



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**RELACIÓN DEL CAPITAL DIGITAL CON EL TRABAJO  
REMOTO DE LOS SERVIDORES NO DOCENTES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO,**

**2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. MARY LUZ ÑACA COPA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**RELACIÓN DEL CAPITAL DIGITAL CON E  
L TRABAJO REMOTO DE LOS SERVIDOR  
ES NO DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, 202  
3**

AUTOR

**Mary Luz Ñaca Copa**

RECuento DE PALABRAS

**21942 Words**

RECuento DE CARACTERES

**122270 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**116 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 25, 2024 4:06 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 25, 2024 4:08 PM GMT-5**

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada b

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de C

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
Edwin Abdón Quispe Cansaya  
4/3/2025

  
Dr. Edgar Darío Callohuanca Avalos  
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA



## DEDICATORIA

*A Dios, por bendecirme y permitirme concretar el logro de mis propósitos personales y académicos.*

*A mi padre, Luis Ñaca Vilca (†), por darme la vida, enseñarme con el ejemplo y favorecerme desde el cielo.*

*A mi familia, por el apoyo constante para mi superación personal y profesional.*

**Mary Luz Ñaca Copa**



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Escuela Profesional de Administración por albergarme en sus claustros y darme la oportunidad de desarrollarme durante el proceso de mis estudios.*

*A los miembros del jurado, M.Sc. Amira Carpio Maraza, D.Sc. Gina Elizabeth Romani Alejo y M.Sc. Marisol Gonzaga Zirena Cano, por las acertadas observaciones y recomendaciones que orientaron la ruta de la presente investigación.*

*A mi asesor de tesis, Mg. Edwin Abdon Quispe Cansaya, por la contribución académica en el desarrollo de la presente investigación.*

*A mis amigos y compañeros de trabajo, por su apoyo moral durante el proceso de desarrollo de la investigación.*

*Al personal no docente de las diferentes facultades de la Universidad Nacional del Altiplano, quienes contribuyeron con la valiosa información para la realización del estudio.*

**Mary Luz Ñaca Copa**



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**ÍNDICE DE ANEXOS**

**RESUMEN** ..... 12

**ABSTRACT** ..... 13

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** ..... 14

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** ..... 19

1.2.1. Problema general ..... 19

1.2.2. Problemas específicos ..... 19

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 19

1.3.1. Hipótesis general ..... 19

1.3.2. Hipótesis específicas ..... 20

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO** ..... 20

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 21

1.5.1. Objetivo general ..... 21

1.5.2. Objetivos específicos ..... 21

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**



<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	22
	2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
	2.1.2. Antecedentes nacionales .....	29
	2.1.3. Antecedentes locales.....	32
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	33
	2.2.1. Sociedad informacional .....	33
	2.2.2. Capital digital.....	35
	2.2.3. Gestión del talento humano .....	37
	2.2.4. Trabajo remoto.....	38
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	49
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO</b> .....	55
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	56
<b>3.3.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	56
	3.3.1. Técnica.....	56
	3.3.2. Instrumento .....	57
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO</b> .....	60
	3.4.1. Población .....	60
	3.4.2. Muestra .....	61
<b>3.5.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> .....	62
<b>3.6.</b>	<b>VARIABLES</b> .....	63
<b>3.7.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	63

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN



<b>4.1. RESULTADOS</b> .....	64
4.1.1. Aspectos sociodemográficos de la población encuestada.....	64
4.1.2. Objetivo específico 1: Analizar la relación del capital institucionalizado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.....	70
4.1.3. Objetivo específico 2: Determinar la relación del capital objetivado de los servidores no docentes con el trabajo remoto. ....	74
4.1.4. Objetivo específico 3: Caracterizar la relación del capital incorporado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.....	78
<b>4.2. DISCUSIÓN</b> .....	84
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	88
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	90
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	92
<b>ANEXOS</b> .....	100

**Área:** Administración General

**Tema:** Capital digital y trabajo remoto

**Fecha de sustentación:** 26/enero/2024



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Ubicación geográfica del ámbito de estudio .....	55



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial) .....	46
<b>Tabla 2.</b> Medidas colectivas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo .....	48
<b>Tabla 3.</b> Población de estudio según puesto de trabajo.....	61
<b>Tabla 4.</b> Muestra de estudio .....	62
<b>Tabla 5.</b> Operacionalización de variables .....	63
<b>Tabla 6.</b> Condición laboral del encuestado, según principales aspectos sociolaborales, 2023.....	65
<b>Tabla 7.</b> Dependencia laboral del encuestado según principales categorías, 2023 ....	68
<b>Tabla 8.</b> Capital digital institucionalizado en el trabajo remoto por condición de laboral, 2023. ....	70
<b>Tabla 9.</b> Prueba de hipótesis de relación entre el capital institucionalizado con el trabajo remoto, 2023. ....	73
<b>Tabla 10.</b> Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1 .....	73
<b>Tabla 11.</b> Capital digital objetivado para el trabajo remoto, por condición laboral ....	75
<b>Tabla 12.</b> Prueba de hipótesis de relación entre el capital objetivo con el trabajo remoto, 2023.....	77
<b>Tabla 13.</b> Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2.....	78
<b>Tabla 14.</b> Capital incorporado en el trabajo remoto, 2023.....	79
<b>Tabla 15.</b> Prueba de hipótesis entre el capital incorporado con el trabajo remoto, 2023. .....	81
<b>Tabla 16.</b> Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3.....	82
<b>Tabla 17.</b> Prueba de hipótesis entre capital digital y el trabajo remoto, 2023. ....	83
<b>Tabla 18.</b> Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis general .....	83



## ACRÓNIMOS

<b>BS</b>	: Bienestar Social
<b>CDInc</b>	: Capital Digital Incorporado
<b>CDIns</b>	: Capital Digital Institucionalizado
<b>CDObj</b>	: Capital Digital Objetivado
<b>GTH</b>	: Gestión del Talento Humano
<b>JT</b>	: Jornada de Trabajo
<b>OIT</b>	: Organización Internacional del Trabajo
<b>SLT</b>	: Soporte Laboral Tecnológico
<b>TIC</b>	: Tecnologías de Información y Comunicación
<b>UNAP</b>	: Universidad Nacional del Altiplano de Puno



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de consistencia del estudio de investigación .....	101
Anexo 2:	Instrumento de recolección de datos aplicado a los servidores no docentes de la Universidad Nacional del Altiplano.....	102
Anexo 3:	Tablas y figuras que muestran estadísticas de los principales indicadores. .....	105
Anexo 4:	Declaración Jurada de autenticidad de tesis.....	115
Anexo 5:	Autorización para el depósito de tesis en Repositorio Institucional .....	116



## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación del capital digital con el trabajo remoto de los servidores no docentes de la Universidad Nacional del Altiplano. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y transversal. Posee como unidad de análisis la relación del capital digital institucionalizado, objetivado e incorporado con el trabajo remoto de las unidades académicas de la UNA Puno. Entre tanto, la unidad de observación estuvo conformada por 103 servidores no docentes entre nombrados, contratados, CAS y locadores de servicio, distribuidos en las oficinas de decanato, direcciones de escuela, unidades de investigación, unidades de posgrado y de segundas especialidades. El muestreo probabilístico estratificado determinó 82 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta a través de instrumentos precodificados. Para establecer el capital digital se utilizó un cuestionario dividido en cuatro secciones, mientras que para determinar el trabajo remoto se aplicó un cuestionario que considera tres factores. Los resultados obtenidos evidencian que el personal no docente posee un capital digital institucionalizado entre moderado y alto, un capital digital incorporado moderado y un capital objetivado bajo. Finalmente se concluye que, el capital digital del personal no docente de la UNA Puno se posiciona como un elemento fundamental en el contexto del trabajo remoto, ya que existe una relación directa y significativa entre su nivel de competencia en el manejo de tecnologías de información y comunicación con el trabajo remoto.

**Palabras clave:** Brecha digital, Capital digital, Tecnologías de información y comunicación, Trabajo remoto.



## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship of digital capital with the remote work of non-teaching servers at the National University of the Altiplano. The methodology had a quantitative approach, descriptive and transversal level. Its unit of analysis is the relationship between institutionalized, objectified and incorporated digital capital with the remote work of the academic units of UNA Puno. Meanwhile, the observation unit was made up of 103 non-teaching employees, including appointed, contracted, CAS and service locators, distributed in the dean's offices, school directorates, research units, postgraduate units and second specialties. Stratified probabilistic sampling determined 82 workers. The data collection technique was the survey through pre-coded instruments. To establish digital capital, a questionnaire divided into four sections was used, while to determine remote work, a questionnaire that considers three factors was applied. The results obtained show that non-teaching staff have moderate to high institutionalized digital capital, moderate incorporated digital capital, and low objectified capital. Finally, it is concluded that the digital capital of non-teaching staff at UNA Puno is positioned as a fundamental element in the context of remote work, since there is a direct and significant relationship between their level of competence in the management of information technologies and communication with remote work.

**Keywords:** Digital divide, Digital capital, Information and communication technologies, Remote work.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el proceso histórico de la evolución de las sociedades han sucedido una serie de transformaciones tecnológicas a las que en el mundo académico se denominó revoluciones tecnológicas; siendo ésta última denominada como revolución digital, sociedad informacional, sociedad de las TIC, sociedad virtual entre otras, cuyo principal auge se dió como consecuencia de la aparición de las computadoras y los servicios de internet, las que repercutieron en las estructuras y funciones de la sociedad (Castells, 2006). Esta nueva predominancia ha reconfigurado las dinámicas en la economía, el trabajo y las relaciones sociales. La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en diversos ámbitos ha transformado la cotidianidad de nuestras vidas como las formas de educación, de trabajo, de hacer política, de relaciones financieras, de socialización, y de hasta de recreación y ocio. En tal sentido, esta nueva sociedad está caracterizada por el uso e interconexión de equipos y servicios digitales que marcan la pauta de las nuevas relaciones sociales.

En cuanto a la disponibilidad y utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022) señala que, durante el primer trimestre del año 2022, el 57,4% de los hogares en el país cuenta con conexión a internet. Asimismo, el 89,3% de la población de 6 años en adelante accedió a internet a través de teléfonos celulares, mientras que el 92,8% de la población de 19 a 24 años lo utiliza. Aquellos con educación universitaria y no universitaria tuvieron un acceso más frecuente a dicho servicio.



El informe destaca que el 94,9% de los hogares hay al menos un miembro con teléfono celular, y el 96,1% de los hogares cuenta con al menos un dispositivo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). En cuanto a la ubicación geográfica, se observó un aumento en el acceso a internet en los hogares de Lima Metropolitana, pasando del 68,0% al 76,7%. En las áreas urbanas fuera de Lima, el acceso aumentó del 56,0% al 61,2%, mientras que en el área rural no hubo una variación significativa. El crecimiento en el acceso a internet mediante teléfonos celulares fue más pronunciado en el área rural, aumentando del 85,5% al 90,7%, seguido por el resto urbano (del 86,9% al 89,8%) y Lima Metropolitana (del 87,3% al 88,1%). Además, el informe revela que el 17,4% accedió a internet mediante una laptop, el 14,7% a través de una computadora, el 2,4% utilizaba una tablet y el 8,3% empleaba otro tipo de dispositivo, como un televisor inteligente. Finalmente, se destaca que los hombres utilizan con mayor frecuencia que las mujeres (INEI, 2022).

En síntesis, según el INEI (2022) se evidencia que aumenta la población con acceso a internet en todos los grupos de edad, el teléfono móvil es el principal instrumento de acceso, el 90,6% de la población de 6 y más años de edad la usa diariamente, el 76,2% de los hogares de Lima Metropolitana tiene dicho servicio, el 95,0% de los hogares del país tienen al menos un servicio de TICs y el 81,0% de los hogares del país tiene únicamente teléfono celular. El uso y acceso a las TIC resulta imprescindible para poder entender el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto durante el periodo de confinamiento.

En lo laboral, en la modalidad del trabajo remoto, no solo es necesario el uso y acceso a los equipos y servicios informáticos (PC, Laptop, Telefonía móvil, internet y otros), sino fundamentalmente, demanda que los servidores públicos tengan las suficientes o mínimas competencias digitales que les permita desempeñarse dentro de los



requerimientos de la sociedad informacional. Al respecto, el estudio considera las competencias digitales desde la perspectiva de Bourdieu quien acuña el término de *capital cultural* y dentro de ello, especifica el capital cultural objetivado, el incorporado y el institucionalizado (Bourdieu, 1987). El término de capital digital se acuña en base al capital cultural, la misma que se entiende como aquel que se centra en acceso a dispositivos y equipos, habilidades y conocimientos imprescindibles para acceder a los servicios de internet (Ragnedda, 2018). La interacción de los tres tipos de capital digital genera una simbiosis entre lo material y el cognitivo expresado en la apropiación tecnológica (Calderón, 2019). El proceso de apropiación se determina de acuerdo a los grados de convergencia de los recursos tangibles e intangibles de las TIC (Casillas et al., 2014). En tal sentido, la investigación trabaja el tema de las competencias digitales desde la perspectiva del capital digital.

Debido a la pandemia del COVID-19 y en respuesta a la crisis sanitaria mundial y a la disposición de aislamiento social obligatorio, se produjo cambios significativos en los entornos laborales, adoptando nuevas modalidades de trabajo, valiéndose de las oportunidades que ofrecen las tecnologías de información y comunicación con la finalidad de dar continuidad a las actividades de las organizaciones, siendo el teletrabajo y trabajo remoto los más implementados (Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, 2020). El trabajo remoto, entendido también como una nueva modalidad de trabajo a distancia, hasta antes de la crisis sanitaria mundial era solo una modalidad opcional, parcial o esporádica; sin embargo, durante la emergencia sanitaria se aceleró su adopción de manera masiva y sorprendente, tanto que no se tuvo tiempo para la evaluación de los factores como la naturaleza del trabajo a realizar, la infraestructura tecnológica necesaria y el perfil del capital humano, siendo este último el más preocupante (Guabloche y Gutiérrez, 2021). Este tipo de trabajo se convirtió en un desafío



para los empleadores y empleados, en vista que demandaban una modificación de escenarios, lineamientos, hábitos y regulaciones para el cumplimiento de funciones con nuevas competencias digitales.

Durante la emergencia sanitaria en América Latina y el Caribe, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que entre el 20% y 30% de los trabajadores asalariados realizaron trabajo desde sus hogares, en comparación con el 3% registrado en 2019. En Perú, según el III Informe Trimestral 2021 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se generaron en promedio 249 mil puestos de trabajo bajo la modalidad de trabajo remoto, principalmente en el sector de servicios, con énfasis en áreas como servicios estadísticos y financieros, profesores universitarios, y servicios administrativos. Sin embargo, para el segundo trimestre de 2022, la cantidad de puestos de trabajo remoto disminuyó a 233 mil, concentrándose mayormente en servicios, específicamente en profesores universitarios, empleados estadísticos y financieros, empleados administrativos, y operadores de telecomunicaciones. Estas cifras demuestran un aumento significativo en la adopción del trabajo remoto durante la emergencia sanitaria (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022). Las estadísticas evidencian que el trabajo remoto o teletrabajo se incrementó vertiginosamente durante el periodo de la emergencia sanitaria.

Respecto a la modalidad del trabajo remoto en la región, los trabajadores en el sector privado formal bajo modalidad de teletrabajo/trabajo remoto ascienden a 1 mil 204 trabajadores, de los cuales el 42,4% fueron mujeres y el 57,6% varones, de los cuales el 82.8% tiene estudios universitarios, el 13.2% estudios superiores no universitarios, 3.1% secundaria y 0.9% hasta primaria (Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Puno, 2022).



La implementación del trabajo remoto se dio mediante el D.U. N° 026-2020 con la finalidad de salvaguardar a las personas que participan de esta modalidad y evitar que queden desprotegidas. Este decreto fue modificado por el Decreto de Urgencia N° 055-2021. Posteriormente, el gobierno dispuso extender la vigencia del trabajo remoto para el sector público y privado, mediante el Decreto de Urgencia N° 115-2021. En dicho documento se establece las regulaciones del trabajo remoto, aplicada de manera obligatoria a los trabajadores considerados en el grupo de riesgo. El objetivo principal de esta normativa era la de incrementar la productividad laboral y reducir los riesgos para mantener las relaciones laborales que permitan la sostenibilidad empresarial garantizando el derecho a la salud y los derechos laborales de los trabajadores del sector público y privado; así como la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, a través de la modalidad de trabajo remoto. Finalmente, la Ley 31572, se aprobó la Ley de Teletrabajo (LTT), que el marco del trabajo decente, regula el trabajo no presencial en las entidades gubernamentales, instituciones y empresas privadas, buscando la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.

En el contexto de la emergencia sanitaria y del confinamiento obligatorio, la implementación del trabajo remoto o teletrabajo fue una necesidad imperiosa no sólo para salvaguardar la salud y vida de los servidores públicos, sino también para dar continuidad a la cadena productiva y el funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos. Esta nueva modalidad de trabajo, implementada por emergencia y sin tener experiencias previas, progresivamente iban mostrando nuevos requerimientos, procesos y experiencias; por otro lado, los habituales índices de eficiencia, eficacia y productividad, así como los índices satisfacción y relaciones laborales también sufrieron cambios vertiginosos. Sin embargo, un aspecto de mucha importancia fueron problemas que evidenció esta nueva modalidad laboral, las mismas que se encuentran relacionados



con la brecha digital, las formas de comunicación-socialización y los estados de salud mental que experimentaron los servidores. Frente a esta situación problemática, el estudio plantea las siguientes preocupaciones.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación del capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona el capital institucionalizado de los servidores no docentes con el trabajo remoto?
- b) ¿Qué relación tiene el capital objetivado de los servidores no docentes con el trabajo remoto?
- c) ¿Cómo se relaciona el capital incorporado de los servidores no docentes con el trabajo remoto?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre el capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.



### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- a) El capital digital institucionalizado de los servidores no docentes se relaciona directa y significativamente con el trabajo remoto.
- b) El capital digital objetivado de los servidores no docentes tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.
- c) El capital digital incorporado de los servidores no docentes tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En el contexto de la pandemia, las investigaciones centraron sus objetivos fundamentalmente en analizar la productividad, el desempeño laboral, la cultura organizacional, el liderazgo, la satisfacción laboral o las características del trabajo remoto en el periodo de la emergencia; sin embargo, no todos analizan los factores previos para el adecuado desarrollo del trabajo remoto. La investigación estudia la relación entre el capital digital con el trabajo remoto, dado que, al haber una reforma de las demandas laborales, se requiere que los trabajadores desarrollen nuevas competencias, habilidades y actitudes para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

La razón del estudio radica en la afloración de potencialidades y problemas de diversa índole y naturaleza que emergieron durante el periodo de la emergencia sanitaria y confinamiento. Dificultades como la brecha en el acceso a equipos y servicios informáticos, la necesidad de adecuación de espacios de trabajo en los hogares, las desregulaciones y sistemas de control imprecisos, los sistemas de comunicación laboral e interacción social impersonales, el uso ambiguo del espacio público- privado, las brechas en competencias digitales y en especial, el surgimiento de problemas de salud mental derivados de éste.



Por tal razón, la investigación determina la relación del capital digital en el desempeño de trabajo remoto, teniendo en consideración que existe una proporción significativa de servidores que son migrantes digitales que demandan el desarrollo de habilidades y competencias digitales. A partir de ello, se busca proponer lineamientos para que la Universidad promueva de manera focalizada, el fortalecimiento de competencias digitales en sus servidores. Estas propuestas se efectuarán dentro del marco de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente sobre el Trabajo decente y crecimiento económico. Es importante recordar que este objetivo pretende impulsar un crecimiento económico sostenible mediante el aumento de la productividad y la innovación tecnológica. Asimismo, pretende alcanzar niveles más altos de productividad económica a través de la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación (Objetivos del Desarrollo Sostenible, 2021).

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación del capital digital de los servidores administrativos con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2023

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar la relación del capital institucionalizado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.
- b) Determinar la relación del capital objetivado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.
- c) Caracterizar la relación del capital incorporado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

En cuanto a la revisión de la literatura referidas a las unidades de análisis se presentan a nivel internacional, nacional y local.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Benavides & Silva (2022) en “Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19” refieren que la pandemia ha conllevado a un cambio económico, social y laboral, que interactúan de manera compleja y requieren de nuevos procesos de adaptación en el marco de la modernización del Estado y el desarrollo de nuevas modalidades de laborales mediante el uso de los equipos electrónicos, como es el teletrabajo; el mismo que representa la digitalización y flexibilidad de las organizaciones, tomando en cuenta el proceso de reconfiguración de la oferta y demanda del mercado. La investigación enfatiza la necesidad imperiosa de adaptarse al entorno actual a través del acceso a las TIC.

Entre tanto, Bustamante et al. (2022) en “Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19” señalan que el teletrabajo es una nueva opción de desempeño que demanda mayor nivel de conocimiento tecnológico y acceso a equipos electrónicos, complementados por factores de aplicabilidad y aplicación del teletrabajo. Así mismo, refieren que quienes disponen de recursos, equipos y servicios informáticos son quienes muestran una actitud positiva frente al



teletrabajo, que, combinados con factores como la influencia de variables humanas, el conocimiento, facilitan la implementación exitosa del teletrabajo. Por otro lado, identifican que la principal desventaja es la seguridad de la información, y consideran necesario propiciar en los trabajadores una actitud de confianza, compromiso, responsabilidad y proactividad. La investigación recomienda que las organizaciones deben fortalecer el talento humano enfatizando el perfil del colaborador digital.

Por otra parte, Kwan et al. (2022) en “Preferencia de la modalidad laboral en trabajadores de Asunción-Paraguay post cuarentena por COVID-19 en el 2022” sostienen que, a pesar de haberse concluido el aislamiento social debido a la pandemia del COVID-19, las empresas deberían considerar el desarrollo la modalidad laboral del home office para ciertos cargos o puestos de trabajo, debido a que existe la predisposición y preferencia de los trabajadores para realizar el trabajo remoto, dado que el manejo de las TICS no representa problema alguno al considerarse ésta generación como nativos digitales y que por el contrario, el retorno a la modalidad presencial necesitaría de un proceso de readaptación. El estudio muestra la necesidad de evaluar la posibilidad de un trabajo híbrido en vista que existe predisposición y experiencia de los servidores para desempeñarse en esta modalidad de trabajo.

El estudio de López et al. (2022) en “Tendencias en estudios sobre el uso y adopción de tecnologías de información y comunicación en instituciones de educación superior: un análisis bibliométrico” concluyen que los países de mayores recursos económicos que invierten en el sector educativo e investigan el uso y adopción de las tecnologías de información y comunicación con la finalidad acortar las brechas digitales, desarrollar nuevas capacidades y competencias



digitales y determinar el impacto de las herramientas tecnológicas sobre los trabajadores ello con la finalidad de una mejora constante. En ese entender, existe la necesidad de políticas institucionales orientadas a fortalecer el capital digital de los servidores.

Asimismo, Urrea et al. (2022) en “Las competencias digitales en Iberoamérica en tiempos de COVID- 19: análisis bibliométrico” refiere que debido al COVID-19, se ha propiciado el desarrollo de la transformación digital a escala global, generando un aumento en el interés por investigar las competencias digitales de los usuarios que utilizan las tecnologías de la información y comunicación. Concluyen que sería fundamental instaurar un Programa de Capacitación para mejorar las habilidades digitales y fortalecer las destrezas digitales en el capital humano.

Entre tanto, Álvarez & Gonzáles (2022) en “Apropiación de TIC en docentes de la educación superior: una mirada desde los contenidos digitales” refieren que el mercado laboral demanda adaptabilidad y mejor uso de las tecnologías de información y comunicación, frente a una oferta laboral de conocimientos básicos sobre TICs, que requiere reflexionar y rápidamente tomar decisiones frente a las exigencias. El estudio enfatiza la necesidad de nuevas competencias en el uso de las TICs como requisito para incorporarse al mercado laboral.

Al respecto, García et al. (2022) en “Competencias digitales de los docentes en formación: dimensiones y componentes que promueven su desarrollo” sostiene que para que las TICs generen transformaciones dentro de una organización requieren de elementos decisivos como el capital humano y las



capacidades y competencias digitales que éstos posean. De ahí que al examinar las dimensiones y componentes que favorecen el desarrollo de las competencias digitales, destacan que se relacionan de sobre manera con los aspectos actitudinales como las motivaciones, creencias, intereses, flexibilidad y disposición al uso de las TIC. Al respecto, otro factor que incide en las competencias digitales se relaciona con el desarrollo de buenas prácticas a través de las TIC.

Asimismo, Grados (2022) en “Competencias digitales para el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa” afirma que los colaboradores deben poseer un conjunto integral de actitudes, habilidades y conocimientos para un uso adecuado y eficiente de las tecnologías, a los que denomina competencias digitales y que ello influye de manera decisiva en buen desempeño laboral. Dando así respuesta a las demandas laborales y evitando problemas de desempleo. El estudio evidencia la necesidad que los colaboradores o servidores de una institución posean conocimientos y habilidades informáticas para el desempeño en este tipo de trabajos.

Entre tanto, según García (2022) en “Caracterización de la cultura digital universitaria: aspectos de interiorización y exteriorización a través de las prácticas digitales del estudiante” llegó a analizar de forma crítica el impacto de la tecnología en las actividades académica, evidenciando la importancia de la participación de los estudiantes en investigaciones de este tipo, ya que brinda la oportunidad de examinar reflexivamente las prácticas digitales y cómo responden a ellas. La caracterización de estas prácticas incluyó una descripción teórica para cada elemento, abordando aspectos relacionados con el uso de la tecnología durante la pandemia y la situación personal de cada estudiante. Señalando que es



beneficioso el fortalecimiento de la cultura digital en el ámbito educativo, con el fin de fomentar entornos de aprendizaje y colaboración entre estudiantes.

Por otro lado, Cruz & Rosales (2022) en “Complicaciones Asociadas al Trabajo Remoto Durante la Pandemia Covid-19: Una Revisión Rápida” refieren que en el marco de la pandemia, se evidenció la reducción en la productividad laboral y académica, especialmente en mujeres; asimismo denotaron un aumento en los factores de riesgo psicosocial, trastornos del sueño y un incremento en el uso de pantallas visuales, atribuibles a diversos elementos como el entorno, la situación laboral, la dinámica familiar y la salud. Además, sugiere evaluar los cambios en los niveles de actividad física y el comportamiento sedentario, especialmente en personas diagnosticadas como diabéticos, ya que representan un riesgo para desarrollar comorbilidades. Dada la persistencia parcial del trabajo remoto y teletrabajo, resulta esencial ampliar la supervisión ocupacional a estas modalidades laborales, con el objetivo de proteger la salud y mejorar el estilo de vida de los trabajadores.

Asímismo, Vivas et al. (2022) en “Tecnoestrés y trabajo remoto: aportes multidisciplinares” sostiene que el 18% de los participantes en el estudio experimenta tecnoestrés, posiblemente a causa de la sobrecarga, invasión y adicción a la tecnología, mientras que el nivel de ansiedad es bajo. Los análisis estadísticos, como las pruebas chi cuadrado, ACM y clúster, señalan que el género femenino evidencia una mayor incidencia de tecnoestrés entre los docentes, a diferencia del género masculino. Además, se observa que, a niveles educativos más altos, como en el caso de doctorado, existe un mayor riesgo de tecnoestrés. Es esencial continuar explorando el fenómeno del tecnoestrés en los profesores universitarios con el fin de prevenir posibles impactos negativos en la salud y la



calidad de la educación, especialmente en contextos posteriores a la pandemia, donde la tecnología juega un papel fundamental en los procesos de enseñanza en todos los niveles.

Por otro lado, Paladines et al. (2021) en “El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid” concluyen que el teletrabajo representa una oportunidad para que los países ingresen al ámbito tecnológico, propiciando la formación de profesionales para el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Refieren también que esta modalidad no solo mejora las condiciones de vida de los trabajadores, al permitirles mayores oportunidades laborales, sino que también contribuye a que las empresas fortalezcan sus equipos de trabajo. Es así que la pandemia actual ha acelerado la adopción del trabajo remoto a nivel global, transformándola en una medida de mitigación para el COVID-19 y una estrategia de solución para contrarrestar los efectos adversos en la economía. Es importante destacar que la implementación exitosa del teletrabajo requiere inversiones por parte de países, empresas y personas en infraestructura tecnológica y marcos legales para garantizar su estabilidad y seguridad para los trabajadores.

Al respecto, Díaz et al. (2021) en “Impacto de las TIC: desafíos y oportunidades de la Educación Superior frente al COVID-19” señalan que las personas pese a tener conocimientos sobre las tecnologías de Información y Comunicación, no estaban preparadas para adaptarse a los cambios en la modalidad de trabajo. Sin embargo, mantienen una percepción positiva hacia el uso de las TICs, y consideran que para un mejor aprovechamiento requieren que la entidad implemente mecanismos de capacitación para el mejor aprovechamiento de las herramientas digitales y contribuir así a la mejora de la productividad laboral.



Entre tanto, George & Salado (2020) en “Aproximación a la incorporación del capital digital en la escuela” refieren que la evaluación de la cultura digital está influenciada por factores socioeconómicos como el nivel de ingresos, el nivel educativo y el entorno social. Argumentan que la introducción de tecnologías en los sistemas educativos no necesariamente conduce a una mayor igualdad, ya que está determinada por otros factores, como la posesión de capitales, que representan diferentes formas de desigualdad en la distribución de recursos tecnológicos y conocimientos digitales en las instituciones educativas. Las principales contribuciones del estudio son la identificación de diferentes tipos de capital social que pueden ser convertidos en capital digital para el uso de tecnologías en la escuela; y por otro lado, el desarrollo de un marco de referencia que vincula cada especificidad del capital digital con las dimensiones de la práctica docente.

Montaudon et al. (2020) en “Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones” en donde sostienen que el mercado laboral ha desarrollado nuevas formas de trabajo, liberando el trabajo rígido y tradicional, por ende se requiere que las personas respondan a estas demandas laborales, desarrollando nuevas habilidades como el manejo de información, comunicación, colaboración, creatividad y la resolución de problemas, así mismo nuevas competencias y capacidades digitales con la finalidad lograr una ventaja competitiva para cada uno de ellos y que al mismo tiempo permita realizar un trabajo de forma eficiente aprovechando al máximo las bondades que ofrecen las tecnologías de información y comunicación.

Así mismo, Peralta et al. (2019) en “El impacto del teletrabajo y la administración de empresas” refieren que el teletrabajo experimenta un continuo



aumento a nivel mundial, impulsado por los progresos tecnológicos, y se presenta como una solución en respuesta a la globalización. Es así como se permite a las empresas mejorar sus procesos y beneficios y su impacto depende de factores como la preparación de las personas y la tecnología, junto con la legislación laboral. En países desarrollados que cumplen con estos requisitos, el teletrabajo beneficia tanto a las empresas como a los empleados, generando una imagen moderna y visionaria para las empresas que lo implementan, lo que repercute en el aumento de confianza y el sentido de pertenencia de los trabajadores, lo que se refleja en el aumento de la productividad y la eficiencia en los procesos administrativos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Uribe et al. (2022) en “Propiedades psicométricas para medir factores del trabajo remoto: un análisis exploratorio en colaboradores estudiantes” identifican que las dimensiones relevantes para la implementación del teletrabajo a través de percepciones y actitudes de directivos y supervisores; concluyen que el trabajo remoto es considerado beneficioso para las organizaciones, y los colaboradores expresan una actitud favorable hacia esta forma de trabajo. Además, se señala que las condiciones tecnológicas posibilitan el funcionamiento continuo de las organizaciones. El estudio destaca la relevancia de la nueva modalidad de trabajo en la sociedad de la información, especialmente su utilidad en situaciones de emergencia y resalta la disposición positiva de los colaboradores hacia la práctica laboral emergente.

Asimismo, Huilca (2022) en “El trabajo remoto, la desconexión digital y el tecno estrés” expresa que, el uso de las tecnologías de comunicación



representan el medio por el cual las organizaciones dan continuidad inmediata con sus actividades en el afán de lograr sus objetivos; sin embargo, el uso excesivo y no regulado y la falta de desconexión digital muy por el contrario, no aportan con la productividad del personal debido a que contravienen a la salud del trabajador, además que se atenta contra los derechos laborales. Por ende, considera que el Estado debe regular esta problemática, buscando el equilibrio entre el trabajo y el descanso de los trabajadores. El estudio vislumbra la relación entre el uso adecuado de la tecnología y su incidencia en la productividad y la salud del personal.

Sin embargo, Dávila et al. (2022) en “Productividad Laboral y el Teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional” afirman que la productividad laboral y el teletrabajo se correlacionan positivamente, dado que muy a pesar de la pandemia, se ha logrado que los trabajadores se adapten a los cambios, mejoren su desempeño profesional, se fortalezca la cultura organizacional y por ende se tenga una productividad laboral que permitió a las organizaciones poder alcanzar sus metas, demostrando con ello que las tecnologías de información y comunicación, no han sido impedimento para el trabajador, si no que muy por el contrario, han sido beneficiosos para ellos debido a que les permitieron compartir el tiempo de trabajo con sus hogares. La investigación muestra una perspectiva positiva sobre el uso y acceso a las TIC, la misma que fortaleció las capacidades de uso.

Entre tanto, Ricalde et al. (2021) en “El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Post-pandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima”, refieren que el trabajo remoto contribuyó a atenuar los impactos de la emergencia sanitaria por la COVID-19 en las empresas de Lima, consolidando empleos y estabilizando la



economía del hogar. Sin embargo y a pesar de que varias empresas implementaron el teletrabajo como respuesta a problemas técnicos, la ausencia de regulación tuvo impactos desfavorables en los trabajadores, debido a que inicialmente afectó las condiciones económicas por los gastos generados para la adaptación a la nueva modalidad de trabajo, así como también se vio afectada la salud mental debido al estrés y ansiedad derivados de la carga laboral y la pandemia. Cabe destacar que quienes se adaptaron al teletrabajo experimentaron beneficios en términos de capacitación y motivación profesional y a pesar de los desafíos, este régimen resultó ventajoso en aspectos como la flexibilidad de horarios, el ahorro de tiempo y recursos económicos, y favoreció especialmente para la educación superior.

Por otro lado, Estrada & Mamani (2021) en “Competencia digital y variables sociodemográficas en docentes peruanos de educación básica regular Digital” concluyen que en seis instituciones educativas públicas de Puerto Maldonado los docentes poseen competencias digitales que se han desarrollado de forma parcial. Así mismo, respecto de los factores de comunicación, seguridad e información solo ha logrado un desarrollo parcial, mientras que los factores de creación de contenidos y resolución de problemas muestran un desarrollo notoriamente limitado. Por ello, los investigadores han establecido que las variables como la edad, el género, la situación laboral, la experiencia laboral y el nivel educativo, están significativamente asociadas con las competencias digitales de los docentes.

De otro lado, Orosco et al. (2021) en “Competencias digitales de docentes de educación secundaria en una provincia del centro del Perú”, llegan a la conclusión que más del 50% del cuerpo docente se encuentran en una fase de desarrollo. En relación con las 22 competencias digitales evaluadas, constataron



que el personal docente alcanza un buen nivel en algunas competencias digitales como son: búsqueda y selección de información, gestión de datos y contenidos digitales, creación de contenidos digitales, integración curricular y protección de la salud. En las demás competencias digitales, predomina el nivel de desarrollo en curso. En este sentido, se sugieren a los organismos de Estado, refuercen las competencias digitales de los docentes, ya que esto les permitirán desempeñarse de manera efectiva en el entorno digital, enfrentar los nuevos desafíos educativos planteados por la tecnología y, de este modo, mejorar su práctica pedagógica.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Lopez et.al. (2023) en “El trabajo remoto y su relación con la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de una universidad pública en Puno en el periodo 2021-2022” refiere que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, dado que los docentes se encuentran satisfechos con las condiciones laborales, capacitaciones y seguridad y salud en el trabajo que se han implementado durante el desarrollo del trabajo remoto. Así mismo, destaca la satisfacción de los docentes frente a la supervisión y retroalimentación tanto en la función académica como administrativa. Es así que la investigación recomienda la capacitación constante para fortalecer el desarrollo de capacidades y la adaptación a los cambios.

Asimismo, Ala & Cornejo (2022) en “Relación del Síndrome de Burnout y el trabajo remoto en los docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022” señala que el 68.3% de los profesores se encuentran en un nivel regular de trabajo remoto, lo que sugiere que esta nueva modalidad de enseñanza ha sido mayormente desafiante para los educadores. Los beneficios y repercusiones asociados con este enfoque varían según factores como



la edad, el género, las horas de enseñanza, el acceso a tecnología, la carga laboral, la productividad, el entorno laboral y la vida familiar. La investigación refiere que existe una relación directa entre la edad del docente y el trabajo remoto. En dicho centro de enseñanza, la mayoría de los docentes poseen dominio en aspectos informáticos.

Cruz (2021) en “Trabajo remoto y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de Puno 2022” señala que existe una conexión entre los servidores que llevaron a cabo un alto nivel de trabajo remoto y la baja satisfacción laboral en los empleados, lo que llevó a la conclusión de que el trabajo remoto ha tenido un impacto significativo con un valor superior a 0.05, creando una correlación entre las variables analizadas. Así mismo, el autor recomienda que es necesario la preparación y capacitación para proporcionar condiciones más favorables a los trabajadores en caso de que sea necesario regresar al trabajo remoto en el futuro. La investigación enfatiza que para desarrollar un adecuado trabajo remoto y encontrar un alto nivel de satisfacción laboral requiere de factores personales e institucionales.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Sociedad informacional**

La revolución digital acontecida en el siglo XX, dio lugar al auge de las Tecnologías de Información, así como también a las tecnologías de telecomunicaciones, informática y microelectrónica, que conjuntamente con el desarrollo del internet han reestructurado a la sociedad, haciendo que las sociedades del mundo actual sean integradas, muy a pesar de las limitaciones de acceso que se puedan haber evidenciado, dando lugar a nuevas formas de



producción, educación, entretenimiento y relaciones personales (Crovi, 2002, Castells et al., 1996).

La expresión “Sociedad de la información”, es un término acuñado por Manuel Castells, expresión con la que define que, la revolución tecnológica actual, requiere de un nuevo tipo de sociedad cuya principal característica es la de convertir la información en conocimiento, es decir, que información sea la materia prima para actuar sobre los equipos y que luego generen conocimiento en un proceso constante de retroalimentación.

La base del comportamiento humano es la información y comunicación, y son las TICs las herramientas que posibilitan la recepción, manipulación y procesamiento de la información (CEPAL, 2003) por lo que resulta importante su aprovechamiento para el desarrollo de las sociedades (Ewing, 2014). Una de las TICs más representativas es la internet, que ha permeado en las sociedades de forma vertiginosa, generando cambios en la vida social de las personas, permitiendo no solo el acceso a información si no también que sirve de canal de comunicación interactiva, por medio del cual se puede enviar mensajes, audios, archivos, fotos, etc, siendo la muestra clara de la fusión de las tecnologías de comunicación, tecnologías de información y tecnologías de informática (Casadevall, 2020).

Cabe destacar que las TICs como tales, no son positivas ni negativas, son las personas quienes determinen el beneficio a obtener, sin embargo, son herramientas que de no adoptarse responsablemente pueden generar desigualdades sociales y brechas digitales (Ewing, 2014). Por ello, el desarrollo



del capital digital es esencial para que las personas puedan participar de manera efectiva en la sociedad informacional.

### **2.2.2. Capital digital**

En una sociedad informacional, con tendencia a la sociedad del conocimiento, que ha adoptado el uso del internet en sus actividades cotidianas y sobre todo en su entorno laboral y educacional, el capital digital resulta ser un componente imprescindible para el aprovechamiento eficiente y eficaz de las TICs.

El capital digital basa su conceptualización en la teoría propuesta por Bourdieu, cuya ventaja de uso de término de capital, radica en la acumulabilidad y transferibilidad (Ragnedda, 2018) y que podría entenderse como una subespecie del capital cultural que guarda relación con otras prácticas sociales como causa y efecto de las mismas (Calderón, 2019).

Es así que podemos definir al capital digital como el conjunto de habilidades, aptitudes y competencias digitales (información, comunicación, seguridad, creación de contenido y resolución de problemas) que se acumulan y se consideran un capital puente para dar frutos tanto en el ámbito digital como en el social, debido a que las diversas actividades de las personas se encuentran mediadas por la tecnología (Ragnedda, 2017). Para Bourdieu (1987) el capital cultural y/o capital digital presenta tres dimensiones fundamentales:

#### **a. Capital digital institucionalizado**

Identificamos como capital institucionalizado a los títulos, grados, certificaciones y demás credenciales que acrediten conocimientos vinculados a las



TICs, es decir, nos referimos al capital digital reconocido y respaldado por las instituciones educativas.

Su importancia radica en facilitar el acceso a oportunidades, como empleo o educación, al proporcionar pruebas verificables de habilidades, que permitan la comparación entre individuos. Este concepto es clave en la sociedad digital, ya que contribuye al reconocimiento institucional, brindando a las personas la posibilidad de destacar y competir en diversos ámbitos.

#### **b. Capital digital objetivado**

Cuando nos referimos al capital objetivado, estamos hablando de los equipos, herramientas y otros dispositivos físicos tecnológicos esenciales para acceder a internet. Este tipo de capital se ha vinculado directamente con las brechas digitales, ya que su disponibilidad o falta de acceso puede marcar diferencias significativas en la participación en la sociedad digital. Es un recurso que puede transmitirse a otras personas, lo que significa que su posesión o ausencia puede tener implicaciones directas en la capacidad de las personas para conectarse en línea.

Sin embargo, es crucial destacar que, aunque este capital objetivado puede ser compartido o transferido, su uso efectivo depende en gran medida del nivel de competencia digital que posea el individuo. En otras palabras, para aprovechar adecuadamente el capital objetivado, las personas necesitan haber incorporado un nivel de conocimientos y habilidades digitales, lo que constituye el llamado "capital digital incorporado".



### c. **Capital digital incorporado**

Este capital congrega habilidades y conocimientos para el uso de las TICs, las mismas que se van adquiriendo en el transcurso de la vida diaria y de los procesos de socialización, que permite orientar las percepciones y actitudes de las personas hacia las Tecnologías de Información y Comunicación.

El capital digital incorporado implica la capacidad de utilizar de manera eficiente y productiva las herramientas y tecnologías digitales disponibles. Esto va más allá de simplemente poseer el acceso físico a internet; implica comprender cómo utilizar estas herramientas para acceder a la información, comunicarse de manera efectiva o participar de manera significativa en la era digital.

Por lo tanto, la combinación de los capitales institucionalizado, objetivado e incorporado son esenciales para cerrar las brechas digitales y permitir a las personas aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece el entorno digital.

#### **2.2.3. Gestión del talento humano**

En el transcurso del siglo XX, podemos identificar tres etapas organizacionales claramente definidas. La primera corresponde a la era industrial clásica, seguida por la era industrial neoclásica como la segunda, y finalmente, la tercera se caracteriza como la era del conocimiento. Cada una de estas fases presenta filosofías distintas en relación con la forma en que se concibe la participación de las personas dentro de las organizaciones.

Según Chiavenato (2009) en la era de la industrialización clásica (1900-1950) la organización era burocrática, piramidal y la administración del personal recibía el nombre de relaciones industriales, a diferencia en la era de la



industrialización neoclásica (1950-1990) se tenía una estructura matricial con departamentalizaciones y se empezó a utilizar el término de administración de recursos humanos, más adelante en la era del conocimiento (después de 1990) la estructura organizacional fue mucha más flexible y descentralizada, otorgando importancia a las personas como seres proactivos e inteligentes, por lo que se empezó a utilizar el término de gestión del talento humano. Comprendiéndose actualmente que se puede obtener una ventaja competitiva mediante las personas que conforman una organización (Bohlander et al., 2020).

La gestión del talento humano como un nuevo enfoque concibe al personal como un socio, debido al capital intelectual que estos poseen y que permitirían a las organizaciones hacerlas más eficientes y eficaces (Werther & Davis, 2008). Según Chiavenato (2009) el talento humano se compone de las personas que poseen conocimiento (saber), habilidades (saber hacer), juicio (saber analizar) y actitud (saber hacer que ocurra).

Gary Becker, Premio Nobel de Economía en 1992, en medio del planteamiento de sus teorías microeconómicas define que capital humano está compuesto de habilidades y destrezas que las personas van adquiriendo en el transcurso de sus vidas, ya sean por conocimientos formales e informales, siendo estos el mayor de los tesoros con el que cuenta una sociedad y el patrimonio invaluable (Chiavenato, 2009) y el valor económico según (Bohlander et al., 2020).

#### **2.2.4. Trabajo remoto**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), el trabajo remoto implica la ejecución de labores por parte de un trabajador desde su



domicilio o cualquier otro lugar de aislamiento en el que se encuentre. Este tipo de modalidad laboral se respalda en el uso de tecnologías de información y comunicación, siempre y cuando la naturaleza de las tareas desempeñadas permita su realización a distancia. Es importante destacar que, en casos donde las funciones laborales no sean compatibles con el trabajo remoto, se concede una licencia con goce de haber a los trabajadores, garantizando así un tratamiento equitativo y considerado de las circunstancias individuales.

El gobierno peruano, a través del Perú, según Decreto de Urgencia 026-2020 implementa el trabajo remoto como una medida extraordinaria y temporal, cuyo objetivo principal es permitir a los trabajadores, tanto del sector público como privado, realicen sus tareas desde sus hogares, salvaguardando tanto la estabilidad laboral como la salud en vista de la propagación del COVID-19 considerándose como un nuevo sistema de trabajo que contempla con las siguientes consideraciones:

**a. Aplicabilidad**

La viabilidad del trabajo remoto, mientras duró la emergencia sanitaria por el COVID – 19, dependió de la naturaleza de las funciones y las circunstancias específicas de cada trabajador, así como también del tipo de organización a la que pertenecían. Es así como se aplicó de forma obligatoria en los siguientes casos:

- **Grupos de riesgo:** El trabajo remoto debía ser adoptado como una medida obligatoria para las personas vulnerables, consideradas dentro de los grupos de riesgo, siempre y cuando la naturaleza de sus funciones



pueda ser desarrolladas bajo esta modalidad, de lo contrario debería otorgárseles licencia con goce de haber, sujeta a compensación

- **Personas impedidas de ingresar al país:** Las personas que se encuentren en aislamiento social en el extranjero y cuyas labores puedan ser desarrolladas de forma virtual, desarrollaran trabajo remoto, a diferencia de quienes no puedan realizar sus labores de esta forma se les otorgará licencia con goce de haber y las partes determinaran la forma de compensación de las horas no trabajadas.

**b. Obligaciones**

- **Obligaciones del empleador:** El empleador está obligado a preservar las condiciones esenciales del vínculo laboral, como el salario, beneficios y derechos, garantizando que el trabajador no se vea perjudicado económicamente por la transición al trabajo remoto. Así mismo, debe considerar los aspectos psicosociales, como el manejo del estrés y la promoción de la salud y el bienestar mental.
- **Obligaciones del trabajador:** El trabajador debe seguir las normativas y protocolos establecidos para garantizar la seguridad de la información de la organización, así como también utilizar las herramientas y recursos proporcionados de manera apropiada y segura.

**c. Dimensiones.**

Para Uribe et al. (2022) el trabajo remoto contempla al bienestar social, la jornada de trabajo y el soporte laboral tecnológico como factores que toda institución debe garantizar para un adecuado desarrollo del trabajo remoto. Es decir, la implementación exitosa del trabajo remoto va más allá de la simple



adopción de plataformas virtuales; pues implica un compromiso integral con el bienestar social de los empleados, la gestión equitativa de la jornada laboral y el respaldo tecnológico necesario.

A continuación se abordará cada uno de estos aspectos mencionados con la finalidad de denotar la importancia de crear un entorno propicio para la eficacia laboral, la satisfacción del empleado y la adaptabilidad a las demandas cambiantes del entorno laboral moderno.

#### **d. Jornada de trabajo**

Según Uribe et al. (2022), una de las dimensiones del trabajo remoto es la jornada laboral la misma que considera los siguientes criterios de configuración:

##### **- Horario laboral:**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce desde el siglo XIX la importancia de regular las horas laborales para preservar la salud de los trabajadores y su vida familiar. Sin embargo, el trabajo remoto, según Uribe et al. (2022), difumina la línea entre horas laborales y actividades familiares, generando conflictos al afectar la sensación de libertad del trabajador y reducir sus espacios personales y familiares.

A pesar que el trabajo remoto permite una mayor presencia de los padres en el hogar, también puede generar impactos negativos en la salud, por ello la distribución del tiempo de trabajo es crucial para el éxito de las organizaciones, haciéndolas más productivas y competitivas; además de contribuir a los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que busca promover un crecimiento económico sostenible, inclusivo y trabajo decente (OIT, 2018).



Por ello, se destaca las medidas adoptadas en el Perú durante la emergencia sanitaria, donde según Decreto Supremo N° 010-2020-TR se estableció una jornada laboral máxima de 8 horas diarias y 40 horas semanales, y un período de desconexión digital de por lo menos 12 horas diarias.

- **Capacitación y actualización permanente.**

Los elementos importantes para el desarrollo del trabajo remoto son las competencias y las habilidades técnicas sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación (Sánchez, 2012), es por ello que al iniciarse esta modalidad de trabajo, el empleador debería implementar el programa de capacitaciones para que el trabajador pueda adaptarse a las TICs que usará en el desenvolvimiento de sus labores, promoviendo así el crecimiento profesional del trabajador, cuyas capacidades y competencias adquiridas será utilizadas en favor de la propia organización.

En ese entender se determina que, en un entorno de trabajo remoto, donde la tecnología desempeña un papel central, la inversión en la capacitación tecnológica no solo es prudente, sino también esencial para asegurar el éxito y la adaptabilidad a largo plazo.

- **Comunicación**

La comunicación desempeña un papel clave en el trabajo remoto, siendo esencial para evitar la sensación de incertidumbre entre el empleador y el empleado. La falta de interacción física destaca la importancia de una comunicación precisa sobre riesgos y cuidados, especialmente en el contexto de la COVID-19. Se enfatiza que la comunicación debe generar confianza, abordar



políticas organizativas y fomentar la participación del trabajador para enfrentar los desafíos que la pandemia plantea a las empresas (Uribe et al. 2022).

Un flujo de comunicación interno apropiado, que abarque tanto la comunicación vertical como la horizontal, es esencial para asignar tareas de manera efectiva, supervisar su progreso y garantizar la entrega exitosa de resultados. Por lo tanto, se destaca la importancia de mantener una comunicación constante, clara y concisa (White, 2010).

Por consiguiente, el cumplimiento del horario laboral, mantener una comunicación efectiva y proporcionar capacitaciones oportunas son componentes esenciales para cultivar un entorno de trabajo remoto eficaz, colaborativo y estimulante. Estas prácticas son fundamentales para abordar los desafíos particulares derivados de la separación geográfica y asegurar el éxito sostenible en el trabajo remoto.

#### **e. Soporte laboral tecnológico**

Uribe et al. (2022) enfatizan que para la implementación adecuada del trabajo remoto se requiere del respaldo de personas y tecnologías, razón por la cual es importante proporcionar soporte adaptado a las funciones de los trabajadores. Esto implica que los equipos tecnológicos requeridos podrán ser proporcionados por las entidades empleadoras o por los mismos trabajadores, no existiendo la responsabilidad de compensación de los costos y gastos que esto represente (Presidencia de la República, 2020).



Esta dimensión contempla los siguientes criterios de configuración:

- **Herramientas tecnológicas**

Las herramientas tecnológicas engloban aplicaciones, dispositivos, programas informáticos o soluciones electrónicas creadas con el propósito de simplificar tareas específicas, incrementar la eficiencia o potenciar habilidades en diversas situaciones. Estas herramientas abarcan una amplia gama de sectores y funciones, y su finalidad es ofrecer respuestas prácticas y eficaces a desafíos particulares.

- **Equipos tecnológicos**

Los equipos tecnológicos son conjuntos de dispositivos electrónicos diseñados para funciones específicas, desde entornos domésticos hasta industriales. También incluyen hardware como computadoras, servidores, dispositivos móviles, sensores y máquinas automatizadas. En entornos profesionales, son cruciales para la eficiencia y la innovación, abarcando desde estaciones de trabajo individuales hasta sistemas de red complejos.

- **Asistencia técnica**

La asistencia técnica es un servicio especializado que brinda ayuda para resolver problemas, mantener y mejorar el rendimiento de equipos y tecnologías. Puede ser proporcionada por expertos tanto presencial como remotamente, con el objetivo de asegurar un funcionamiento correcto y la resolución eficaz de cualquier inconveniente técnico. Incluye áreas como reparación de hardware, solución de problemas de software, configuración de sistemas, actualización de software, instalación de dispositivos y capacitación en el uso adecuado de la



tecnología. Este servicio es esencial para maximizar el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y superar desafíos técnicos, tanto para individuos como para empresas.

De lo expuesto, podemos evidenciar que el soporte laboral y tecnológico tiene como objetivo fundamental mejorar la eficiencia y el bienestar de los empleados al asegurar que dispongan de los recursos y la asistencia adecuados para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva. La eficaz combinación de soporte laboral y tecnológico no solo contribuye a la productividad individual y colectiva, sino que también influye en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores.

#### **f. Bienestar Social**

Según Uribe et al. (2022), la pandemia ha presentado desafíos en la promoción del bienestar social y la salud laboral, requiriendo adaptaciones y actividades que fomenten la interacción y el bienestar general de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo recomienda incrementar las actividades de comunicación y cuidado hacia los trabajadores, brindándoles espacios para expresar inquietudes y acceder a servicios de bienestar social. Así mismo, se destaca la necesidad de capacitación en medidas de seguridad y salud para los trabajadores en labores a distancia. Según López (2015) se requiere de motivación para fomentar el desarrollo personal y mantener un estado de salud óptimo.

Estrada y Ramírez (2010) definen el bienestar laboral como un elevado nivel de satisfacción en el trabajador, siendo un estado de ánimo que se refleja en la conducta del trabajador, por lo que se considera importante la valoración

de esta dimensión ya que incide directamente en la salud y productividad de los trabajadores. Para ello, recomiendan tener en consideración el manejo del estrés laboral, las medidas de protección a la salud de trabajador y la compatibilidad de actividades laborales y del hogar.

#### - **Estrés laboral**

Según la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional del individuo por un desequilibrio entre las exigencias del entorno y las capacidades de la persona. Desde ese punto de vista, la efectividad en la protección de la salud mental en el ámbito laboral se maximiza al enfocarse en estrategias preventivas. Tanto las iniciativas de salud laboral como las medidas de promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden colaborar para mejorar la salud mental y el bienestar tanto de mujeres como de hombres en el entorno laboral, al mismo tiempo que disminuyen el riesgo de trastornos mentales.

Según Cox et al. (2000) consideran como factores de riesgo psicosocial a las siguientes características:

**Tabla 1**

*Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)*

<b>Categoría</b>	<b>Condiciones que definen el peligro</b>
Contexto de trabajo	
Medio ambiente de trabajo y equipo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades con el tiempo
Carga de trabajo/ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social



Contexto de trabajo	
Función y cultura organizativa	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos
Función en la Organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas
Desarrollo Profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los supervisores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: Cox et al. (2000)

#### - **Cuidado de la salud**

Desde la perspectiva de la OIT (2016), las organizaciones deben implementar estrategias de prevención para la protección de la salud mental de los trabajadores a fin de evitar el estrés y los trastornos mentales en el trabajo. A través de los años, los enfoques tradicionales han ido cambiando por nuevas tendencias, que buscan el bienestar y trabajo digno para las personas; es así que se dio importancia a la prevención de riesgos en el trabajo.

**Tabla 2**

*Medidas colectivas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo*

Control	Garantice la cantidad de personal adecuado; Permita que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo;
Carga de trabajo	Evalúe regularmente los plazos de tiempo y asigne fechas límite razonables; Asegúrese de que las horas de trabajo sean predecibles y razonables.
Apoyo social	Permita el contacto social entre los trabajadores; Mantenga un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica; Asegúrese de que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores; Ofrezca una infraestructura organizacional en la que el personal de supervisión asuma la responsabilidad de los demás trabajadores y exista un nivel apropiado de contacto; Invite a los trabajadores a discutir cualquier conflicto entre las exigencias del trabajo y la familia; refuerce la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
Adaptando el trabajo y el trabajador	Que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador; Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia; Garantizar la utilización adecuada de las aptitudes.
Formación y educación	Proporcionar la formación adecuada para garantizar la adecuación entre las capacidades del trabajador y el trabajo Suministrar información sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo con el trabajo y cómo prevenirlos
Transparencia y justicia	Asegurándose de que las tareas estén claramente definidas; Asignando roles claros, evitando ambigüedades entre estos; Ofreciendo seguridad en el empleo, en la medida de lo posible; Ofreciendo una retribución adecuada por el trabajo desempeñado; garantizando transparencia y justicia en los procedimientos para atender las quejas.
Ambiente físico de trabajo	Proporcionando iluminación y equipo adecuados, controlando la calidad del aire, y los niveles de ruido, Evitando la exposición a agentes peligrosos; Tomando en cuenta medidas ergonómicas para el diseño del trabajo.

Fuente: OIT (2016)



- **Compatibilidad de actividades laborales y del hogar.**

Para la OIT (2016), la relación equilibrada entre las labores del hogar y las tareas del trabajo, resulta difícil de hallarse, debido a los horarios de las jornadas laborales intensas e irregulares, convirtiéndose en una posible causa de estrés para los trabajadores. Sin embargo, la conciliación entre las responsabilidades laborales y las tareas del hogar implica gestionar de manera efectiva el tiempo y los recursos para garantizar que tanto las obligaciones laborales como las responsabilidades hogareñas puedan ser atendidas de manera adecuada. Con la finalidad de contribuir a la satisfacción personal, el bienestar familiar y la productividad laboral al reducir el estrés y permitir una distribución equitativa de responsabilidades entre ambos ámbitos de la vida.

Se resalta la importancia de la implementación de prácticas de salud laboral, que consisten en resguardar la salud de los trabajadores mediante la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales, con el propósito de prevenir el estrés y los trastornos mentales en el entorno de trabajo.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Trabajo a distancia**

Entiéndase como el trabajo cuyas labores se realizan de forma parcial o total en lugares de trabajo diferentes al predeterminado, por lo que se optan por otras alternativas como pueden ser oficinas de cotrabajo, cafeterías o incluso el propio domicilio del trabajador (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021)



### **2.3.2. Teletrabajo**

Es una modalidad especial que se caracteriza por la prestación de servicios mediante el uso de las plataformas y tecnologías digitales, que no requiere presencia física del trabajador o servidor civil en las oficinas o centro habituales de trabajo (Congreso de la República, 2022).

### **2.3.3. Trabajo a domicilio**

Trabajo realizado total o parcialmente desde el domicilio del trabajador, sin embargo, quedando excluidos como lugares de trabajo las tiendas, talleres o terrenos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

### **2.3.4. Gobierno digital**

Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

### **2.3.5. Internet**

La red global de información de acceso público, conocida como internet, ofrece servicios de comunicación que abarcan la web y facilita la transmisión de correo electrónico, noticias, entretenimiento y archivos de datos. Es importante destacar que el uso de internet no se limita únicamente a las computadoras, sino que también se extiende a dispositivos como teléfonos móviles, asistentes



personales digitales (PDA), máquinas de juego, televisores digitales, entre otros. La conexión a internet puede establecerse tanto a través de redes fijas como móviles (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

### **2.3.6. Sociedad del conocimiento**

Capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano. Estas sociedades se basan en una visión de la sociedad que propicia la autonomía y engloba las nociones de pluralidad, integración, solidaridad y participación (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

### **2.3.7. Tecnologías digitales**

Referidas a las tecnologías de la información y comunicación, incluidos internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones.

### **2.3.8. Capital digital**

Conjunto de habilidades, aptitudes y competencias digitales (información, comunicación, seguridad, creación de contenido y resolución de problemas) que se acumulan y se consideran una un capital puente para dar frutos tanto en el ámbito digital como en el social (Ragneda 2018).



### **2.3.9. Trabajo híbrido**

Modalidad de trabajo flexible en el cual la ubicación y el horario de trabajo de un empleado no están estrictamente estandarizados. Entonces, se entiende como aquella situación laboral que se ubica entre el trabajo plenamente presencial con flexibilidad horaria limitada y el trabajo plenamente remoto con flexibilidad horaria total (Economist Impac, 2021).

### **2.3.10. Trabajo remoto**

Prestación de servicios subordinada que realiza un/a trabajador/a que se encuentra físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario. Este tipo de trabajo, se realiza a través de los medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros), así como de cualquier otra naturaleza que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita (Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, 2021).

### **2.3.11. Tecnologías digitales**

Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital (Decreto legislativo 1412, 2021).



### **2.3.12. Gestión del Talento Humano (GTH)**

Enfoque que dejar de percibir a las personas como simples recursos (humanos), para ser consideradas como socios de la organización, quienes contribuirán de sobremanera haciendo uso de sus habilidades, conocimientos y competencias generando con ello una ventaja competitiva (Chiavenato, 2009).

### **2.3.13. Emergencia sanitaria**

Evento extraordinario repentino, inusual o inesperado pero grave, que constituye un riesgo para la salud pública a través de la propagación de enfermedades y vas más allá de la frontera nacional del Estado afectado y que potencialmente requiere de una respuesta internacional inmediata y coordinada (OMS, 2020).

### **2.3.14. Brecha digital**

Desigualdades existentes en el acceso y uso de tecnologías y contenidos digitales y cuyos factores de división se centran especialmente en la conectividad, la accesibilidad, la alfabetización, el contenido, las redes y la comunicación (Scheerder et al., 2017).

### **2.3.15. Competencias digitales**

Conjunto de competencias que poseen las personas para que pueda hacer un uso y manejo adecuado de los dispositivos de tecnología y comunicación y acceder y gestionar información, crear y compartir contenido digital, de manera individual y colaborativa de utilidad en los entornos de aprendizaje, trabajo y las actividades sociales en general (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, 2018).



### **2.3.16. Nativos digitales**

Personas nacidas en el mundo digital, y cuyo crecimiento se hizo conjuntamente con el desarrollo de las TICs, rodeados de computadores, reproductores de música, cámara de video, celulares, videojuegos y otros juguetes y herramientas digitales (Prensky, 2001).

### **2.3.17. Migrantes digitales**

Personas a quienes consideran como llegados más tarde a las TICs, que muestran dificultades para el uso del internet y los recursos electrónicos por lo que tuvieron que adaptarse a su entorno y desarrollar habilidades para aprender el lenguaje digital (Prensky, 2001).

### **2.3.18. Sociedad informacional**

Una sociedad no se define únicamente por el solo empleo de conocimientos e información, sino por la aplicación de dichos conocimientos e información a dispositivos que generan conocimiento y procesan información y comunicación. Esto ocurre en un ciclo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus aplicaciones prácticas, es decir, procesos en constante desarrollo (Castells, 1999).

### **2.3.19. Sociedad del conocimiento**

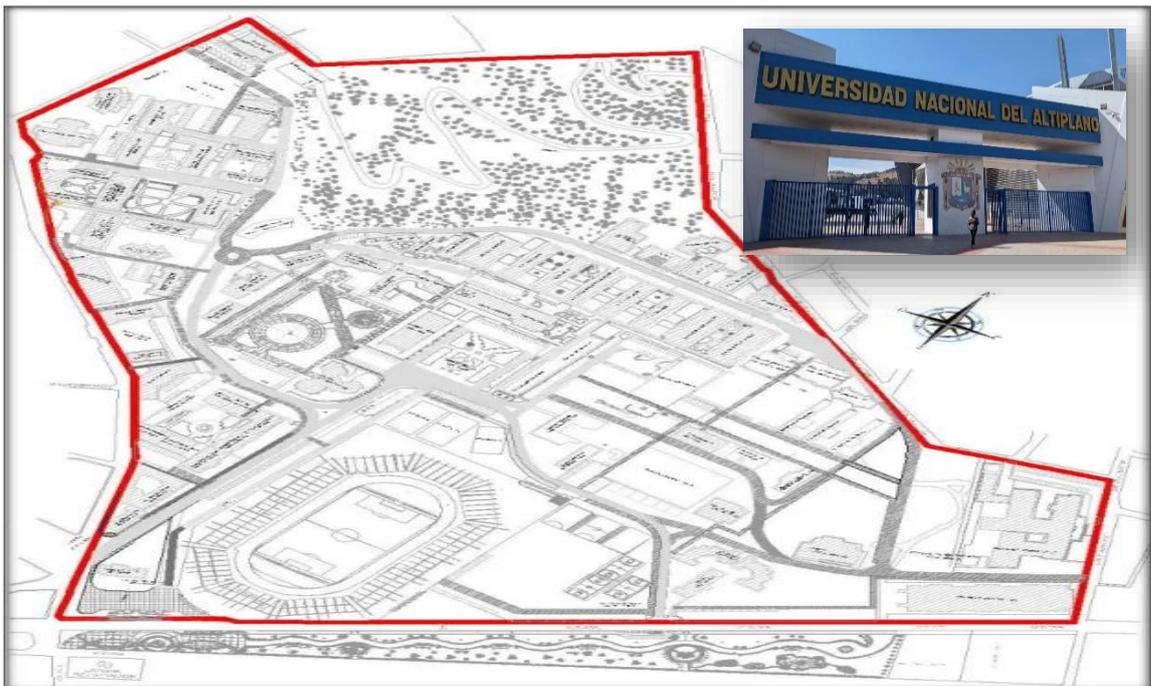
Sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información (Castells 2002).

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

La Universidad Nacional del Altiplano de Puno (UNAP), fundada por Ley N° 406 el 29 de agosto de 1856, se encuentra en la ciudad de Puno, Perú, a una altitud de 3827 metros sobre el nivel del mar. El campus universitario está ubicado en la avenida Floral N° 1153. Se encuentra entre las coordenadas de Latitud: -15.822826 y Longitud: -70.019957.



**Figura 1.** Ubicación geográfica del ámbito de estudio

La UNAP es una de las universidades públicas más importantes del Perú, rica en historia y tradición cultural. Actualmente, cuenta con 19 facultades, 35 escuelas profesionales, una Escuela de Posgrado, 8 centros experimentales y 6 centros de servicios,



orientadas a diversas áreas del conocimiento; así mismo es una universidad reconocida por su excelencia académica y su compromiso con el desarrollo de la región.

### **3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO**

La investigación se desarrolló en un periodo de dieciocho meses, que comprendió las siguientes actividades:

- a) Durante los primeros doce meses se realizó la revisión bibliográfica y de antecedentes, para luego realizar el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis, así mismo se determinó la metodología de muestreo, recolección de información y otros, así como también los instrumentos a utilizar para finalmente elaborar el proyecto de investigación.
- b) Del treceavo al quinceavo mes se recolectó la información mediante los instrumentos; y durante los 3 últimos meses se desarrolló el procesamiento de datos y resultados finales.

### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

#### **3.3.1. Técnica**

La encuesta por muestreo es la técnica más empleada en las investigaciones. Se utiliza para recolectar información de personas. Mientras que el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Entonces, la técnica de recolección de información fue la encuesta a través de instrumentos precodificados de manera distinta para cada una de las variables.

### 3.3.2. Instrumento

Los cuestionarios son un conjunto de preguntas organizadas, con la finalidad de obtener información sobre el tema o fenómeno de estudio (Pimienta & De la Orden, 2017). En tal sentido, para el desarrollo de la investigación se aplicó un cuestionario para datos del capital digital, diseñado por Calderón (2019) el mismo que está dividido en cuatro secciones:

**a. Aspectos sociodemográficos:** estadísticas que describen las características de la muestra encuestada.

**b. Capital digital institucionalizado:** índice que será hallado de la siguiente manera:

$$CDIns = \frac{Tt + ECt + ECi + CCI + DCi}{5}$$

Donde:

$Tt$  = Tenencia de título

$ECt$  = Estudios de carrera técnica

$ECi$  = Estudios en computación e informática

$CCI$  = Certificados de computación e informática

$DCi$  = Diplomados en computación e informática

**c. Capital digital objetivado:** índice que será hallado mediante la siguiente formula:

$$CDObj = \frac{\frac{TE_1 + TE_2 + TE_3 + TE_4 + TE_5 + TE_6}{6} + \frac{UsO_1 + UsO_2 + UsO_3 + UsO_4}{4} + \frac{SS_1 + SS_2 + SS_3}{3}}{3}$$



Donde:

$TE_1$  = Tenencia de pc

$TE_2$  = Tenencia de laptop

$TE_3$  = Tenencia de escáner

$TE_4$  = Tenencia de cámara web

$TE_5$  = Tenencia de celular inteligente

$TE_6$  = Tenencia de Tablet

$Uso_1$  = Uso de pc

$Uso_2$  = Uso de laptop

$Uso_3$  = Uso de teléfono móvil

$Uso_4$  = Uso de Tablet

$Ss_1$  = Servicio de internet por cable

$Ss_2$  = Servicio de internet por wifi

$Ss_3$  = Servicio de internet por celular

**d. Capital digital incorporado:** índice que fue hallado de la siguiente manera:

$$CDInc = \frac{\frac{ND_1 + ND_2 + ND_3 + ND_4 + ND_5}{5} + \frac{Uso_1 + Uso_2 + Uso_3 + Uso_4 + Uso_5}{5}}{2}$$

Donde:

$ND_1$  = Nivel de dominio de MS Word

$ND_2$  = Nivel de dominio de MS Excel

$ND_3$  = Nivel de dominio de MS Power Point

$ND_4$  = Nivel de dominio de Nitro

$ND_5$  = Nivel de dominio de Instalación de software

$Uso_1$  = Uso para acceder a correo electrónico

$Uso_2$  = Uso para búsqueda de información



- $Uso_3$  = Uso para obtención de información
- $Uso_4$  = Uso para almacenamiento electrónico
- $Uso_5$  = Uso para elaboración, llenado y descarga de formularios

Los índices de capital digital institucionalizado, objetivado e incorporado que resultaron luego de la aplicación de las fórmulas correspondientes, fueron tabuladas bajo la siguiente escala:

Muy bajo	: [0.00 - 0.20]
Bajo	: [0.21 - 0.40]
Moderado	: [0.41 - 0.60]
Alto	: [0.61 - 0.80]
Muy alto	: [0.81 - 1.00]

Mientras que, para los datos del trabajo remoto se aplicó el instrumento diseñado por Uribe et al. (2022) en el que se consideró los factores de:

- a. **Jornada de trabajo:** índice obtenido de la suma de los 6 reactivos, que tiene una valoración de escala que va desde uno (1), equivalente a “muy en desacuerdo”, a cinco (5), equivalente a “muy de acuerdo y catalogado bajo el siguiente baremo:

[1 - 6]	Muy Desacuerdo
[7 - 12]	Desacuerdo
[13 - 18]	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
[19 - 24]	De acuerdo
[25 - 30]	Muy de acuerdo



b. **Soporte laboral tecnológico:** índice obtenido de la suma de los 3 reactivos, que tiene una valoración de escala que va desde uno (1), equivalente a “muy en desacuerdo”, a cinco (5), equivalente a “muy de acuerdo y catalogado bajo el siguiente baremo:

[1 - 3]	Muy Desacuerdo
[4 - 6]	Desacuerdo
[7 - 9]	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
[10 - 12]	De acuerdo
[13 - 15]	Muy de acuerdo

c. **Bienestar social:** índice obtenido de la suma de los 7 reactivos, que tiene una valoración de escala que va desde uno (1), equivalente a “muy en desacuerdo”, a cinco (5), equivalente a “muy de acuerdo y catalogado bajo el siguiente baremo:

[1 - 7]	Muy Desacuerdo
[8 - 14]	Desacuerdo
[15 - 21]	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
[22 - 28]	De acuerdo
[29 - 35]	Muy de acuerdo

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

Carrasco (2018) define que el conjunto de individuos u objetos que comparten alguna característica observable se define como universo o población.



En tal sentido, el estudio determinó trabajar con el personal no docente de las 19 facultades de la Universidad Nacional del Altiplano, que ascienden a 103 servidores no docentes nombrados, contratados, CAS y locadores de servicio, distribuidos en las oficinas de decanato, direcciones de escuela, unidades de investigación, unidades de posgrado, unidades de segundas especialidades, los mismos que desarrollan labores administrativas que conllevan al funcionamiento de la UNA Puno.

**Tabla 3**

*Población de estudio según puesto de trabajo*

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Secretarías de decanatos	19	18
Secretarías de Direcciones de Escuela	35	34
Secretarías de Unidades de Investigación	19	18
Secretarías de Unidades de Posgrado	19	18
Secretarías de Unidades de Segundas Especialidades	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Fuente: Unidad de Remuneraciones UNAP, 2023

### 3.4.2. Muestra

Carrasco (2018) refiere que la muestra representa la población de estudio de donde se debe obtener los resultados que deben alcanzarse. Por tal razón, la investigación utiliza el muestreo probabilístico estratificado y por conveniencia. Al respecto Hernandez & Mendoza (2018) sostienen que método de muestreo estratificado implica dividir la población en segmentos y seleccionar una muestra de manera proporcional o no proporcional para cada segmento; por lo que la muestra está compuesta por 82 servidores no docentes, entre nombrados, contratados, CAS y locación de servicios, quienes laboran en la secretarías de las

19 facultades y desarrollan actividades de trabajo remoto en atención a los estudiantes y egresados de pre y pos grado de la Universidad Nacional del Altiplano, calculados y distribuidos de la siguiente manera:

$$n = \frac{4 N p \cdot q}{E^2(N - 1) + 4 p \cdot q}$$
$$n = \frac{4 (103)(50)(50)}{5^2(103 - 1) + 4(50)(50)}$$
$$n = \frac{1030000}{12575}$$
$$n = 81.91$$

***n = 82 Tamaño de muestra***

**Tabla 4**

*Muestra de estudio*

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Secretarias de decanatos	15	18
Secretarias de Direcciones de Escuela	28	34
Secretarias de Unidades de Investigación	15	18
Secretarias de Unidades de Posgrado	15	18
Secretarias de Unidades de Segundas Especialidades	9	11
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de formula muestral

### **3.5. PROCEDIMIENTO**

Se utilizó el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para el reporte de tablas de frecuencia, contingencia, estadísticas descriptivas y correlaciones. Según González (2009) el software de SPSS es ampliamente reconocido y empleado en la conducción de investigaciones de mercado, así como en investigaciones vinculadas a los campos de la sociología y la psicología.

### 3.6. VARIABLES

**Tabla 5**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI = Capital digital	Capital objetivado	Tenencia de dispositivos digitales
		Dispositivos utilizados para acceder a internet
		Servicios de TIC Contratados
		Herramientas
		Programas
	Capital Incorporado	Plataformas digitales
		Tipo de competencias
		Frecuencia de uso del internet
	Capital Institucionalizado	Disposiciones hacia el uso de las TIC
		Conocimientos sobre usos potenciales
Intereses, motivaciones y confianza		
Titulaciones		
VD = Trabajo remoto	Bienestar Social [BS]	Credenciales
		Certificaciones
		Estrés laboral
	Jornada de Trabajo [JT]	Manejo de distracciones
		Compatibilidad de actividades laborales y del hogar
		Cuidado de la salud
	Soporte Laboral Tecnológico [SLT]	Capacitación y actualización permanente
		Ambiente colaborativo
		Comunicación
		Lineamientos y normativas
		Herramientas tecnológicas
		Equipos tecnológicos
		Asistencia técnica

### 3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como herramienta para el procesamiento de los resultados del estudio se utilizó el paquete estadístico SPSS con el que se generó tablas de contingencia, estadísticas descriptivas y correlaciones respecto de las variables de estudios de acuerdo a las dimensiones correspondientes.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Aspectos sociodemográficos de la población encuestada

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el trabajo remoto y el capital digital de los servidores no docentes de la Universidad Nacional del Altiplano. La elección del sujeto de investigación responde a que ellos constituyen el equipo imprescindible que desarrolló trabajo remoto durante la etapa de emergencia sanitaria del COVID-19 y de acuerdo a la coyuntura social, excepcionalmente aún desarrollan este tipo de trabajo que viene institucionalizando como práctica de la administración pública; todo ello con la finalidad de dar continuidad del servicio de educación a estudiantes y egresados de las diferentes programas de estudio del pre grado y posgrado como segunda especialidad, maestrías y doctorados.

Cabe precisar que, en el contexto de la emergencia sanitaria, el trabajo remoto cumplió una función crucial en las instituciones universitarias al posibilitar la continuidad de la enseñanza, salvaguardar la salud de la comunidad académica y ajustarse a las cambiantes circunstancias. Además, impulsó a una rápida incorporación de tecnologías y servicios digitales, lo que podría tener consecuencias significativas en la manera en que las organizaciones se estructuran y funcionan a largo plazo.

Así mismo, para el desarrollo del trabajo remoto es fundamental que se cuente con capital digital (incorporado, institucionalizado y el objetivado), ya que,

proporciona recursos, habilidades y hábitos necesarios para que los trabajadores y las organizaciones funcionen de manera efectiva en un entorno digital. A medida que el trabajo remoto continúa evolucionando, el capital digital se convierte en un activo valioso para la productividad y la competitividad de las organizaciones.

La investigación tiene como unidad de observación a personal no docente de la UNA Puno, quienes desarrollaron trabajo remoto vinculado estrecha y directamente al ámbito académico como son las secretarías de escuela, decanatos, unidades de investigación y posgrado.

**Tabla 6**

*Condición laboral del encuestado, según principales aspectos sociolaborales, 2023.*

Categoría	Condición laboral						Locador de servicio		Total	
	Nombrado fx	%	Contratado fx	%	CAS fx	%	fx	%	fx	%
<b>Sexo</b>										
Varón	6	21.4	3	50	8	29.6	1	4.8	18	22.0
Mujer	22	78.6	3	50	19	70.4	20	95.2	64	78.0
<b>Edad</b>										
26-30 años	1	3.6	1	16.7	6	22.2	9	42.9	17	20.7
31-35 años	0	0	2	33.3	4	14.8	4	19	10	12.2
36-40 años	1	3.6	0	0	12	44.4	4	19	17	20.7
41-45 años	3	10.7	2	33.3	2	7.4	1	4.8	8	9.8
46-50 años	3	10.7	1	16.7	2	7.4	2	9.5	8	9.8
51-55 años	9	32.1	0	0	0	0	1	4.8	10	12.2
De 56 a más años	11	39.3	0	0	1	3.7	0	0	12	14.6
<b>Grado de instrucción</b>										
Educación Básica Regular	1	3.6	0	0	0	0	1	4.8	2	2.4
Superior no Universitaria	18	64.3	1	16.7	10	37	9	42.9	38	46.3
Superior Universitaria	9	32.1	5	83.3	17	63	11	52.4	42	51.2



Tiempo de servicios										
0-10 años	1	3.6	2	33.3	20	74.1	20	95.2	43	52.4
11 - 20 años	3	10.7	4	66.7	7	25.9	1	4.8	15	18.3
21 - 30 años	13	46.4	0	0	0	0	0	0	13	15.9
31 - 40 años	8	28.6	0	0	0	0	0	0	8	9.8
41 a más años	3	10.7	0	0	0	0	0	0	3	3.7
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

El perfil general de la unidad de observación, que desarrolló trabajo remoto durante el periodo de la emergencia sanitaria, se caracteriza fundamentalmente por servidores de sexo femenino (78.0%), cuyas edades oscilan entre 31 a 40 años (12.2 y 20.7%), con estudios universitarios (51.2%), y un tiempo de servicios menores a 10 años (52.4%). Al observar la condición laboral, se evidencia que el personal nombrado se caracteriza por ser fundamentalmente de sexo femenino (78.6%), cuyas edades se encuentran comprendidos entre 56 a más años de edad (39.3%), con grado de instrucción superior no universitaria (64.3%) y un tiempo de servicios de 21 a 30 años (46.4%). Entre tanto, en el personal contratado existe un empate técnico entre el personal masculino y femenino (50.0%), así como en la edad entre 31 a 35 años y 36 a 40 años (33.3%), ellos mayoritariamente estudios universitarios (83%), y tienen un tiempo de servicios entre 11 a 20 años (66.7%). Mientras que el personal CAS se caracteriza por ser del sexo femenino (70.4%), cuyas edades fluctúan entre 36 a 40 años (44.4%), con estudios universitarios (63.0%) con un tiempo de servicios entre 0 a 10 años (74.1%). Finalmente, el personal por la modalidad de locador de servicios, se identifica por ser del género femenino (95.25), con una edad de 26 a 30 años (42.9%), formación universitaria (52.4) y un tiempo de años de servicio entre 0 a 10 años (95.2).



La información permite inferir que los servidores no docentes de la Universidad Nacional del Altiplano en su mayoría poseen estudios superiores universitarios, pertenecen en su mayoría a la generación de los nativos digitales, por lo que presentan mayores probabilidades de contar con capital digital adecuado, dado que son una generación que si bien es cierto no tienen un conocimiento intrínseco sobre el funcionamiento de las computadoras y las redes sociales al nacer, se ven expuestos a ellas desde temprana edad, por lo que resulta la existencia una familiaridad innata con las tecnologías digitales (Prensky, 2010).

Cabe destacar que las Universidades tienen como función esencial la formación de estudiantes, en sus diferentes niveles; sin embargo, la pandemia causó una interrupción significativa en la enseñanza presencial, lo que demandó una rápida adaptación por parte de las universidades para asegurar que los estudiantes pudieran seguir aprendiendo de manera eficaz. La prioridad se centró en cambiar hacia la enseñanza en virtual y en la incorporación de tecnologías de aprendizaje a distancia.

La crisis sanitaria evidenció la relevancia de la capacidad de adaptación y flexibilidad en el ámbito de la educación superior. Las universidades se vieron obligadas a modificar de manera constante sus estrategias y normativas en reacción a las rápidas transformaciones del entorno; es así que el personal no docente de las facultades desempeñó un papel esencial en el desarrollo ininterrumpido y eficaz de las actividades de la Universidad, incluso en un contexto de trabajo a distancia. Su habilidad para preservar la eficacia, la excelencia académica y la comunicación resultó crucial para atender las necesidades tanto de docentes como de estudiantes, y para asegurar que se alcance sus metas educativas.

Así mismo, el personal no docente actúa como el principal enlace con los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas, por lo que, en el contexto del trabajo remoto, es fundamental ofrecer un servicio excepcional para preservar la imagen de la institución y garantizar la satisfacción de los estudiantes.

La siguiente tabla detalla los aspectos generales de la población encuestada de acuerdo a dependencia donde labora.

**Tabla 7**

*Dependencia laboral del encuestado según principales categorías, 2023*

Categoría	Dependencia en la que labora										Total	
	Decanato		Escuela Profesional		Unidad de Posgrado		Unidad de Segunda Especialidad		Unidad de Investigación			
	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%
<b>Edad</b>												
26-30 años	0	0.0	3	10.7	4	26.7	7	77.8	3	20.0	17	20.7
31-35 años	1	6.7	1	3.6	3	20.0	0	0.0	5	33.3	10	12.2
36-40 años	3	20.0	5	17.9	4	26.7	2	22.2	3	20.0	17	20.7
41-45 años	2	13.3	3	10.7	2	13.3	0	0.0	1	6.7	8	9.8
46-50 años	3	20.0	3	10.7	1	6.7	0	0.0	1	6.7	8	9.8
51-55 años	3	20.0	5	17.9	1	6.7	0	0.0	1	6.7	10	12.2
De 56 a más años	3	20.0	8	28.6	0	0.0	0	0.0	1	6.7	12	14.6
<b>Sexo</b>												
Varón	4	26.7	6	21.4	2	13.3	2	22.2	4	26.7	18	22.0
Mujer	11	73.3	22	78.6	13	86.7	7	77.8	11	73.3	64	78.0
<b>Grado de instrucción</b>												
Educación Básica Regular Superior no Universitaria	1	6.7	0	0.0	0	0.0	1	11.1	0	0.0	2	2.4
Educación Superior Universitaria	8	53.3	14	50.0	6	40.0	6	66.7	4	26.7	38	46.3
Educación Superior Universitaria	6	40.0	14	50.0	9	60.0	2	22.2	11	73.3	42	51.2
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



El personal no docente que labora en las dependencias de Decanato oscila entre las edades de 36 a 40, 46 a 50, 51 a 55 e incluso de 56 a más años de edad, cada uno con 3.7%; así mismo, en su mayoría cuentan con estudios superiores no universitarios (9.8%). En el caso del personal de la Escuelas Profesionales el 9.8% tiene de 56 a más años y cuentan con estudios superiores universitarios y no universitarios en igual proporción (17.1%). A diferencia de ello, el personal de las Unidades de investigación, están comprendidos dentro del grupo etario de 31 a 35 años (6.1%), y el 13.4% cuenta con estudios superiores universitarios.

Las Unidades de Posgrado comprenden personal entre 26-30 y 36-40 años en igual proporción (4.9%), con un grado de instrucción superior universitaria (11%); en el caso del personal de las Unidades de Segunda Especialidad, la población oscila entre los 26 - 30 años, con estudios superiores no universitarios (7.3%).

La información expuesta permite inferir que, existe personal mayor de edad, de quienes se puede beneficiarse por su amplia experiencia laboral y habilidades prácticas. Sin embargo, es probable que necesite una atención personalizada para superar los obstáculos tecnológicos y las demandas de formación específicas al trabajar de forma remota; así mismo, existen dependencias con personal no docente joven con estudios universitarios, que podría indicar una ventaja en términos de adaptabilidad tecnológica y experiencia en la colaboración en línea en un entorno de trabajo remoto, pero también podría requerir consideraciones específicas en cuanto a desarrollo profesional y retención de talento.

#### 4.1.2. Objetivo específico 1: Analizar la relación del capital institucionalizado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.

El capital institucionalizado, como lo postula la teoría de Pierre Bourdieu, se refiere a un tipo de capital que se obtiene a través de instituciones educativas y sociales, como colegios y universidades. Se refleja en documentos como diplomas y certificados que acreditan la educación y la capacitación de una persona, confiriéndole estatus social y económico. Así mismo, destaca que la activación del valor del capital institucionalizado depende de cómo se valoren estos títulos y credenciales en un mercado social en constante cambio y competencia.

En la siguiente tabla se expone los índices de resultados del capital institucionalizado alcanzado por el personal no docente de la Universidad Nacional del Altiplano.

**Tabla 8**

*Capital digital institucionalizado en el trabajo remoto por condición de laboral, 2023.*

Capital Digital Institucionalizado (ICDI)	Condición laboral			Locador de servicio	Total
	Nombrado	Contratado	CAS		
Muy bajo [0.00 - 0.20]	4 14.3%	1 16.7%	1 3.7%	2 9.5%	8 9.8%
Bajo [0.21 - 0.40]	5 17.9%	0 0.0%	5 18.5%	4 19.0%	14 17.1%
Moderado [0.41 - 0.60]	11 39.3%	4 66.7%	12 44.4%	5 23.8%	32 39.0%
Alto [0.61 - 0.80]	8 28.6%	1 16.7%	6 22.2%	9 42.9%	24 29.3%
Muy alto [0.81 - 1.00]	0 0.0%	0 0.0%	3 11.1%	1 4.8%	4 4.9%
<b>Total</b>	<b>28</b> <b>100.0%</b>	<b>6</b> <b>100.0%</b>	<b>27</b> <b>100.0%</b>	<b>21</b> <b>100.0%</b>	<b>82</b> <b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

Los datos presentados en la tabla anterior muestran que, el 39.3% personal no docente nombrado de la UNA Puno posee un índice moderado de capital



institucionalizado, cuya tendencia se registra también para el caso del personal contratado donde el 66.7% exhibe esta característica y el personal CAS donde el 44.4% tiene un índice moderado. Sin embargo, la situación es diferente para el personal bajo la modalidad de locador de servicio, dado que la mayor proporción del personal califica con un índice alto de capital institucionalizado (42.9%).

De los resultados, cabe destacar al personal bajo la modalidad de locador de servicios quienes se distinguen por tener un índice alto de nivel de capital digital institucionalizado, lo que podría aludirse a que se trata de una población joven, con estudios superiores universitarios y pertenecientes a la generación de los nativos digitales. Sin embargo, en todas las condiciones laborales, se tiene personal con índices bajos e incluso muy bajos, lo que podría indicar que existe aún un grupo de trabajadores que se encuentran en proceso de adquisición de capital digital y la presencia de una brecha digital vinculado al capital institucionalizado.

Si bien es cierto, el capital institucionalizado se refiere a la concreción del capital incorporado que se refleja en los títulos académicos, certificados y otros documentos similares que otorgan un valor simbólico reconocido en una sociedad específica. Estos documentos representan una inversión en términos de capital económico para obtener una determinada formación, como una educación universitaria (Calderón, 2019). Además, que, de acuerdo al valor de escasez de éste, puede traducirse en beneficios concretos, como la posibilidad de acceder a empleos que requieren estas credenciales formales.

Los resultados muestran que la mayoría del personal no docente de las facultades de la Universidad Nacional del Altiplano tiene un nivel de capital



digital institucionalizado que varía entre moderado y alto. Esto sugiere que el personal ha invertido tiempo y dinero para la adquisición de éste capital digital diferenciado, que los sitúan en sus respectivas unidades, y que ha influido en su capacidad para adaptarse a las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño exitoso del trabajo remoto.

### **Prueba de hipótesis específica 1: Relación del capital institucionalizado con el trabajo remoto**

H1: El capital digital institucionalizado de los servidores administrativos se relaciona directa y significativamente con el trabajo remoto.

H0: El capital digital institucionalizado de los servidores administrativos no se relaciona directa y significativamente con el trabajo remoto.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis de relación entre el capital institucionalizado con el trabajo remoto, 2023.*

V1 - CD Institucionalizado		Variable 2: Trabajo remoto					Total
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NA/ND	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Muy bajo	Recuento	0	4	2	2	0	8
	Recuento esperado	,3	,9	4,6	2,0	,2	8,0
	% del total	0,0%	4,9%	2,4%	2,4%	0,0%	9,8%
Bajo	Recuento	0	1	10	3	0	14
	Recuento esperado	,5	1,5	8,0	3,6	,3	14,0
	% del total	0,0%	1,2%	12,2%	3,7%	0,0%	17,1%
Moderado	Recuento	1	3	18	8	2	32
	Recuento esperado	1,2	3,5	18,3	8,2	,8	32,0
	% del total	1,2%	3,7%	22,0%	9,8%	2,4%	39,0%
Alto	Recuento	2	1	16	5	0	24
	Recuento esperado	,9	2,6	13,8	6,1	,6	24,0
	% del total	2,4%	1,2%	19,5%	6,1%	0,0%	29,3%
Muy alto	Recuento	0	0	1	3	0	4
	Recuento esperado	,1	,4	2,3	1,0	,1	4,0
	% del total	0,0%	0,0%	1,2%	3,7%	0,0%	4,9%
Total	Recuento	3	9	47	21	2	82
	Recuento esperado	3,0	9,0	47,0	21,0	2,0	82,0
	% del total	3,7%	11,0%	57,3%	25,6%	2,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 10**

*Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,520 <sup>a</sup>	16	,061
Razón de verosimilitud	21,544	16	,159
Asociación lineal por lineal	1,162	1	,281
N de casos válidos	82		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.



## **Decisión**

Como P valor es igual a 0,061 y es  $>$  a 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, se sostiene que el capital digital institucionalizado de los servidores administrativos no se relaciona directa y significativamente con el trabajo remoto, debido a que los títulos o grados obtenidos no garantiza un adecuado desempeño laboral.

### **4.1.3. Objetivo específico 2: Determinar la relación del capital objetivado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.**

En esta sección se analiza el capital objetivado, referido a la tenencia de activos digitales de los individuos, tales como computadoras, smartphones, tabletas, software, equipos y acceso a servicios informáticos, los que han sido adquiridos y que tienen la capacidad de generar beneficios económicos o sociales en el futuro. Este tipo de capital se puede obtener a través de compras, donaciones, suscripciones, así como a través de inversiones en educación y formación en el ámbito digital y pueden transmitir de generación en generación. En la sociedad, el capital digital objetivado puede ser un recurso valioso, ya que brinda a las personas acceso a oportunidades que de otro modo no estarían a su alcance. Por ejemplo, tener acceso a una computadora e internet aumenta las posibilidades de acceder a la educación y el empleo.

La siguiente tabla resume los índices de resultados del capital objetivado alcanzado por el personal no docente de la Universidad Nacional del Altiplano.

**Tabla 11**

*Capital digital objetivado para el trabajo remoto, por condición laboral*

	Condición laboral				Total
	Nombrado	Contratado	CAS	Locador de servicio	
Muy bajo	3 10.70%	0 0.00%	1 3.70%	0 0.00%	4 4.90%
Bajo	15 53.60%	4 66.70%	11 40.70%	11 52.40%	41 50.00%
Moderado	5 17.90%	2 33.30%	9 33.30%	6 28.60%	22 26.80%
Alto	2 7.10%	0 0.00%	2 7.40%	2 9.50%	6 7.30%
Muy alto	3 10.70%	0 0.00%	4 14.80%	2 9.50%	9 11.00%
<b>Total</b>	<b>28</b> <b>100.00%</b>	<b>6</b> <b>100.00%</b>	<b>27</b> <b>100.00%</b>	<b>21</b> <b>100.00%</b>	<b>82</b> <b>100.00%</b>

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023.

La tabla anterior muestra que el personal no docente de la UNA Puno, en promedio al 50% tienen un índice bajo de capital digital objetivado, es así que para el caso del personal nombrado representa el 53.6 %, para el personal contratado éste supera en 13.1% al de nombrados, en cuanto al personal CAS representa el 40.7% y el personal bajo la modalidad de locador de servicios el 52.4%.

Los resultados expuestos nos evidencian que existe una desigualdad de acceso a los recursos tecnológicos. Sobresaliendo la mayoría del personal no docente con un índice bajo; infiriendo a partir de ello, que estos índices fueron menores antes de la emergencia sanitaria y pese al tiempo transcurrido, en la actualidad existe aún un buen número de trabajadores con indicadores que denotan brecha de acceso material y brecha digital de uso de recursos tecnológicos.

Si bien el capital digital objetivado se refiere a los recursos tecnológicos físicos, como dispositivos y herramientas necesarios para acceder a internet, que



representan un valor económico en manos de las personas, éste se relaciona a la brecha digital de acceso, referido con la disponibilidad de tecnología en los hogares, y brecha digital de uso, prácticas digitales distintivas que las personas hacen de los dispositivos tecnológicos en un contexto social específico y con objetivos particulares (Calderón, 2019).

Las desigualdades en el capital digital objetivado pueden tener un impacto significativo en las oportunidades disponibles para las personas. Aquellos servidores no docentes con mayor capital digital objetivado tienen más probabilidades de acceder mejores puestos, ascensos, entre otros, lo que puede contribuir a una mayor disparidad social. Acortar la desigualdad en el capital digital objetivado es esencial para mejorar su eficiencia, adaptación a la era digital y calidad de los servicios educativos que ofrece la Universidad. Esto contribuye a su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

### **Prueba de hipótesis específica 2: Relación del capital objetivado con el trabajo remoto**

H1: El capital digital objetivado de los servidores administrativos tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.

H0: El capital digital objetivado de los servidores administrativos no tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis de relación entre el capital objetivo con el trabajo remoto, 2023.*

V - CD Objetivado	Variable 2: Trabajo remoto					Total	
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NA/ND	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Muy bajo	Recuento	0	2	1	1	0	4
	Recuento esperado	,1	,4	2,3	1,0	,1	4,0
	% del total	0,0%	2,4%	1,2%	1,2%	0,0%	4,9%
Bajo	Recuento	3	5	26	9	1	44
	Recuento esperado	1,6	4,8	25,2	11,3	1,1	44,0
	% del total	3,7%	6,1%	31,7%	11,0%	1,2%	53,7%
Moderado	Recuento	0	2	9	5	1	17
	Recuento esperado	,6	1,9	9,7	4,4	,4	17,0
	% del total	0,0%	2,4%	11,0%	6,1%	1,2%	20,7%
Alto	Recuento	0	0	4	5	0	9
	Recuento esperado	,3	1,0	5,2	2,3	,2	9,0
	% del total	0,0%	0,0%	4,9%	6,1%	0,0%	11,0%
Muy alto	Recuento	0	0	7	1	0	8
	Recuento esperado	,3	,9	4,6	2,0	,2	8,0
	% del total	0,0%	0,0%	8,5%	1,2%	0,0%	9,8%
Total	Recuento	3	9	47	21	2	82
	Recuento esperado	3,0	9,0	47,0	21,0	2,0	82,0
	% del total	3,7%	11,0%	57,3%	25,6%	2,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 13**

*Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (2 caras)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	17,949 <sup>a</sup>	16	,327
Razón de verosimilitud	18,029	16	,322
Asociación lineal por lineal	2,724	1	,099
N de casos válidos	82		

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

### **Decisión**

Como P valor es igual a 0,327 y es  $>$  a 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, se sostiene que el capital digital objetivado del personal no tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto, debido a que la tenencia de dispositivos y recursos digitales no garantiza el uso, acceso y desempeño adecuado en la modalidad del trabajo remoto.

#### **4.1.4. Objetivo específico 3: Caracterizar la relación del capital incorporado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.**

El capital digital incorporado se refiere a las habilidades y los conocimientos que las personas tienen en el ámbito digital, como la utilización de dispositivos electrónicos, la navegación en internet, el manejo de software y aplicaciones, y la creación de contenido digital, entre otros.

Este tipo de capital digital se puede adquirir a través de la educación, la formación y la experiencia, así como mediante el uso regular de tecnologías digitales en la vida cotidiana. El capital digital incorporado puede ser un recurso valioso en la sociedad, ya que puede brindar a las personas acceso a oportunidades

que de otro modo no estarían disponibles. Por ejemplo, alguien con habilidades digitales avanzadas tiene mayores posibilidades de acceder a la educación y al empleo.

A continuación, se detalla los índices de capital digital incorporado alcanzados por el personal no docente de la Universidad Nacional del Altiplano:

**Tabla 14**

*Capital incorporado en el trabajo remoto, 2023.*

Nivel de dominio	Condición Laboral				Total
	Nombrado	Contratado	CAS	Locador de servicio	
Muy bajo [0.00 - 0.20]	5 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.1%
Bajo [0.21 - 0.40]	9 32.1%	4 66.7%	4 14.8%	3 14.3%	20 24.4%
Moderado [0.41 - 0.60]	13 46.4%	1 16.7%	14 51.9%	12 57.1%	40 48.8%
Alto [0.61 - 0.80]	1 3.6%	1 16.7%	8 29.6%	6 28.6%	16 19.5%
Muy alto [0.81 - 1.00]	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	0 0.0%	1 1.2%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b> <b>100.0%</b>	<b>6</b> <b>100.0%</b>	<b>27</b> <b>100.0%</b>	<b>21</b> <b>100.0%</b>	<b>82</b> <b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023.

La tabla muestra que, respecto del capital incorporado, el personal no docente nombrado posee un índice moderado (46.4%) con una tendencia inmediata al índice de nivel bajo (32.1%); así mismo, el personal bajo la modalidad CAS y locador de servicios, también poseen un índice moderado de 51.9% y 57.1% respectivamente, con una tendencia inmediata al índice alto con 29.6% y 28.6% respectivamente. A diferencia del ellos, el personal bajo la modalidad de contrato posee en su mayoría un índice bajo (66.7%).

De los resultados expuestos se infiere que los índices de moderado y bajo son producto de la naturaleza de sus funciones, que tuvo una exigencia al



instituirse el trabajo remoto durante la emergencia sanitaria, pero que en la actualidad ya no exige mayores habilidades y destrezas, dado que con el transcurrir del tiempo se convirtieron en tareas rutinarias, dejando de lado nuevas alternativas tecnológicas e informáticas que puedan permitir cumplir tareas con eficiencia y eficacia.

Según Bourdieu (2001) el capital incorporado es una adquisición que se ha convertido en una parte esencial de la identidad de una persona, en sus hábitos y habilidades. Además, en lugar de ser simplemente posesión material, se ha transformado en una característica intrínseca. Dado que el capital incorporado se ha internalizado, no puede transferirse de inmediato mediante donaciones, herencias, compras o intercambios, a diferencia de elementos como el dinero, la propiedad o incluso los títulos nobiliarios

Existe una mínima proporción de trabajadores que cuentan con potencialidades de valor de escasez en informática, sin embargo, cabe indicar que el capital digital interiorizado es un concepto crucial en la era digital. A medida que las tecnologías digitales cobran una creciente relevancia, la importancia del capital digital incorporado también aumenta por lo que resulta importante que el personal no docente de la UNA Puno, incremente este tipo de capital mediante capacitaciones.

### **Prueba de hipótesis específica 3: Relación del capital incorporado con el trabajo remoto**

H1: El capital digital incorporado de los servidores administrativos tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.

H0: El capital digital incorporado de los servidores administrativos no tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis entre el capital incorporado con el trabajo remoto, 2023.*

V CD Incorporado		Variable 2: Trabajo remoto					Total
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NA/ND	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Muy bajo	Recuento	0	3	2	0	0	5
	Recuento esperado	,2	,5	2,9	1,3	,1	5,0
	% del total	0,0%	3,7%	2,4%	0,0%	0,0%	6,1%
Bajo	Recuento	2	3	10	5	0	20
	Recuento esperado	,7	2,2	11,5	5,1	,5	20,0
	% del total	2,4%	3,7%	12,2%	6,1%	0,0%	24,4%
Moderado	Recuento	1	3	26	10	0	40
	Recuento esperado	1,5	4,4	22,9	10,2	1,0	40,0
	% del total	1,2%	3,7%	31,7%	12,2%	0,0%	48,8%
Alto	Recuento	0	0	9	5	2	16
	Recuento esperado	,6	1,8	9,2	4,1	,4	16,0
	% del total	0,0%	0,0%	11,0%	6,1%	2,4%	19,5%
Muy alto	Recuento	0	0	0	1	0	1
	Recuento esperado	,0	,1	,6	,3	,0	1,0
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
Total	Recuento	3	9	47	21	2	82
	Recuento esperado	3,0	9,0	47,0	21,0	2,0	82,0
	% del total	3,7%	11,0%	57,3%	25,6%	2,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 16**

*Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3*

Pruebas de chi-cuadrado			Sig. asintótica (2 caras)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	30,036 <sup>a</sup>	16	,018
Razón de verosimilitud	25,603	16	,060
Asociación lineal por lineal	11,938	1	,001
N de casos válidos	82		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

### **Decisión**

Como P valor es igual a 0,018 y  $< 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se sostiene que el capital digital incorporado de los servidores administrativos tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto, debido a que el dominio y capacidad de uso garantizan el adecuado desenvolvimiento en el trabajo remoto.

### **Prueba de hipótesis general: Relación entre el capital digital y el trabajo remoto**

H1: Existe una relación directa y significativa entre el capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

H2: No existe una relación directa y significativa entre el capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

**Tabla 17**

*Prueba de hipótesis entre capital digital y el trabajo remoto, 2023.*

V1 - Capital Digital		V2 - Trabajo remoto				Total	
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NA/ND	De acuerdo		Muy de acuerdo
Muy bajo	Recuento	0	2	0	0	0	2
	Recuento esperado	,1	,2	1,1	,5	,0	2,0
	% del total	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Bajo	Recuento	1	3	6	3	0	13
	Recuento esperado	,5	1,4	7,5	3,3	,3	13,0
	% del total	1,2%	3,7%	7,3%	3,7%	0,0%	15,9%
Moderado	Recuento	2	4	31	12	1	50
	Recuento esperado	1,8	5,5	28,7	12,8	1,2	50,0
	% del total	2,4%	4,9%	37,8%	14,6%	1,2%	61,0%
Alto	Recuento	0	0	10	5	1	16
	Recuento esperado	,6	1,8	9,2	4,1	,4	16,0
	% del total	0,0%	0,0%	12,2%	6,1%	1,2%	19,5%
Muy alto	Recuento	0	0	0	1	0	1
	Recuento esperado	,0	,1	,6	,3	,0	1,0
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>82</b>
	<b>Recuento esperado</b>	<b>3,0</b>	<b>9,0</b>	<b>47,0</b>	<b>21,0</b>	<b>2,0</b>	<b>82,0</b>
	<b>% del total</b>	<b>3,7%</b>	<b>11,0%</b>	<b>57,3%</b>	<b>25,6%</b>	<b>2,4%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 18**

*Prueba de chi-cuadrado para la hipótesis general*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caros)
Chi-cuadrado de Pearson	26,341 <sup>a</sup>	16	,049
Razón de verosimilitud	20,628	16	,193
Asociación lineal por lineal	8,968	1	,003
N de casos válidos	82		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

### Decisión

Como P valor es igual a 0,049 y es < a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se sostiene que



existe una relación directa y significativa entre el capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

## 4.2. DISCUSIÓN

En el análisis de los resultados, se observa una convergencia con investigaciones previas que abordan la transición al trabajo remoto. La investigación de Díaz et al. (2021) resalta la capacidad de adaptación positiva de las personas, a pesar de no haber estado inicialmente preparadas para la modalidad de trabajo remoto. Este hallazgo sugiere que la flexibilidad y la capacidad de ajuste fueron características prominentes entre los trabajadores durante este período de cambio.

De manera similar, Dávila et al. (2022) ofrece una perspectiva valiosa al destacar que, a pesar de los desafíos impuestos por la pandemia, los trabajadores lograron no solo adaptarse a los cambios, sino también mejorar su desempeño profesional. Este avance se relaciona directamente con el fortalecimiento de la cultura organizacional, lo que implica que las empresas han experimentado beneficios más allá de la adaptación, abarcando mejoras en la eficiencia y la cohesión interna. La conexión entre la adaptación al trabajo remoto y el rendimiento organizacional se subraya aún más al mencionar que esta transición ha permitido a las organizaciones alcanzar sus metas. Este logro sugiere que, a pesar de los desafíos externos, las organizaciones han logrado mantener e incluso superar sus objetivos operativos.

Es especialmente notable que las personas que cuentan con recursos, equipos y servicios informáticos muestran una actitud más positiva hacia esta nueva modalidad de trabajo, según lo indicado por Bustamante et al. (2022). Esto destaca la importancia de la infraestructura tecnológica en la percepción y aceptación exitosa del trabajo remoto.



El trabajo remoto, a distancia o teletrabajo es una tendencia laboral beneficiosa por lo que se coincide con la investigación de García et al. (2022) quien sugiere que las TICs no solo son herramientas tecnológicas, sino que también tienen el potencial de desencadenar transformaciones sustanciales dentro de las organizaciones. Este cambio no solo se limita a la implementación de nuevas herramientas digitales, sino que también implica una reconfiguración en la forma en que se llevan a cabo las operaciones y se gestionan los recursos. En este contexto, se hace hincapié en la importancia del capital humano, como lo destacan Montaudon et al. (2020) y Álvarez & González (2022). El capital humano se convierte en un componente esencial para responder de manera efectiva a las demandas laborales en un entorno de trabajo remoto. Esto implica que los profesionales deben contar con conocimientos, actitudes y habilidades específicas para aprovechar de manera óptima las TICs en su trabajo diario.

La investigación de Montaudon et al. (2020) y Álvarez & González (2022) subraya la necesidad de que los profesionales desarrollen habilidades específicas para el uso de las TICs. Estas habilidades van más allá del simple manejo técnico y comprenden la capacidad de adaptarse a nuevas tecnologías, trabajar de manera colaborativa en entornos virtuales y gestionar eficientemente la información digital. Asimismo, se destaca la importancia de contar con un conjunto de conocimientos que permitan a los trabajadores comprender y utilizar plenamente las capacidades de las TICs en su contexto laboral. Además, se hace hincapié en las actitudes positivas hacia la tecnología, fomentando una mentalidad abierta y proactiva hacia la incorporación de nuevas herramientas y métodos de trabajo (Grados, 2022).

Por otra parte, se apoya la investigación desarrollada por George & Salado (2020) quien refiere que la introducción de herramientas tecnológicas no garantiza una igualdad



dado que adicionalmente influyen otros factores, como los referidos por Estrada & Mamani (2021): edad, género, situación laboral, experiencia laboral y nivel educativo

Por otra parte, se apoya la investigación de George & Salado (2020) quien revela una perspectiva crítica sobre la relación entre la introducción de herramientas tecnológicas y la consecución de la igualdad en el entorno laboral. Según este estudio, la implementación de tecnologías no es suficiente para asegurar un equilibrio equitativo, ya que existen otros factores influyentes, tal como destaca la investigación de Estrada & Mamani (2021) que aportan una visión más detallada al señalar que diversos aspectos individuales pueden tener un impacto significativo en la forma en que las herramientas tecnológicas son adoptadas y utilizadas en el ámbito laboral, como son la edad, género, situación laboral, experiencia laboral y nivel educativo. Este enfoque holístico es esencial para garantizar que la tecnología beneficie a toda la fuerza laboral de manera equitativa.

Así mismo, la investigación concuerda con el estudio de Urrea et al., (2022), que concluye la necesidad de implementación de un programa de capacitación o políticas institucionales orientadas a fortalecer el capital digital de los servidores, con la finalidad de acortar brechas digitales tal como lo manifiesta López et al., (2022), dado que no es un campo concluido, sino más bien un área en constante evolución. A medida que la tecnología avanza y se integra cada vez más en nuestras vidas y en el entorno laboral, las competencias y destrezas digitales necesarias también evolucionan por lo que requiere un compromiso continuo con el aprendizaje. Mantenerse actualizado en este campo es esencial para mantenerse relevante en el mundo digital actual.

Por otro lado, cabe destacar que el trabajo remoto, al ser una nueva modalidad de trabajo, no solamente requiere de habilidades y competencias digitales de parte del personal, sino que también requiere de la digitalización y flexibilidad de las



organizaciones (Benavides & Silva 2022), que acompañados de la legislación laboral puede traer consigo grandes beneficios tanto a los trabajadores como a las organizaciones, generando una imagen moderna y visionaria (Peralta et al., 2019).

Por ello, concordamos con Ricalde et al., (2021) quien refiere que a pesar de los desafíos, este régimen resultó ventajoso en aspectos como la flexibilidad de horarios, el ahorro de tiempo y dinero, especialmente para la educación superior, por lo que en la actualidad muchos trabajadores muestran predisposición y experiencia para desempeñarse en esta modalidad de trabajo (Kwan et al., 2022). Sin embargo, cabe destacar también los aspectos negativos con los que concordamos de otras investigaciones como lo refiere Ricalde et al., (2021) cuando sostiene que la transición al entorno virtual tuvo un impacto negativo en la salud mental, resaltando el estrés y la ansiedad, o también el tecnoestrés como señala (Vivas et al., 2022), ello debido a la falta de equilibrio entre el trabajo, el hogar y el tiempo de descanso de los trabajadores (Huillca, 2022).



## V. CONCLUSIONES

Primera: El capital digital del personal no docente de la UNA Puno se posiciona como un elemento fundamental en el contexto del trabajo remoto, ya que existe una relación directa y significativa entre el nivel de competencia en el manejo de tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral, en vista que P valor es igual a 0,049 y es  $<$  a 0.05. En este sentido, la habilidad para utilizar eficientemente estas herramientas se presenta como un requisito imprescindible para el éxito en la modalidad de trabajo a distancia.

Segunda: Contrariamente, el capital digital institucionalizado de los servidores administrativos no muestra una correlación directa y significativa con el rendimiento laboral en la modalidad de trabajo remoto, debido a que P valor es igual a 0,061 y es  $>$  a 0.05. Ello implica que la posesión de títulos o grados académicos no garantiza un desempeño adecuado en este entorno, sugiriendo que otras habilidades y competencias digitales son cruciales para el éxito en el trabajo a distancia.

Tercera: En cuanto al capital digital objetivado de los servidores administrativos, se establece que la posesión de dispositivos y recursos digitales no garantiza por sí sola un uso, acceso y desempeño adecuado en el trabajo remoto. En este acápite el P valor es igual a 0,327 y es  $>$  a 0.05. Este aspecto destaca la importancia de no solo contar con herramientas digitales, sino también de poseer las habilidades y conocimientos necesarios para aprovechar plenamente dichos recursos en el contexto laboral remoto.

Cuarta: Por último, se concluye que el capital digital incorporado de los servidores administrativos sí guarda una relación directa y significativa con el desempeño



laboral en el trabajo remoto, habiéndose obtenido el P valor es igual a 0,018 y < a 0.05. Esto se debe a que la capacidad y el dominio en el uso de tecnologías digitales juegan un papel crucial para asegurar un rendimiento adecuado en esta modalidad laboral, destacando la importancia de la formación y adquisición de habilidades digitales específicas para el trabajo remoto.



## VI. RECOMENDACIONES

Para avanzar hacia un capital digital más robusto y efectivo en la institución, se recomienda:

- A los futuros investigadores, considerar una perspectiva cualitativa para caracterizar estudios respecto al capital digital y el trabajo a distancia. Estos elementos pueden abarcar la cultura dentro de la organización, la infraestructura tecnológica que está disponible, las políticas relacionadas con el trabajo remoto y las particularidades demográficas de quienes participan.
- A la Universidad Nacional del Altiplano, implementar programas de formación y capacitación en tecnologías de información y comunicación dirigidos al personal no docente. Esto ayudará a mejorar y actualizar sus habilidades digitales, asegurando un manejo eficiente de las herramientas necesarias para el trabajo remoto. Así mismo garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica necesaria para el trabajo remoto. Esto puede incluir la actualización de hardware y software, así como la provisión de herramientas colaborativas que faciliten la comunicación y el trabajo en equipo a distancia.
- A la Subunidad de Capacitaciones, la realización de talleres como estrategia pedagógica efectiva en busca de la potenciación del aprendizaje, a través de la participación activa y la aplicación de conocimientos en contextos reales o simulados, según las necesidades y contexto específico de la UNA Puno, de tal forma que la tenencia de capital institucionalizado garantice el uso de las TICs de forma adecuada dentro de un entorno de trabajo remoto.



- A la Unidades Académicas, incorporar activos digitales como una estrategia que abarque el soporte y la promoción de una cultura digital que favorezca una transición exitosa hacia entornos laborales más digitales y orientados hacia el futuro; la misma que impulsará a una actualización constante.
- Al personal no docente de la Universidad Nacional del Altiplano, aprovechar el capital digital incorporado existente y en desarrollo, para mejorar la eficacia en el trabajo remoto; reconociendo la importancia de la formación continua y la adaptabilidad en un entorno laboral cada vez más digital.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ala, L. A., & Cornejo, B. K. (2002). *Relación del Síndrome de Burnout y el Trabajo Remoto en los Docentes del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2022* [Universidad Nacional de San Agustín]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/edd8a55b-a535-4cb3-af2f-6a7296e1e7cf>
- Álvarez, G. M., & González, C. A. (2022). *Apropiación de TIC en docentes de la educación superior: una mirada desde los contenidos digitales*. *Praxis Educativa*, 26(1), 1–25. <https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2022-260104>
- Benavides, F., & Silva, M. (2022). *Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19*. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 133–146. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>
- Bourdieu, P. (1987). *Los tres estados del capital cultural*. *Sociológica*, (5),
- Bustamante, M. A., Campos, R. M., & Lapo, M. del C. (2022). *Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19*. *Información Tecnológica*, 33(1), 157–168. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000100157>
- Calderón, D. (2019). *Capital digital y socialización tecnológica: una aproximación bourdiana al estudio de la desigualdad digital y la estratificación social entre la juventud*. <https://eprints.ucm.es/58013/X>
- Casadevall, I. T. i. (2020). *La Sociedad de la Información y del Conocimiento*. *Derecho Del Sistema Financiero y Tecnología*, 459–464. <https://doi.org/10.2307/j.ctv10qr0v2.28>
- Casillas, M., Ramírez, A., y Ortiz, V. (2014). *El capital tecnológico: una nueva especie*



- de capital cultura. Una propuesta para su medición.* En, A. Ramírez y M. Casillas (Eds.), *Háblame de TIC: Tecnología digital en la Educación Superior* (pp. 23-38). Brujas
- Castells, M. (2001). *La galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad.* Brosmac, S. L.
- CEPAL. (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe.* Revista de Estudios Sociales, 22, 137–140.  
<https://doi.org/10.7440/res22.2005.12>
- Cerón, A. y Galán, E. (2017). *Itinerarios del Debate Inclusión/Exclusión Respecto a los Dispositivos Tecnológicos.* Notas para un debate alterno. Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, 11(2), 217-232.  
<https://cutt.ly/6fTZW7c>
- Congreso de La República. (2022). *Ley No 31572.* In El Peruano (pp. 4–9).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-fortalecer-la-prevencion-mitigacion-y-atencion-de-ley-n-31189-1949664-1/>
- Crovi, D. (2002). *Sociedad de la información y el conocimiento. Entre el optimismo y la desesperanza.* Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, XLV, 13–33.  
<https://www.redalyc.org/pdf/421/42118502.pdf>
- Cruz, E. (2021). Trabajo remoto y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de Puno 2022. Universidad César Vallejo, 1-5.
- Cruz, L., & Rosales, J. (2022). *Complications associated with remote work during the COVID-19 pandemic: a rapid review.* Revista de La Facultad de Medicina Humana, 22(4), 857–864. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v22i4.4806>
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). *Productividad Laboral y el*



*Teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional.*

Revista Universidad y Sociedad, 14(2), 402–409.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>

Decreto Legislativo 1412-2021. *Ley del Gobierno Digital y su reglamento publicado en el diario oficial el peruano el 13 de setiembre de 2018 decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital.* [https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/DL\\_1412.pdf](https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/DL_1412.pdf)

Díaz, J. P., Ruiz, A. K., & Egüez, C. (2021). *Impacto de las TIC: desafíos y oportunidades de la Educación Superior frente al COVID-19.* Revista Científica UISRAEL, 8(2), 113-134. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n2.2021.448>

Economist Impac (2021). *Implementación del Trabajo Híbrido.* [https://impact.economist.com/projects/make-hybrid-human/pdfs/EI\\_GoogleWorkspace\\_ExecutiveSummary\\_ES-LA.pdf](https://impact.economist.com/projects/make-hybrid-human/pdfs/EI_GoogleWorkspace_ExecutiveSummary_ES-LA.pdf)

Estrada, E., & Mamani, M. (2021). *Competencia digital y variables sociodemográficas en docentes peruanos de educación básica regular.* Revista San Gregorio, 45, 1–16. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n45/2528-7907-rsan-1-45-00001.pdf>

Ewing, C. (2014). *Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social.* The Journal of Modern Periodical Studies, 5(1), 1–26. <https://doi.org/10.5325/jmodeperistud.5.1.0001>

García, G. (2022). *Caracterización de la cultura digital universitaria: aspectos de interiorización y exteriorización a través de las prácticas digitales del estudiante.* In Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo y la Universidad Autónoma de Baja California (Issue v).



[https://iide.ens.uabc.mx/documentos/divulgacion/tesis/MCE/2020/GRECIA\\_GARCÍA\\_HERNÁNDEZ.pdf](https://iide.ens.uabc.mx/documentos/divulgacion/tesis/MCE/2020/GRECIA_GARCÍA_HERNÁNDEZ.pdf)

- George, C. E., & Salado, L. I. (2020). *Aproximación a la incorporación del capital digital en la escuela*. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(25), 133–144. <https://doi.org/10.46652/rgn.v5i25.620>
- Grados, I. del P. (2022). *Competencias digitales para el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3251–3268. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2831](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2831)
- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Edificio Punta Santa fe (ed.)).
- Huillca, J. S. M. (2022). *El trabajo remoto, la desconexión digital y el tecno estrés*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1141–1150. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2649](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2649)
- ILO. (2012). *International Labour Standards on Working time*. <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang--en/index.htm>
- Kwan, C. K., Vázquez, S. M., Acuña, I. G., Almada, L., & Ruiz, M. (2022). *Preferencia de la modalidad laboral en trabajadores de Asunción-Paraguay post cuarentena por COVID-19 en el 2022*. *Revista Científica En Ciencias Sociales*, 4(2), 8–17. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/04.02.2022.8>
- López, J., Suárez, N., & Valencia, A. (2022). *Tendencias en estudios sobre el uso y adopción de tecnologías de información y comunicación en instituciones de educación superior: un análisis bibliométrico*. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 67, 136–162. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n67a6>



- López, M. A., López, L. A., López, P. M., & Quispe, R. B. (2023). *Satisfacción Laboral y Trabajo Remoto: Análisis de la relación en los catedráticos de una universidad pública en Puno Perú*. Scielo Preprints, 05(1), 1-24.  
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6195>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Plan de Gobierno Digital del Ministerio de Economía y Finanzas 2021-2023*
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Ministerio de Trabajo: Dependencias*. In *Boletín Oficial del Estado (Vol. 1409)*. <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>
- Montaudon, C., Pinto, I., & Yáñez, A. (2020). *Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones*. Vincula Tégica, 1333–1347.  
[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6\\_2/30\\_Montaudon\\_Pinto\\_Yañez.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/30_Montaudon_Pinto_Yañez.pdf)
- Montaudon, C., Pinto, I., & Yáñez, A. (2020). *Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones*. Vincula Tégica, 1333–1347.  
[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6\\_2/30\\_Montaudon\\_Pinto\\_Yañez.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/30_Montaudon_Pinto_Yañez.pdf)
- Muñoz, M., Taito, M., & Fernández, J. (2023). *Adopción digital del sector hotelero: un estudio comparativo para Chile y Perú*. RAN. Revistas Academia y Negocios, 9(1), 39–50. <https://doi.org/10.29393/ran9-4admj30004>
- OCDE (2014) *Recomendation of the Council on Digital Government Stratetegies*
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. In *Nota Técnica*.



[https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_811301/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang-es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2018). *Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. Conferencia Internacional del Trabajo. III Informe*. In Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_618490.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_618490.pdf)

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2005). *Informe III (Parte 1B) (Vol. 1919)*.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). *Estrés en el Trabajo: Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. In *Organización Internacional del Trabajo*.

<https://bit.ly/3XvTgLW>

Orosco, J. R., Pomasunco, R., Gómez, W., Salgado, E., & Colachagua, D. A. (2021).

*Digital competences in secondary education teachers in a province of central Perú*. *Revista Electronica Educare*, 25(3), 1–25.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v25n3/1409-4258-ree-25-03-624.pdf>

Paladines, J., Figueroa, G., & Paladines, J. (2021). *El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid*. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172–186.

Peralta, A. R., Bilous, A., Flores, C. R., & Bombón, C. F. (2019). *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas*. *Recimundo*, 4(1), 326–335.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)

Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación*. In *Competencias + Aprendizaje + Vida- 3ra. edición (Issue 2)*.

Porras, A. (2018) *Tipos de muestreo*. Centro de Investigación en Geografía y Geomática



"Ing. Jorge L. Tamayo", A.C.

<https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

Presidencia de la República. (2020a). *D.U.N°026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID* - 19. El Peruano, 10–12.

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

Presidencia de la República. (2020b). *Decreto de Urgencia No 127-2020*. El Peruano, 168–188.

Ragnedda, M (2018). *Conceptualizing digital capital*. Telematics and Informatics, 35(8), 2366–2375. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.006>

Ricalde, S. C., Iván, R., Osos, V., & Del, D. D. (2021). *El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Post-pandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima*. 2–10.

Sánchez Martínez, R. (2012). *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*. *RETOS*. Revista de Ciencias de La Administración y Economía, 2(4), 143–156. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550954002>

Uribe, J., Geraldo, L. A., Rey de Castro, D. E., Vargas, J. G., & Jiménez, K. M. (2022). *Propiedades psicométricas para medir factores del trabajo remoto: un análisis exploratorio en colaboradores estudiantes*. *Estudios Gerenciales*, 436–448. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.165.5220>

Vivas, S. D., Rojas, O. M., Duarte, C., Ochoa, A. F., Ordóñez, C. A., Leal, D., Villota,



A. M., Martínez, L. A., & López, J. (2022). *Tecnoestrés y trabajo remoto: aportes multidisciplinarios* (Vol. 1).

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15290>

White, P. (2010). El Teletrabajo: *Una opción en la era digital*. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 3(5), 93–109.



# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio de investigación

### Relación del Capital Digital con el Trabajo Remoto de los Servidores no Docentes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿Cuál es la relación del capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2023?	Establecer la relación del capital digital de los servidores administrativos con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2023	Existe una relación directa y significativa entre el capital digital de los servidores no docentes con el trabajo remoto en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.	VI = Capital digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital objetivado</li> <li>- Capital Incorporado</li> <li>- Capital Institucionalizado</li> </ul>
			VD = Trabajo remoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar Social [BS]</li> <li>- Jornada de Trabajo [JT]</li> <li>- Soporte Laboral Tecnológico [SLT]</li> </ul>
¿Cómo se relaciona el capital institucionalizado de los servidores no docentes con el trabajo remoto?	Analizar la relación del capital institucionalizado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.	El capital digital institucionalizado de los servidores no docentes se relaciona directa y significativamente con el trabajo remoto.	Capital Institucionalizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulaciones</li> <li>- Credenciales</li> <li>- Certificaciones</li> </ul>
			Trabajo remoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar Social [BS]</li> <li>- Jornada de Trabajo [JT]</li> <li>- Soporte Laboral Tecnológico [SLT]</li> </ul>
¿Qué relación tiene el capital objetivado de los servidores no docentes con el trabajo remoto?	Determinar la relación del capital objetivado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.	El capital digital objetivado de los servidores no docentes tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.	Capital objetivado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenencia de dispositivos digitales</li> <li>- Dispositivos utilizados para acceder a internet</li> <li>- Servicios de TIC Contratados</li> </ul>
			Trabajo remoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar Social [BS]</li> <li>- Jornada de Trabajo [JT]</li> <li>- Soporte Laboral Tecnológico [SLT]</li> </ul>
¿Cómo se relaciona el capital incorporado de los servidores no docentes con el trabajo remoto?	c) Caracterizar la relación del capital incorporado de los servidores no docentes con el trabajo remoto.	El capital digital incorporado de los servidores no docentes tiene una relación directa y significativa con el trabajo remoto.	Capital Incorporado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio de herramientas TIC</li> <li>- Intereses y motivaciones para el uso de las herramientas tecnológicas</li> </ul>
			Trabajo remoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar Social [BS]</li> <li>- Jornada de Trabajo [JT]</li> <li>- Soporte Laboral Tecnológico [SLT]</li> </ul>



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos aplicado a los servidores no docentes de la Universidad Nacional del Altiplano

### Encuesta sobre relación del Capital Digital en el Trabajo Remoto

La investigación tiene como objetivo explicar la relación del capital digital y el trabajo remoto de los trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano. Entendiéndose que el trabajo remoto fue implementado durante la COVID - 19 y se mantiene vigente hasta la fecha. La encuesta busca comprender la experiencia y percepción de los trabajadores de la UNA Puno, con fines de propuestas de mejora.

Es importante resaltar que su participación es voluntaria y anónima, por ende, los resultados serán analizados de manera grupal. Asimismo, reiterar que los fines son estrictamente académicos y la información obtenida será totalmente confidencial.

¡¡¡Gracias por su colaboración!!!

1. ¿Me permite su colaboración?

- Sí  
 No

#### INFORMACIÓN GENERAL

2. Edad

- 20-25 años  
 26-30 años  
 31-35 años  
 36-40 años  
 41-45 años  
 46-50 años  
 51-55 años  
 De 56 a más años

3. Sexo

- Hombre  
 Mujer

4. Grado de Instrucción

- Educación Básica Regular  
 Superior no Universitaria  
 Superior Universitaria

5. Condición Laboral

- Nombrado  
 Contratado  
 CAS  
 Locador de servicios

6. Dependencia en la que labora

- Decanato  
 Escuela Profesional  
 Unidad de Posgrado  
 Unidad de Segunda Especialidad  
 Unidad de Investigación  
 Otro: \_\_\_\_\_

7. Tiempo de servicio

\_\_\_\_\_

#### CAPITAL DIGITAL

*Concerniente a los conocimientos y manejo de herramientas y programas informáticos*

8. ¿Es Usted titulado?

- Sí  
 No

9. ¿Estudia alguna carrera técnica? ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

10. ¿Tiene estudios en computación o informática?

- Sí  
 No

11. ¿Posee certificados de cursos de capacitación relacionados a computación o informática?

- Sí  
 No

12. ¿Tiene diplomados en computación o informática?

- Sí  
 No



**ACCESO A RECURSOS INFORMÁTICOS**

Referido a los equipos tecnológicos a los que tiene acceso y nivel de dominio de las herramientas y programas tecnológicos.

13. ¿Posee uno o más de estos equipos en casa?

Puede seleccionar más de uno.

- Pc
- Laptop
- Escaner
- Cámara Web
- Celular Inteligente
- Tablet
- Ipod
- Tv digital
- SmartWatch (reloj inteligente)

14. ¿Qué dispositivos usa en casa para realizar el trabajo remoto? Puede marcar más de uno

- Computadora de escritorio
- Laptop
- Teléfono móvil
- Tablet
- Otro: \_\_\_\_\_

15. ¿Qué tipo servicios posee en casa? Puede marcar más de uno

- Internet a domicilio por cable
- Internet a domicilio por WIFI-Inalámbrico
- Internet mediante celular
- TV cable a domicilio

16. ¿Cuál es su nivel de dominio de las herramientas tecnológicas e informáticas?

	Básico	Intermedio	Avanzado	Nulo
MS Visio				
MS Word				
MS Excel				
MS Power Point				
Corel Draw				
Nitro				
Instalación de softwares				
Edición de audio y video				
Lenguaje de programación				

17. ¿Qué acciones realiza mediante el Internet?

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Acceder al correo electrónico				
Búsqueda de información				
Participar en redes sociales				
Accede a la banca electrónica				
Buscar información sobre salud				
Compra y bienes y servicios				
Escuchar música				
Obtención de información institucional				
Llamadas telefónicas				
TV online				
Almacenamiento electrónico				
Elaborar, llenar y/o descargar formularios institucionales				
Jugar o descargar juegos				
Ver videos				
Concertar una cita con el médico				



18. ¿Con qué frecuencia de usa el Internet en el trabajo?

- 1-4 horas  
 5-8 horas  
 Mas de 10 horas

19. Para la realización del trabajo remoto, ¿con qué frecuencia usa el Internet?

- 1-4 horas  
 5-8 horas  
 Mas de 10 horas

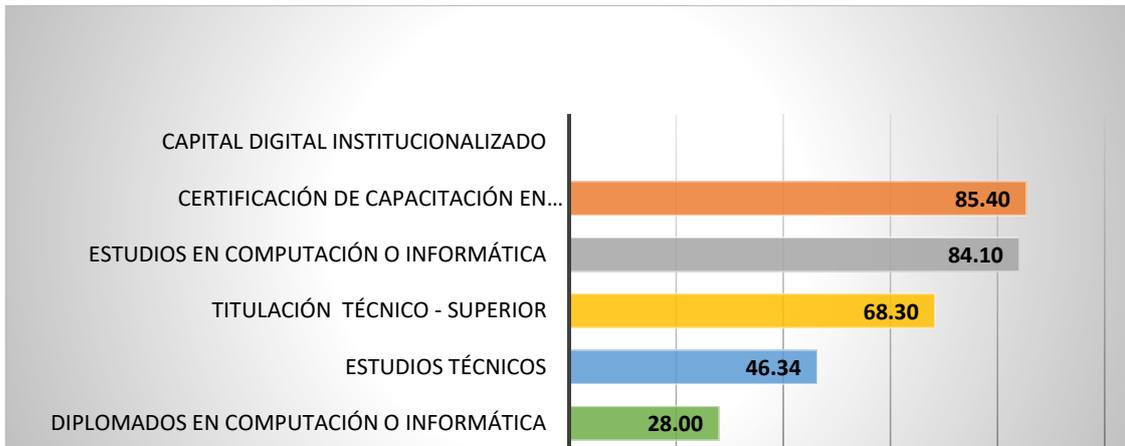
### TRABAJO REMOTO

Referido a la jornada de trabajo, el soporte laboral tecnológico y el bienestar social durante el trabajo remoto

20. ¿Qué acciones realiza mediante el Internet?

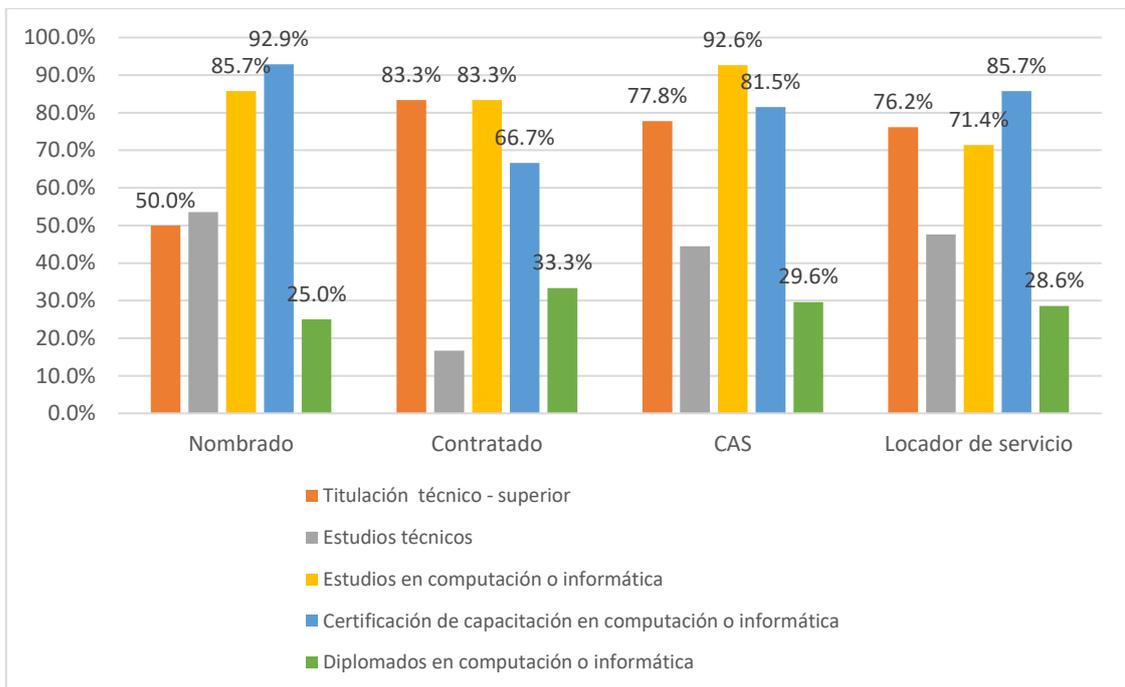
	Muy de acuerdo	De acuerdo	N/A/N/D	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Recibo lineamientos y normativas de la organización donde laboro, acerca del cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto					
Estoy informado sobre la situación actual de la organización donde laboro y realizo trabajo remoto.					
Recibo capacitación y actualización permanente en temas vinculados al desarrollo de mi función durante el trabajo remoto.					
Participo en reuniones virtuales de equipo de manera periódica, dentro del horario establecido para el trabajo remoto.					
Existe un ambiente colaborativo en mi organización durante el trabajo remoto.					
La comunicación que se practica durante el trabajo remoto favorece la interacción e integración de colaboradores dentro de la organización donde laboro.					
La organización donde laboro me ha proporcionado las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto (programas, software, apps, entre otros).					
La organización donde laboro me ha proporcionado los equipos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto.					
El equipo de soporte tecnológico de mi organización me asiste de inmediato cada vez que tengo problemas durante el trabajo remoto.					
Estoy informado sobre las medidas que se deben adoptar para prevenir el estrés durante la jornada de trabajo remoto (pausas activas, ejercicios de respiración, meditación, entre otros).					
He sido orientado por mi organización para manejar las distracciones provocadas por estímulos externos durante el trabajo remoto.					
He sido orientado para organizarme durante el trabajo remoto y compatibilizar las actividades laborales y de mi hogar.					
He sido capacitado por mi organización sobre las conductas preventivas que debo tener en cuenta para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante el trabajo remoto.					
Recibí facilidades de la organización en la cual laboro para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante la jornada de trabajo remoto.					
Recibo mensajes frecuentes del médico ocupacional de mi centro laboral.					
Participo en las actividades sociales virtuales que se realizan dentro de mi organización.					

### Anexo 3: Tablas y figuras que muestran estadísticas de los principales indicadores.



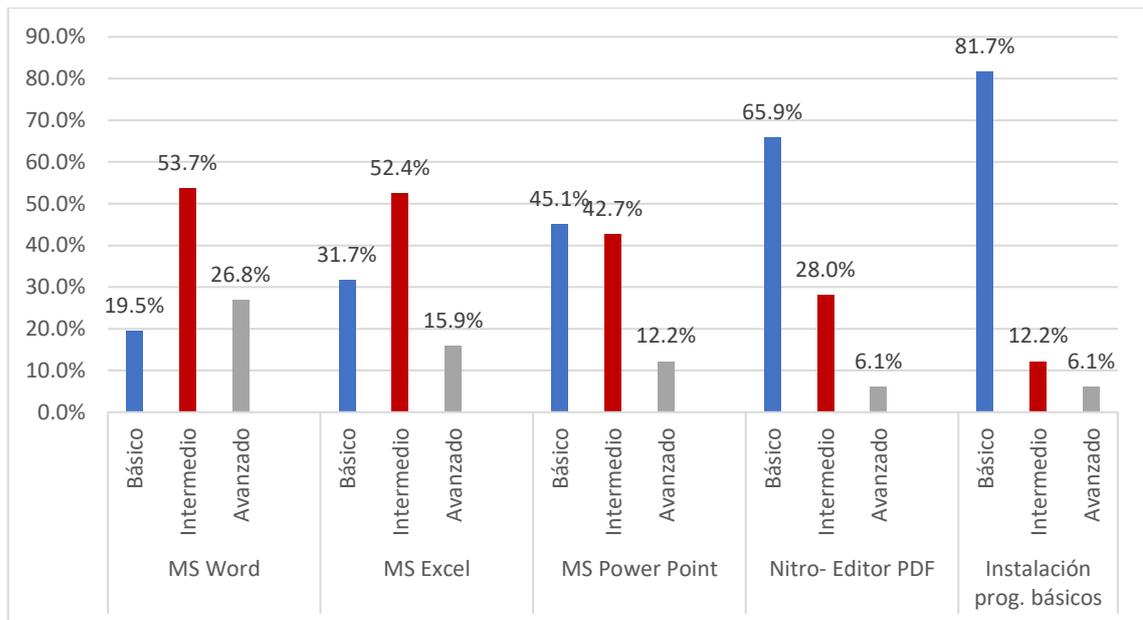
**Figura 1.** Síntesis del capital digital institucionalizado en el personal no docente de la UNA Puno, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



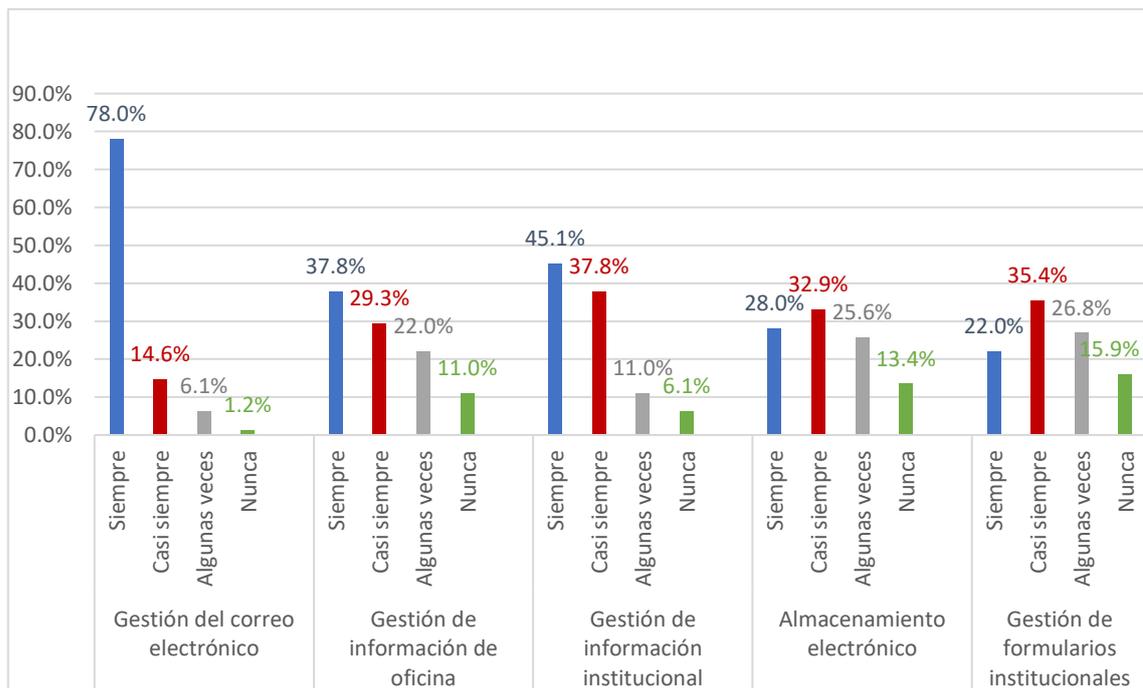
**Figura 2.** Tenencia del capital digital institucionalizado del personal no docente de la UNA Puno por condición laboral, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



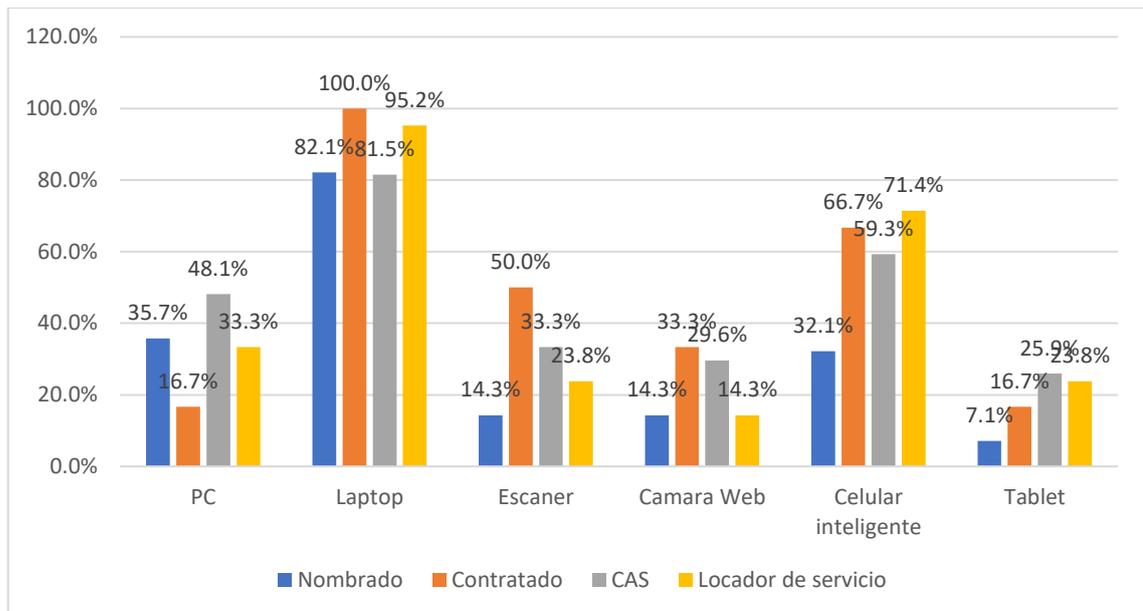
**Figura 3.** Nivel de dominio de software informático del personal no docente de la UNA Puno, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



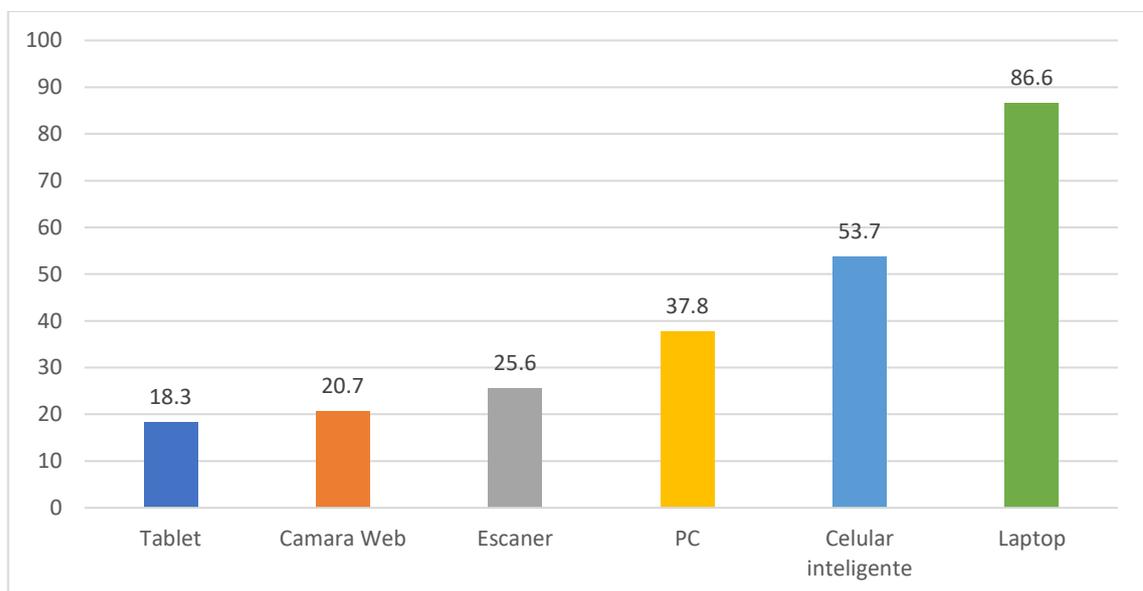
**Figura 4.** Acciones frecuentes que realiza el personal no docente de la UNA Puno durante el trabajo remoto, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



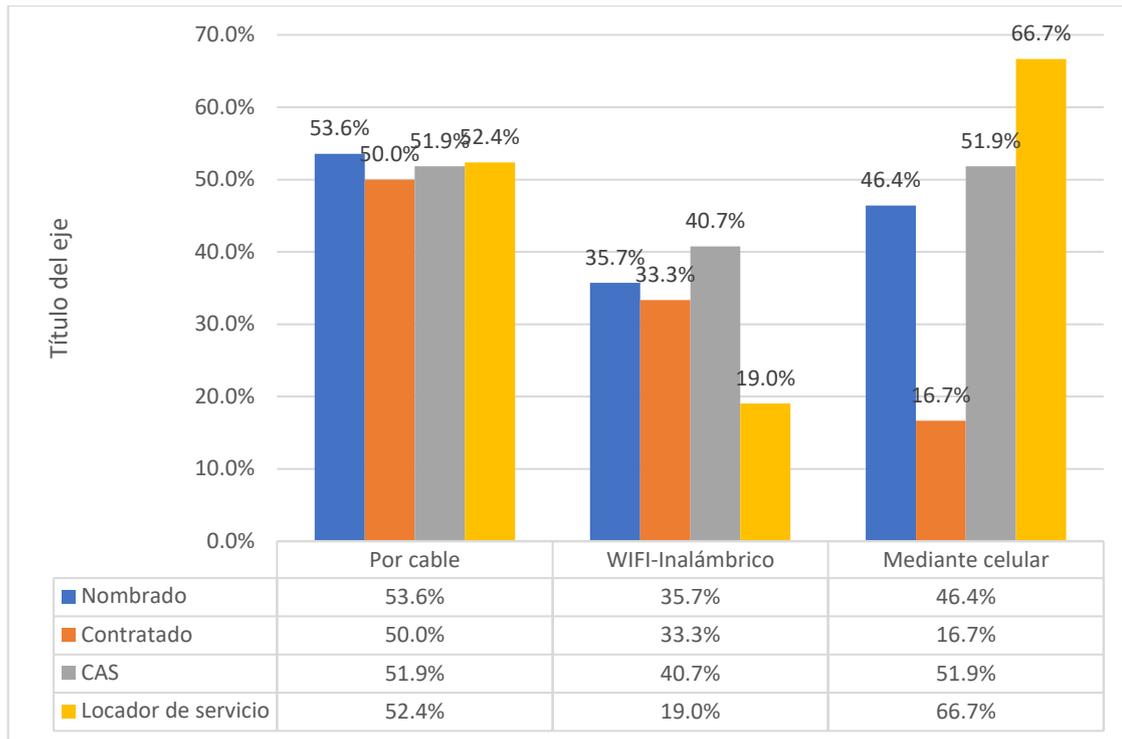
**Figura 5.** Tenencia de dispositivos electrónicos del personal no docente de la UNA Puno, por condición laboral, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



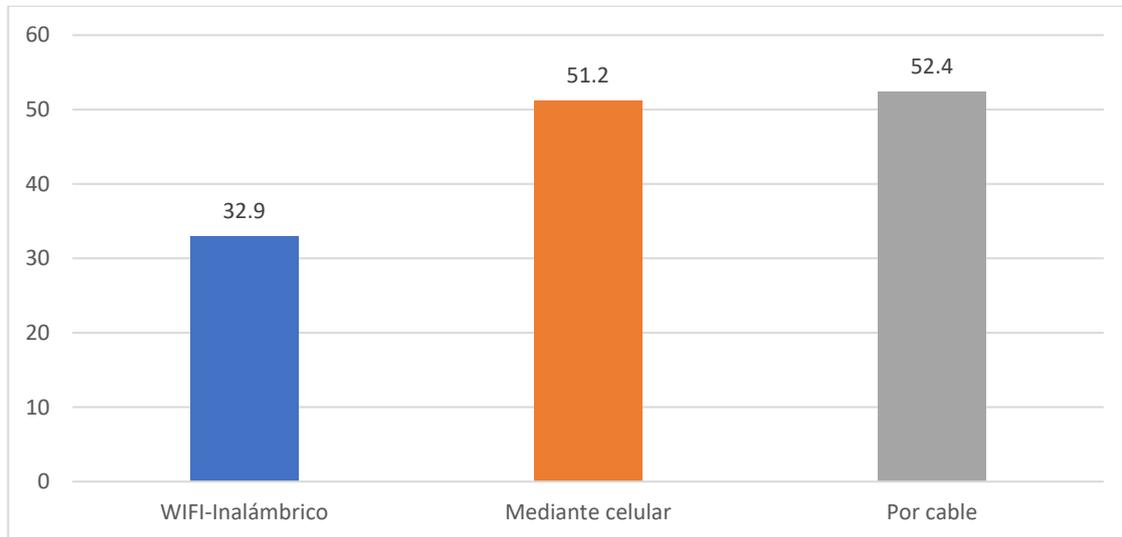
**Figura 6.** Síntesis del capital digital objetivado del personal no docente de la UNA Puno, según tenencia de dispositivos, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



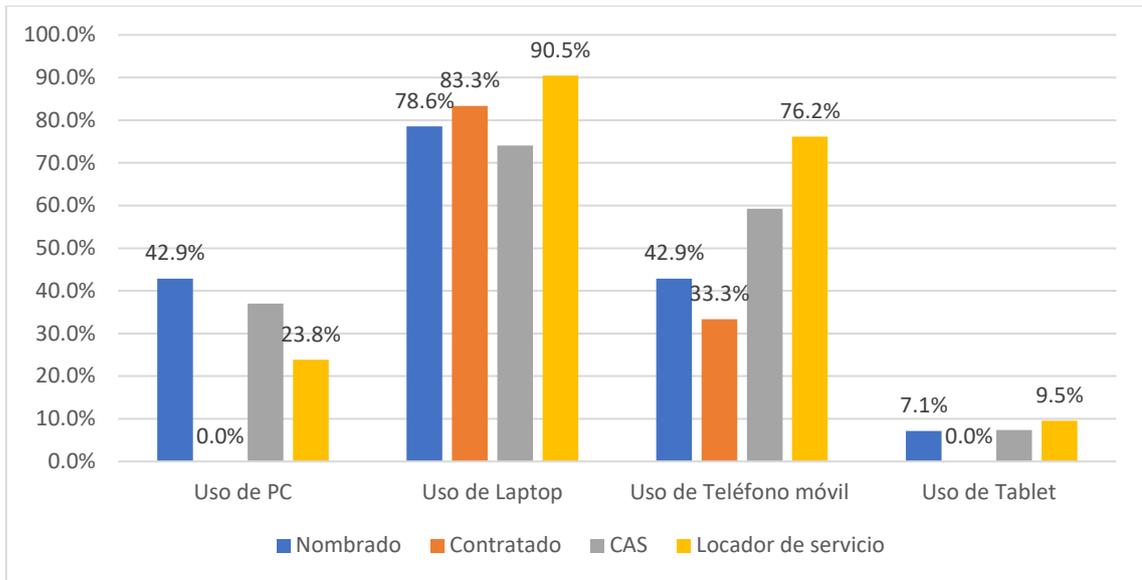
**Figura 7.** Tenencia, acceso y uso de servicios informáticos que posee en casa el trabajador no docente de la UNA Puno para acceder al trabajo remoto, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



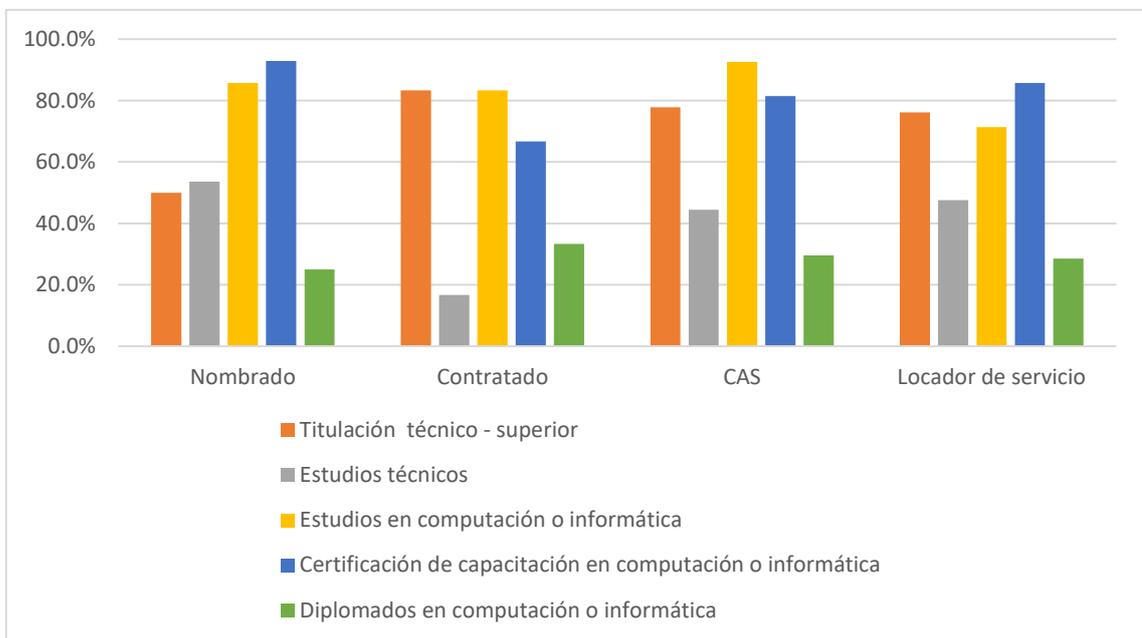
**Figura 8.** Síntesis del tipo de servicio de internet que utiliza el personal no docente de la UNA para acceder al trabajo remoto.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



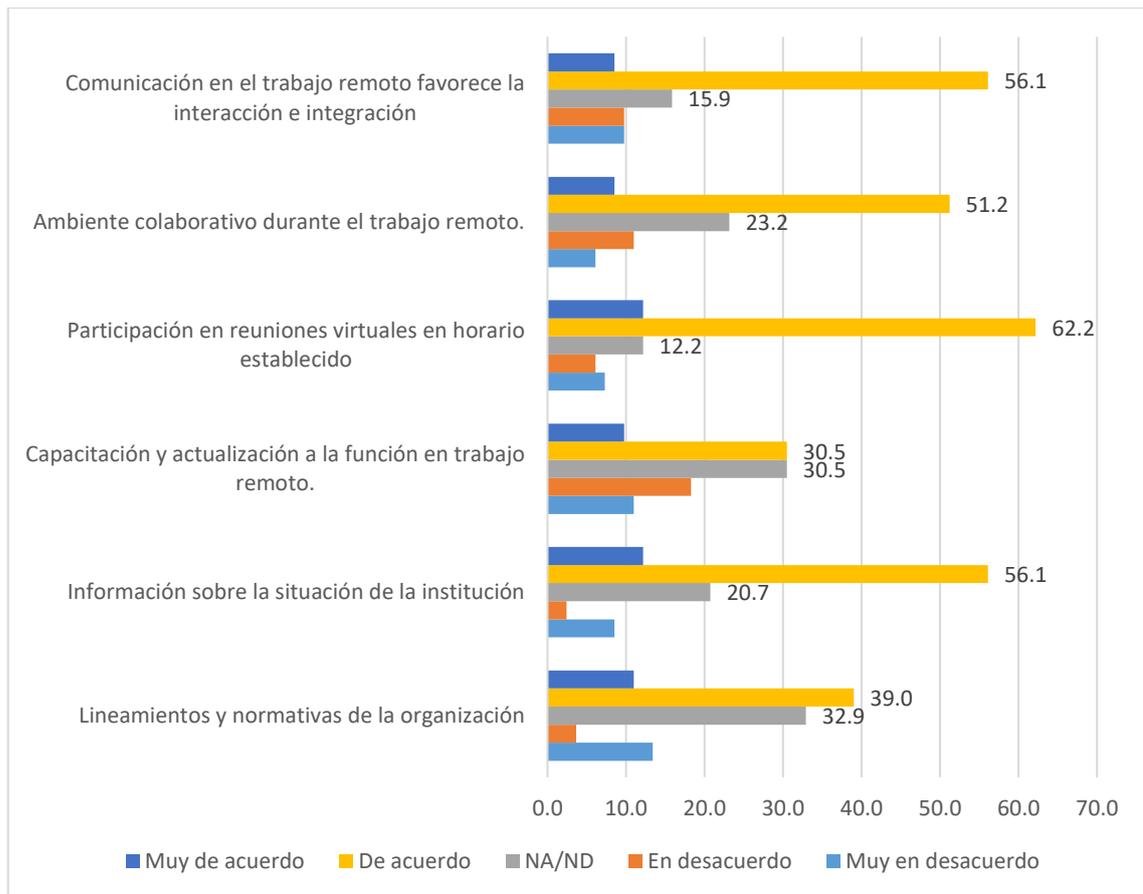
**Figura 9.** Dispositivo que utiliza el trabajador no docente de la UNA Puno para acceder al trabajo remoto, 2023

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



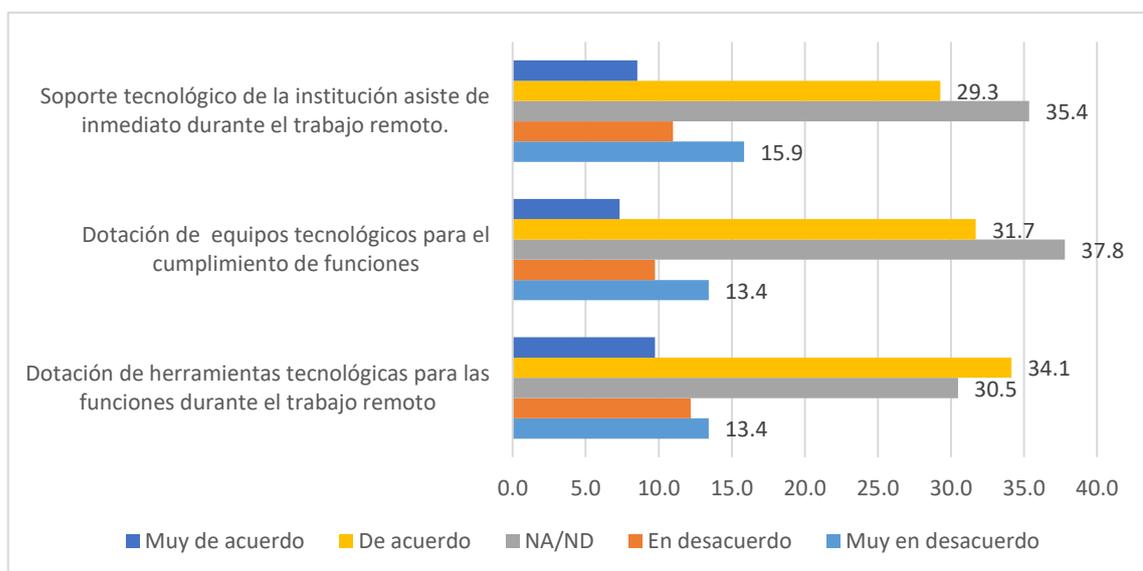
**Figura 10.** Capital institucionalizado del trabajador no docente de la UNA Puno, 2023

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



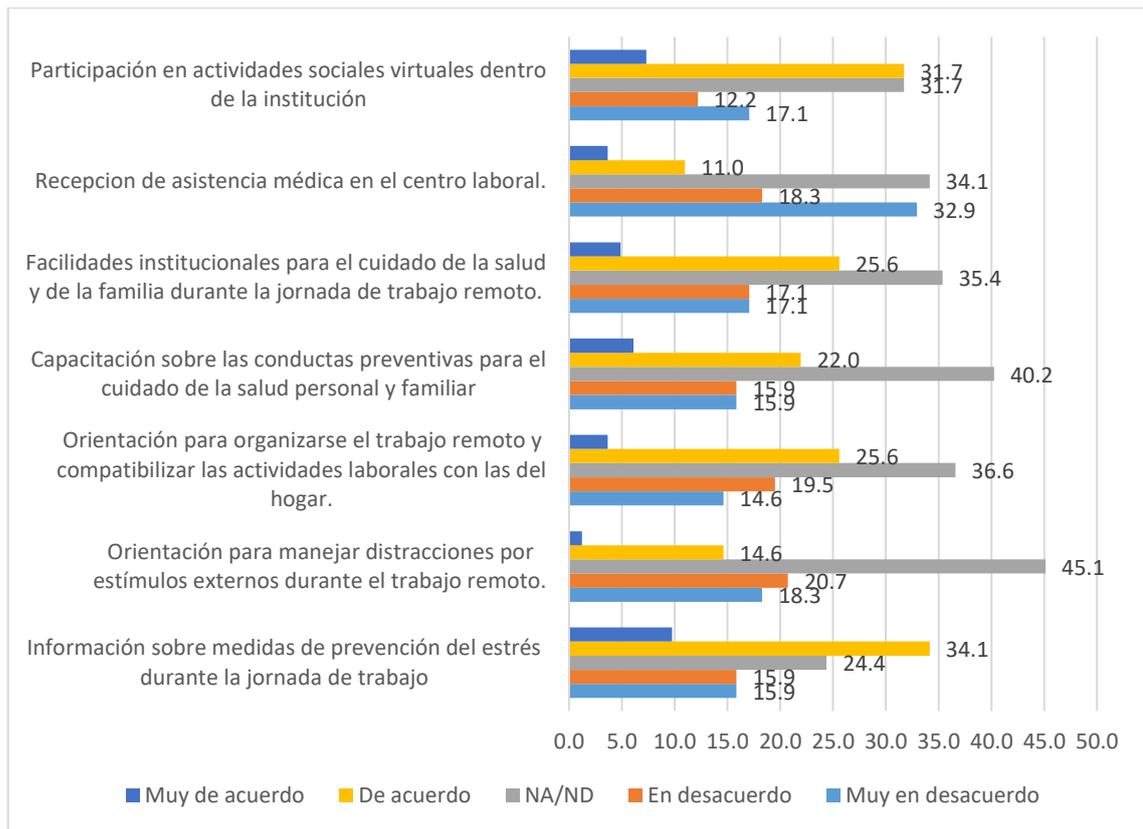
**Figura 11.** Evaluación de los factores de la dimensión de jornada de trabajo por parte del personal no docente de la UNA Puno, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



**Figura 12.** Evaluación de los factores de la dimensión de soporte tecnológico por parte del personal no docente de la UNA Puno, 2023.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



**Figura 13.** Evaluación de los factores de la dimensión de bienestar social por parte del personal no docente de la UNA Puno, 2023.

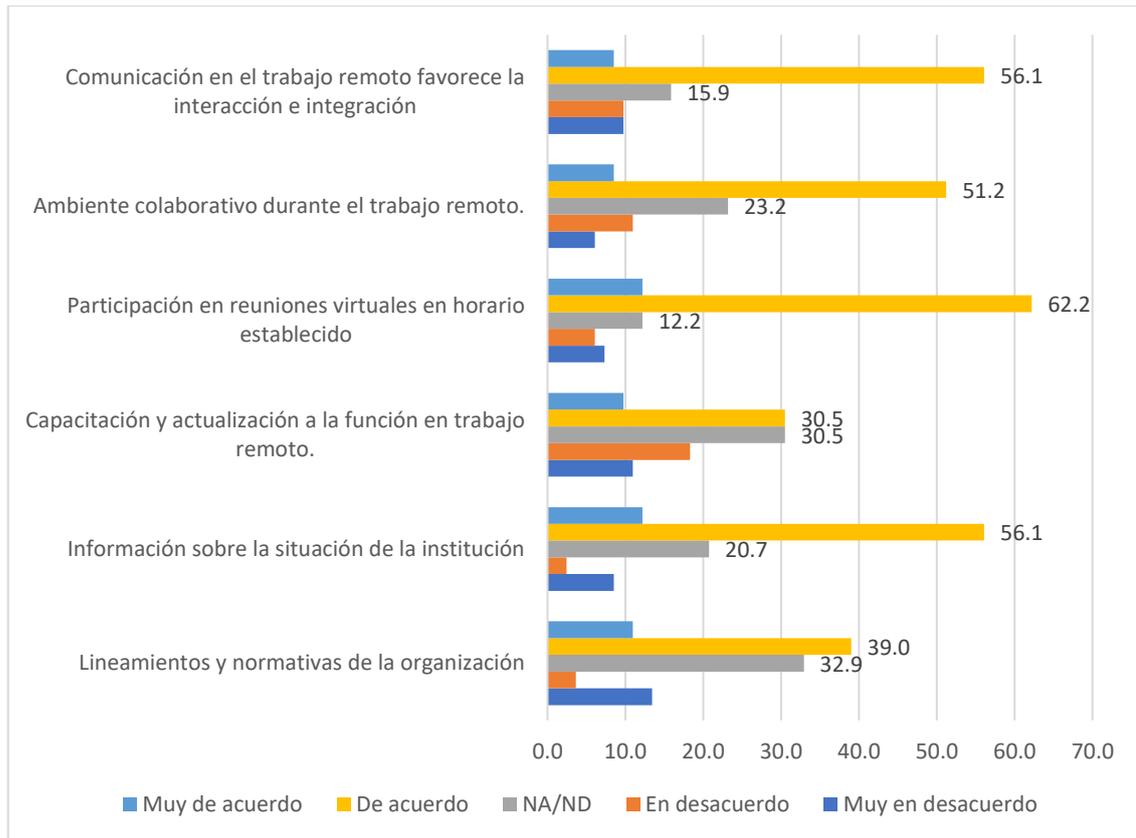
Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 19**

*Estadísticas descriptivas de la dimensión de jornada de trabajo, 2023*

Variable	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis	Suma
JT1	3.30	3.50	4	1.151	1.326	-.726	-.080	271
JT2	3.61	4.00	4	1.027	1.056	-1.248	1.406	296
JT3	3.10	3.00	3	1.151	1.324	-.245	-.706	254
JT4	3.66	4.00	4	1.021	1.042	-1.334	1.443	300
JT5	3.45	4.00	4	1.008	1.016	-.864	.302	283
JT6	3.44	4.00	4	1.101	1.212	-1.007	.179	282

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



**Figura 14.** Calificación del personal no docente de la UNA Puno, a los reactivos de la dimensión de jornada de trabajo

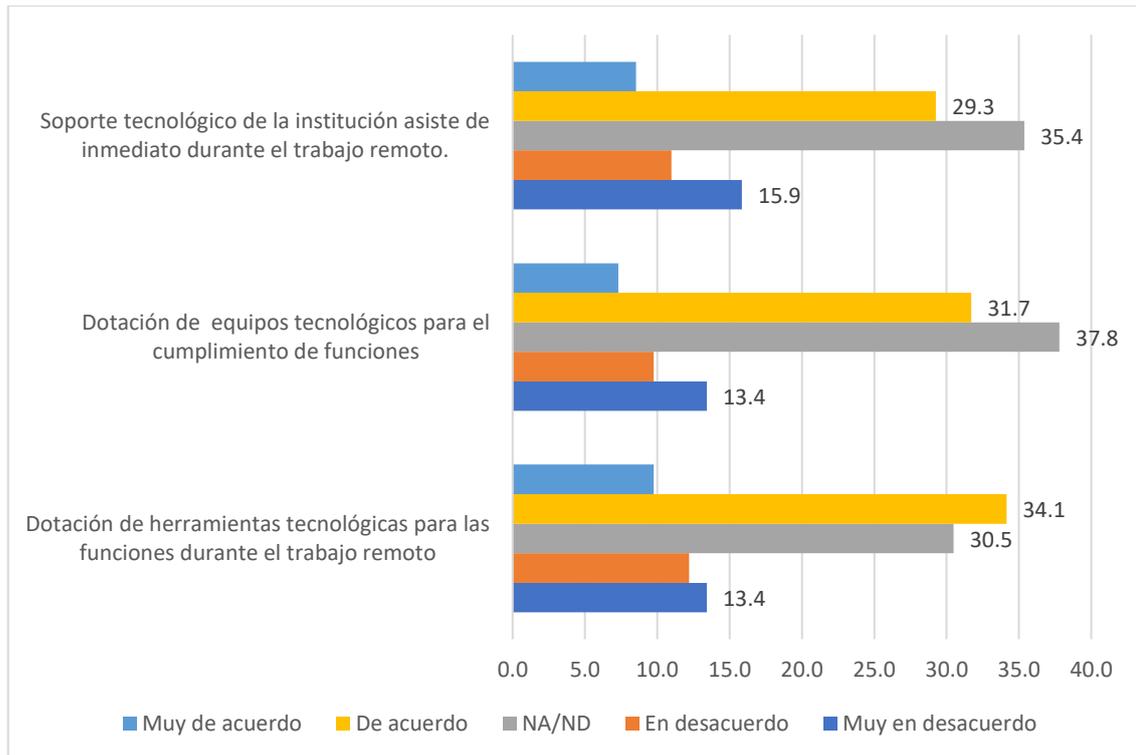
Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 2**

*Estadísticas descriptivas de la dimensión de soporte laboral tecnológico, 2023.*

Variable	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis	Suma
SLT1	3.15	3.00	4	1.177	1.386	-.431	-.622	258
SLT2	3.10	3.00	3	1.118	1.250	-.468	-.387	254
SLT3	3.04	3.00	3	1.181	1.394	-.349	-.659	249

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



**Figura 15.** Calificación del personal no docente de la UNA Puno, a los reactivos de la dimensión de soporte tecnológico

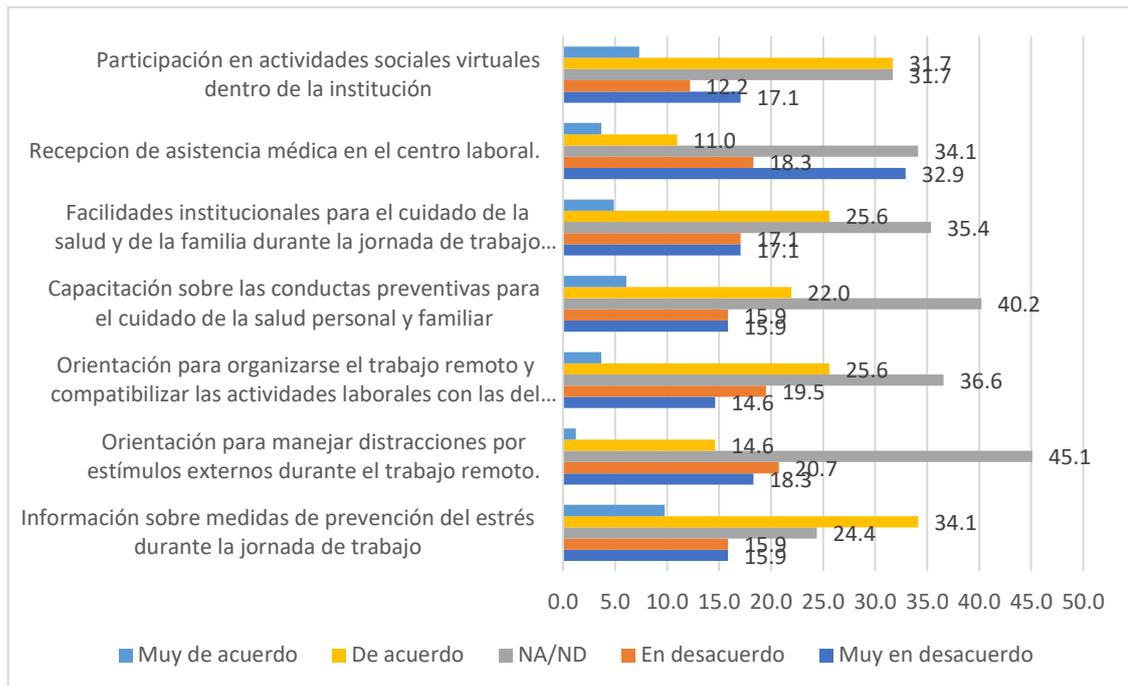
Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023

**Tabla 3**

*Estadísticas descriptivas de la dimensión de bienestar social en trabajo remoto, 2023.*

Variable	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis	Suma
BS1	3.06	3.00	4	1.241	1.539	-.317	-.950	251
BS2	2.60	3.00	3	.992	.984	-.200	-.636	213
BS3	2.84	3.00	3	1.083	1.172	-.215	-.705	233
BS4	2.87	3.00	3	1.120	1.253	-.162	-.589	235
BS5	2.84	3.00	3	1.138	1.296	-.195	-.796	233
BS6	2.34	2.00	3	1.157	1.339	.324	-.808	192
BS7	3.00	3.00	3	1.197	1.432	-.354	-.807	246

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



**Figura 16.** Calificación del personal no docente de la UNA Puno, a los reactivos de la dimensión de bienestar social

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2023



## Anexo 4: Declaración Jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo MARY LUZ ÑACA COPA  
, identificado con DNI 72156614 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

#### ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

RELACIÓN DEL CAPITAL DIGITAL CON EL TRABAJO REMOTO DE LOS SERVIDORES NO  
DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, 2023

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de ENERO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## Anexo 5: Autorización para el depósito de tesis en Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo MARY LUZ ÑACA COPA

, identificado con DNI 72156614 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado

Título Profesional denominado:

RELACIÓN DEL CAPITAL DIGITAL CON EL TRABAJO REMOTO DE LOS SERVIDORES NO DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, 2023

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella