conoce como modalidad híbrida.
Ocasional	El teletrabajo se lleva a cabo de manera esporádica, cuando surge la necesidad de trabajar desde un lugar diferente al habitual.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Por frecuencia por ubicación

Trabajo desde casa	Es la forma más común de teletrabajo, en la que el empleado realiza sus tareas desde su domicilio.
Trabajo desde espacios de coworking	Algunos empleados optan por trabajar desde espacios compartidos o centros de coworking que ofrecen infraestructura y servicios para realizar actividades laborales de manera remota.
Teletrabajo móvil	Los trabajadores pueden cambiar de lugar de trabajo de manera continua, utilizando tecnología móvil para conectarse y llevar a cabo sus tareas desde distintas ubicaciones.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Por control y supervisión.

Trabajo remoto con supervisión directa	En esta modalidad, el empleador mantiene un control cercano de las actividades del trabajador mediante herramientas de monitoreo digital, como software de seguimiento o reuniones frecuentes.
--	--

Trabajo remoto autónomo	El empleado tiene un alto grado de autonomía y libertad para organizar su jornada laboral sin una supervisión constante, confiando en la autogestión y la entrega de resultados
-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

### **2.1.2 Productividad del empleado**

La productividad es un término que hace referencia a un proceso que involucra diferentes elementos y actividades con la finalidad de alcanzar un resultado. Cuando se alcanza este resultado con mejoras, se reflejan en que, utilizando menos recursos o los mismo, se pueden obtener resultados iguales o superiores. (Fontalvo-Herrera et al., 2017)

La productividad dentro de una organización hace referencia a la efectividad y eficiencia en general con la que una organización emplea sus recursos para alcanzar sus metas y objetivos. Así mismo, es considerada cómo un indicador para evaluar cuán eficiente es una organización al utilizar los recursos disponibles para generar bienes o servicios. (Robbins et al., 2020).

Lara Cedeño et al. (2021) citan a Romero y Gijón (2016), quienes señalan que la productividad en una empresa está directamente ligada al talento humano, debido a que las destrezas, y competencia de los trabajadores son el principal valor que determina qué tan eficientemente se llevan a cabo sus funciones. Así mismo, comenta que aquellas actividades que permiten lograr la eficiencia y la eficacia en cada tarea que realizan los trabajadores, permite identificar a un empleado competente, el cual será el que puede utilizar menos recursos o realizar la tarea en menos tiempo al optimizar el usos de los recursos disponibles.

### **2.1.3 Equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados (WLB)**

Greenhaus et al. (2003) describieron el WLB como una distribución equitativa de tiempo y energía mental entre el trabajo y las actividades fuera del ámbito laboral, lo que permite alcanzar una alta satisfacción en ambos aspectos de la vida. Este balance favorece una participación y satisfacción armoniosa en todas las áreas de la vida, y contribuye a minimizar el conflicto entre las responsabilidades laborales y no laborales. Según Baral et al. (2016) el WLB es la habilidad para mantener una sensación de control, siendo productivo y competitivo en el trabajo, mientras se disfruta de una vida familiar feliz y saludable, con tiempo libre adecuado (Rañeces et al., 2022)

Según Wong et al. (2017): muchas organizaciones de diferentes países han comenzado a reconocer la importancia de contar con un WLB, esto debido a que, los empleados tienden a valorar más este equilibrio que los salarios más altos. (Waworuntu et al., 2022).

#### **2.1.4 Tecnoestrés**

El tecnoestrés, conocido como el estrés tecnológico, es un término desarrollado por Craig Brod (1984) en la década de los años 80, la cual considera como una enfermedad que se desarrolla debido a la incapacidad de ciertas personas para adaptarse al uso de nuevas tecnologías por falta de habilidades.

Cuevas (2018) coincide con la noción, de los importantes beneficios que ha aportado la tecnología, pero también dificultades en las personas, que en algunos casos ha traído falta de concentración, irritabilidad, falta de tolerancia y estrés dentro del ámbito laboral.

Tarafdar et al. (2014) indica que con frecuencia, los usuarios deben gestionar información de manera simultánea y continua a través de varias aplicaciones y dispositivos. Esto lleva a que los colaboradores enfrenten una sobrecarga de información, sufran interrupciones constantes de diversos dispositivos y herramientas informáticas, y realicen múltiples tareas al mismo tiempo. Además, se sienten cada vez más frustrados y desbordados por los esfuerzos constantes para adaptarse a la introducción de nuevas tecnologías. Como resultado, los colaboradores han desarrollado percepciones negativas hacia las TIC en tiempos recientes.

Por su parte, Salanova (2003) y Tarafdar et al. (2014), mencionan que el tecnoestrés hace alusión a un estado mental negativo vinculado al empleo de tecnología o a la inquietud de su uso próximo. Además este estado se encuentra limitado por la falta de balance entre las exigencias y los recursos individuales con los que se cuenta en el uso de tecnologías, lo que provoca una insatisfacción física y psicológica y actitudes no favorables hacia el uso de herramientas tecnológicas, logrando así como resultado una reducción en la satisfacción en el trabajo, motivación, y rendimiento del empleado hacia la organización.

**Dimensiones del Tecnoestrés:** Tarafdar et al. (2014) indica que aquellos “Creadores del Tecnoestrés” como él los denomina a los estresores que activan el Tecnoestrés, se suelen medir a través de 5 dimensiones: Sobrecarga Tecnológica, Invasión Tecnológica, Tecno Complejidad, Inseguridad Tecnológica e Incertidumbre Tecnológica.

La siguiente tabla muestra las diferentes dimensiones del tecnoestrés identificadas por diversos autores, quienes abordan factores cognitivos, conductuales, fisiológicos/emocionales y corporativos.

Tabla 4: Dimensiones del Tecnoestrés

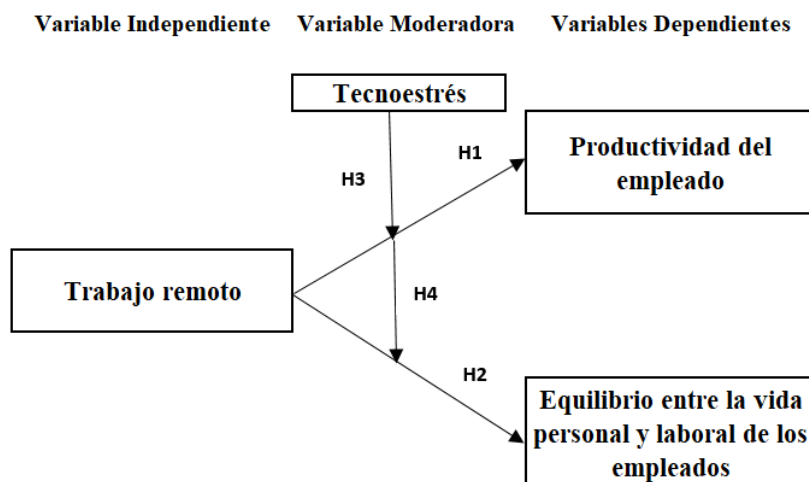
Dimensiones	Definiciones
Innovaciones tecnológicas - Tecnoinvasión	Es la exigencia interna de una persona de mantenerse conectada con la tecnología para llevar a cabo sus labores, incluso si esto puede afectar de manera negativa sus relaciones sociales, familiares o profesionales debido a la falta de límites entre el uso de la tecnología para el trabajo y otras áreas de la vida, esto puede generar sentimientos y pensamientos que obstaculizan el aprovechamiento de ciertas actividades.
Fatiga tecnológica - Tecnofatiga	Son expresiones físicas, conductuales de actitud o de relaciones que surgen como resultados del cansancio experimentado por las personas antes, durante o después de utilizar la tecnología durante sus tareas laborales.
Ansiedad tecnológica - Tecnoansiedad	Incomodidades físicas y emocionales que experimenta una persona antes, durante o después de emplear la tecnología en el desarrollo de sus tareas laborales.
Sobrecarga tecnológica	Interpretaciones, ideas, conductas y emociones que una persona experimenta respecto a la carga laboral asociadas al uso de tecnología para realizar sus funciones, considerando los recursos disponibles para llevar a cabo dichas tareas.
Adicción tecnológica - Tecnoadicción	Ansias desmedidas de emplear la tecnología para el entorno laboral, manifestadas a través de conductas impulsivas, alteraciones en las relaciones familiares, sociales o profesionales, sensaciones o dependencia tecnológica y, en ciertos casos signos de ansiedad cuando no se encuentra disponible.

Fuente: Giraldo et.al., (2022); Salanova et al. (2007) y Tarafdar et al. (2007)

## 2.2. Modelo Propuesto

Aunque los empleados que trabajan de forma remota gozan de una gran autonomía en una organización virtual, también deben depender de sus habilidades y competencias para llevar a cabo y cumplir con las diversas tareas asignadas. Esta teoría se ajusta a la investigación que busca evaluar la capacidad de los trabajadores remotos para realizar sus labores. En consecuencia, aquellos con experiencia en trabajo remoto disfrutan de una considerable autonomía y tienden a tener una mayor confianza en sí mismos, por ejemplo, "motivaciones y creencias en sus propias habilidades" en comparación con los empleados que están bajo una supervisión más estricta., En ese sentido, se propone el siguiente modelo teórico para poder evaluar nuestras hipótesis propuestas.

Ilustración 1: Modelo Propuesto



Modelo propuesto

Fuente: Elaboración propia.

## 2.3 Antecedentes

### Primer Antecedente Empírico

Rañeses et al. (2022) realizaron una investigación, y condujeron un análisis en Dubai, EAU que el propósito principal del estudio fue investigar cómo el trabajo virtual influye en la productividad de los colaboradores, así como su impacto en el WLB. La muestra de estudio estuvo conformada por 96 empleados de consultoría que trabajan en la administración y los hallazgos demostraron que el teletrabajo tiene un papel vital en la productividad laboral y WLB. Sin embargo, no se encontró que el teletrabajo tenga influencia en el balance entre la vida

personal y laboral, se debe a que, aunque muchos trabajadores experimentan una mayor autonomía y control sobre sus horarios y ubicación de trabajo, otros encuentran dificultades para separar el tiempo de trabajo del personal. Según el estudio realizado, los empleados reportaron posponer sus necesidades personales por motivos laborales, lo que perjudicó su vida personal. Por lo tanto, el teletrabajo no ha demostrado tener una influencia clara y consistente en mejorar este equilibrio.

### **Segundo Antecedente Empírico**

Saleem y Malik (2023). Se realizó una investigación en Pakistán que lleva como título “Tecnoestrés, calidad de vida laboral y desempeño laboral: un modelo de mediación moderada”. El presente estudio explora cómo el tecnoestrés influye en el bienestar en el entorno de trabajo y el rendimiento de los profesores universitarios. Se usó un modelo de mediación moderada, teniendo como base el modelo transaccional de estrés y afrontamiento, la muestra fue de 199 maestros que desempeñan sus labores desde casa o de manera híbrida. El tecnoestrés fue evaluado bajo tres dimensiones: complejidad tecnológica, invasión tecnológica y sobrecarga tecnológica. La investigación tuvo como hallazgo que estas dimensiones influyen significativamente de manera negativa en el bienestar en el entorno de trabajo, por lo que se puede inferir que el uso cotidiano de aparatos tecnológicos puede disminuir la satisfacción y la fatiga emocional de los profesores. Sin embargo, estas mismas dimensiones evidencian una influencia positiva en el desempeño laboral, lo cual nos lleva a inferir que el tecnoestrés puede potenciar a los docentes a ser más productivos.

También se pudo encontrar que la flexibilidad organizacional es determinante en la relación del tecnoestrés y bienestar en el entorno de trabajo. En compañías con menor flexibilidad, el tecnoestrés ejerce una repercusión negativa en la calidad de vida y para las empresas que sean más flexibles el impacto negativo es menor o insignificante. En resumen, la investigación destaca que es importante la implementación de políticas que incrementen la flexibilidad y la capacidad de los profesores para sobrellevar el tecnoestrés, para poder mejorar el bienestar personal sin afectar su rendimiento en el trabajo.

### **Tercer Antecedente Empírico**

Viernes, J., y Pasco, M. (2022) llevaron a cabo un estudio en Filipinas, cuyo objetivo principal fue identificar el impacto del trabajo remoto en el bienestar, y el desempeño laboral individual de los empleados. La muestra estuvo compuesta por 97 empleadores. La investigación tuvo como hallazgo que el trabajo remoto influye moderadamente en el

desempeño y bienestar de los empleados, debido a que los empleados informaron contar con menores tiempo en desplazamientos, mayor tiempo para su vida personal, como salir como amigos y practicar actividades físicas, mayor WLB, gestión de tiempos y las recomendaciones para lograr un desempeño laboral exitosos es esencial que los colaboradores mantengan una conducta o actitud positiva en el lugar del trabajo, cuenten con comodidad en su espacio laboral y tengan autonomía en su trabajo, logrando así una mayor adaptabilidad, confianza, estabilidad y desempeño laboral.

#### **Cuarto Antecedente empírico**

Tarafdar et al. (2014). En su estudio investiga cómo el estrés tecnológico genera un efecto adverso, en la satisfacción y en el rendimiento que dependen del uso de las TIC. Basado en el concepto de tecnoestrés, que implica la incapacidad de los usuarios para adaptarse a las demandas tecnológicas, el estudio evalúa cinco factores estresantes: sobrecarga, invasión, complejidad, inseguridad e incertidumbre tecnológica.

A través de encuestas a 233 usuarios de TIC en dos organizaciones, se halló que estos factores disminuyen significativamente la satisfacción con las TIC y, por tanto, reducen la productividad e innovación en el trabajo. Sin embargo, la participación activa del usuario en el desarrollo de las TIC y mecanismos que fomentan la innovación ayudan a mitigar estos efectos, mejorando tanto la satisfacción como el rendimiento.

El estudio concluye que para mitigar los efectos negativos del tecnoestrés, es crucial involucrar a los usuarios en el proceso de implementación tecnológica y fomentar un entorno que apoye la innovación y la experimentación

#### **Quinto Antecedente Empírico**

Salanova et al. (2010). El estudio explora cómo el tecnoestrés afecta tanto a los individuos como a las organizaciones en el entorno laboral. Apoyándose en el marco del modelo de demandas, los investigadores identifican cómo el tecnoestrés se manifiesta a través de dos dimensiones principales: la tecnoansiedad y la tecnofatiga, causadas por la falta de competencias en el uso de TIC y la sobrecarga tecnológica.

A través de la evaluación de estos factores, se encontró que la tecnoansiedad está asociada con niveles elevados de activación fisiológica incómoda y con percepciones negativas hacia el uso de la tecnología. Por otro lado, la tecnofatiga se caracteriza por el agotamiento mental debido al uso prolongado de TIC. La investigación subraya la importancia de

implementar estrategias psicosociales a nivel organizacional, como la formación tecnológica y el diseño que esté centrado en el usuario, para mitigar el impacto del tecnoestrés y mejorar el bienestar y rendimiento laboral

## **2.4 Contexto del estudio**

El estudio se realizará, a través de un análisis de los empleados de la empresa aseguradora La Positiva en la ciudad de Lima Metropolitana

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis General**

De acuerdo a los papers abordados podemos indicar que el efecto mediador del Tecnoestrés tiene un impacto en la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el WLB.

La relación entre Trabajo remoto y el rendimiento y, el balance entre la vida personal y profesional trae consigo beneficios y desafíos que los colaboradores abordan al momento de llevar a cabo sus responsabilidades dentro de la organización, por ello investigaciones anteriores sugieren abordar este impacto con una variable moderadora que tenga un impacto directo al trabajo remoto como el Tecnoestrés (Rañeses et al., 2022)

**HG:** El tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana

### **2.5.1. Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis 1:**

El teletrabajo facilita que los empleados administren su propio tiempo de manera más eficiente, lo que puede conducir a un mejor WLB. Esta flexibilidad puede aumentar la satisfacción laboral y, en consecuencia, mejorar la productividad (OIT, 2020). Además, al eliminar la necesidad de desplazarse al lugar de trabajo, los empleados ahorran tiempo y reducen el estrés asociado con los viajes diarios. Esto puede traducirse en un mayor enfoque y energía para realizar tareas laborales, mejorando así la productividad (OIT, 2019). De este modo, se plantea que:

**H1:** El trabajo remoto influye positiva y significativamente en la productividad de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.

**Hipótesis 2:**

El trabajo remoto permite a los empleados organizar su tiempo de manera más flexible, lo que les facilita equilibrar sus responsabilidades laborales con las personales. Esta flexibilidad puede permitirles dedicar más tiempo a su familia, hobbies, y cuidado personal, promoviendo un mejor WLB (OIT, 2020). El trabajo remoto a menudo otorga a los empleados un mayor control sobre su trabajo, lo que puede llevar a una mayor satisfacción y un mejor manejo de las demandas laborales y personales. Esta autonomía puede ayudar a los empleados a integrar de manera más efectiva sus responsabilidades laborales y personales (Vivas-Manrique et al., 2022). Por lo tanto, se plantea que:

**H2:** El trabajo remoto influye positiva y significativamente en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana

**Hipótesis 3:**

Según Wirawan, et al. (2021) mencionan que el trabajo remoto se ha considerado un medio para tener un WLB, ya que el trabajo remoto brinda la posibilidad de contar con horarios más flexibles y mejorar la calidad de vida, sin embargo se necesita prestarle atención al tecnoestrés que puede surgir por la carga de trabajo que no se puede completar sin soporte de TI, la falta de recursos o trabajo que necesite del soporte o respuesta de otros ya que esto puede lograr un impacto en la productividad. Asimismo, el tecnoestrés puede interferir con la capacidad de los empleados para usar eficazmente las herramientas tecnológicas necesarias para el trabajo remoto. Esta interferencia puede atenuar la relación positiva entre el trabajo remoto y la productividad, demostrando que el tecnoestrés actúa como una variable moderadora significativa (Vivas-Manrique et al., 2022). Sumado a ello, la presencia de tecnoestrés puede causar variaciones en el desempeño laboral. En algunos casos, el tecnoestrés puede reducir la eficacia del trabajo remoto al aumentar el tiempo necesario para completar tareas o al disminuir la calidad del trabajo realizado, destacando su papel como moderador en la relación entre trabajo remoto y resultados laborales (OIT, 2020). Por lo tanto, se plantea que:

**H3:** El tecnoestrés modera significativamente la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana

**Hipótesis 4:**

El trabajo remoto generalmente implica un uso intensivo de la tecnología, lo que puede llevar al tecnoestrés. Este estrés tecnológico surge debido a la sobrecarga de información, la necesidad constante de actualización y la presión por estar siempre conectado. Estas condiciones pueden exacerbar las dificultades para mantener un WLB (Vivas-Manrique et al., 2022). Además, el tecnoestrés puede aumentar la interferencia entre los roles laborales y personales, ya que los empleados podrían sentirse obligados a estar disponibles fuera del horario laboral, dificultando la desconexión y afectando su tiempo personal. Esto, a su vez, puede deteriorar el WLB (OIT, 2020). Por lo tanto, se plantea que:

**H4:** El tecnoestrés modera significativamente la influencia del trabajo remoto en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana

**CAPÍTULO 3: ENTORNO EMPRESARIAL**

La Positiva Seguros es una de las principales compañías del sector asegurador en el Perú, con más de 80 años de respaldo. Iniciaron sus operaciones en el año 1937 y han logrado consolidarse en el rubro con distintos productos y servicios que abarcan seguros de vida, salud, automóviles, hogar, accidentes personales y riesgos generales. El enfoque de la compañía parte desde brindar soluciones que se adapten a las necesidades de las personas y grandes empresas.

La empresa ha sabido innovar y adaptarse a lo largo del tiempo, ya que sabe que el mercado es cambiante y esto los ha motivado a ser más competitivos en un sector donde la digitalización y la atención al cliente viene teniendo una mayor relevancia. En los últimos años, La Positiva ha sabido invertir sus recursos en tecnología, tal es así que ha lanzado aplicativos móviles y plataformas donde se facilita la obtención del seguro por parte del cliente o el bróker, así también para la atención de siniestros.

El grupo La Positiva se divide en tres empresas: La Positiva Seguros Generales S. A., La Positiva Vida S. A., y La Positiva EPS S. A., dicha estructura ha logrado que se posicione y diversifique sus productos en muchos segmentos del rubro.

Para el año 2023, el mercado de seguros alcanzó más de S/ 20 mil millones, teniendo un crecimiento anual del 8%, lo cual certifica que es un sector en constante crecimiento

y ha sabido potenciar sus recursos luego de la pandemia, adaptándose a las nuevas necesidades del cliente y muchas empresas de distintos rubros (Memoria anual, 2023).

El grupo La Positiva cuenta con más de 1000 asegurados entre las 3 empresas que lo conforman, cada año vienen reclutando un mayor personal, lo cual significa que viene en constante crecimiento y que muchas personas están optando por trabajar en esta empresa, además de remarcar que cuentan con el reconocimiento del “Great Place To work” lo que hace que sea atractivo para reclutar personal (Memoria anual, 2023).

Las modalidades de trabajo con las que cuenta la empresa son presencial, híbrido y remoto, estas dependen mucho del área en la que se encuentren. La gerencia de operaciones y de TI viene trabajando de manera remota, y áreas como comercial o mantenimiento de manera híbrida, todas dependen de cuánta interacción tengan con los clientes. La empresa optó por estas modalidades debido a la pandemia del COVID-19, la cual ha venido manteniendo por los buenos resultados de productividad que ha demostrado a lo largo de este tiempo.

El mercado asegurador en Perú ha sido de tendencia creciente en estos últimos años y se compone por varias empresas nacionales como internacionales, entre las más posicionadas se encuentran:

- **Rimac Seguros:** es la empresa líder del rubro, con gran participación de mercado en casi todos los productos que ofrece y también ha invertido significativamente en la transformación digital, proporcionando plataformas tecnológicas avanzadas que facilitan a los clientes la compra y gestión de seguros. Su fuerte respaldo financiero y capacidad operativa le otorgan una ventaja competitiva importante. Sus ingresos en el último periodo superan los S/ 5,000 millones de primas emitidas, lo que lo convierte en el sólido líder (Radiografía del mercado asegurador peruano, 2023).
- **Mapfre Perú:** con respecto al periodo anterior esta compañía tuvo un crecimiento del 1.07% en su participación de mercado, Asimismo, Mapfre entre sus principales estrategias fue priorizar su expansión de actividades en el extranjero y la digitalización de sus servicios, además de estratégicamente posicionar mas puntos de venta o sucursales a nivel nacional en lugares estratégicos (Mercado de Seguros en el Perú - Ranking, 2023).
- **Pacífico Seguros:** esta empresa pertenece al grupo Credicorp, lo cual hace que tenga un respaldo sólido al momento de buscar nuevos clientes o poder de negociación. Pacífico ha enfocado sus esfuerzos en las experiencias digitales, lo que le permite dar a ofrecer productos más flexibles y que se ajusten a las necesidades de los clientes. Asimismo, están

enfocando sus esfuerzos en servicios digitales de autoservicio y un servicio postventa eficaz.

## **CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El enfoque utilizado en esta investigación es de carácter no experimental debido a que se observan situaciones que ya existen y que no son provocadas intencionalmente. Asimismo, el diseño fue corte transversal debido a que la recolección de datos se dará en un solo momento en el tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Adicionalmente, el alcance de esta investigación fue explicativo debido a que busca comprender la manera en que influye el trabajo remoto en la productividad laboral y en el WLB. Además, de comprobar el efecto moderador del tecnoestrés en esta influencia.

### **4.2 Población, muestra y muestreo**

#### **Población objetivo**

La población representa la totalidad de los casos que cuentan con características necesarias para formar parte de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la población de este estudio comprendió por 1086 empleados de la empresa de seguros La Positiva.

#### **Método de muestreo**

En esta investigación se trabajará con un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que la elección de la muestra no fue aleatoria, sino que se seleccionó a los participantes en función de la accesibilidad con la que contarán los investigadores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **Tamaño de muestra**

La muestra hace referencia a un subgrupo representativo de la población objetivo que cuenta con todas sus características (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El tamaño de la muestra del presente estudio está relacionado al método de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a ello, se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo de una muestra representativa de la población antes detallada:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 1086}{(0.05)^2 (1086 - 1) + (1.96)^2 (0.5)^2}$$

$$n = 284$$

Finalmente, la muestra representativa del segmento a evaluar es de 284 empleados de la empresa de seguros La Positiva de Lima Metropolitana en estudio.

### Unidad de análisis

La unidad de análisis de un estudio representa una unidad que tiene todas las características de la muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la unidad de análisis de esta investigación estuvo representada por un empleado de la aseguradora La Positiva de Lima Metropolitana.

## 4.3 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

### Instrumentos de medición

La información obtenida en el presente estudio fueron recolectados haciendo uso de la herramienta de cuestionario y de la técnica encuesta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La encuesta estuvo conformada por tres secciones. En la primera sección se realizaron preguntas demográficas referentes al tiempo en el que laboran en la empresa, el puesto que ocupan, la modalidad en la que laboran y al género.

Tabla 5: Instrumentos de medición de las variables

Autores	Rañeces et
Año	2022
VARIABLES QUE EVALÚA	Trabajo remoto Productividad del empleado Equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados.
Escala de valoraciones	Escala likert de 7 puntos desde ( 1- Muy en desacuerdo hasta 7 Muy de acuerdo )

Confiabilidad	Coeficiente alfa de Cronbach por variable: Trabajo remoto (0.880) Productividad del empleado (0.920) Equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados (0,755)
---------------	--

Tabla 6: Instrumentos de medición de las dimensiones del Tecnoestrés

Autores	Tarafdar et al
Año	2014
VARIABLES QUE EVALÚA	Tecno Sobrecarga Tecno Invasión Tecno Complejidad Tecno Inseguridad Tecno Incertidumbre
Escala de valoraciones	Escala likert de 5 puntos desde ( 1- Totalmente en desacuerdo 5 Totalmente de acuerdo )
Confiabilidad	Tecno Sobrecarga (0,89) Tecno Invasión (0,81) Tecno Complejidad (0,84) Tecno Inseguridad (0,84) Tecno Incertidumbre (0,82)

#### 4.4 Método de análisis

Los análisis de datos serán realizados en el software estadístico SPSS v.21 en el cual se realizarán cuatro procedimientos. En primer lugar, se emplearon tablas de frecuencia y gráficos para describir los datos de la muestra. En segundo lugar, se realizará un análisis factorial confirmatorio mediante la prueba Kayser Meyer Olkin y la matriz de componentes rotados para analizar la precisión de las preguntas con respecto a las dimensiones a las que

pertenecen. En tercer lugar, se realizará el análisis de fiabilidad mediante la determinación del coeficiente alfa de cronbach que determinará la consistencia interna del cuestionario. En cuarto lugar, se realizarán los supuestos de regresión así como la regresión múltiple a fin de comprobar las hipótesis.

#### **4.5 Aspectos éticos**

La investigación actual se centrará en los siguientes principios éticos: (1) Consentimiento, que se refiere a la independencia de los participantes y su capacidad de tomar decisiones; (2) Beneficencia, que establece la responsabilidad de los investigadores de priorizar el bienestar de los encuestados; (3) No maleficencia, que subraya la importancia de hacer el bien y evitar causar daño a los participantes. Además, se informará a los encuestados que los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines académicos. Finalmente, el principio de (4) Confidencialidad garantizará la protección de la información personal de los participantes.

## **CAPÍTULO 5: DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN**

### **5.1 Aportes teóricos**

Basándose en los hallazgos, el estudio podría ofrecer un marco teórico o práctico para que las organizaciones gestionen eficazmente el trabajo remoto, minimizando el tecnoestrés y optimizando la productividad y el WLB. Sumado a ello, este trabajo puede enriquecer la literatura existente al explorar cómo el tecnoestrés, un fenómeno creciente debido al uso intensivo de la tecnología en el trabajo remoto, modera la relación entre el trabajo remoto y los resultados laborales (productividad y WLB). Esto es especialmente relevante en entornos laborales intensivos en tecnología, como las empresas de seguros.

### **5.2 Aportes prácticos**

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación busca proporcionar información valiosa para que las empresas de seguros en Lima Metropolitana diseñen políticas de trabajo remoto que maximicen la productividad de los empleados y mejoren su WLB. Esto podría incluir recomendaciones sobre horarios flexibles, la gestión del tiempo y el uso adecuado de herramientas tecnológicas.

Además, al identificar el tecnoestrés como un factor moderador en la relación entre el trabajo remoto y los resultados laborales, el estudio puede sugerir prácticas y recursos

para reducir el impacto del tecnoestrés. Esto podría incluir capacitaciones sobre el manejo de herramientas digitales, asesoramiento psicológico, capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, promoción de pausas activas y desconexión digital. Para esto proponemos medir el impacto de los indicadores en distintas fases Fase de diagnóstico (corto plazo): (1) Encuestas y cuestionarios: Antes de las intervenciones de los colaboradores se pueden aplicar encuestas para determinar su nivel de tecnoestrés, productividad, satisfacción laboral y bienestar. (2) Entrevistas y grupos focales: Se necesita entender las percepciones de cada empleado sobre el tecnoestrés y teletrabajo, es por eso que se propone realizar entrevistas cualitativas y dentro de estos grupos focales que se hayan podido identificar con cierto nivel de tecnoestrés se podrá realizar reuniones donde se les indicará las actividades como pausas activas o que hacer en los momentos de desconexión, con todo esto se podría aliviar el estrés en un periodo corto. Fase de implementación (mediano plazo): (1) Monitoreo del uso de herramientas digitales: se buscará la medición de frecuencia y calidad de uso de las plataformas digitales antes y después de las capacitaciones. (2) Evaluación de intervenciones psicológicas: Se debe hacer un seguimiento a cada colaborador que mantenga apoyo psicológico, midiendo su nivel de estrés y la productividad en sus labores. Fase de evaluación (largo plazo): (1) Comparación de resultados laborales: antes y después de todas las intervenciones que se realicen a los empleados se buscará comparar el nivel de productividad, satisfacción y rotación de estos mismos dentro de la empresa. (2) Evaluación de bienestar: en esta etapa lo que se busca es monitorear indicadores de bienestar físico y mental, para esto validamos con la tasa de ausentismo, la frecuencia de de problemas de salud que guarden algún tipo de relación con el estrés laboral y tecnoestrés.

Adicionalmente, la investigación podría ofrecer directrices para mejorar el WLB en un entorno remoto. Esto es crucial para el compromiso y buen estado actitudinal, físico y psicológico de los empleados, lo que a su vez podría reducir la rotación y aumentar la lealtad hacia la empresa, para ello se podría utilizar los siguientes indicadores de rotación y retención, con el objetivo de medir (1) Tasa de rotación voluntaria: empleados que deciden dejar la empresa. (2) Tasa de retención: empleados que deciden permanecer en la empresa. Con la finalidad de comparar los resultados obtenidos antes y después de la implementación de mejoras en el WLB. Así mismo, también se puede incluir una encuesta personal al personal que decide retirarse, consultando de esta manera su salida de la empresa si es debido al WLB.

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

El presente estudio fue realizado con el objetivo de aportar a las decisiones que los responsables de la empresa de seguros La Positiva puedan tomar, en la cual podamos comprender y analizar el impacto que tiene el tecnoestrés como variable moderadora en el la productividad de los empleados, y el WLB de empleados de la Positiva que laboran en trabajo remoto

Se espera que al conocer las 4 dimensiones con las que cuenta el Tecnoestrés y por las que pasa el colaborador puedan lograr mejoras significativas que les permitan realizar políticas e implementaciones para hacer más grata y beneficiaria el trabajo remoto.

Además de lo señalado, uno de los resultados esperados en este estudio, tras el análisis estadístico, es la validación de las hipótesis propuestas. Se busca confirmar el impacto del tecnoestrés como un factor mediador en la relación entre el trabajo remoto y su influencia tanto en la productividad de los empleados como en el WLB.

Finalmente, se espera cooperar en investigaciones futuras relacionadas a las variables y al moderador propuesto en el marco teórico, con la finalidad de contribuir a un mejor entendimiento. Así mismo, el modelo del antecedente propuesto servirá de aporte en futuros estudios tanto cuantitativos como cualitativos con la finalidad de medir el impacto de las dimensiones de la variable moderadora en la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados y en el WLB, de acuerdo a la coyuntura del momento.

### **6.2 Recomendaciones**

Lo que se puede recomendar para las empresas de seguros es que apliquen políticas de teletrabajo adaptadas a ciertas necesidades de los empleados y del negocio. Estas mismas deben ser específicas y de manera estructurada para el trabajo remoto, indicando cuando y como los colaboradores pueden realizar sus labores desde casa o de manera híbrida. Asimismo, es recomendable que dichas organizaciones definan un reglamento claro para el uso de herramientas digitales, los horarios de labores y periodos de desconexión para eludir sobrecargas laborales y el incremento del tecnoestrés. Al tener estos lineamientos flexibles establecidos, las empresas podrán lograr una mejor productividad y mantener un clima laboral adecuado, lo que podría transformarse en una menor rotación y mayor lealtad.

Se debe buscar capacitaciones constantes para sus colaboradores en uso de tecnologías para así disminuir el nivel del tecnoestrés, además de invertir en programas de formación que den apoyo a los empleados para mejorar su capacidad tecnológica y estos puedan aplicarlas en su día a día en el trabajo. Estas capacitaciones, además de centrarse en el uso de las plataformas de trabajo, deben implementar estrategias para administrar el estrés producido por el uso desmedido de la tecnología, como técnicas de manejo del tiempo, priorización de tareas, y pausas activas. De esta manera, se podrá equipar a los trabajadores y estarán mejor adaptados al trabajo remoto y al uso de herramientas digitales sin tener alguna carga emocional.

El WLB es vital para mantener un clima laboral y bienestar del empleado adecuado. Las compañías en la actualidad deben priorizar un entorno de trabajo donde se fomente la salud física/ mental de los colaboradores. Por lo que se propone realizar programas de bienestar, donde se puede ofrecer asesoramiento psicológico, sesiones de mindfulness y actividades recreativas. Asimismo, es importante que difunda una cultura organizacional donde se respeten los tiempos libres de todos los empleados y los descansos que puedan tener dentro del horario laboral. Es importante que las iniciativas que se tomen en pro del bienestar del empleador se evalúen de forma periódica y así poder determinar fácilmente las deficiencias que surjan y poder solventar cualquier situación de en la que se necesite acción inmediata.

De acuerdo a la investigación, se puede observar que el trabajo remoto mejora el WLB, se debe seguir promoviendo cierta flexibilidad en los horarios. Facilitar a los trabajadores autonomía en sus horarios, teniendo el condicional del cumplimiento de objetivos y plazos determinados por cada área, todo esto puede impulsar la satisfacción y la motivación. Por otro lado, teniendo en cuenta que hay trabajadores que trabajan de manera híbrida o remota y otros en oficina, es de vital importancia que los empleados que trabajan desde casa estén implementados con las herramientas ergonómicas necesarias para su trabajo y se tenga una respuesta inmediata ante cualquier duda o consulta del trabajador acerca del uso de estas herramientas y no se sientan aislados ni poco valorados por la empresa. Por esa razón, es importante que se organicen reuniones virtuales de manera periódica donde se puedan evaluar los objetivos, feedback del colaborador y se reconozca el esfuerzo de los trabajadores, como también hacer actividades periódicas para hacer interactuar a todo el equipo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaleh, A., Alkattan, A., Alageel, A., Salah, M., Almutairi, M., Sagor, K., & Alabdulkareem, K. (2021). Onsite versus remote working: the impact on satisfaction, productivity, and performance of medical call center workers. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 00469580211056041. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/00469580211056041>
- Arciniegas Garzón, L. F., & Salazar Acosta, H. O. (2021). Diagnóstico de la cultura organizacional de la Subgerencia Económica de Transmilenio SA a partir de la adopción del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 (Master's thesis, Maestría en Administración de Empresas-MBA–Virtual). <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11440>
- Aviña, M. F. R., Velázquez, S. C. A., & Amador, E. M. P. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. *Boletín Científico INVESTIGIUM*

*De La Escuela Superior De Tizayuca*, 7(13), 17-23.  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/investigium/article/view/7303>

Brakenhoff, Anika (2012). To what extent do the effects of telework affect teleworkers, in-office workers and managers?. [Master Thesis Human Resource Studies]. Cybertesis.  
<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=121685>

Bennett, R. J., & Härtel, C. E. J. (2022). *The Impact of Remote Work on Employee Well-Being: A Multidimensional Approach*. *International Journal of Human Resource Management*, 33(1), 102-122.  
[https://www.researchgate.net/publication/380213803\\_IMPACT\\_OF\\_REMOTE\\_WORK\\_ON\\_EMPLOYEE\\_WELL\\_BEING\\_-\\_A\\_CONCEPTUAL\\_PERSPECTIVE](https://www.researchgate.net/publication/380213803_IMPACT_OF_REMOTE_WORK_ON_EMPLOYEE_WELL_BEING_-_A_CONCEPTUAL_PERSPECTIVE)

Cámara de Comercio de Lima. (2021). Impacto del trabajo remoto en las empresas peruanas. Recuperado de CCL

Crespo, J., Martínez, C., & Núñez, C. (2020). *Teletrabajo en América Latina: Retos y oportunidades en tiempos de pandemia*. *Revista Latinoamericana de Administración*, 13(2), 45-59.

Caicedo, J. A. (2021). El teletrabajo y la productividad pos-pandemia.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38761>

Chirico, F., & Zaffina, S. (2021). *Technostress and Remote Work: A Review of the Literature*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2317.

Chmeis, S. T. J., & Zeine, H. M. (2024). The Effect of Remote Work on Employee Performance. *Asian Business Research*, 9(1), 1.  
<https://journal.julypress.com/index.php/abr/article/view/1424>

Company. (2022). The Future of Work: How Remote Work is Reshaping Business. Retrieved from McKinsey

- Deloitte. (2021). Telecommuting Trends in Peru: A Report on the Insurance Sector. Retrieved from Deloitte
- Dufour, L., & DeWitt, A. (2021). *The Effects of Telework on Employee Productivity and Well-being*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(2), 205-219.
- Elshaiekh, N. E. M., Hassan, Y. A. A., & Abdallah, A. A. A. (2018, November). The impacts of remote working on workers performance. In *2018 international Arab conference on information technology (ACIT)* (pp. 1-5). *IEEE*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8672704>
- Emperatriz, G. S. E., & Yudet, M. L. D. (2022, May). Digital skills and job performance in remote work. In *2022 7th International Conference on Business and Industrial Research (ICBIR)* (pp. 723-726). *IEEE*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9786486>
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: *The impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress*. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(7), e426-e432. [https://journals.lww.com/joem/fulltext/2021/07000/work\\_from\\_home\\_during\\_the\\_covid\\_19\\_outbreak\\_the.16.aspx](https://journals.lww.com/joem/fulltext/2021/07000/work_from_home_during_the_covid_19_outbreak_the.16.aspx)
- Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2017). NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. [https://ccoendesa.com/sites/default/files/2023-09/ntp\\_730.pdf](https://ccoendesa.com/sites/default/files/2023-09/ntp_730.pdf)
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96. <https://www.mdpi.com/2227-7099/9/3/96>
- Ismail, V. Y., & Sekarsari, M. (2022). Produktivitas Remote Working: Adaptasi Karyawan Terhadap Technostress dan Work Life Balance. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(7), 1015-1025. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i7.1328>

- Kiburz, K. M. (2016). A closer look into remote work: examining resources within remote work arrangements with outcomes of job performance and work-family conflict. *University of South Florida*.  
<https://www.proquest.com/openview/3b80794fc2670c17dfe1f6c95feed87/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>
- Mercado de Seguros en el Perú - Ranking 2023.09. (s/f). rankingslatam. Recuperado el 14 de octubre de 2024, de <https://rankingslatam.com/es-pe/blogs/industry-news/insurance-market-in-peru-2023-09-rankings>
- McKinsey & Company. (2021). How COVID-19 has changed the way we work. Recuperado de McKinsey
- McKinsey & Company. (2022). The Future of Work: How Remote Work is Reshaping Business. Retrieved from McKinsey
- Orlandi, L. B., Pocek, J., Kraus, S., Zardini, A., & Rossignoli, C. (2024). Digital workers' stress: The role of digital creativity in the future jobs. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(2), 100492.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X24000325>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Trabajo remoto en América Latina y el Caribe: Una perspectiva regional. Retrieved from OIT
- Paschina, S. (2023). Trust in management and work flexibility: A quantitative investigation of modern work dynamics and their impact on organizational performance.  
<https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/114032>
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Escuela de Psicología*, 2, 1-10. [https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)

- Prodanova, J., & Kocarev, L. (2021). Is job performance conditioned by work-from-home demands and resources?. *Technology in Society*, 66, 101672. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101672>
- Raj, R., Kumar, V., Sharma, N. K., Singh, S., Mahlawat, S., & Verma, P. (2023). The study of remote working outcome and its influence on firm performance. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100528. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300133X>
- Radiografía del mercado asegurador peruano: 2022. (2023, febrero 26). Más Finanz@s -; Más Finanz@s. <https://masfinanzas.com.pe/seguros/radiografia-del-mercado-asegurador-peruano-2022/>
- Rañeses, M. S., Bacason, E. S., & Martir, S. (2022). Investigating the Impact of Remote Working on Employee Productivity and Work-life Balance: A Study on the Business Consultancy Industry in Dubai, UAE. *International Journal of Business & Administrative Studies*, 8(2). <https://kkgpublications.com/wp-content/uploads/2022/07/ijbas.8.10002-2.pdf>
- Rebolledo, O. A., Vega, D. C., & Belmar, R. S. (2021). *Learning to Work While Homebound—The Effects of Remote Work on Job Performance during the Covid-19 Pandemic*. *JeFMS*, 4(6), 772-793. <https://ijefm.co.in/v4i6/Doc/13.pdf>
- Roberto, R., Penna, M., Felici, B., & Rao, M. (2023). Smart working and flexible work arrangements: opportunities and risks for sustainable communities. *In Intelligent Environments* (pp. 243-283). North-Holland. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128202470000011>
- Schall, M. A. (2019). The relationship between remote work and job satisfaction: The mediating roles of perceived autonomy, work-family conflict, and telecommuting intensity (*Master's thesis, San Jose State University*). <https://www.proquest.com/openview/2d31cf88ac3d494d612b66c7fa12e0e2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

- Soria, M. S. (2003). *Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(3), 225-246. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318057001.pdf>
- Tarafdar, M., Pullins, E., & Ragu-Nathan, T. S. (2014). *Technostress: Technological, managerial, and individual interventions*. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1252-1283. <http://dx.doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>
- Toscano, F., González-Romá, V., & Zappalà, S. (2024). The Influence of Working from Home vs. Working at the Office on Job Performance in a Hybrid Work Arrangement: A Diary Study. *Journal of Business and Psychology*, 1-16. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-024-09970-7>
- Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*, 31(1), 149-160. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100149&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100149&script=sci_arttext)
- Torres, C. C. (2021). *Adaptation and validation of technostress creators and technostress inhibitors inventories in a Spanish-speaking Latin American country*. *Technology in Society*, 66, 101660. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101660>
- Viernes, J., & Pasco, M. (2022). *Work from Home: The impacts on university employee's well-being and individual work performance*. *Bedan Research Journal*, 7(1), 63-88. <https://doi.org/10.58870/berj.v7i1.33>

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>PG:</b> ¿El tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar si el tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p>	<p><b>HG:</b> El tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Trabajo Remoto</p>	<p>-Flexibilidad espacial -Flexibilidad temporal -Tecnología y conectividad -Interacción social -Autonomía y autorregulación</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Muestra</b> 284 empleados de la empresa de seguros de Lima Metropolitana</p> <p><b>Técnica e Instrumento:</b> Encuesta / Cuestionario</p>
			<p><b>Variable Moderadora:</b> Tecnoestrés</p>	<p>-Innovaciones tecnológicas (Tecnoinvasión) -Fatiga tecnológica (Tecnofatiga) -Ansiedad tecnológica (Tecnoansiedad) -Sobrecarga tecnológica -Adicción tecnológica (Tecnoadicción)</p>	
<p><b>Problema específico</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> -Productividad del empleado. -Equilibrio entre la vida</p>		

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>PG:</b> ¿El tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar si el tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p>	<p><b>HG:</b> El tecnoestrés modera el impacto de la influencia del trabajo remoto en la productividad laboral y en el equilibrio entre la vida personal y laboral en empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Trabajo Remoto</p> <p><b>Variable Moderadora:</b> Tecnoestrés</p>	<p>-Flexibilidad espacial -Flexibilidad temporal -Tecnología y conectividad -Interacción social -Autonomía y autorregulación</p> <p>-Innovaciones tecnológicas (Tecnoinvasión) -Fatiga tecnológica (Tecnofatiga) -Ansiedad tecnológica (Tecnoansiedad) -Sobrecarga tecnológica -Adicción tecnológica (Tecnoadicción)</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Muestra</b> 284 empleados de la empresa de seguros de Lima Metropolitana</p> <p><b>Técnica e Instrumento:</b> Encuesta / Cuestionario</p>
<p><b>PE1:</b> ¿Cómo influye el trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo influye el trabajo remoto en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros en Lima Metropolitana?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cómo el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cómo el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en el equilibrio de la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana?</p>	<p><b>OE1:</b> Determinar la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la influencia del trabajo remoto en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar si el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar si el tecnoestrés puede moderar la influencia del trabajo remoto en el equilibrio de la vida personal y laboral de los empleados de una empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p>	<p><b>H1:</b> El trabajo remoto influye positiva y significativamente en la productividad de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana.</p> <p><b>H2:</b> El trabajo remoto influye positiva y significativamente en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana</p> <p><b>H3:</b> El tecnoestrés modera significativamente la influencia del trabajo remoto en la productividad de los empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana</p> <p><b>H4:</b> El tecnoestrés modera significativamente la influencia del trabajo remoto en el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados de la empresa de seguros La Positiva en Lima Metropolitana</p>	<p>personal y laboral de los empleados</p>		

**Anexo 2. Instrumento de medición****Encuesta:****1. Por favor indique su género**

- F
- M

**2. Por favor indique en cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra \***

- Menor a 25 años
- Entre 26 a 35 años
- Entre 36 a 45 años
- Entre 46 a 55 años
- De 56 años a más

**3. Por favor indique en cuál de los siguientes puestos labora actualmente**

- Analista
- Coordinador
- Supervisor
- Jefe
- Gerente







**TECNOESTRÉS**

7. A continuación, se realizan una serie de afirmaciones. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", por favor califique según su consideración:

	1	2	3	4	5
Esta tecnología me obliga a trabajar mucho más rápido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esta tecnología me obliga a hacer más trabajo del que puedo manejar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esta tecnología me obliga a trabajar con horarios muy ajustados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me obliga a cambiar mis hábitos de trabajo para adaptarme a las nuevas tecnologías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo una mayor carga de trabajo debido a la mayor complejidad de la tecnología.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. A continuación, se realizan una serie de afirmaciones. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", por favor califique según su consideración:

	1	2	3	4	5
Paso menos tiempo con mi familia gracias a esta tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo que estar en contacto con mi trabajo incluso durante mis vacaciones debido a esta tecnología.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo que sacrificar mis vacaciones y el tiempo del fin de semana para mantenerme actualizado con las nuevas tecnologías.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que mi vida personal está siendo invadida por esta tecnología.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. A continuación, se realizan una serie de afirmaciones. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", por favor califique según su consideración:

	1	2	3	4	5
No conozco lo suficiente sobre esta tecnología para desempeñar mi trabajo satisfactoriamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Necesito mucho tiempo para comprender y utilizar nuevas tecnologías.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No encuentro tiempo suficiente para estudiar y actualizar mis habilidades tecnológicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encuentro que los nuevos empleados de esta organización saben más sobre tecnología informática que yo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A menudo me resulta demasiado complejo comprender y utilizar nuevas tecnologías.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. A continuación, se realizan una serie de afirmaciones. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", por favor califique según su consideración:

	1	2	3	4	5
Siento una amenaza constante a mi seguridad laboral debido a las nuevas tecnologías.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo que actualizar constantemente mis habilidades para evitar que me reemplacen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento amenazado por compañeros de trabajo con habilidades tecnológicas más nuevas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No comparto mis conocimientos con mis compañeros de trabajo por miedo a ser reemplazado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que hay menos intercambio de conocimientos entre compañeros de trabajo por miedo a ser reemplazado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. A continuación, se realizan una serie de afirmaciones. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", por favor califique según su consideración:

1

2

3

4

5

Siempre hay nuevos desarrollos en las tecnologías que utilizamos en nuestra organización.

Hay cambios constantes en el software informático de nuestra organización.

Hay cambios constantes en el hardware informático de nuestra organización.

Hay actualizaciones frecuentes en las redes informáticas de nuestra organización.

