

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**“BENEDICTO XVI”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE**  
**INTERNO DE LA EMPRESA TRC TRUJILLO, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA**  
**EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Br. Ramos Terrones, Ana Natalí

<https://orcid.org/0009-0004-9433-2440>

**ASESOR (A)**

Mg. Vega Polo, Silvia Ana Victoria

<https://orcid.org/0000-0001-9829-0998>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión humana


**TRUJILLO – PERÚ**

2024

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Silvia Ana Victoria Vega Polo con DNI N° 44993552, como asesora del trabajo de investigación titulado “TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA TRC TRUJILLO, 2022”, desarrollado por la egresada Ana Natalí Ramos Terrones con DNI 71291897 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo  
DNI: 44993552

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN**

Secretaria General

## DEDICATORIA

Este informe es dedicado primero a Dios, porque me dio la vida y me permitió recorrer todo el camino con su protección y me brinda oportunidad y la enorme satisfacción de lograr obtener el tan ansiado título profesional.

A mi amada madre Ana Terrones Borrego, el ser más importante para mí quien me ha manifestado día a día su cariño, trabajo, sacrificio y su absoluto apoyo.

A mi padre, Walter Ramos Gutiérrez, porque a pesar de nuestra poca cercanía, siempre dio lo mejor de él para convertirme en lo que soy ahora.

A mis hermanos, Walter, Enrique y David, por creer en mí aun cuando muchos dijeron que sería muy tarde para continuar, son mi ejemplo de seguir adelante.

La Autora.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento profundo a la Mg. Silvia Vega Polo, quien con su asesoría, disposición y tolerancia ha guiado la realización de esta tesis, sin su aliento y motivación no lo hubiese logrado. Llevaré todas sus enseñanzas y consejos por siempre en mi memoria.

A mis profesores, amigos de aula y personas allegadas a mí, que sin conocerme tanto pusieron su confianza en mí, dándome el valor y la motivación que necesitaba para seguir adelante aun cuando veía que nada se iba a poder solucionar.

A la universidad católica de Trujillo – Benedicto XVI, mi alma mater donde siempre me acogieron en más de una oportunidad, dándome las herramientas necesarias para lograr mi éxito académico.

La Autora.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Natalí Ramos Terrones con DNI 71291897 egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Trabajo remoto y desempeño laboral del cliente interno de la empresa TRC, Trujillo 2022”, el cual consta de un total de 56 páginas, en las que se incluye 13 tablas y 8 figuras, más un total de 12 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

*La autora*



---

Ana Natalí Ramos Terrones  
DNI 71291897

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. METODOLOGÍA .....	23
2.1. Enfoque, tipo .....	23
2.2. Diseño de investigación.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	24
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	24
2.6. Aspectos éticos en investigación .....	24
III. RESULTADOS.....	25
3.1. Resultados descriptivos .....	25
3.2. Resultados inferenciales .....	34
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES .....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	25
Tabla 2 .....	25
Tabla 3 .....	26
Tabla 4 .....	27
Tabla 5 .....	28
Tabla 6 .....	29
Tabla 7 .....	30
Tabla 8 .....	31
Tabla 9 .....	32
Tabla 10 .....	34
Tabla 11 .....	35
Tabla 12 .....	35
Tabla 13 .....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	26
Figura 2 .....	27
Figura 3 .....	28
Figura 4 .....	29
Figura 5 .....	30
Figura 6 .....	31
Figura 7 .....	32
Figura 8 .....	33

## RESUMEN

El presente trabajo busca determinar o establecer la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del cliente interno de la empresa TRC Trujillo, 2022. Este trabajo es de enfoque aplicado, no experimental, de corte transversal, y alcance correlacional, la población inmersa es de 200 trabajadores en la empresa de TRC de Trujillo, 2022, y la muestra 40 trabajadores de áreas administrativas que laboran de forma remota. Para el recoger de la información requerida, se encuestó a los trabajadores para indagar cuál era su opinión respecto al trabajo remoto y respecto al desempeño laboral que realizan en la empresa TRC y como instrumento el cuestionario, que contiene un conjunto de indicadores. Al finalizar la investigación se logró establecer la existencia de una relación altamente significativa de la variable trabajo remoto con la variable desempeño laboral del cliente interno de la empresa TRC Trujillo, 2022, ya que  $(0.00 > 0.01)$  y  $Rho = 0.704$

Palabras clave: Trabajo Remoto, Desempeño Laboral, Cliente Interno.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the association between internal client performance at TRC Trujillo, 2022 and remote work. This is a basic type study with a cross-sectional, correlational, non-experimental design. Regarding the study's objective, the sample consisted of 40 employees who operate remotely in administrative capacities, while the population immersed in the study consisted of 200 employees of the Trujillo CRT firm in 2022. The survey approach was employed for data collecting in order to ascertain the employees' opinions on remote work and their performance on the job at TRC. The questionnaire, which includes a series of indicators, was utilized as an instrument. After the analysis was completed, it was feasible to determine that, given  $(0.00 > 0.01)$  and  $Rho = 0.704$ , there is a very substantial association between remote work and the internal client's job performance at TRC Trujillo, 2022.

Keywords: Remote Work, Work Performance, Internal Client.

## Anexo 9: REPORTE TURNITIN

### TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA TRC TRUJILLO, 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo