



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis,
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Cardenas Cardenas, Claudia Carolina (orcid.org/0000-0002-0534-0042)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres, hermanos y mi abuelita Aurea que son mi soporte ante cualquier adversidad que me ha ocurrido en el camino y siempre tuve y tendré su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco ante todo a Dios por darme vida y salud, a mi asesor y profesor quien fue mi guía para realizar el presente trabajo y siempre motivándome a no rendirme y poder culminar la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación:	9
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de Categorización.....	9
3.3 Escenario de estudios	12
3.4 Participantes.....	12
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6 Procedimientos	14
3.7 Rigor Científico	14
3.8 Método de análisis de la información	14
3.9 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES.....	21
VI. RECOMENDACIONES	23
Referencias.....	24
ANEXOS	28

Resumen

En la presente tesis tuvo como objetivo general conocer la característica del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022. Respecto a la metodología se utilizó un enfoque cualitativo con diseño no experimental, se consideró como participantes a las colaboradoras de la empresa, soporte técnico, clientes y proveedores a quienes se realizó la entrevista para poder adquirir información del tema investigado. Teniendo como resultado lo siguiente, mientras le empresa mantenga una tecnología idónea de acorde a la competencia del mercado y siga manteniendo la puntualidad de sus pagos el personal continuara teniendo un desempeño eficiente. En conclusión, el teletrabajo tiene como características un ahorro de gastos tanto para la empresa como para los colaboradores, mejora su ambiente familiar puesto que cuenta con más horas libres debido a que no tiene que movilizarse hacia el centro laboral. Además, el colaborador pueda realizar un trabajo eficiente siempre y cuando cumpla y se respete su horario de jornada, para ello el empleador deber de otorgar todas las herramientas tecnológicas necesarias.

Palabras clave: Teletrabajo, remuneración, tecnología, desempeño.

Abstract

In the present thesis the general objective was to know the characteristic of the telework of the collaborators in a company of San Luis, 2022. Regarding the methodology, a qualitative approach was used with non-experimental design, the participants of the company's collaborators, technical support, customers, and suppliers who were interviewed were able to acquire information on the subject under investigation. As a result, if the company maintains a suitable technology in line with market competition and continues to maintain the timeliness of its payments, staff will continue to perform efficiently. In conclusion, telework has as characteristics a saving of expenses both for the company and for the collaborators, improves its family environment since it has more free hours because it does not have to move to the work center. In addition, the employee can perform an efficient job if he meets and his working hours are respected, for this the employer must provide all the necessary technological tools.

Keywords: Telework, remuneration, technology, performance

I. INTRODUCCIÓN

Luego que el primer caso de contagio llegase a Perú pasaron solo 10 días para que el gobierno declárese en estado de emergencia el territorio Nacional Peruano, fue un 15 de marzo cuando el presidente de turno informó que comenzaría la cuarentena, medidas sanitarias a nivel nacional, según el decreto 806 de 2020. Han pasado cerca de 3 años que nuestro país se encuentra en estado de emergencia, producto de la coyuntura varias empresas optaron por la modalidad del teletrabajo eso iba a depender del servicio que ofrecían y áreas que podrían tener esta modalidad para así perder lo menos posible, uno de los motivos del teletrabajo fue reducir sus costos y con ello netear lo que habían perdido, fueron pasando los meses y tuvieron que optimizar responsabilidades y con ello despedir al personal, también hubo suspensión perfecta, debido que la producción o atención no era la misma pre pandemia, un claro ejemplo son los cines, centros comerciales que estuvieron cerrado cerca de 4 meses y solo podían estar abierto los supermercado, mercados, hospitales, farmacias y todo lo relacionado con abastecimiento de alimentos y productos farmacéuticos

En el **ámbito internacional**, Núñez (2021) mencionó que el éxito del teletrabajo depende también del cumplimiento del derecho y privacidad de los colaboradores. Para ello se debe de contar con horarios definidos de acuerdo con la función que tenga cada colaborador y estos sean cumplidos en la jornada laboral. Porque él trabajar en modalidad remoto no implica la disponibilidad del trabajador para la empresa durante las 24 horas del día, si no lo contrario debe ser igual al trabajar de forma presencial es decir cumplir con el horario pactado en el contrato o acuerdo.

En el **ámbito nacional**, indicaron Aguilar y Jumpa (2021), el teletrabajo obligatorio conecta negativamente el desempeño laboral y determina la edad y el ámbito de trabajo como variables para estudios de satisfacción laboral, además se llegó a la conclusión que el teletrabajo obligado está relacionado con el agotamiento de las mujeres en el día a día teniendo como consecuencia una bajo desempeño.

En el **ámbito local** la empresa de San Luis dedicada al servicio de cobranzas telefónicas, atención al cliente y ventas, lleva más de 15 años en el rubro de call center y en los últimos años se especializo en compañía de seguros, siendo en el

año 2019 el último año que llegaron a la meta esperada, luego de haber realizado cambios en el personal, para el 2020 tenía una proyección del cual era superar la meta del 2019, por consecuencia de la pandemia no se pudo cumplir, desde que se notificó que no podían laborar de forma presencial optaron por el teletrabajo, para la empresa era la primera vez que todo el personal iba a laborar de forma remota, pero no contaban con un plan de contingencia, lo primero que decidieron fue que el personal que no contaba con pc o laptop es decir una herramienta de trabajo, tenía que llevar el equipo de la oficina a su domicilio, uno de los inconvenientes fue que más del 40 % del personal no contaba con internet en casa, algunas tuvieron que ir a casa de familiares o amistades para poder trabajar hasta poder contar con internet, luego el personal tenía que acortar sus horarios debido a las normas que notificaba el estado, siendo una de ellas que el toque de queda era desde las 05:00 pm entre otras adversidades que tuvieron que pasar, pero luego de 4 meses todo el personal estaba laborando desde su domicilio no corrían riesgo de salir y lo que se solicitaba era que cumplan el horario de la jornada, pero se observó que más de una no cumplió, es por ello que se comenzó a implementar indicadores para poder analizar el desempeño de los colaboradores y el porqué de los resultados, de los cuales al contar con indicadores predefinidos se logró saber realmente que personal cumplía con su horario y quien no, por lo que hubo muchos cambios una de ellas fue contratar nuevo personal, rotar de campaña al personal de acuerdo a su perfil y desempeños en esos meses.

Este proyecto de investigación presentó justificación teórica, metodológica y práctica.

La investigación presentó justificación **teórica** según el autor Gonzales (2021), menciona que es justificación teórica porque el investigador puede elegirlo cuando quiera enriquecer el conocimiento por el fenómeno estudiado.

Para este estudio se quiso conocer detalles del teletrabajo en la actualidad y cuál es el impacto en los colaboradores.

La investigación presentó justificación **metodológica** Según los autores Hernández y Bautista (2010) señalan que es necesario justificar las razones que originan el estudio. La justificación de la investigación fue poder obtener información relevante las características del teletrabajo y permita efectuar un mejor estudio.

La investigación presentó justificación **práctica** señala Baena (2017), que una investigación puede crear aportaciones prácticos directos e indirectos afines a la problemática actual estudiada.

Se buscó en el presente trabajo tener propuesta de soluciones para el problema actual de la empresa.

La presente investigación tuvo como **objetivo general** conocer las característica del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022, siendo los **objetivos específicos** los siguientes; conocer la característica de tecnología del teletrabajo de los colaboradores en una empresa, conocer la característica de la remuneración del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022, conocer la característica de desempeño del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022.

Ante lo mencionado, se generó los siguientes problemas de investigación:

Como **problema general** fue ¿Cuál es la característica del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022? , los **problemas específicos** fueron ¿Cuál es la característica de tecnología del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022 , ¿Cuál es la característica de la remuneración del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022? , ¿Cuál es la característica de desempeño del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022 ?.

II.MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en Colombia Guzmán (2017) asevera como conclusión que el teletrabajo es un mecanismo de contratación reconocido por los empresarios, pero para que esta modalidad tenga mayor soporte dentro del sector económico, es necesario que el gobierno implemente estrategias de comunicación que permitan corroborar las ventajas y fortalezas del teletrabajo en el ámbito social y económico, para que puedan utilizar de la mejor manera la tecnología de hoy en día.

En Italia Grubanov-Boskovic¹ y Spyridon (2020), tuvieron como resultados que producto a la pandemia en el segundo trimestre del 2020 se ampliara el teletrabajo, así como la ampliación de brechas de género. Una solución que brindaron fue ser recopilar indicadores del mercado laboral a nivel de áreas funcionales de movilidad.

En Ecuador Núñez (2021) en su investigación fue descriptiva con un análisis cuantitativo, basado en 100 artículos científicos teniendo como discusión que de acuerdo con el análisis realizado en periodo de junio 2020-Setiembre 2020 la implementación del teletrabajo permitió que puedan contrarrestar los efectos económicos laborales de la crisis sanitaria, hay que mencionar que en un orden cercano a 10 puntos porcentuales. Es decir, la modalidad posibilito rescatar cerca de 800.000 empleos.

También tenemos en Ecuador Guisamano (2021) mencionó como problema Como es de conocimiento público, en Ecuador actualmente se encuentra atravesando por una emergencia sanitaria debido a la pandemia que ha generado la propagación del virus denominado COVID-19 teniendo como conclusión en su trabajo de investigación, que a consecuencia de la emergencia sanitaria que no todo el personal cuenta con el apoyo de su familia para poder cumplir con sus labores y esto tiene como consecuencia su bajo desempeño.

En México Roncal (2021) tuvo como reflexión que el teletrabajo llego para permanecer y representa peligros que incrementan costos para los trabajadores, refuerza el trabajo individual en la sociedad, empeora el abuso laboral, debido que no hay un horario establecido para los colaboradores, la empresa tendrá que adquirir nuevos equipos tecnológicos ya que permitirá que se puedan tener mayor

control en el teletrabajo y poder tener el mismo control como lo era de forma presencial.

En México Gutiérrez (2022) llegó a la conclusión que se debe de reconocer que las condiciones provocadas por la pandemia tuvieron como consecuencia grandes cambios en ámbito familiar y laboral, en el familiar han sido afectadas en su gran mayoría las mujeres puesto que aumento la carga de labores domésticas, incorporando la supervisión a sus hijos en horario de clases de las cuales se cruzan con su jornada laboral.

Para Atención y Serafi (2017) en su trabajo de investigación llegó a la conclusión que en Latinoamérica aún están en proceso de cambio desde el inicio del estado de emergencia y deben continuar dicho proceso de innovación.

En Chile Arteaga y Cabeza (2021) en su investigación colocó como objetivo conocer las estrategias de madres teletrabajadoras en contexto de confinamiento. Teniendo como conclusión que la condición de madre y la edad de su hijo recae en la forma como las medidas sanitarias impactan en las rutinas y su salud mental, teniendo como resultado frustración, ansiedad, preocupación en las colaboradoras por lo que no llega al grado de concentración como lo realizaban de forma presencial, sin embargo, asumen las responsabilidades de las nuevas condiciones.

En Uruguay Tomasina y Pisani (2022) nos mencionan que los aspectos positivos del teletrabajo son; la disminución de tiempo de traslados, acoplar funciones laborales con las domesticas, incluir colaboradores con alguna discapacidad, la flexibilidad temporal y autonomía. Otros resultados positivos son la mejora del medio ambiente urbano, esto es debido a que hay menor uso de movilidad en la ciudad así disminuye la contaminación sonora y química. Otro aspecto que menciona es la baja accidentalidad ya que al no haber mucha fluencia de automóviles disminuye el riesgo de accidente.

En Colombia Martínez (2019) mediante su estudio pretendió categorizar los elementos que tiene que contar un prototipo de gestión en seguridad y salud para el colaborador, menciona que el trabajo remoto es de crear espacios totalmente virtuales, la misma que debe estar supervisada para que se puedan alternar con asuntos presenciales en las compañías, a su vez poder monitorear mediante indicadores o sistemas las funciones de cada colaborador y verificar que estas se cumplan en su horario.

Tenemos también el Colombia Rocha y Lara (2019) tuvo como conclusión que a pesar de que sigan laborando desde su domicilio es crucial que realicen evaluaciones para prevenir accidentes y enfermedades laborales, tanto el colaborador como el empleador deben de revisar las áreas donde vienen desempeñando sus funciones.

En el ámbito Nacional Lima Silva y Carrasco (2018) en su tesis tuvo como conclusión que la mayoría de los expertos declaran que el piloto es la fase fundamental de la implementación porque permite ir definiendo causas como el perfil correcto, el nivel de los colaboradores, probando la respuesta hacia las nuevas tecnologías.

En Cajamarca, Canto y Castillo (2021) Tuvo como objetivo general Describir las medidas adoptadas por las empresas y el Estado Peruano en tiempos de crisis sanitaria. Del cual llegaron a las siguientes conclusiones; Las empresas deben de mantener un estándar alto de preocupación por sus colaboradores. Otra conclusión fue que en tiempo de crisis los estados deben de preservar la salud mental de las personas.

En Huacho, Jharumy (2021) en su trabajo de investigación su objetivo general fue definir de qué manera el teletrabajo participa en el desempeño laboral, siendo la justificación de la investigación que el teletrabajo es una función del cual en los colaboradores tiene una gran responsabilidad en cumplir con las funciones que le otorga el empleador. Llego a la conclusión que la productividad influye en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de pandemia, puesto que así se demostró es sus resultados.

Así también en Pimentel, Soto (2020) en su tesis menciona como justificación, contribuir a los aportes técnicos para aumentar el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores. Teniendo como conclusión que las causas del teletrabajo tienen relación con la satisfacción laboral.

En Lima, Castro (2021) En su tesis llego a conclusión que unas de las capacidades consideradas más significativas por los colaboradores fueron: la gestión de tiempos, el autocuidado de la salud y las habilidades digitales, ya que por parte de la compañía tuvieron el apoyo de ofrecer talleres de las nuevas plataformas que puedan generarse, teniendo como consecuencia la motivación por parte del personal.

En Lima, Cerna (2019) en su estudio señaló como conclusión que el teletrabajo tiene como ventaja de ser una beneficiosa modalidad laboral, generando un aumento de productividad y destacado desempeño en los teletrabajadores porque cumplen con sus objetivos y sobre todo con los indicadores que satisfacen al empleador, también comenta que el teletrabajo se caracteriza porque el colaborador puede desarrollar sus tareas haciendo uso de las llamadas TICS.

En Lima, Nassi (2019) en su tesis tuvo como objetivo general probar la situación en la que localiza el teletrabajo en el sector público, siendo uno de sus objetivos específicos Explicar de qué manera la normativa sobre el teletrabajo incentiva en el sector público. Teniendo como conclusión que la situación que se encuentra el teletrabajo no está siendo considerado en los objetivos de las instituciones. También llegó a la conclusión que las entidades públicas deben de acabar con los paradigmas que no permite considerar el teletrabajo, deben de considerar a los sectores salud, educación.

En Lima, Cuya y Falcón (2021) realizaron una investigación llamada "Teletrabajo en las organizaciones: situación laboral en el Perú ante el nuevo contexto de COVID-19". Obteniendo como recomendación evaluar regularmente la capacitación continua como también la salud emocional de los Teletrabajadores para garantizar un adecuado desempeño de sus funciones. Recomendó que el empleador proporcione recursos necesarios para poder implementar la modalidad.

Achon (2021) en su tesis como objetivo general fue determinar la relación entre el trabajador y el proceso de adaptación en los trabajadores de la unidad administrativa documentaria y archivo, obteniendo como conclusión la presencia de una relación positiva entre la dimensión Tecnología de la Información y Comunicación y las variables Teletrabajo y Proceso de Adaptación

Podemos observar respecto al teletrabajo tiene distintos puntos de vista a nivel internacional, nacional y local. Algunos llegaron a la conclusión que es más beneficioso el teletrabajo, otros mencionan que tienen mayor obstáculo continuar con el teletrabajo, pero esto va a depender de como el empleador cumpla con los derechos hacia el colaborador y el trabajador sigan laborando igual o mejor como lo realizaba de forma presencial, además toda la institución debe de contar con un mismo objetivo que es llegar a las metas trazadas y continuar vigente, poder

recuperar lo perdido en los casi 2 años de pandemia y proyectarse a poder crecer como empresa, teniendo como resultados mayores beneficios para los colaboradores.

Se analizó que para las colaboradoras de la empresa en estudio han tenido conflictos para poder adaptarse al teletrabajo, es por ello por lo que en la presente investigación se quiere tener mayor conocimiento de las características del teletrabajo.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de Investigación

La tesis fue de tipo básica de nivel descriptivo, según Carlos y Liliana (2018), Nos mencionan que su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, aumentando los saberes científicos.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental según Sandín (2003) mencionó que el tipo de estudio orientada a la comprensión consiste en la interacción constante entre investigador y datos, sujetos a comparaciones de enfoque inductivo, con el fin de dar a conocer una determinada teoría. Como se puede observar en este trabajo de investigación se utilizó el tipo de estudio denominado orientada a la comprensión porque los datos de encontrados estuvieron en constante interacción con los sujetos y objetos a investigar.

Según Escudero y Cortez (2018) el diseño de la investigación fue cualitativa porque tiene como principales caracteres ser flexible, interactivo, dialectico y reflexivo.

Según Rodríguez (2003) Nos comentó que la investigación no experimental no hay ni uso intencional ni asignación al azar.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de Categorización

La presente investigación tuvo una categoría con 3 subcategorías.

La categoría es el teletrabajo con sus 3 subcategorías son: Tecnología, remuneración, desempeño cada una teniendo subdivisiones: conocimiento, medios, gastos, resultado, retribución, compensación, rendimiento, comportamiento, cumplimiento.

Subcategorías

Tecnología

Según UNIDAAS (2021), nos comenta en el libro que la introducción de tecnología ha contribuido a incrementar la productividad de las compañías y de la economía.

Dentro de la organización, se analizó que a principio de la pandemia sostuvieron percance respecto a la tecnología, puesto que las actividades eran realizadas en las instalaciones de la empresa y no tenían un plan de contingencia y recién cuando decretaron el estado en emergencia tuvieron que crear un sistema para que las colaboradoras pudieran estar en el servidor de la empresa.

Remuneración

Según Valentín (2021) mencionó que es el tipo de pago del salario que se otorga a los colaboradores, las compañías pagan a sus trabajadores con un pago fijo que puede ser por horas, quincenal o mensual, también hay remuneración variable que depende de acuerdo con las funciones desempeñadas.

Actualmente producto de la pandemia varias organizaciones han tomado la decisión de reducir los salarios de sus colaboradores, teniendo como sustento que ya no tienen el mismo ingreso que se tenían cuando su método de trabajo es presencial, debido que no cuentan con los mismos clientes o reducción de trabajos operativos, adicional a ellos algunos dejaron de otorga vales de consumo, bonos los mismo que para los colaboradores era como incentivo a superar los objetivos c por la compañía.

Desempeño

Cuello y Fructus (2020), menciona que es el resultado de las funciones que se otorga en un centro laboral, de acuerdo con las capacidades y conocimientos que comprenden las funciones descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.

Podemos decir que es el resultado de las tareas, función por cada colaborador, la misma que puede ser un resultado eficiente o ineficiente.

Conocimiento

Neill y Suárez (2017) menciona que es una de las capacidades más notables del ser humano, debido que comprende las situaciones que se generan, sus relaciones y cualidades por medio del análisis que realiza ante cada tema.

Medios

De acuerdo con el BCR Instrumentos de pago que permiten a los usuarios transferir fondos sin utilizar efectivo. Pueden ser: cheques, transferencias de crédito, débitos directos, tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

Gastos

Se trata de un pago en tipo dinero que tiene como contrapartida una contraprestación en bienes o servicios.

Resultados

es la consecuencia de realizar un proyecto, trabajo y va a depender de la persona para que sea lo planificado.

Retribución

Deudor y Malpartida (2019) menciona que unos de los objetivos de la remuneración es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea el esperado.

Compensación

Chipoco (2020) afirma que es un tema clave para la compañía de alto rendimiento, debido que deben reforzarse a través de la estructura de recompensa para los colaboradores.

Rendimiento

Honores (2020) menciona que actualmente los colaboradores no desean quedarse en una compañía por los años, lo que ellos buscan es poder desarrollar sus habilidades y poder crecer en la misma.

Comportamiento

Fano (2019) menciona que es el objetivo el predecir las conductas de los individuos ante alguna situación.

Cumplimiento

López (2020) comenta que es un incentivo financiero enmarcado al presupuesto por resultados

3.3 Escenario de estudios

La presente investigación se realizó una empresa de San Luis 2022, que a partir de 16 marzo 2020, vienen realizando el método del teletrabajo hasta la fecha, los gerentes no pretenden cambiar dicha modalidad porque en el transcurso de casi 2 años de iniciado la pandemia, han ido implementando indicadores para poder medir el desempeño de los colaboradores a la par con su jefa de operaciones, donde cada fin de mes se le informa al colaborar sus puntos de mejora para poder continuar cumpliendo con los objetivos trazados y teniendo como resultado llegar a las metas que solicitan los clientes.

Durante estos casi 3 años de Pandemia la empresa tuvo que realizar despidos por reducción de clientes y también por el bajo rendimiento y/o no cumplimiento de las funciones de los colaboradores.

Como empresa se están proyectando a seguir mejorando sus indicadores para tener cerca de 100% medición real del trabajo de los colaboradores.

Actualmente son 10 asesoras y una supervisora de las cuales se realizará la encuesta para poder tener claro cuáles son las características que tiene el trabajar en casa, vale decir beneficios o desventajas que pueda tener debido a que según estudios realizados por varias instituciones o revistas tal como la revista Logistec comenta que el 72% de las organizaciones mantendrá el home office.

3.4 Participantes

Entre los participantes se encuentran todo el personal operativo administrativo, de los cuales todos comenzaron desde 16 de marzo la modalidad del teletrabajo para continuar con sus funciones, para ello los integrantes en la compañía han tenido que adaptarse simultáneamente a este cambio. Los siguientes participantes fueron investigados en el presente trabajo.

Las 10 asesoras que cuenta la compañía, teniendo sus funciones realizar llamadas a las campañas que son asignadas de acuerdo con lo otorgado por la jefa de operación y la supervisora.

La supervisora que tiene a cargo un grupo de asesores.

La jefa de operaciones, encargada de las estrategias de la compañía, evaluación, captación de personal nuevo de la empresa, entre otras funciones operativas y administrativas.

El administrador y director.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sánchez y Fernández (2021) mencionó que la selección de las técnicas de recolección de datos, son independientes del enfoque que tenga el investigador con respecto al tema investigado. Tiene como objetivo tener una base para el análisis de la situación o problema a investigar. Por ello para este estudio se eligieron las siguientes técnicas para una investigación científica:

La entrevista

La técnica de recolección de datos se realizó a través de una entrevista (enfoque cualitativo) donde el encuestado tendrá un dialogo con el investigador.

Se realizó la entrevista a 3 expertos de teletrabajo, uno fue el proveedor y los otros dos ingenieros de sistema que realiza un soporte a la empresa. También se entrevistó a 4 colaboradoras de la empresa y aun cliente, para poder tener 3 puntos de vistas diferentes ante las preguntas que se realizaron.

Guía de entrevista

Se realizó mediante el dialogo que se tendrá con los expertos para luego evaluarlos por medios de análisis estadísticos.

A su vez también existen otras técnicas como:

Focus Group

Kotler y Armstrong (2001) señalaron que es una herramienta importante para adquirir retroalimentación en relación con productos nuevos al igual que otros temas.

3.6 Procedimientos

Según Cohen y Rojas (2019), se trata de la creación de un trabajo de investigación la cual comienza mediante una categoría que tiene un propósito poder analizar, hallar o brindar estrategias al trabajo a investigar.

Los procedimientos se realizaron en varias etapas o fases donde todo gira en torno a la categoría de la investigación, dentro de las fases de la investigación se realizará la observación, la formulación de hipótesis y la emisión de nuestras conclusiones y recomendaciones.

Para el presente trabajo se realizó como muestra las entrevistas a tres expertos (Ingeniero de sistema y dos proveedores) y 4 colaboradoras de la empresa.

3.7 Rigor Científico

Según Merino (2021) nos comenta que el rigor científico es la validez y confiabilidad de la investigación, que dará la credibilidad, de cómo se está realizando la investigación, teniendo en cuenta hallazgos científicos encontrados y evaluarlos con la final conseguir resultados.

Para la tesis se utilizó el método cualitativo y sus correspondientes etapas.

Para la tesis se analizó trabajos de investigación previos al que se ha realizado con el fin de poder tener otro punto de vistas en sus hallazgos.

3.8 Método de análisis de la información

Para la investigación se utilizó el método inductivo según Neil & Cortez (2017), el método inductivo se caracteriza por el razonamiento que inicia de aspectos particulares para formas aspectos legales además el método inductivo realiza observaciones las ordenas y clasifica con el fin de obtener conclusiones.

De acuerdo con Peña (2017) menciona que los datos se dan en diferentes ejecuciones, adicional a ello que se debe tener en cuenta el tipo de información que se desea tratar, para esto existen dos técnicas para el análisis de datos: el análisis cualitativo y el análisis cuantitativo.

Para la investigación cualitativa se hace uso del método de análisis de datos de manera textual y verbal, mediante entrevistas a expertos, información que se recopile de documentos que tengan similitud ante el tema investigado.

La entrevista, según Troncoso-Pantoja & Amaya-Placencia (2016) menciona que la entrevista es un instrumento de recolección de datos necesario para que el investigador obtenga información real del tema a investigar. la información obtenida se analizó y fue diferenciada de acuerdo con la matriz de categorización.

3.9 Aspectos éticos

Pérez (2019) mencionó que la investigación es ética cuando es eficaz, es autorizado en términos científicos, se impone a revisión independiente, cuando se realiza un proceso de consentimiento informado válido y se respeta tanto a los potenciales participantes como a los sujetos que ya fueron incluidos en la investigación.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con el primer objetivo específico que fue, conocer la característica de tecnología del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis,2022, por consiguiente, se dividió en tres partes teniendo correlación con la subcategoría tecnología, siendo los siguientes: Conocimiento, medios, gastos, por consiguiente, las respuestas de los entrevistados sirvieron para los objetivos de la investigación.

Con respecto a las entrevistas realizadas en cuanto a la tecnología, fueron para los expertos, colaboradores, clientes, del cual mencionaron que en estos años ha servido la tecnología para poder como empresa, proveedor, colaborador mantenerse vigente en el mercado puesto que tenemos hoy en día distintas plataformas para poder comunicarnos e inclusive vernos en reuniones puntuales donde es necesario el contacto visual entre los asistentes.

En el punto de vista de los expertos mencionaron que las red social más usada y fue de gran apoyo para continuar con las comunicación fue el WhatsApp, sin desmerecer otras redes, plataformas o equipos que se están utilizando, pero con todo lo que va aumentando definitivamente la tecnología tiene un rol fundamental para que pueda continua el teletrabajo a un largo plazo inclusive más de una empresa se quedara con esa modalidad si realmente tiene un modelo que todos deben de continuar cumpliendo con sus funciones y no se vea la diferencia entre trabajo presencial y remoto si no lo contrario puedan tener mayor eficiencia como empresa.

“...Si, correo, se la ha brindado a cada colaborador un móvil, contamos con una aplicación para llamar al anexo y estar comunicados” (E7)

“...No se cuenta con un presupuesto, los gastos se ejecuta de acuerdo al requerimiento de los clientes/carteras, Se mantiene con los equipos antes de pandemia, pero creo que las herramientas y/o equipo de trabajo debería ser brindado para todo el personal”. (E8)

Respecto al punto de vista de los colaboradores, al contar con herramientas que el mismo empleador les brinde esta ayudara a que puedan seguir cumpliendo con sus tareas, han aprendido a usar plataformas que no tenían conocimiento de su existencia.

“...Si, a través de correo electrónico, se han creado grupo de WhatsApp, mediante la plataforma zoom”

Para el punto de vista del cliente la tecnología fue de mucha ayuda en su momento para todas las compañías, pero ya cumplió su rol y deberían de retomar la presencialidad o contar con un modelo hibrido porque las incidencias que pueden tener en la oficina serán menor a las que han estado ocurriendo en los domicilios.

“...Si, Tenemos desde el grupo WhatsApp, llamada telefónica, video conferencia, tenemos una herramienta oficial Zoho meeting, pero también usamos el Meet o zoom que usualmente se utiliza con los terceros, la carga alta ha pasado por lo que ahora estamos 3 días presencial, 2 remoto modelo hibrido toda la parte administrativa”

Según ACHON (2021) llegó a conclusión que, si la compañía mantiene un servicio tecnológico idóneo, otorgan las herramientas de trabajo a sus colaboradores, además realizan capacitaciones constantes al personal sobre nuevas plataformas o sistema, los colaboradores podrán realizar de manera eficiente sus funciones.

De acuerdo con el segundo objetivo que fue conocer la característica de la remuneración del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis 2022, también divido en 3 partes siendo resultados, retribución, compensación teniendo más información mediante las respuestas de los entrevistados.

Se llego al resultado mediante las entrevistas realizadas que la remuneración es un parte crucial para como empresa sigan contando con los mismos colaboradores y no tengan dificultad de rotación de personal, se debe de mantener la misma puntualidad en cuanto a sus fechas de pagos.

Para los colaboradores es una motivación que aún se mantenga inclusive que se han generado bonos en estos tiempos para que como equipo todo puedan tener un objetivo sabiendo que el mismo va a hacer recompensado por medio de vales, cupones y /o comisiones las misma que son pagadas puntualmente.

“...Se esta consideración un bono por el logro de los objetivos, por lo que nos permite esmerarnos para lograrlo”

Al punto de vista de los expertos depende de qué área tengan bonos adicionales para que puedan tener objetivos en sus casos es poder seguir

cumpliendo con los requerimientos de los proveedores para que el mismo pueda solicitar mayor servicio y por ende a ellos le genera un ingreso adicional.

Al punto de vista del cliente, definitivamente la pandemia fue un golpe, una caída que no se lo esperan, por lo mismo que tuvieron que otorgar descuentos a pesar de que sabían que no iban a contar con el mismo ingreso prepandemia, teniendo como consecuencia que las metas hacia los proveedores tuvieron que subir como también se añadió bono y penalidad pues la empresa no podía seguir perdiendo.

“...En nuestro caso si nos golpeó la pandemia porque muchos socios dejaron su servicio, pero actualmente están en el promedio de la meta es decir regresando a la meta antes de la meta”

En cuanto al tercer objetivo, que fue conocer la característica de desempeño del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022. Se dividió en tres partes teniendo correlación con la subcategoría Desempeño siendo las siguientes: rendimiento, comportamiento, cumplimiento, las mismas que nos permitió tener mayor conocimiento en cuanto al objetivo.

Según las respuestas de los entrevistados hay factores externos a ellos que impiden que no se puedan cumplir con los objetivos teniendo como consecuencia un desempeño variable durante los últimos años, una de ella son los servicios de casa, caída de flujo eléctrico por parte de centrales y esto tarde un tiempo por lo mismo que no se encuentra en una central es espera que un integrante de la empresa capacitado tenga que ir o si el mismo ingeniero, soporte técnico, en algunos casos tuvieron que tomar otras medidas para que poder medir el desempeño como aumento de indicadores o implementación de video cámara.

Según los colaboradores hasta el momento han estado cumpliendo y teniendo el mismo desempeño que tenían cuando trabajaban de forma presencial, pero hay situaciones que se escapa de sus manos como corte luz, caída de internet por ser actualmente un servicio de alta demanda no llegan a contar con una respuesta o solución al instante.

“...Si, Casi siempre debido a que los objetivos son viables, por mi parte continuo con el mismo compromiso como desde el primer día que ingrese a la empresa, pero cuando no he cumplido fue por algo externo (sistema, internet).”(E2)

“...Si, se cumplen los indicadores establecidos según sus gestiones y las metas diarias” (E3)

Al punto de vista de los expertos se mantiene el cumplimiento de los indicadores es decir el mismo nivel desempeño, una de las claves es mantener las reuniones semanales que solían realizar para poder ver el plan de trabajo de la semana y el resultado de la misma, lo manejan de forma presencial y en otras oportunidades de por plataformas zoom, team.

“...Si hay un cumplimiento, Para mí es necesario reunirme 1 vez a la semana con mi equipo”

Respecto al cliente menciona que, si logran con el cumplimiento esperado y más aún en el área administrativa, porque saben si no se trabaja del mismo modo como si estuvieran en oficina no lograrán los objetivos mensuales y sobre todo el anual, pero si hubo un inconveniente con el área operativa y a consecuencia de lo ocurrido, se implementó la video cámara para ver si realmente el personal está cumpliendo con sus funciones.

“...Si tenemos metas de acuerdo con cada cartera 2020-2021 si no llego, pero el 2022 ya está restablecido, Si, cumplimos de forma cabal, aunque hubo medidas por terceros que implementaron como el video cámara”

De acuerdo con Aguilar y otros (2021) menciona que la empresa tenga objetivo de mantener una satisfacción laboral por parte de los colaboradores, habrá un mayor desempeño por de ellos teniendo como resultado el cumplimiento de los objetivos como empresa.

Para finalizar respecto al objetivo general siendo Conocer la característica del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis,2022, para este objetivo se tiene como referencia el antecedente de un autor y las opciones de forma general de cada entrevistado

De acuerdo con las entrevistas nos comentan que una de las características del teletrabajo o beneficio es el tiempo que se usaba de traslado ahora lo están usando para compartir con sus familiares, definitivamente hay un ahorro de gastos que se realizaban diarios, pero los mismo que en algunos casos son compensando con el pago de servicios, además todos mencionaron que extrañan la comunicación directa con sus compañeros.

Para los colaboradores el teletrabajo es un modelo que ha traído consigo muchas oportunidades para ellas, siendo una pasar el tiempo con sus familias puesto que ya no se encuentran más tiempo fuera de su domicilio, también un ahorro de vestimenta, pasajes, almuerzos y todo lo que contribuye los gastos al traslado del domicilio a la oficina y viceversa, pero una de las consecuencias que ha traído el teletrabajo que algunas están teniendo una vida sedentaria.

En cuanto a los expertos mencionan que el teletrabajo ya cumplió su función en los casi tres años de pandemia que hemos vivido, aunque saben que algunas empresas por un tema de costos van a seguir manteniendo esta modalidad, otras deberían de empezar a realizar el modelo híbrido porque han llegado a la conclusión que el ser humano debe de acoplarse a las necesidades de hoy en día y sobre todo no tener resistencia al cambio, pero también como expertos en teletrabajo saben que deben al menos tener contacto de forma presencial y así no se pierda el contacto directo con todo el personal.

A punto de vista del cliente, el teletrabajo ha permitido que más de uno pueda pasar más tiempo con su familia, nos habíamos acostumbrado a solo descansar un fin de semana pero hoy en día las horas que teníamos para el traslado al centro laboral lo utilizamos para descanso, tener una vida activa y también pasar más tiempo en familia, pero lo que si no debe perderse es la interacción humana por lo que si tendrían que tener en cuenta más de una empresa utilizar el modelo híbrido como trabajo para va depender del área que lo requiera.

V.CONCLUSIONES

Primera

En relación con el primer objetivo se llegó a la conclusión, para que la empresa continúe teniendo los resultados trazados, es fundamental mantener una tecnología idónea para el servicio que están otorgando, seguir contando con herramientas de comunicación para el personal, proveedor y clientes, sobre todo que deben de mantener capacitaciones constantes con los colaboradores y así puedan adaptarse ante cualquier cambio que realice y esto no sea un impedimento para que la empresa no se estanque si no lo contrario siga creciendo a medida que puedan ir apareciendo nuevas herramientas tecnológicas.

Segunda

Respecto al segundo objetivo se llegó a la conclusión que mientras la compañía siga cumpliendo con la remuneración, también otorgando bonos hacia colaboradores, se sentirán más comprometidos con las funciones que se le otorga más aún si hay un ingreso adicional que puedan percibir por el logro de sus metas.

Tercera

A partir de los resultados obtenidos en cuanto a las entrevistas, así como documentos relacionados al objetivo específico 3, se puede concluir que la motivación, el reconocimiento y sobre todo el ámbito laboral influye directamente en el desempeño de los colaboradores, es decir al no contar con ninguna de características antes mencionadas no se logra el desempeño esperado.

Cuarta

Luego de los resultados obtenidos por parte de las entrevistas y antecedentes a la presente tesis se concluye que de acuerdo al objetivo general el teletrabajo es un modelo que tiene como beneficios de poder pasar mayor tiempo con su familia debido que ya no pierde las horas de traslado, reduce gastos de traslados y todo lo que incluye ir al centro laboral, además el colaborador pueda realizar un trabajo eficiente siempre y cuando cumpla y se respete su horario de jornada, para ellos el empleador deber de otorgar todas las herramientas

necesarias para que no tengan ningún contratiempo sus colaboradores adicional siempre deben de contar con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad, así se obtendrá lograr las metas trazadas por la empresa por lo que también el colaborador será el beneficiario.

VI.RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda que la compañía debe de tener capacitaciones constantes en cuanto a las nuevas plataformas (zoom, Meet, validata) y las que aparezcan en el mercado, las misma que van a estar dirigido a los directivos y al personal para que así puedan incorporar nuevas herramientas tecnológicas para su uso y continuar creciendo, también tendrá como resultados que puedan brindar un mejor servicio a los clientes.

Segunda

Se recomienda que la empresa debe de mantener el mismo nivel de cumplimiento respecto a los pagos, bonos y comisiones que corresponde a los colaboradores por el eficiente rendimiento, para que así puedan continuar cumpliendo con sus funciones.

Tercera

Se recomienda a la empresa que siga manteniendo los indicadores creados producto de la pandemia porque esto permite que tanto los colaboradores como jefaturas puedan ver si están cumpliendo con sus objetivos y se mantengan más comprometidos con la empresa y las metas que se les indiquen.

También se sugiere aumentar algún reconocimiento de forma presencial y así no se pierda la comunicación que antes maneja y mejorar el ambiente laboral.

Cuarta

Se recomienda a la empresa en caso decida continuar con el modelo del teletrabajo pueda brindar todas las herramientas necesarias para que el colaborador pueda trabajar sin ningún inconveniente y se sugiere que al menos 1 vez al mes puedan tener una reunión presencia para mostrar los resultados y sobre todo las metas que tienen para los siguientes meses, sobre todo que el colaborador comprenda que al aumentar o continuar con los indicadores tiene como fin un resultado eficientes y esto tiene beneficios no solo para el empresa sino también para ellas como colaboradoras y parte fundamente de la compañía.

Referencias

- ACHON, M. A. (2021). TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA)2020. LIMA - PERU .
- ACHON, M. A. (2021). TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA)2020. LIMA - PERU .
- Aguilar, C., & Jumba, S. (2021). EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO. LIMA.
- Aguilar, C., Correa, S. J., & Martínez, L. (2021). EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL.
- Arteaga, & Cabeza. (2021). Mujeres, teletrabajo y estrategias de cuidados en el contexto de pandemia en Chile. Revista CS, 11-39.
- Atencio, G., & Serafin, J. (2017). Efectos de las competencias profesionales del teletrabajo en la competitividad internacional. Mexico.
- Benjumea, M. V. (2016).
- Canto, W. E., & Castillo, C. M. (2021). MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS EMPRESAS DURANTE LA CRISIS SANITARIA DEL COVID-19, EN EL PERÚ. CAJAMARCA.
- CARLOS, E., & LILIANA, C. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Machala - Ecuador: Editorial UTMACH.
- Castro, A. (2021). IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES DE ENTIDADES E INSTITUCIONES DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL CONSTITUIDAS EN EL EXTRANJERO (ENIEX) QUE OPERAN EN PERÚ AL 2020. Lima.
- CERNA, L. R. (2019). ANÁLISIS DEL MARCO NORMATIVO APLICABLE EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN EL PERU. LIMA.
- CHIPOCO, K. J. (2020). LA COMPENSACIÓN ECONÓMICA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA LEY N° 1057 DEL ÁREA DE ADMISIÓN DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA 2013 - 2018. LIMA -PERU.

- Cohen, N., & Rojas, G. G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños. CLACSO.
- Cuello, R. B., & Fructus, R. C. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado.
- Cuya, R. &. (2021). Teletrabajo en las organizaciones: situación laboral en el Perú. LIMA.
- Cuya, R., & Falcón, F. (2021). Teletrabajo en las organizaciones: situación laboral en el Perú. LIMA.
- DEUDOR, C. A., & MALPARTIDA, L. S. (2019). Las retribuciones y la predisposición del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Pasco – periodo 2019. Cerro de Pasco - Peru.
- ESCUADERO, C., & CORTEZ, L. (2018). Técnicas y Métodos Cualitativos Para la Investigación Científica. Machala ecuador: UTMACH.
- Fano, D. G. (2019). COMPORTAMIENTO HUMANO Y NIVELES DE TRABAJO EN MODELO ST-IT: INCIDENCIA DE FACTORES CULTURALES Y DE ENTORNO SOCIAL. BUENOS AIRES - ARGENTINA.
- Gonzales, J. L. (2021). DISEÑO Y METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. LIMA-PERU: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Grubanov-Boskovic¹, & Spyridon, S. (2020). Monitoring COVID-19-Induced Gender Differences in Teleworking Rates Using Mobile Network Data. Italy.
- Guisamano, K. Y. (2021). Estrés laboral generado por el teletrabajo durante el Covid19, en los docentes de la Unidad Educativa Nelson Ortiz Stefanuto de la ciudad de Esmeraldas. ESMERALDAS - ECUADOR.
- Gutiérrez. (2022). Trabajar donde se vive o vivir donde se trabaja: condiciones que afectan la productividad de teletrabajadores en Chihuahua, México. México.
- Guzmán Duque, A. P. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. COLOMBIA.
- HONORES, J. R. (2020). RELACIÓN ENTRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS AUXILIARES DE ALMACEN DE APM TERMINALS, LIMA 2020. LIMA.
- JHARUMY, F. (2021). EL TELETRABAJO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYAN, 2021. HUACHO .

- Lopez Tapullima, R. F. (2020). Cumplimiento de metas y gestión pública por resultados en la Municipalidad Distrital de San Pablo, Bellavista - 2019. TARAPOTO - PERU.
- Martínez. (2019). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia. IGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 83-101.
- Merino, C. (2021). Programa Scratch en el desarrollo del pensamiento creativo en estudiantes de primaria. Una revisión sistemática. Lima, Peru.
- Nassi, O. J. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano, 2019. LIMA.
- Neil, D., & Cortez , L. (2017). PROCESOS Y FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. UTMACH.
- Neill, D. A., & Suárez, L. C. (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. UTMACH, 2018.
- Núñez, B. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. Revista Sociedad & Tecnología, 4(2), 223-234.
- Peña, S. (2017). Análisis de Datos. COLOMBIA: Fondo editorial Areandino.
- Pérez, M. (2019). Lista para Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos. Revista alergia México.
- Rocha, J. G., & Lara, O. M. (2019). GARANTÍAS DEL TELETRABAJO EN EL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES EN COLOMBIA. Barranquilla, Colombia.
- RODRÍGUEZ, A. M. (2003). METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN LA MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL ITESM, CAMPUS MONTERREY: PRÁCTICAS ACTUALES, TENDENCIAS METODOLÓGICAS, LÍNEAS Y PROCESOS DE INVESTIGACIÓN. Mexico.
- Roncal, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. PUEBLA, Mexico.
- Sanchez, M., & Fernandez, M. (2021). Tecnicas e instrumentos de recoleccion de informacion: analisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. Revista Cientifica UISRAEL, 115-121.
- SILVA, & CARRASCO. (2018). EL ANALISIS DE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO. LIMA.

- Soto, V. (2020). EI TELETRABAJO Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES EN LOS JUZGADOS LABORALES DE LA CORTE SUPERIOR JUSTICIA DE LIMA, 2020. PIMENTEL.
- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. Análisis de la Frecuencia Cardiaca relacionada con las variables de altura y frecuencia, 147-161.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. 6, 329.
- UNIDAAS, N. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro.
- Valentín, D. H. (2021). REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE, 2020. PIMENTEL PERU.

ANEXOS

Matriz de categorización

PROBLEMA	OBJETIVOS	SUBCATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS EMERGENTES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la característica del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer la característica la TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022</p>			<p>Enfoque: cualitativo</p> <p>Tipo de estudio: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: no No experimental.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la característica de tecnología del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la característica de la remuneración del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la característica de Desempeño del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Conocer la característica de tecnología del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022</p> <p>2. Conocer la característica de la Remuneración del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022</p> <p>3. Conocer la característica de desempeño del TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SAN LUIS, 2022</p>	<p>Tecnología</p> <p>Remuneración</p> <p>Desempeño</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Medios</p> <p>Gastos</p> <p>Resultado</p> <p>Retribución</p> <p>Compensación</p> <p>Rendimiento</p> <p>Comportamiento</p> <p>Cumplimiento</p>	

Instrumento

Elaborado por

Cardenas Cardenas, Claudia Carolina

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO 7002475377

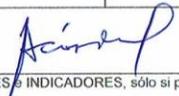
INSTRUCCIONES

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022; a través de su variable teletrabajo. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo con las observaciones del investigador.

CATEGORÍA 1: Teletrabajo			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Conocimiento	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados	
2.	Medios	Se están obteniendo los medios para el uso de la tecnología.	
3.	Gastos	Se está contando con un presupuesto para poder realizar los gastos requerido	
4.	Resultados	Se está superando las expectativas o cumpliendo con lo informado	
5.	Retribución	Se considera un bono por el logro de los objetivos.	
6.	Compensación	Cumplen en los tiempos acordados el pago de compensación	
7.	Rendimiento	Se está cumpliendo con los indicadores	
8.	Comportamiento	Cumple con las normas establecidas	
9.	Cumplimiento	Se están logrando los objetivos diarios mediante el teletrabajo.	

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

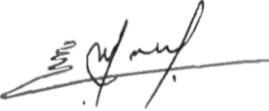
Título de investigación: Teletrabajo de los colaboradores de una empresa en San Luis, 2022								
Apellidos y Nombres del investigador: Cardenas Cardenas, Claudia Carolina								
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham								
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
TELETRABAJO	Tecnología	Conocimiento	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados			x		
		Medios	Se están obteniendo los medios para el uso de la tecnología.			x		
		Gastos	Se está contando con un presupuesto para poder realizar los gastos requerido			x		
	Remuneración	Resultados	Se está superando las expectativas o cumpliendo con lo informado			x		
		Retribución	Se considera un bono por el logro de los objetivos			x		
		Compensación	Cumplen en los tiempos acordados el pago de compensación			x		
	Desempeño	Rendimiento	Se está cumpliendo con los indicadores establecidos			x		
		Comportamiento	Cumple con las normas de comportamiento			x		
		Cumplimiento	Se están logrando los objetivos diarios mediante el teletrabajo.			x		
Firma del experto:					Fecha: 17/06/2022			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: Teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Cardenas Cardenas, Claudia Carolina							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TELETRABAJO	Tecnología	Conocimiento	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados				
		Medios	Se están obteniendo los medios para el uso de la tecnología.				
		Gastos	Se está contando con un presupuesto para poder realizar los gastos requerido				
	Remuneración	Resultados	Se está superando las expectativas o cumpliendo con lo informado				
		Retribución	Se esta consideración un bono por el logro de los objetivos				
		Compensación	Cumplen en los tiempos acordados el pago de compensación				
	Desempeño	Rendimiento	Se está cumpliendo con los indicadores establecidos				
		Comportamiento	Cumple con las normas de comportamiento				
		Cumplimiento	Se están logrando los objetivos diarios mediante el teletrabajo.				
Firma del experto:			Fecha: 04/06/2022				
 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171							

Nota: Las Nota: DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de investigación: Teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022						
Apellidos y Nombres del investigador: Cardenas Cardenas, Claudia Carolina						
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TELETRABAJO	Tecnología	Conocimiento	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados	x		
		Medios	Se están obteniendo los medios para el uso de la tecnología.	x		
		Gastos	Se está contando con un presupuesto para poder realizar los gastos requerido	x		
	Remuneración	Resultados	Se está superando las expectativas o cumpliendo con lo informado	x		
		Retribución	Se esta consideración un bono por el logro de los objetivos	x		
		Compensación	Cumplen en los tiempos acordados el pago de compensación	x		
	Desempeño	Rendimiento	Se está cumpliendo con los indicadores establecidos	x		
		Comportamiento	Cumple con las normas de comportamiento	x		
		Cumplimiento	Se están logrando los objetivos diarios mediante el teletrabajo.	x		
Firma del experto:			Fecha: 25/06/2022			
						

Título de investigación: Teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Cardenas Cardenas, Claudia Carolina							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TELETRABAJO	Tecnología	Conocimiento	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados		x		
		Medios	Se están obteniendo los medios para el uso de la tecnología.		x		
		Gastos	Se está contando con un presupuesto para poder realizar los gastos requerido		x		
	Remuneración	Resultados	Se está superando las expectativas o cumpliendo con lo informado		x		
		Retribución	Se esta consideración un bono por el logro de los objetivos		x		
		Compensación	Cumplen en los tiempos acordados el pago de compensación		x		
	Desempeño	Rendimiento	Se está cumpliendo con los indicadores establecidos		x		
		Comportamiento	Cumple con las normas de comportamiento		x		
		Cumplimiento	Se están logrando los objetivos diarios mediante el teletrabajo.		x		
Firma del experto: Dr.  el César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 17/06/2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022", cuyo autor es CARDENAS CARDENAS CLAUDIA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO : 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 18- 11-2022 21:54:37

Código documento Trilce: INV - 0991094