

Impacto del trabajo remoto en el Perú: beneficios y limitaciones para el sector laboral

*Teresa Mercedes Verástegui Gálvez
<https://orcid.org/0009-0008-5693-6023>
teresa.verastegui@unmsm.edu.pe
Universidad Nacional Mayor
de San Marcos
Lima, Perú

Abel Antonio Valdivia Rodríguez
<https://orcid.org/0009-0007-3601-6054>
abel.valdivia@unmsm.edu.pe
Universidad Nacional Mayor
de San Marcos
Lima, Perú

*Autor de correspondencia: teresa.verastegui@unmsm.edu.pe

Recibido (17/12/2024), Aceptado (22/01/2025)

Resumen: El presente artículo busca evidenciar el impacto del trabajo remoto dispuesto en el Perú a raíz de las restricciones generadas por la pandemia del COVID-19 y los beneficios que se han obtenido en la productividad laboral de todos los trabajadores tanto del sector público como privado. En ese sentido, con la presente investigación se advierten los grandes beneficios y limitantes que se han presentado durante la implementación del trabajo remoto y su repercusión favorable en el desempeño de los trabajadores en nuestro país. Asimismo, se encontró que el trabajo remoto y su éxito está ligado a la correcta utilización de las tecnologías de la información; así como a la oportuna capacitación de los trabajadores sobre las nuevas formas y herramientas de trabajo existentes.

Palabras clave: impacto laboral, trabajo remoto, productividad laboral.

Impact of remote work in Peru: benefits and limitations for the labor sector

Abstract.- This article seeks to demonstrate the impact of remote work available in Peru as a result of the restrictions generated by the COVID-19 pandemic and the benefits that have been obtained in the labor productivity of all workers in both the public and private sectors. In that sense, this research highlights the great benefits and limitations that have arisen during the implementation of remote work and its favorable impact on the performance of workers in our country. Likewise, it was found that remote work and its success is linked to the correct use of information technologies, as well as the timely training of workers on the new forms and existing work tools.

Keywords: labor impact, remote work, labor productivity.



I. INTRODUCCIÓN

La pandemia originada por el coronavirus fue un problema mundial que nos tocó enfrentar en busca de soluciones para evitar su propagación y consecuencias mortales. Así pues, ante la propagación inevitable del COVID-19, los estados a nivel mundial establecieron medidas de urgencia como el confinamiento y el distanciamiento social obligatorio, que, forzosamente implicaron consecuencias económicas de alto impacto en sus ciudadanos, lo que trajo consigo una gran afectación a nivel social, específicamente en países en vías de desarrollo, entre los que se encuentran los de América Latina y el Caribe, pues dichas regiones son de las más vulnerables en el mundo; puesto que, entre los problemas de limitación de acceso a la salud y la brecha infraestructura existentes, los trabajadores de estas regiones son en gran parte informales y carecen de protección social[1].

En el contexto de la pandemia del COVID-19, muchos sectores se vieron obligados a diseñar un entorno laboral diferente, con ese panorama, buscaron adecuar las prioridades hacia el trabajo digital por el riesgo de quedar desfasados, poniendo en peligro su existencia. Es así que, las empresas y los trabajadores en la mayoría de los casos por primera vez utilizaron los medios virtuales para realizar las diferentes actividades inherentes a sus quehaceres laborales, toda vez que las medidas de distanciamiento limitaron la capacidad de trabajo presencial de un gran número de personas, surgiendo y adoptándose de este modo el trabajo remoto [2]. No obstante, debido a las grandes brechas de infraestructura digital y el escaso conocimiento de las nuevas herramientas digitales, no todos pudieron adaptarse y beneficiarse de esta nueva forma de trabajo, evidenciándose barreras para que algunos pudiesen continuar con su actividad cotidiana desde casa.

Dichas barreras se presentan porque las posibilidades de laborar desde el hogar dependen en gran medida de la propia naturaleza del trabajo. Por ejemplo, si se requiere operar maquinarias, el despliegue de acciones en campo o interacciones físicas con usuarios o colegas, el trabajador sólo puede realizar su labor en el lugar usual de trabajo. La prevalencia de este tipo de empleo varía entre países y cambia sistemáticamente dependiendo del nivel de desarrollo debido a las transformaciones que con él se producen en la estructura sectorial y ocupacional de la economía [3].

En la presente investigación se analizó el impacto que generó la implementación del trabajo remoto en el Perú; así pues, se estudiaron las limitaciones y oportunidades que surgieron para los trabajadores que utilizaron la mencionada modalidad laboral, debido a que se demostró que la productividad laboral de todos los trabajadores tanto del sector público como privado creció con la implementación del trabajo remoto. Asimismo, se encontró que el trabajo remoto y su éxito está ligado a la correcta utilización de las tecnologías de la información; así como a la oportuna capacitación de los trabajadores sobre las nuevas formas y herramientas de trabajo existentes.

II. DESARROLLO

En los años previos a la pandemia causada por el coronavirus, las economías en América Latina y el Caribe presentaban un alto índice de informalidad, más aún en las localidades alejadas de las ciudades capitales, conllevando ello a que su población necesariamente realizase trabajos o labores de forma presencial, no existiendo impulsos reales o una necesidad práctica para el despliegue de una cultura de trabajo remoto por parte de las empresas o de las autoridades, identificándose únicamente brotes incipientes en su implementación en empresas de rubros específicos instaladas en las grandes ciudades o capitales de dichos países.

Pese a ello, si bien las regiones rurales en América Latina y el Caribe han enfrentado un menor crecimiento en el progreso de los niveles de vida comparado al de las grandes ciudades, el trabajo remoto brinda nuevas oportunidades para que las regiones fuera de las grandes ciudades mitiguen o reviertan estas tendencias estructurales atrayendo nuevos residentes, a través de viviendas más asequibles, menores costos de vida y mejores comodidades ambientales, para impulsar las actividades económicas y revitalizar las comunidades.

Aunado, a ello, de acuerdo con un nuevo informe del Banco Mundial [4], la participación de las mujeres en el mercado laboral pasó del 41% en 1990 al 53% en 2019, un aumento significativo que, sin embargo, corre el riesgo de revertirse en el contexto actual, debido a que, las mujeres suelen tener una situación laboral más frágil que los hombres, con trabajos en el sector informal, en tareas que en mayor medida requieren una interacción directa y resultan menos compatibles con el trabajo remoto, como el comercio, el cuidado de personas o el turismo. Es así como, en el inicio de la pandemia, las mujeres tenían un 44% más de probabilidades que los hombres de perder su empleo de manera temporal o permanente (56% de probabilidad para las mujeres, 39% para los hombres).

Por otro lado, el Banco Mundial [5], indicó que el aumento de la productividad es la base fundamental para el crecimiento de los ingresos y la reducción de la pobreza, lo que ha venido disminuyendo en el ámbito mundial y en las economías de mercados emergentes y en desarrollo desde la crisis financiera. También se señaló que la evidencia derivada de las últimas pandemias y profundas recesiones sugirieron que la pandemia de COVID-19 podría reducir aún más la productividad laboral durante los próximos años a menos que se adopten medidas de política con urgencia.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo – OIT [6] en un nuevo informe técnico sobre el teletrabajo saludable y seguro publicado por dicha institución y por la Organización Mundial de la Salud (OMS), ambos organismos de las Naciones Unidas, expone los beneficios y los riesgos del teletrabajo para la salud, así como los cambios necesarios para adaptarse al cambio hacia diferentes formas de trabajo a distancia debido a la pandemia de COVID-19 y la transformación digital del trabajo.

Así, como parte del enfoque otorgado a dicho informe, la OIT señala como parte de los beneficios del trabajo a distancia, la mejora del equilibrio entre la vida laboral y la personal, la posibilidad de un horario flexible y de realizar actividad física, la reducción del tráfico de vehículos y del tiempo en desplazamientos, la disminución de la contaminación atmosférica, todo lo cual puede mejorar la salud física y mental y el bienestar social, señalando adicionalmente que el teletrabajo también puede suponer un aumento de la productividad y una reducción de los costos operativos para muchas empresas.

En nuestro país, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN sostiene que implementar el teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios que perdure en el tiempo, permitirá crear una modalidad de trabajo amigable y que permita alcanzar una armonía entre el entorno personal y laboral de los trabajadores.

De forma específica, en el Perú, en fecha 11 de marzo del año 2020, se aprobó el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, con el cual se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por la existencia del COVID-19 [7]. Asimismo, en fecha 15 de marzo del año 2020 se aprobó el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, con el cual se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena) por las graves circunstancias que afrontaba el país [8].

De este modo, mediante el Decreto de Urgencia N° 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020, se aprobaron diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus en el territorio nacional y con el Decreto Supremo N° 010-2020-TR, publicado el 24 de marzo de 2020, se desarrollaron disposiciones sobre el trabajo remoto, facultando a los empleadores del sector público y privado a modificar el lugar de la prestación de servicios de sus trabajadores para ser ejecutado desde los domicilios de los trabajadores [9].

En dicho contexto, el “trabajo remoto” se originó en nuestro país como una medida excepcional y temporal derivada de la crisis nacional, por ello, se propuso que los trabajadores puedan realizar sus actividades laborales desde sus domicilios, con la finalidad de conservar la estabilidad laboral, la productividad del empleador y prevenir riesgos frente de contagio [10]. Ahora bien, las diversas instituciones públicas y empresas privadas buscaron los mecanismos necesarios para implementar lo dispuesto por el gobierno peruano.

Así, a causa de las medidas de distanciamiento social, los trabajadores en el Perú experimentaron por primera vez y de forma masiva la necesidad de recurrir al trabajo remoto, generándose de forma rauda la necesidad de que las empresas adecúen, en la medida de sus posibilidades, las actividades y la carga asignada a sus trabajadores a la realización de labores a distancia, suscitándose así un cambio en la cultura laboral en el país, puesto que las empresas y los trabajadores, en el marco de la vigencia de las medidas de emergencia sanitaria, debieron innovar forzosamente los mecanismos para mantener y continuar con las operaciones y labores a su cargo, recurriendo así al empleo de quipos electrónicos en sus hogares.

Bajo esa medida y durante la vigencia del periodo de emergencia sanitaria en el país, las empresas mantuvieron la figura del trabajo remoto de forma constante y continua, forma de trabajo que trajo consigo la modificación instantánea de los hábitos y conductas asiduas de los trabajadores para la realización de sus labores, en tanto vieron por ejemplo, reducidos sus gastos y tiempo para el desplazamiento hacia sus centro de trabajo, así como para las propias empresas, las cuales hallaron beneficios en los gastos corrientes en los que incurrían para el desarrollo de sus actividades, tales como los gastos en servicios públicos de electricidad y agua potable, mantenimiento, entre otros.

Bajo ese contexto, en fecha 11 de setiembre de 2022, se publicó la Ley N° 31572 – Ley del Teletrabajo, la cual fue dada con el objeto de regular el teletrabajo en las entidades de la administración pública y en las empresas privadas en el marco del trabajo decente y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores; ley que reemplazó la modalidad del trabajo remoto que fue dictada durante el estado de emergencia, ya que el Poder Ejecutivo no prorrogó la normativa sobre trabajo remoto [11]. Asimismo, en fecha 26 de febrero de 2023, mediante el Decreto Supremo N° 002-2023-TR, se aprobó el Reglamento de la Ley del Teletrabajo [12]. De este modo, podemos sostener que, actualmente nuestra legislación peruana regula la prestación de labores no presenciales, tanto en las entidades públicas como en las empresas privadas.

Así, es posible advertir que, desde ocurrida la pandemia del coronavirus en el año 2020, el trabajo remoto y la figura del teletrabajo, las cuales consisten en que los trabajadores realicen sus labores cotidianas fuera de las instalaciones u oficinas de sus empresas, de forma total o parcial, se ha convertido en parte de la cultura profesional del país, tendencia que se comparte a nivel mundial, siendo que dicha figura es ahora parte de las condiciones normales de búsqueda en las plataformas de ofertas laborales, en tanto muchos empleados esperan ahora que las empresas ofrezcan este tipo de puestos de trabajo.

Podríamos afirmar de esa forma que las condiciones en las que los empleados trabajaron durante la pandemia del 2020 se han convertido en la nueva normalidad, en tanto, muchas personas se mantienen dispuestas a seguir trabajando de forma remota, lo cual se corresponde con las implementaciones y cambios en la cultura laboral efectuadas por muchas empresas, las cuales han descubierto que tener a algunos o a todos los miembros de sus equipos en condiciones de trabajo remoto les ahorra tiempo, dinero, aumenta inclusive la productividad y mejora el clima laboral.

Siendo así, actualmente es posible encontrar de forma fácil organizaciones que han adoptado el teletrabajo de forma total, y que no han vuelto al tipo de funcionamiento presencial incluso habiendo finalizado ya los confinamientos y las medidas de distanciamiento implementadas como parte de la respuesta de los estados al coronavirus, permitiendo que sus empleados siguieran trabajando de forma remota si así lo deseaban o incluso adoptando cambios en sus políticas y normativas internas que observasen la Ley N° 31572– Ley del Teletrabajo, a fin de consolidar el trabajo a distancia como parte de su cultura de trabajo.

Es necesario indicar que las interacciones físicas y las reuniones realizadas cara a cara eran indubitadamente una parte importante de la cultura empresarial en el país y en el mundo en general, por lo que muchas organizaciones temían que su forma de trabajo o su nivel de productividad se vieses menguados a causa del trabajo remoto. No obstante, aquellas que han mantenido dicha figura post pandemia no han visto afectados sus resultados a nivel de productividad, siendo que, por el contrario, dicha forma de trabajo les ha permitido incrementar y mejorar sus nivel de respuesta e interacción de cara a sus usuarios, en tanto las herramientas digitales facilitan la interacción con estos inclusive a largas distancias, evitando que estos deban desplazarse a oficinas comerciales o sedes sucursales para conseguir atención o concretar negocios.

Por ejemplo, una institución estatal del Estado Peruano que migró de forma integral hacia el teletrabajo fue el OSITRAN (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público), entidad que estableció un Plan de Implementación del Teletrabajo [13] y aprobó formalmente su Manual de Teletrabajo en el año 2023 [14], acciones que permitieron una adaptación rápida al contexto de la pandemia ocasionada por el COVID-19 para garantizar la continuación de sus actividades administrativas y operativas, y conllevó necesariamente a la implementación de herramientas tecnologías y sistemas de gestión que permitiesen el seguimiento de las actividades institucionales a su cargo.

Así, desde el inicio de la pandemia, dicho organismo supervisor mantuvo el desempeño de sus labores, pese a las medidas de distanciamiento adoptadas por el gobierno peruano, pasando así la mayor parte de su personal a desempeñar labores de manera remota. Así, como respuesta a los buenos resultados obtenidos del trabajo remoto durante el primer año de pandemia en términos de cumplimiento de su plan operativo y estratégico y como una forma de seguir protegiendo la salud de los trabajadores, el OSITRAN tomó la decisión de implementar el teletrabajo progresivamente de forma perenne.

De esta manera, el OSITRAN se ha convertido en la primera Entidad del Estado en implementar el Teletrabajo más allá de la emergencia sanitaria, encontrándose alrededor del 82% de sus trabajadores desempeñando funciones en dicha modalidad. Así, el teletrabajo se realiza en dicha entidad a través de la utilización de plataformas y tecnologías digitales, pudiendo los trabajadores flexibilizar la distribución del tiempo de la jornada laboral y realizar sus funciones dentro del territorio nacional o fuera de este [15]. Bajo ese contexto, el OSITRAN deviene en un caso de ejemplificación sobre cómo una entidad pública puede encontrar beneficios, a través de la implementación del teletrabajo, tanto para la propia institución así como para su empleados, puesto que la adopción del trabajo a distancia en el caso particular de dicha organización ha demostrado por un lado (i) una mayor eficiencia operativa al evitar tiempo en desplazamientos, lo que permite a su vez un enfoque más directo en las labores y por ende en el incremento de la productividad, (ii) la priorización del bienestar de los trabajadores, permitiendo que estos trabajen desde casa, reduciendo riesgos y adaptándose mejor a las circunstancias personales de cada uno de sus colaboradores, así como (iii) el ahorro de costos, en tanto la institución redujo los gastos operativos relacionados con la infraestructura física, como energía, transporte y suministros [16]; siendo por ello el OSITRAN una muestra de cómo una entidad pública puede usar el teletrabajo para seguir funcionando eficientemente, con un enfoque claro en la tecnología y el bienestar de sus empleados, lo cual hace a esta entidad un referente para empresas públicas o privadas, como se acredita a través de su incorporación en la lista de los Great Place to Work [17].

Bajo esa medida, es posible afirmar que la figura del trabajo remoto y el teletrabajo pueden convertirse en importantes aliados del desempeño laboral y brindar beneficios a una organización, incluso si esta es de naturaleza pública, existiendo a la fecha casos concretos en los que dicha fórmula viene funcionando de forma adecuada y habiéndose regulado el marco normativo que viabiliza la figura del Teletrabajo en el Perú, puesto que dicha modalidad conlleva a la reducción de tiempo y dinero para el desarrollo de las actividades laborales, así como el ahorro de recursos tanto para el funcionamiento de instalaciones o sedes de trabajo y para los propios colaboradores de la organización, lo cual puede decantar incluso de forma simultánea en la mejora del clima laboral.

Lo anterior se debe a que la modalidad de trabajo a distancia propicia el aumento de la productividad, en tanto los empleados al evitar desplazarse trabajan en un entorno más cómodo y flexible, facilitando su concentración y eficiencia; mejora el equilibrio entre vida personal y laboral de los trabajadores, mientras que de cara a la organización interna de la entidad le permite reducir costos (operativos, de mantenimiento, entre otros), acceder a talento humano más diverso sin limitar su captación de personal a determinado espacio geográfico y garantizar la continuidad de operaciones sin restringir el desarrollo de actividades a la presencia de trabajadores en sedes institucionales, facilitando la integración de personas sin necesidad de un entorno físico convencional.

No obstante, para que la modalidad de trabajo a distancia funcione resulta menester un cambio integral en la cultura laboral de la entidad [18], puesto que es de vital importancia dotar indefectiblemente de recursos tecnológicos a los empleados, a fin de que estos puedan continuar de forma adecuada y oportuna con la realización de sus actividades, encontrándose incluso a distancia, sin mermar su nivel de desempeño ni viendo limitada la capacidad de acceder a información, sistemas o registros necesarios para el desempeño de sus labores, garantizando así que estos puedan dar cumplimiento y garantizar el alcance de los compromisos organizacionales.

III. METODOLOGÍA

El presente estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, debido a que, se analizó el impacto del trabajo remoto en el Perú, el cual, fue implementado durante la emergencia sanitaria por la COVID-19. Este análisis fue posible a través de la recopilación y análisis de los datos obtenidos de la encuesta de Great Place To Work (GPTW) aplicada a 403 colaboradores de OSITRAN [19].

Además, corresponde señalar que, esta investigación fue de tipo descriptiva porque se detalla la manera en cómo se implementó el trabajo remoto en el Perú y cómo impactó dicha modalidad laboral en los trabajadores tanto del sector público como privado, con la finalidad de obtener una visión precisa de la situación laboral en nuestro país. Además, se trató de una investigación de tipo aplicada porque abordó un problema práctico específico.

Asimismo, es importante señalar que, la población de estudio estuvo compuesta por todas las entidades públicas y/o privadas que han implementado la modalidad de trabajo remoto. No obstante, la muestra analizada en la presente investigación fueron los 403 colaboradores de la institución estatal (OSITRAN) quien es la primera Entidad del Estado en implementar el Teletrabajo más allá de la emergencia sanitaria. Así pues, se debe recalcar que, los datos porcentuales mencionados en el presente estudio han sido obtenidos de los registros institucionales de dicha entidad.

Además, se analizaron las normas peruanas referidas al teletrabajo, tales como, la Ley N° 31572 – Ley del Teletrabajo y su respectivo Reglamento, entre otros documentos legales. Para dicho efecto, se revisaron las exposiciones de motivos y fundamentos que sustentan los Decretos de Urgencia y normas emitidos durante la pandemia del Covid-19 referidos a la implementación del trabajo remoto, con la finalidad de poder advertir las disposiciones decretadas para la entrada en vigencia de esta nueva modalidad laboral dispuesta tanto para los trabajadores del sector público, como privado.

Adicionalmente, se realizó la revisión de la información contenida en la Plataforma del Estado Peruano, en donde se advirtió que el Organismo Público OSITRAN es una de las entidades peruanas que actualmente ha implementado el teletrabajo, motivo por el cual, se revisaron los datos informativos y registros institucionales de dicha entidad. De este modo, se pudo obtener información sobre la implementación del trabajo remoto y del teletrabajo en las organizaciones peruanas, y además, se pudo identificar los beneficios que esta modalidad laboral ha otorgado a la organización en la continuidad de sus funciones, el cumplimiento de compromisos y la mejora de su clima laboral.

IV. RESULTADOS

El Ositrán obtuvo la certificación Great Place To Work (GPTW), un reconocimiento internacional que destaca a las organizaciones con ambientes laborales de alta calidad. Este logro se basa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 403 colaboradores de la mencionada entidad, de donde se obtuvieron los siguientes datos:

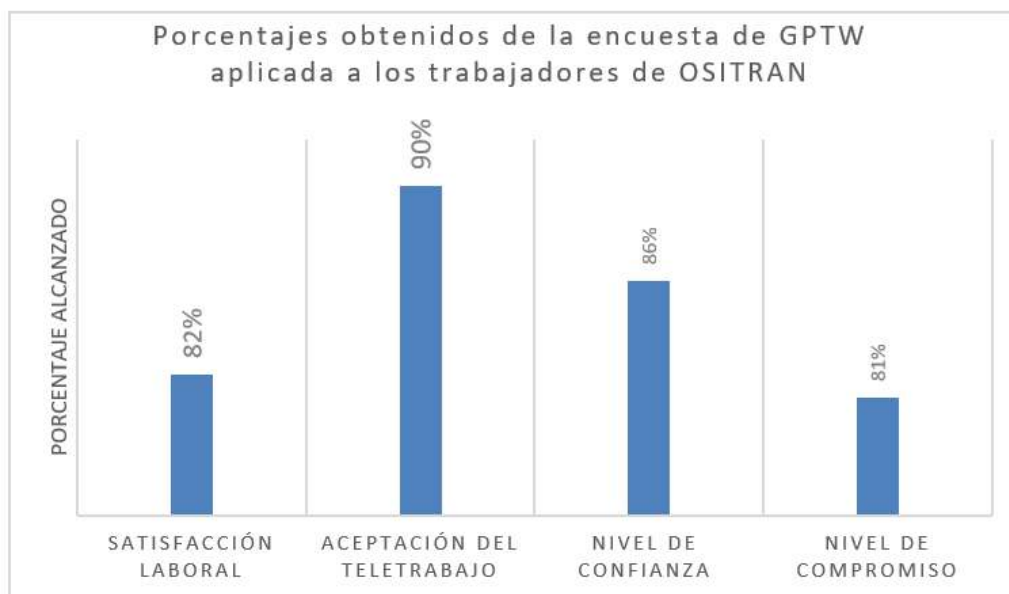


Fig. 1. Representación del boletín informativo OSITRAN y del portal de Great Place to Work [19].
Elaboración Propia.

Conforme a los datos presentados, el 82% de los colaboradores de Ositrán expresó satisfacción en su puesto y desempeño, un 90% considera a Ositrán un buen lugar para trabajar, destacando la importancia de la implementación del teletrabajo, un 86% expresó que sus líderes confían en que las personas hacen un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos constantemente, lo que les genera un alto nivel de confianza en su desempeño y, un 81% de los encuestados señalaron que están dispuestos a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo, es decir, manifiestan un alto nivel de compromiso institucional.

En ese sentido, los resultados presentados reflejan la importancia de la implementación del teletrabajo el cual se relaciona con la productividad y satisfacción laboral de los colaboradores de Ositrán. De este modo, se puede indicar que, del análisis realizado se evidenció que el trabajo remoto impactó positivamente en la productividad laboral de los trabajadores de una de las entidades públicas de nuestro país, pues se identificó que el teletrabajo es un aliado para la mejora del desempeño laboral y para la obtención de beneficios dentro de la organización, incluso si esta es pública como el OSITRAN, puesto que dicha modalidad laboral conlleva a un mayor nivel de satisfacción laboral, lo que se refleja en un alto nivel de confianza y compromiso laboral de sus colaboradores, decantando directamente ello en la mejora del clima laboral.

Asimismo, es importante precisar que, los resultados revelaron una alta percepción de productividad laboral entre los encuestados, con un 90% expresando su aceptación y preferencia por la modalidad de teletrabajo. Esta preferencia sugiere una correlación positiva entre el trabajo remoto y la sensación de incremento en la productividad, posiblemente atribuible a la reducción de interrupciones y la mayor autonomía experimentada fuera del entorno de la oficina presencial.

No obstante, se enfatiza la importancia de que las entidades mantengan y fortalezcan las condiciones que favorecen el teletrabajo. Para asegurar la sostenibilidad de los niveles de aceptación y el rendimiento óptimo de los colaboradores, es imperativo que se continúe proporcionando los recursos y facilidades necesarias. Esta medida garantizará la eficacia continua de la modalidad de trabajo remoto y el logro de los objetivos organizacionales.

CONCLUSIONES

En conclusión, debemos señalar que, si bien el proceso de adaptación de los trabajadores peruanos a esta nueva modalidad laboral ha sido lenta, debido principalmente a que han existido y en muchos casos aún existen grandes debilidades estructurales en materia de transformación digital, ello no ha impedido que muchas organizaciones migren y mantengan la figura del trabajo remoto o teletrabajo, incluso concluidas las medidas de distanciamiento social, habiendo incluso adecuado su organización interna a la normativa vigente del Teletrabajo.

Así pues, en nuestro país existe aún una brecha digital importante en las diversas regiones fuera de la ciudad de Lima, así como una falta de estrategias claras y la ausencia de competencias digitales que permitan que un porcentaje significativo de empleados y servidores públicos puedan acreditar o incluso mejorar su desempeño a través del trabajo a distancia, factores que han sido un retraso en el avance de la adecuada implementación del trabajo remoto en nuestro país.

Asimismo, es oportuno señalar que, la flexibilidad y autonomía del trabajo remoto presenta desafíos significativos que impactan negativamente en la eficiencia y calidad del trabajo, la motivación y compromiso laboral, la colaboración y trabajo en equipo, y la continuidad y calidad del servicio.

El teletrabajo, implementado durante la pandemia de COVID-19, ha demostrado tener un impacto positivo en la productividad laboral y la satisfacción de los trabajadores, especialmente en el contexto peruano. Así pues, los datos de la encuesta Great Place To Work en OSITRAN respaldan esta afirmación, mostrando altos niveles de satisfacción, confianza y compromiso entre los colaboradores.

El teletrabajo se ha consolidado como una herramienta estratégica para las organizaciones, tanto públicas como privadas, permitiendo la continuidad de las operaciones y la adaptación a entornos laborales cambiantes. Así, el OSITRAN se destaca como un ejemplo de cómo una entidad pública puede implementar con éxito el teletrabajo, obteniendo beneficios en términos de eficiencia, bienestar de los empleados y reducción de costos.

Por otro lado, la correcta utilización de las tecnologías de la información y la capacitación adecuada de los trabajadores son fundamentales para el éxito del teletrabajo; por lo tanto, es esencial que las entidades proporcionen los recursos y facilidades necesarias para garantizar el desempeño óptimo de los colaboradores en entornos remotos.

La Ley N° 31572 y su reglamento representan un marco normativo importante para la regulación del teletrabajo en el Perú. De este modo, las entidades deben adaptar sus prácticas y políticas internas para cumplir con la normativa y garantizar el bienestar de sus empleados.

Finalmente, el presente estudio evidencia que el teletrabajo ha generado un impacto positivo en la productividad y satisfacción laboral en el Perú, y que su implementación exitosa requiere de una adecuada planificación, inversión en tecnología y adaptación de la cultura organizacional. Por tal motivo, sugerimos que, en las diversas entidades tanto públicas como privadas se implementen mejoras en la infraestructura tecnológica, se desarrollen nuevas políticas de trabajo y se dicten lineamientos claros; además, resulta necesario que se mejoren las condiciones laborales y se promueva mayor bienestar y soporte emocional en los distintos entornos a todos los teletrabajadores, puesto que la implementación de estas medidas juega un rol importante para lograr mitigar los desafíos identificados y mejorar significativamente la productividad laboral, optimizando el trabajo remoto y maximizando sus beneficios en favor de todos los ciudadanos.

REFERENCIAS

- [1] O. Azuara, A. Hand, C. Rodríguez, M. Fazio, L. Keller, & M. T. Silva-Porto, "El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe", Revista Con-texto N° 09 - Año 2021.
[En línea] Available: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Con-texto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>.
- [2] J. Camacho, "El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19", Revista latinoamericana de derecho social, Año 2021. [En línea] Available: <https://www.redalyc.org/journal/4296/429671777006/html/>.
- [3] B. Herrendorf & G. Duernecker, "Structural Transformation of Occupation Employment", Cesifo Working Papers N° 9321, Año 2021. [En línea] Available: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3932029.
- [4] B. Mundial, "Revertir el impacto desproporcionado de la pandemia sobre las mujeres trabajadoras en América Latina y el Caribe", Año 2021. [En línea] Available: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/03/04/impacto-desproporcionado-de-la-pandemia-sobre-las-mujeres-trabajadoras-en-alc>.
- [5] B. Mundial, "El aumento de la productividad, el principal motor de reducción de la pobreza corre peligro debido a las perturbaciones causadas por la COVID-19", Año 2020. [En línea] Available: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/07/14/productivity-growth-threatened-by-covid-19-disruptions>.
- [6] O. I. OIT, "Seguridad y salud en el teletrabajo", Año 2022.
[En línea] Available: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_836151/lang-es/index.htm.
- [7] Gobierno del Perú. (11 de marzo de 2020). El Peruano.
[En línea] Available: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>.
- [8] Gobierno del Perú. (15 de marzo de 2020). El Peruano.
[En línea] Available: [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/#:~:text=Esta%20medida%20entra%20en%20vigencia,quince%20\(15\)%20d%C3%ADas%20calendario](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/#:~:text=Esta%20medida%20entra%20en%20vigencia,quince%20(15)%20d%C3%ADas%20calendario).
- [9] Gobierno del Perú. (15 de marzo de 2020). El Peruano.
[En línea] Available: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>.
- [10] A. L. Delgado de la Matta, "Revista Con-texto N° 09", Año 2021. [En línea] Available: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Con-texto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>.
- [11] Gobierno del Perú. (11 de setiembre de 2022). El Peruano.
[En línea] Available: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,p%C3%ABlicas%20para%20garantizar%20su%20desarrollo>.

- [12] Gobierno del Perú. (26 de febrero de 2023). El Peruano. [En línea] Available: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-31572-decreto-supremo-n-002-2023-tr-2155169-1>.
- [13] Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Resolución de Gerencia General N° 127-2023-GG-OSITRAN (10 de octubre de 2023). [En línea] Available: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2024/03/resolucion-025-2024-gg-ositran.pdf>.
- [14] Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Resolución de Gerencia General N° 00129-2023-GG-OSITRAN (6 de octubre de 2023). [En línea] Available: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2023/10/reso-129-2023-gg-ositran.pdf>.
- [15] Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Reporte de Desempeño del OSITRAN (2022). [En línea] Available: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2023/05/reporte-desempeno-ositran-2022.pdf>.
- [16] Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Noticias 2022. [En línea] Available: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/noticias/ositran-garantiza-atencion-oportuna-a-usuarios-hoy-20-de-enero/>.
- [17] Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Noticias 2022. [En línea] Available: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/noticias/ositran-obtiene-sello-de-certificacion-great-place-to-work/>.
- [18] Culqui, A. y González Torres, A. (2016). El teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, 46, 95-109. [En línea] Available: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>.
- [19] Boletín Informativo OSITRAN y Portal de Great Place to Work [En línea] Available: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3721709/boletin-informativo-ositran-comunica-setiembre-2022.pdf>.



Teresa M. Verástegui Gálvez es abogada y egresada de la Maestría en Gestión Pública por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con más de 8 años de experiencia laborando en el sector público peruano, especializada en Derecho Administrativo.



Abel A. Valdivia Rodriguez es abogado y egresado de la Maestría en Gestión Pública por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con más de 10 años de experiencia laborando en el sector público peruano, especializado en Derecho Administrativo.