



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Teletrabajo y su influencia en el compromiso laboral de los
colaboradores en una empresa de servicios

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

AUTOR:

Taipe Bendezu, Giovanni (orcid.org/0000-0001-6875-4317)

ASESOR:

Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio (orcid.org/0000-0003-4246-1991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Desarrollo
económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres por apoyarme en este camino, a Dios por darme salud y fortaleza para así poder continuar día a día luchando por mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi carrera, quienes me han guiado con su paciencia, sabiduría y rectitud.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
4.1. Estadística descriptiva	20
4.2. Resultados análisis inferencial	25
V. DISCUSION	34
VI. CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Nombres y apellidos de los expertos	17
Tabla 2 Fiabilidad de la variable Teletrabajo	17
Tabla 3 Fiabilidad de la variable Compromiso laboral	18
Tabla 4 Frecuencias de la variable Teletrabajo.....	20
Tabla 5 Frecuencias de la variable Compromiso Laboral	21
Tabla 6 Frecuencias de la dimensión Herramientas Tecnológicas.....	22
Tabla 7 Frecuencias de la dimensión Optimización de Procesos	23
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión Capacitación	24
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables Teletrabajo y Compromiso Laboral	25
Tabla 10 Tabla cruzada para las variables teletrabajo y compromiso laboral	26
Tabla 11 Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis general.....	26
Tabla 12 Información de ajuste de los modelos	27
Tabla 13 Pseudo R cuadrado	27
Tabla 14 Tabla cruzada dimensión herramientas tecnológicas y compromiso laboral	28
Tabla 15 Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis específica 1.....	28
Tabla 16 Información de ajuste de los modelos	29
Tabla 17 Pseudo R cuadrado	29
Tabla 18 Tabla cruzada dimensión optimización de procesos y compromiso laboral	30
Tabla 19 Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis específica 2.....	30
Tabla 20 Información de ajuste de los modelos	31
Tabla 21 Pseudo R cuadrado	31
Tabla 22 Tabla cruzada dimensión capacitación y compromiso laboral	32
Tabla 23 Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis específica 3.....	32
Tabla 24 Información de ajuste de los modelos	33
Tabla 25 Pseudo R cuadrado	33

Índice de figuras

Figura 1 Histograma de frecuencias de la variable Teletrabajo	20
Figura 2 Histograma de frecuencias de la variable Compromiso Laboral	21
Figura 3 Histograma de frecuencias de la de la dimensión Herramientas Tecnológicas de la variable Teletrabajo	22
Figura 4 Histograma de frecuencias de la de la dimensión Optimización de Procesos de la variable Teletrabajo	23
Figura 5 Histograma de frecuencias dimensión Capacitación de la variable Teletrabajo	24

Resumen

Como objetivo general se tuvo, determinar la influencia del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios en Lima. El estudio contó con un diseño no experimental que fue de tipo correlacional, además esta investigación fue de tipo aplicada y tuvo un enfoque cuantitativo. Se consideró una muestra de 160 colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo, los cuales tuvieron que responder un cuestionario con 40 preguntas, la escala de medición aplicada fue Likert de tipo ordinal.

El nivel de confiabilidad fue 0.819 para la variable independiente teletrabajo y 0.795 para la variable dependiente compromiso laboral. Según el estadígrafo de Rho de Spearman que se aplicó para realizar la prueba de hipótesis general, se tuvo 0.578 de coeficiente de correlación y 0.000 de sig. bilateral, afirmando que entre las variables estudiadas existe una correlación positiva considerable, con respecto a la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, el teletrabajo influye en un 15,4 % en el compromiso laboral.

Por lo tanto, se concluye que mientras la empresa brinde las herramientas tecnológicas necesarias a los colaboradores, mejore la optimización de los procesos y realice constantes capacitaciones, generará mayor compromiso laboral.

Palabras claves: Teletrabajo, compromiso laboral, herramientas tecnológicas, optimización de procesos, capacitación.

Abstract

The general objective was to determine the influence of teleworking on the labor commitment of the collaborators of a service company in Lima. The study had a non-experimental design that was of a correlational type, in addition this research was of an applied type and had a quantitative approach. A sample of 160 employees under the teleworking modality was considered, who had to answer a questionnaire with 40 questions, the applied measurement scale was Likert of ordinal type.

The reliability level was 0.819 for the independent variable telework and 0.795 for the dependent variable work commitment. According to the Spearman's Rho statistic that was applied to perform the general hypothesis test, there was a 0.578 correlation coefficient and a 0.000 sig. Bilateral, stating that there is a considerable positive correlation between the variables studied, with respect to ordinal logistic regression, Nagelkerke's Pseudo R square was analyzed, demonstrating that teleworking influences 15.4% of work commitment.

Therefore, it is concluded that as long as the company provides the necessary technological tools to the collaborators, improves the optimization of the processes and carries out constant training, it will generate greater labor commitment.

Keywords: Telecommuting, labor commitment, technological tools, process optimization, training.

I. INTRODUCCIÓN

La expansión masiva de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs), ha provocado un gran impacto sobre el ámbito laboral en los últimos años, obligando a la mayoría de empresas a adecuarse a estos nuevos cambios modificando sus modelos de operación, entre ellos el cambiar la modalidad de trabajo convencional a la de teletrabajo (Peralta, Bilous, Flores & Bombón, 2020, p. 328). El teletrabajo permite a los colaboradores desarrollar sus actividades desde cualquier lugar, sin necesidad de concurrir diariamente a las instalaciones de la empresa, esta modalidad es un modelo más flexible para las empresas quien debe de ejecutar con buena praxis las jornadas laborales.

En el ámbito internacional, antes de la pandemia del COVID-19 el teletrabajo ya se estaba aplicando en distintos países y según el informe presentado por Eurofound y la Organización Internacional del Trabajo (2019) países como Estados Unidos, Finlandia, Holanda, Japón y Suecia presentan una elevada proporción de empleados que realizan teletrabajo; en Bélgica, Francia y Gran Bretaña la proporción de empleados fue promedio y por último en Alemania, Argentina, España, Hungría e Italia la proporción de empleados que estaban en esta modalidad fue baja. En América Latina las tendencias son distintas ya que esta modalidad ha tomado mayor relevancia durante la pandemia, según el informe presentado por la OIT (2021) durante el peor momento de la crisis, hubo un incremento significativo entre el 20% y 30% de empleados que pasaron a laborar remotamente contrastando con el 3% registrado antes de la pandemia.

Muchas empresas adoptaron el teletrabajo como alternativa de solución frente a la pandemia para darle continuidad a sus actividades, pero desafortunadamente, muchas de ellas no estaban preparadas para este cambio y esto provocó confusiones y malas experiencias con el teletrabajo, desde los espacios de trabajo, disposición de herramientas tecnológicas para el correcto cumplimiento de sus funciones hasta el control exagerado de los tiempos dentro y fuera del horario laboral, esto puede afectar directamente el compromiso laboral de los trabajadores disminuyendo así su productividad.

Según Santiago y Rojas (2021) refieren al compromiso laboral como la vocación que tiene un colaborador para actuar de acuerdo a ciertas convicciones respecto a

los valores y propósitos de la entidad. En la gestión organizacional, el compromiso laboral es un factor relevante debido a su influencia en la capacidad de innovación, grado de eficacia y competitividad de las mismas; así mismo tanto a nivel organizacional como individual se vincula con niveles más altos de desempeño. Un colaborador comprometido con la organización es mucho más proactivo, innovador, disfruta de los logros de su trabajo e invierte esfuerzo en la mejora de resultados (Prieto, Postigo, Cuesta, Muñiz, 2021, p. 134). Según Romo (2021) una cultura organizacional sólida debe apoyar la modalidad de teletrabajo para generar el compromiso en los colaboradores, de tal modo que, la motivación para el cumplimiento de tareas y el sentido de pertenencia sean parte de la mentalidad de colaboradores de organizaciones enfocadas en atraer y sobre todo retener a su personal.

En el contexto nacional hubo un impacto crucial a inicios de la pandemia reciente, esto afectó negativamente a las empresas ya que, aún no estaban preparadas para adaptarse a la modalidad de teletrabajo; sin embargo, algunas empresas de acuerdo al tamaño y/o rubro de la organización pudieron adecuarse de forma más rápida.

La sociedad, estudiantes, trabajadores, no estaban preparados para este cambio tan abrupto, era una incertidumbre el día a día. Muchos de los trabajadores tuvieron que adaptarse a los cambios y a la nueva modalidad de trabajo para poder subsistir, no tenían un lugar adecuado de trabajo, no tenían las herramientas necesarias y muchos de ellos se estresaron y llegaron a un nivel de ansiedad elevado.

Según Juan Lira (2022) menciona en la nota de prensa del gobierno del Perú, que el teletrabajo ha cambiado muchas cosas en la vida de las personas, pues es una nueva forma de ver las cosas, y también de hacerlas, a consecuencia de la aparición del Covid-19 todas las personas tuvieron que cambiar radicalmente la forma en que vivían, a principios de la coyuntura muchas personas se quedaron sin trabajo por la razón de no poder asistir a su lugar de trabajo, por lo que las organizaciones buscaron una alternativa para poder seguir con sus funciones y no quebrar, es ahí donde el teletrabajo se presenta como una nueva oportunidad de trabajo.

En el ámbito local, se tiene a la empresa Tismart SAC dedicada a brindar soluciones de software, móviles, cloud y big data, cuenta con amplia experiencia en tecnología y personal altamente calificado. A raíz de la implementación del teletrabajo durante el confinamiento obligatorio, la empresa detectó ciertas situaciones como el incremento de la rotación del personal, afectando el adecuado cumplimiento de los servicios hacia los clientes. Esto llevó a que la empresa evalúe y mejore sus estrategias en cuanto al clima laboral y refuerce el compromiso de los trabajadores que se estaban adaptando a esta nueva modalidad de trabajo en la empresa.

Por tanto, el problema general formulado de la investigación fue: ¿Cuál es la influencia del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios?, los problemas específicos fueron, ¿Las herramientas tecnológicas influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios?, ¿La optimización de procesos influye en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios?, ¿La capacitación influye en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios?

En cuanto a la justificación teórica tuvo como finalidad proporcionar y contribuir información ya existente sobre la influencia que tiene una variable sobre otra, en este caso el teletrabajo y el compromiso laboral, se encarga de vincular al trabajador con la empresa con el fin de que tenga un sentido de lealtad para que pueda desarrollar sus actividades en la modalidad del teletrabajo demostrando y comprobando la responsabilidad, la autonomía, eficiencia y sentido por su labor. La justificación metodológica es cuantitativa y tuvo como instrumento el cuestionario, a través del cual permitió recopilar los datos de las encuestas para luego analizarlos y dar respuesta a la problemática. La justificación práctica de la investigación fue dar estrategias y posibles recomendaciones para que los trabajadores puedan desarrollarse profesionalmente siendo más responsables, autónomos y comprometidos con la organización.

Por consiguiente, se procedió con el objetivo general de la investigación, que fue determinar la influencia del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, los objetivos específicos fueron: establecer la influencia de las herramientas tecnológicas en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, establecer la influencia de la optimización de procesos en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, establecer la influencia de la capacitación en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Los autores Hernández & Mendoza (2018) expusieron que, las hipótesis se formulan como afirmaciones o proposiciones, a su vez se definen como explicaciones tentativas sobre el problema de investigación, generalmente pronostican algo o relacionan variables. De acuerdo a los objetivos previamente identificados se planteó como hipótesis general que el teletrabajo influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios, las hipótesis específicas fueron, Las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, La optimización de procesos influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, La capacitación influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales se encontró a Llanos (2021) que, en su artículo científico realizado en México, tuvo por objetivo enriquecer la Teoría del Engagement en colaboradores de distintas empresas, en base a la relación causal entre las variables autoeficacia y compromiso laboral. La metodología del estudio fue cuantitativa, de corte longitudinal con diseño empírico estadístico, tuvo una muestra de 216 trabajadores de diferentes empresas, los cuales pasaron de trabajar en oficina a trabajar en casa. Los resultados obtenidos con el análisis transversal, aceptan que la autoeficacia del personal influye en su compromiso dependiendo del lugar donde labore, sea en oficina o en casa, ya que los valores 0.69 y 0.76 resultaron ser significativos, mientras que los resultados obtenidos con el análisis longitudinal, rechazan que las variables autoeficacia y compromiso laboral dentro de la oficina influya en las mismas al cambiar el trabajo en casa, ya que los valores -0.02 y -0.01 resultaron ser no significativos. Como conclusión se tuvo que la autoeficacia que los empleados tenían al trabajar en oficina se pierde al cambiar forzosamente la modalidad de trabajo a casa, y que la nueva autoeficacia que se desarrolle en el trabajo en casa, va a influir en el compromiso laboral de los colaboradores. Como recomendaciones se tuvo dos implicaciones prácticas para los empresarios y directores de las organizaciones. Primero, se requiere tanto por parte de las empresas como las de los colaboradores, un reentrenamiento y revalorización de las habilidades y competencias en el nuevo ambiente laboral. Segundo, se requiere crear un plan de acción con el fin de desarrollar y asegurar un engagement e identificación con su misión ante una nueva normalidad.

Wontorczyk & Rożnowski (2022) en su estudio realizado en Polonia, tuvo por objetivo examinar cómo las diferentes formas de trabajo afectan el comportamiento de los empleados. La metodología del estudio fue cuantitativa, participaron un total de 544 trabajadores; remotos ($n = 144$), híbridos ($n = 142$) y presenciales ($n = 258$). Los resultados obtenidos indican que entre grupos no hubo diferencias significativas en cuanto a la intensidad del compromiso en el trabajo, pero el compromiso en el trabajo se explica por otras variables que son diferentes en cada uno de los grupos estudiados. Para los trabajadores en el sitio, los factores más importantes fueron el control y la definición de funciones. Para los profesionales,

los resultados indican qué aspectos del trabajo se deben considerar para mantener altos niveles de compromiso laboral cuando los empleados se transfieren a otras formas de trabajo. En tal sentido se concluyó que, el estudio realizado no ha mostrado diferencias en cuanto a ningún tipo de compromiso laboral, indistintamente de la forma en que se realice. Como recomendación el empleado debe tener una estructura de tiempo definida con precisión dividida en tareas profesionales y de descanso.

Mäkikangas, Juutinena, Mäkiniemi, Sjöblom, Oksanen (2021) en su estudio realizado en Finlandia, tuvo por objetivo investigar los recursos laborales específicos para el trabajo remoto, así como las fortalezas y comportamientos de los empleados que pueden ser cruciales para mejorar el compromiso cuando se trabaja fuera de un entorno de oficina tradicional. El estudio tuvo una metodología cuantitativa, aplicó una encuesta donde participaron 455 empleados de la misma empresa entre varones y mujeres, completando un cuestionario cuatro veces en un periodo de diez meses durante el teletrabajo forzado. Los resultados reflejaron que la mayoría de empleados pertenecen a perfiles con niveles de compromiso laboral medios altos, que se mantuvieron estables después de un ligero aumento inicial. En tal sentido concluyeron que, el compromiso con el teletrabajo se mantuvo en altos niveles o promedio entre la mayoría de los participantes. Como recomendación detallan que es fundamental proporcionar recursos para el trabajo en varias ubicaciones a través del apoyo organizativo y brindar a los empleados las habilidades y la libertad para diseñar sus trabajos para que se adapten mejor a ellos mismos y a sus propias situaciones de vida.

Galanti, Guidetti, Mazzei, Salvatore y Ferdinando (2021) en su artículo científico realizado en Italia, tuvo por objetivo investigar el impacto entre la familia y el trabajo, el entorno, el estrés, el compromiso laboral de los colaboradores que experimentan cuando realizan sus funciones laborales fuera de las locaciones de la empresa por lo general en sus domicilios a consecuencia de la pandemia. Participaron 209 colaboradores de la FMH entre varones y mujeres durante la pandemia, la metodología fue cuantitativa y como resultado presentaron que el conflicto de la familia, trabajo y el confinamiento de los colaboradores se relacionan

negativamente, en tanto que el autoliderazgo se relaciona positivamente con la productividad y el compromiso de la FMH. Se concluyó que, este estudio contribuye a la literatura sobre el teletrabajo y el bienestar de los teletrabajadores que, durante la pandemia de COVID-19 está marcada con implicaciones emocionales y de salud relevantes. Finalmente recomendaron que, las organizaciones deberían empoderar a los trabajadores a través de cursos de formación destinados a desarrollar conductas de autoliderazgo.

Nagata, Ikegami, Hino, Tateishi, Tsuji, Matsuda, Fujino y Mori (2021) en su artículo científico realizado en Japón, tuvo por objetivo investigar el vínculo entre la intensidad del teletrabajo y el compromiso laboral. El estudio fue transversal y tuvo una metodología cuantitativa, aplicando una encuesta a 19,659 trabajadores, entre mujeres y hombres de 20 a 65 años. Los resultados arrojaron que el teletrabajo aplicado en alta intensidad no se asoció con un compromiso laboral alto (4 o más días a la semana). Por lo contrario, el teletrabajo aplicado en baja y moderada intensidad se asociaron con un compromiso laboral alto (3 días a la semana a una vez al mes). Como conclusión tuvieron que, el teletrabajo puede generar efectos benéficos sobre el compromiso laboral siempre y cuando la intensidad aplicada sea razonable. Recomendaron adoptar un estilo de gestión adecuado al teletrabajo basado en la confianza y la gestión entre supervisor, colegas e individuos, si los trabajadores pueden trabajar de forma autónoma y la empresa puede proporcionarles un entorno de trabajo adecuado, los trabajadores que realizan teletrabajo de alta intensidad aún pueden mantener un alto compromiso laboral.

En antecedentes nacionales se encontró a Milla (2021), en su tesis realizada en Ancash, tuvo por objetivo precisar la relación existente entre el teletrabajo y compromiso laboral en una organización, participando 150 colaboradores. El tipo de investigación fue aplicada, tuvo un diseño no experimental, empleó una metodología cuantitativa y realizó un cuestionario conformado por 33 preguntas. En el análisis de resultados se tuvo que el 44.0% de los colaboradores percibieron al teletrabajo como deficiente, el 52.7% de ellos lo encontraron como regular y el 3.3% restante lo encontró como eficiente, de igual manera en el análisis de la variable de compromiso organizacional se tuvo que el 50.7% de colaboradores lo percibió como

deficiente, el 45.3% lo encontró como regular y el 4.0 % de los colaboradores restantes lo encontró como eficiente. El estudio tuvo un Rho de 0.774 determinando que entre las variables teletrabajo y compromiso laboral, existe una relación significativa. Quedando como recomendación el facilitar todos los recursos necesarios para que los colaboradores puedan desarrollar de forma efectiva sus actividades y a la vez se sientan comprometidos con la empresa y logren alcanzar los objetivos organizacionales.

Chávez (2021), en su tesis realizada en Lima, tuvo por objetivo definir la relación que existe entre el trabajo remoto y el compromiso laboral en una entidad educativa. El tipo de investigación fue básica, tuvo un diseño no experimental, aplicó una metodología cuantitativa y realizó un cuestionario de 54 preguntas a 52 docentes. Los resultados mostraron que los docentes obtuvieron un 50% de nivel aceptable en el trabajo remoto y un 69% de nivel muy alto en compromiso laboral. El estudio tuvo un Rho de 0.691, afirmando que entre trabajo remoto y compromiso laboral existe una relación positiva directa. Se concluyó que el compromiso de los colaboradores no se ve afectado por la modalidad de trabajo en la que se encuentren. Como recomendación quedó ejecutar una estrategia con el fin de incrementar el nivel de compromiso, así como la implementación de medios informáticos que se necesitarán para la ejecución de sus actividades.

En cuanto a la variable teletrabajo se han podido destacar las siguientes definiciones:

Teletrabajo, referente al tema el autor Bahamondes & Ballón (2021) desde su investigación definen que este se relaciona a la distancia, es decir la facilidad que tiene el colaborador para ejecutar las actividades al exterior de las locaciones de la organización con el manejo de las TIC, por lo que en la vida real se puede realizar en el domicilio u otro espacio considerando los criterios laborales. Asimismo, el autor Nilles (1988 citado por Mohammadi, Rahimi, Davatgari, Javadinasr, Mohammadian, Bhagat-Conway, Salon, Derrible, Pendyala, & Khoeini et al., 2022) indica que el teletrabajo a menudo se define como trabajar de forma remota utilizando las TICs para reducir o eliminar los viajes diarios hacia y desde el trabajo.

Del mismo modo los autores Benavides & Peñaherrera (2022) definen qué es el trabajo realizado en sus domicilios utilizando equipos electrónicos. Por otro lado, Valencia (2018) indica que el teletrabajo es una nueva modalidad de cómo el colaborador realiza sus actividades, permitiendo inclusión laboral de ser impulsado por el Gobierno o Estado. En tal sentido, los autores Peralta, Bilous, Flores & Bombón (2020) definen a la persona que labora bajo la modalidad del teletrabajo como un colaborador que percibe un salario realizando sus funciones fuera de las instalaciones de la empresa así sea una vez al mes y haciendo uso de las TICs.

Primera dimensión, Chinchano (2022) indica que las herramientas tecnológicas se refieren al uso de recursos como el acceso a internet, computadoras, plataformas digitales, entre otros, para el óptimo desarrollo de actividades.

Segunda dimensión, Chinchano (2022) menciona que la optimización de procesos conlleva al mejoramiento de los procedimientos de una organización para progresar las actividades claves de la empresa con el apoyo de nuevas tecnologías.

Tercera dimensión, Chinchano (2022) menciona que la capacitación se refiere al desarrollo de distintos programas a fin de potencializar las habilidades de los colaboradores en aspectos operativos y técnicos a fin de desarrollar de la mejor manera las actividades para las que fueron contratados.

Asimismo, se presenta el modelo teórico para la variable del teletrabajo:

Según Plaza, Guilcatoma., Lara & Pizango (2021) desarrollaron un modelo teórico en base al pensamiento estratégico haciendo énfasis como herramienta fundamental la planificación estratégica, también trabajar basados en una visión de cómo se quiere que ocurran las cosas y por último el aprendizaje de todos los miembros de la organización, como fundamento para la innovación como práctica común para el apalancamiento del teletrabajo.

Respecto a la variable compromiso laboral se ha podido destacar las siguientes definiciones:

Según Barria (2021 citado por Prieto, Postigo, Cuesta & Muñiz et al., 2021) indica que, el compromiso es un factor muy importante en todo tipo de organización, por su influencia en la eficiencia, efectividad, innovación y competitividad, estas se relacionan también con altos niveles de desempeño de forma individual y como organización. Así mismo Quispe & Paucar (2019) indican que el compromiso es la

actitud más importante relacionada con el trabajo y a la vez, constituye problemas cruciales para las organizaciones.

Los autores Fierro, Alvarado & García (1982 citado por Santiago & Rojas et al., 2021) mencionan que el compromiso laboral genera un nexo entre la vocación para actuar de acuerdo a ciertas creencias, valores y sensibilidades que tienen los colaboradores en relación a las metas y valores de la organización. De igual manera Bakker (2017) señala que, para atraer y retener empleados de alto calibre, comprometidos y productivos, las organizaciones deben proporcionar contextos de trabajo que ofrezcan un buen ajuste entre las expectativas del rol de los empleados y su entorno laboral. Al estar auténticamente involucrados, los empleados aumentan su compromiso, lo que lleva a un desempeño activo y completo. De acuerdo al autor Díaz (2007 citado por Coronado, Valdivia, Aguilera y Alvarado et al., 2020) nos dice que, el compromiso laboral resulta llamativo desde el punto de vista del colaborador, porque le permite visualizar la estabilidad laboral, fijarse en las ventajas competitivas y en su permanencia dentro de la empresa, convertirse en motivación hace que los empleados decidan contribuir con su esfuerzo para obtener logros duraderos a largo plazo.

Primera dimensión, Manriquez, Rendón, Sánchez-Fernández & Guerra (2017 citado por Santiago & Rojas et al., 2021) definen que el compromiso afectivo proyecta la intención de continuidad en la empresa por parte de los trabajadores, al sentir que cubre sus perspectivas y requerimientos esenciales de manera suficiente, en especial los afectivos y psicológicos.

Segunda dimensión, Salvador Ferrer (2012 citado por Santiago y Rojas et al., 2021) define al compromiso normativo como la sensación de obligatoriedad de permanecer en la empresa que tienen los trabajadores; en otras palabras, la relación moral que implanta el trabajador con la oportunidad laboral que la empresa le ofreció.

Tercera dimensión, McGee & Ford (1987 citado por Santiago & Rojas et al., 2021) define que el compromiso continuo enlaza los miedos e inseguridades de los trabajadores ante la posibilidad de encontrar un nuevo trabajo y evaluar si los costos relacionados con la desvinculación organizacional superan los costos asociados a su permanencia en ella.

Asimismo, se presenta el modelo teórico para la variable del compromiso laboral:

Según el modelo teórico Cohen (2007); explica el compromiso laboral en función con el compromiso del apego instrumental en el cual es posible apreciar los antecedentes, las propensiones y las distintas formas de compromiso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Vargas (2015) dice que, la finalidad de la investigación aplicada son responder o plantear problemas específicos, con énfasis en utilizar la investigación y consolidar el conocimiento para aplicarlo y, de igual manera, enriquecer el desarrollo cultural y científico. Esta investigación es tipo aplicada; ya que, es un trabajo inicial realizado con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos y hacia un objetivo específico.

Hernández (2015) indica que, el enfoque cuantitativo está representado por un conjunto de procesos que parten de una idea, luego de ser concretada, se presentan los objetivos y se formulan las interrogativas de investigación, se establecen las hipótesis y las variables para desarrollar un estudio, para probarlos, medirlos en un contexto preciso y sacar conclusiones con respecto a la hipótesis especificada.

Diseño de investigación

Para esta investigación se aplicó el diseño no experimental. Hernández (2015) indica que este tipo de diseño se puede definir como un estudio que puede llevarse a cabo sin la manipulación intencionada de las variables. Por lo tanto, los estudios no alteran de forma premeditada la variable independiente para contemplar el efecto sobre la variable dependiente. Lo que hace este diseño es notar los fenómenos tal y como se dan en su entorno nativo para poder analizarlos.

Esta investigación tiene un alcance explicativo, Hernández (2015) indica que, un estudio explicativo va más allá de especificar y plantear relaciones entre conceptos; en otras palabras, tienden a sustentar los fundamentos de los hechos y fenómenos sociales o físicos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Teletrabajo

- **Definición conceptual**

Nilles (1988 citado por Mohammadi, Rahimi, Davatgari, Javadinasr, Mohammadian, Bhagat-Conway, Salon, Derrible, Pendyala, & Khoeini et al., 2022) indica que el teletrabajo a menudo se define como trabajar de forma remota utilizando las TIC para reducir o eliminar los viajes diarios hacia y desde el trabajo.

- **Definición operacional**

Se definió operacionalmente al teletrabajo por medio de un cuestionario de 20 preguntas aplicado a los colaboradores de la empresa de servicios. Para el análisis de esta variable se consideró tres dimensiones.

- **Indicadores**

De la primera dimensión herramientas tecnológicas sus indicadores fueron: Equipos informáticos, internet, herramientas de comunicación y herramientas de gestión. De la segunda dimensión Optimización de Procesos sus indicadores fueron: Planificación, coordinación, monitoreo, productividad y seguimiento. De la tercera dimensión Capacitación sus indicadores fueron: Participación, frecuencia, tiempo, satisfacción, asistencia y evaluación.

- **Escala de medición**

El proyecto de investigación tuvo como escala de medición Likert que es de tipo ordinal, es decir tiene las siguientes alternativas de respuesta:

Nunca - 1, Casi Nunca - 2, A veces - 3, Casi siempre - 4, Siempre - 5

Variable dependiente: Compromiso laboral

- **Definición conceptual**

Santiago y Rojas (2021) conceptualizan que es el estado en que los empleados se reconocen con una determinada organización, sus objetivos, metas, valores y deseos a través de un compromiso emocional, y un compromiso de permanencia o continuidad.

- **Definición operacional**

Se definió operacionalmente al compromiso laboral por medio de un cuestionario de 20 preguntas aplicado a los colaboradores de la empresa de servicios. Para el análisis de esta variable se consideró tres dimensiones.

- **Indicadores**

De la primera dimensión Compromiso Afectivo sus indicadores fueron: Evaluación permanente, Satisfacción laboral, Sentido de Pertenencia y lealtad al trabajo. De la segunda dimensión Compromiso Normativo sus indicadores fueron: Colaboración con trabajo extra, compromiso con los objetivos, identificación de las reglas, trabajo en equipo y aportación en el trabajo. De la tercera dimensión Compromiso Continuo sus indicadores fueron: Crecimiento profesional, recompensas de trabajo, reconocimiento laboral, bonificación por horas extras, logros alcanzados y ofrecimiento de oportunidades.

- **Escala de medición**

El proyecto de investigación tuvo como escala de medición Likert que es de tipo ordinal, es decir tiene las siguientes opciones de respuesta:

Nunca - 1, Casi Nunca - 2, A veces - 3, Casi siempre - 4, Siempre - 5

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Hernández & Mendoza (2018) conceptualizan que son como el conjunto de todos los sucesos que cumplen con determinadas especificaciones, debe ubicarse de forma particular por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De acuerdo a lo descrito se puede decir que, la población son un conjunto de elementos con características comunes, los cuales participan de un estudio para obtener conclusiones y determinar resultados. En el estudio la población estuvo conformada por 160 colaboradores de una empresa de servicios, entre varones y mujeres que estén bajo la modalidad de teletrabajo.

- **Criterios de inclusión**

Colaboradores de la empresa que en la actualidad se encuentren bajo la modalidad de teletrabajo.

- **Criterios de exclusión**

Personas que no pertenecen a la empresa y/o al directorio.

Muestra

Una muestra hace referencia a un subgrupo de la población escogida en la cual se recopila los datos o información requerida y que debe ser representativa de esta. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 196).

En este estudio se consideraron a los 160 colaboradores, la muestra fue de tipo censal, ya que; se consideró a toda la población. Según Ramirez (1997, citado por Ramirez et al., 2017) nos dice que la muestra censal es donde se considera como muestra a todas las unidades de investigación.

Muestreo

Existen dos tipos de muestreo el probabilístico y el no probabilístico. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 198).

La técnica de muestreo empleada en esta investigación fue la no probabilística ya que no se fundamenta en fórmulas de probabilidad, sino en

que la población seleccionada cuenta con las características y criterios necesarias para ser considerados válidos, reproducibles y confiables.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La recopilación de datos cuenta con variedades de instrumentos de medición o técnicas, estas pueden ser cuantitativas o cualitativas; a su vez estas técnicas son aplicadas para poder recopilar la información referente a las variables del estudio en la muestra. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 226).

Instrumentos de recolección de datos

Son aquellos recursos empleados por los investigadores para el registro de datos importantes con información de las variables que van a estudiar. Además, enfatizan que todo instrumento de recolección de datos cuantitativos tiene que contar con tres condiciones elementales, que son: la objetividad, validez, confiabilidad. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 228).

En este estudio se consideró como instrumento de recolección de datos el cuestionario tanto para la variable de teletrabajo como la de compromiso laboral; ya que, se considera uno de los más utilizados en distintas investigaciones, este cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas para cada variable.

Validez

Egaña, Barrios, Gutiérrez y Mayorga (2014) indicaron que la validez de contenido se define como el entendimiento lógico de relación existente entre las características o rangos del aprendizaje del evaluado, pretende analizar preguntas o ítems que se desean medir. Por ello, para aplicar un instrumento requiere de una supervisión para analizar los indicadores para la solución de la problemática.

La validez se realizó por medio del juicio de expertos por profesores de la Universidad César Vallejo. Los resultados de la validez de contenido de la tabla V-Aiken se muestran en el anexo 05.

Tabla 1

Nombres y apellidos de los expertos

EXPERTO N°1	Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio
EXPERTO N°2	Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramon
EXPERTO N°3	Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo

Confiabilidad

Maroco y García (2013) indican que, el coeficiente Alfa de Cronbach es el método más empleado en estudios psicométricos, a pesar de que existen diversos métodos para estimar la confiabilidad. Por lo tanto, para mensurar la fiabilidad en esta investigación se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, de acuerdo a la escala de valores que se encuentra en el anexo 1.

Tabla 2

Fiabilidad de la variable Teletrabajo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

Interpretación: La fiabilidad de la variable teletrabajo se obtuvo como valor ,819 en el alfa de Cronbach, indicando que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta como resultado de las encuestas concretadas a ciento sesenta colaboradores de la empresa de servicios, manteniendo la estabilidad de los 20 ítems expuestos y es aplicable en la investigación.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable Compromiso laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	20

Interpretación: Para la fiabilidad de la variable compromiso laboral se obtuvo como valor ,795 en el alfa de Cronbach, indicando que el instrumento tiene una confiabilidad alta como resultado de las encuestas concretadas a ciento sesenta colaboradores de la empresa de servicios, manteniendo la estabilidad de los 20 ítems expuestos y es aplicable en el estudio.

3.5. Procedimientos

Para la realización de este estudio se contactó con la empresa en mención con la finalidad de obtener el permiso requerido y proceder con la ejecución de la investigación.

Con el permiso obtenido, se procedió a realizar el envío de las encuestas elaboradas en Forms de Microsoft a través de los diferentes canales digitales (Correo electrónico y mensajería instantánea), informando a los colaboradores que los datos recolectados serán de forma anónima y destinados para el desarrollo de investigación.

Con la información recopilada, se realizó la tabulación de datos por variable. Los datos obtenidos se analizaron bajo tratamiento estadístico, siendo reportados en el informe final de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados, se utilizó la herramienta Excel y SPSS, con los cuales se elaboraron las tablas y gráficos de las variables, y dimensiones. Analizando e interpretando los datos obtenidos de estadística descriptiva y estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó teniendo en cuenta el código de ética del

vicerectorado de investigación de la Universidad César Vallejo, así mismo toda la información recolectada ha sido procesada y organizada bajo las normas APA en su 7ma versión.

A su vez, todos los colaboradores que participan en esta investigación tienen conocimiento que las encuestas realizadas son exclusivamente para fines de estudio por lo cual se mantiene en anonimato protegiendo la identidad de cada participante.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

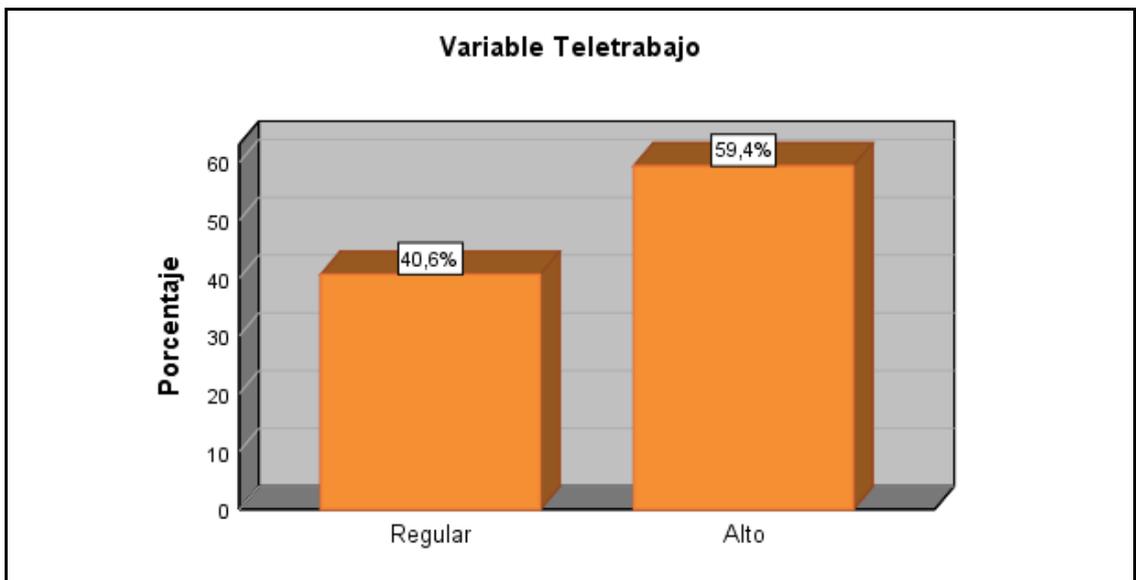
Tabla 4

Frecuencias de la variable Teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	65	40,6	40,6	40,6
Válido Alto	95	59,4	59,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Figura 1

Histograma de frecuencias de la variable Teletrabajo



Interpretación: El total de los colaboradores encuestados, el 40.6% reveló que el nivel del teletrabajo en la empresa es regular y el 59.4 % indicó que el nivel del teletrabajo en la empresa es alto. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que, el teletrabajo en la empresa de servicios se encuentra en un nivel alto, lo cual indica que la modalidad de trabajo se está aplicando de forma adecuada.

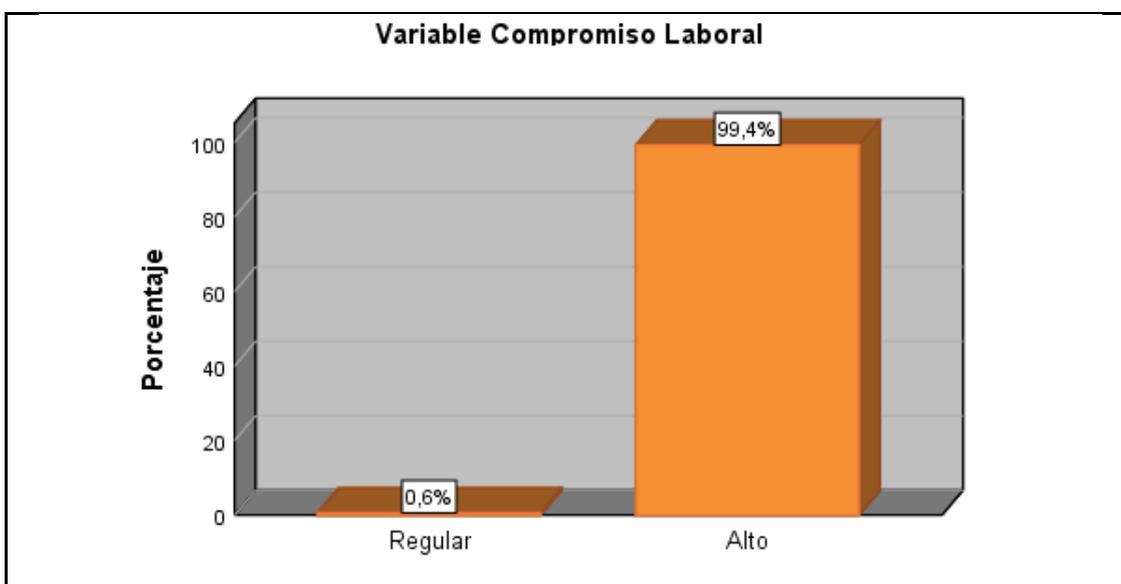
Tabla 5

Frecuencias de la variable Compromiso Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	,6	,6	,6
Válido Alto	159	99,4	99,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Figura 2

Histograma de frecuencias de la variable Compromiso Laboral



Interpretación: El total de los colaboradores encuestados, el 0.6 % reveló que el nivel del compromiso laboral en la empresa es regular y el 99.4 % indicó que el nivel del compromiso laboral en la empresa es alto. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que, el compromiso laboral en la empresa de servicios se encuentra en un nivel alto, lo cual indica que la mayoría de los colaboradores están comprometidos con la empresa.

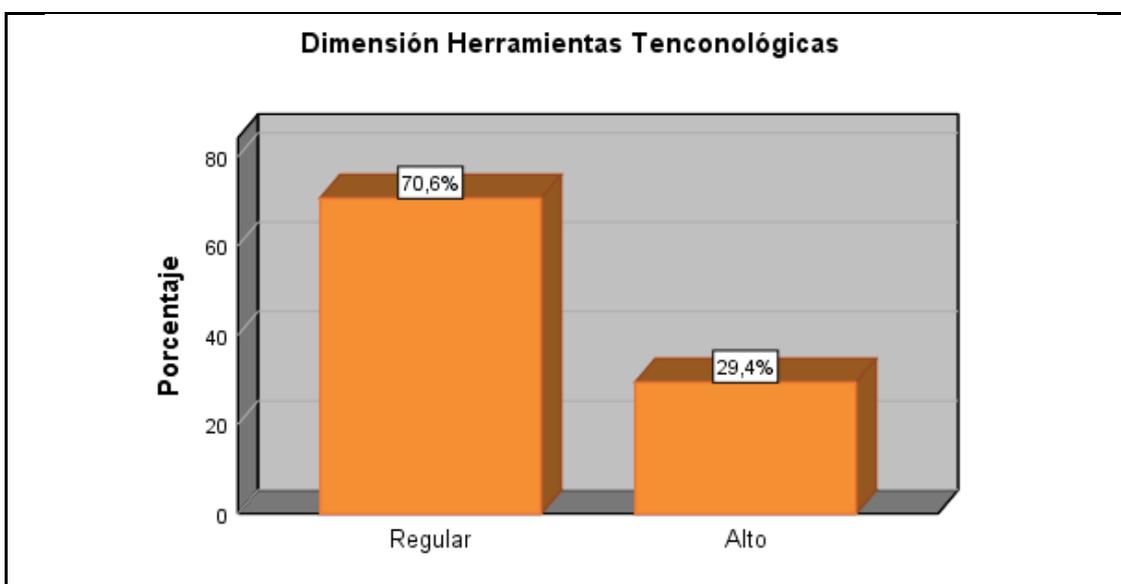
Tabla 6

Frecuencias de la dimensión Herramientas Tecnológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	113	70,6	70,6	70,6
Válido Alto	47	29,4	29,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Figura 3

Histograma de frecuencias de la dimensión Herramientas Tecnológicas



Interpretación: El total de los colaboradores encuestados, el 70.6% revelaron que la dimensión herramientas tecnológicas en la empresa es regular y el 29.4% afirmaron que es alto.

La empresa otorga un kit básico de trabajo sin embargo estos resultados revelan que en algunos casos no es suficiente, ya que algunos colaboradores requieren herramientas complementarias para el adecuado desarrollo de sus funciones.

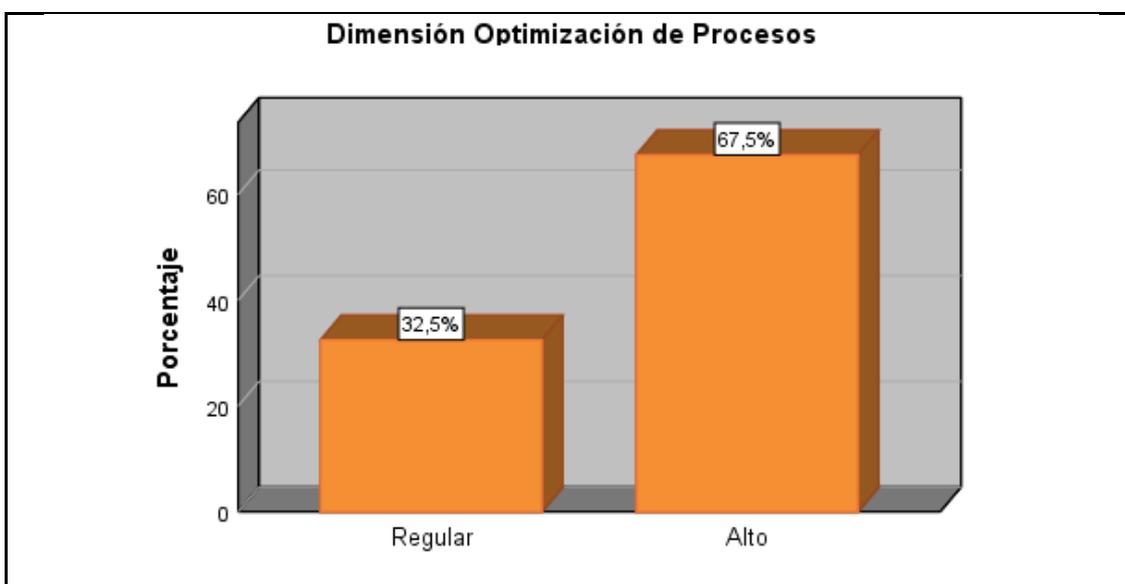
Tabla 7

Frecuencias de la dimensión Optimización de Procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	52	32,5	32,5	32,5
Válido Alto	108	67,5	67,5	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Figura 4

Histograma de frecuencias de la dimensión Optimización de Procesos



Interpretación: El total de los colaboradores encuestados, el 32.5% revelaron que la dimensión optimización de procesos en la empresa es regular y el 67.5% afirmaron que es alto.

Estos datos revelan que en la empresa se está llevando de forma adecuada la optimización de procesos.

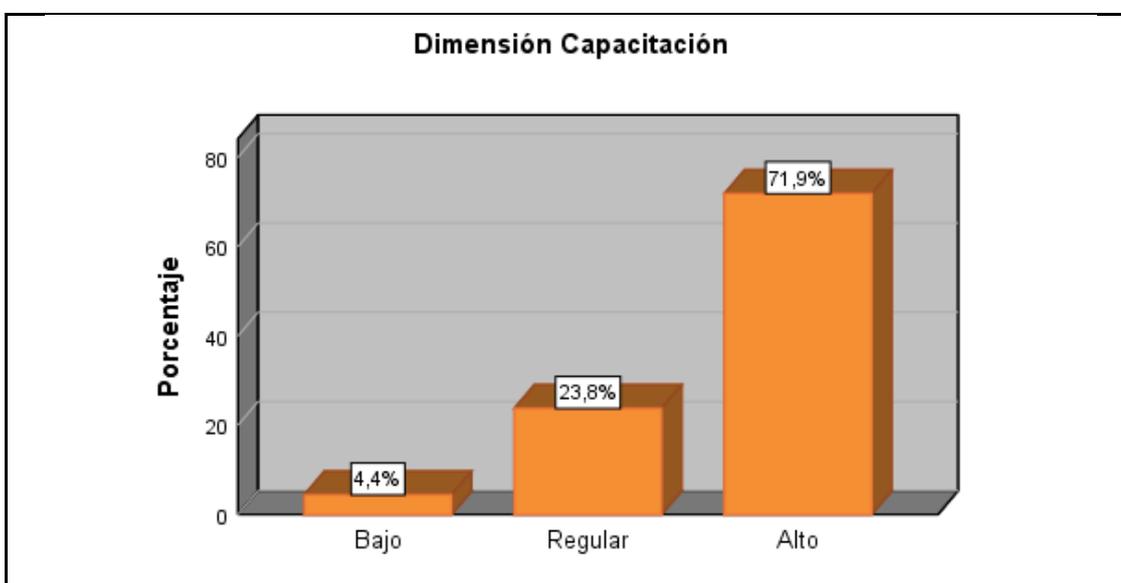
Tabla 8

Frecuencias de la dimensión Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	4,4	4,4
	Regular	38	23,8	28,1
	Alto	115	71,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0

Figura 5

Histograma de frecuencias de la dimensión Capacitación



Interpretación: El total de los colaboradores encuestados, el 4.4% revelaron que la dimensión capacitación en la empresa es bajo, el 23.8% indicaron que es regular y el 71.9% afirmaron que es alto.

Estos resultados revelan que el nivel de capacitación en la empresa es alto, por lo tanto, satisface las expectativas de los colaboradores.

4.2. Resultados análisis inferencial

Prueba de normalidad

Ho: El teletrabajo no influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios

Ha: El teletrabajo influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables Teletrabajo y Compromiso Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,389	160	,000	,623	160	,000
Compromiso Laboral	,525	160	,000	,052	160	,000

Si valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal

Si valor $p < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal

Con la prueba de Kolmogorov-Smirnova, el valor de significancia de ambas variables es ,000 menor que el p valor, esto indica que, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, es decir, la distribución de datos en las variables no tiene una distribución normal. Se utilizó el estadígrafo del Rho de Spearman el cual permite analizar muestras no paramétricas en las hipótesis expuestas y evaluar el nivel de correlación entre las variables y dimensiones del estudio.

Prueba de hipótesis general

Ho: El teletrabajo no influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios.

Ha: El teletrabajo influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios.

Tabla 10

Tabla cruzada para las variables teletrabajo y compromiso laboral

			Variable Compromiso Laboral		Total
			Regular	Alto	
Variable	Regular	Recuento	1	64	65
		% del total	0,6%	40,0%	40,6%
Teletrabajo	Alto	Recuento	0	95	95
		% del total	0,0%	59,4%	59,4%
Total		Recuento	1	159	160
		% del total	0,6%	99,4%	100,0%

Tabla 11

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis general

		Compromiso Laboral	
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	,578**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	160

Interpretación: La Tabla 10 presenta el cruce de variables teletrabajo y compromiso laboral, que fue calificado en un nivel alto con el 59.4% (95) de colaboradores encuestados. La tabla 11 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue ,578 afirmando que entre las variables de estudio se tiene una correlación positiva considerable. Además, el valor Sig. fue ,000 menor al valor establecido para la investigación ($p \leq 0.05$), por consiguiente, entre las variables existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se utilizó la regresión logística ordinal para determinar la influencia del teletrabajo sobre el compromiso laboral, en esta medida en el contraste del modelo se efectuó a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

Tabla 12

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	3,795			
Final	1,985	1,811	1	,178

Tabla 13

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,011
Nagelkerke	,154
McFadden	,149

Se precisó el valor de chi cuadrado de la razón de verosimilitud $X^2=1,811$ con grado de libertad 1 y un P - valor = ,178 lo que indica que, por ser mayor al nivel de significancia establecido $p < 0.05$ permite afirmar que el teletrabajo no influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores. Analizando el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se demostró que, el teletrabajo influye en un 15,4 % en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: Las herramientas tecnológicas no influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Ha: Las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Tabla 14

Tabla cruzada dimensión herramientas tecnológicas y compromiso laboral

		Variable Compromiso Laboral		Total	
		Regular	Alto		
Dimensión Herramientas Tecnológicas	Regular	Recuento	1	112	113
		% del total	0,6%	70,0%	70,6%
Total	Alto	Recuento	0	47	47
		% del total	0,0%	29,4%	29,4%
		Recuento	1	159	160
		% del total	0,6%	99,4%	100,0%

Tabla 15

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis específica 1

		Compromiso Laboral	
Rho de	Herramientas	Coficiente de correlación	,183*
Spearman	Tecnológicas	Sig. (bilateral)	,021
		N	160

Interpretación: La Tabla 14 presenta el cruce de la dimensión herramientas tecnológicas y la variable compromiso laboral, que fue calificado en nivel alto con el 70.0% (112) de colaboradores encuestados. La tabla 15 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue ,183, afirmando que hay una correlación positiva media. Además, el valor Sig. fue 0.021, menor

al valor establecido para la investigación ($p \leq 0.05$), por consiguiente, existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se utilizó la regresión logística ordinal para determinar la influencia de las herramientas tecnológicas sobre el compromiso laboral, en esta medida en el contraste del modelo se efectuó a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

Tabla 16

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	2,689			
Final	1,991	,698	1	,403

Tabla 17

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,004
Nagelkerke	,060
McFadden	,057

Se precisó el valor de chi cuadrado de la razón de verosimilitud $X^2=,698$ con grado de libertad 1 y un P - valor = ,403 lo que indica que, por ser mayor al nivel de significancia establecido $p < 0.05$ permite afirmar que las herramientas tecnológicas no influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores.

Analizando el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se demostró que, las herramientas tecnológicas influyen en un 6 % en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: La optimización de procesos no influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Ha: La optimización de procesos influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Tabla 18

Tabla cruzada dimensión optimización de procesos y compromiso laboral

		Variable Compromiso Laboral		Total	
		Regular	Alto		
Dimensión Optimización de Procesos	Regular	Recuento	1	51	52
		% del total	0,6%	31,9%	32,5%
	Alto	Recuento	0	108	108
		% del total	0,0%	67,5%	67,5%
Total	Recuento	1	159	160	
	% del total	0,6%	99,4%	100,0%	

Tabla 19

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis específica 2

		Compromiso Laboral	
Rho de Spearman	Optimización de Procesos	Coefficiente de correlación	,247**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	160

Interpretación: La Tabla 18 presenta el cruce de la dimensión optimización de proceso y la variable compromiso laboral, que fue calificado en nivel regular con el 67.5% (108) de colaboradores encuestados.

La tabla 19 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue ,247 afirmando que hay una correlación positiva media. Además, el valor Sig. fue 0.002, menor al valor establecido para la investigación ($p \leq 0.05$), por consiguiente, existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se utilizó la regresión logística ordinal para determinar la influencia optimización de procesos sobre el compromiso laboral, en esta medida en el contraste del modelo se efectuó a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

Tabla 20

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	4,242			
Final	1,981	2,261	1	,133

Tabla 21

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,014
Nagelkerke	,192
McFadden	,186

Se precisó el valor de chi cuadrado de la razón de verosimilitud $X^2=2,261$ con grado de libertad 1 y un P - valor = ,133 lo que indica que, por ser mayor al nivel de significancia establecido $p < 0.05$ permite afirmar que la optimización de procesos no influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores.

Analizando el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se demostró que, la optimización de procesos influye en un 19,2 % en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: La capacitación no influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Ha: La capacitación influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

Tabla 22

Tabla cruzada dimensión capacitación y compromiso laboral

			Variable Compromiso Laboral		Total
			Regular	Alto	
Dimensión Capacitación	Bajo	Recuento	0	7	7
		% del total	0,0%	4,4%	4,4%
	Regular	Recuento	1	37	38
		% del total	0,6%	23,1%	23,8%
	Alto	Recuento	0	115	115
		% del total	0,0%	71,9%	71,9%
Total	Recuento	1	159	160	
	% del total	0,6%	99,4%	100,0%	

Tabla 23

Aplicación del estadístico Rho de Spearman: hipótesis específica 3

		Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,399**
		,000
		160

Interpretación: La Tabla 22 presenta el cruce de la dimensión capacitación y la variable compromiso laboral, que fue calificado en nivel alto con el 71.9% (115) de colaboradores encuestados.

La tabla 23 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue ,399 afirmando que hay una correlación positiva media. Además, el valor Sig. fue 0.000, menor al valor establecido para la investigación ($p \leq 0.05$), por consiguiente, existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se utilizó la regresión logística ordinal para determinar la influencia de la capacitación sobre el compromiso laboral, en esta medida en el contraste del modelo se efectuó a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

Tabla 24

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	4,869			
Final	1,973	2,895	2	,235

Tabla 25

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,018
Nagelkerke	,245
McFadden	,238

Se precisó el valor de chi cuadrado de la razón de verosimilitud $X^2=2,895$ con grado de libertad 2 y un P - valor = ,235 lo que indica que, por ser mayor al nivel de significancia establecido $p < 0.05$ permite afirmar que la capacitación no influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores. Analizando el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se demostró que, la capacitación influye en un 24,5 % en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios.

V. DISCUSION

El objetivo general fue determinar la influencia del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios. Referente a la hipótesis general, la cual fue determinar si el teletrabajo influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios, de acuerdo a la aplicación del Rho Spearman se obtuvo un valor de ,000 como Sig. (bilateral), por esta razón, se procedió con la aceptación de la hipótesis alterna, en cuanto al coeficiente de correlación se tuvo como valor un ,578 afirmando que entre las variables teletrabajo y compromiso laboral existe una correlación positiva considerable, esto quiere decir que mientras la organización mejore y adecue correctamente las condiciones de la modalidad teletrabajo, el compromiso de los colaboradores se incrementará significativamente. En este sentido, la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, el teletrabajo influye en un 15,4 % en el compromiso laboral.

Estos resultados tienen relación con trabajos previos como el de Milla (2021) la finalidad de su estudio fue precisar la relación que existe entre las variables teletrabajo y compromiso laboral en una entidad pública, dentro de los resultados que obtuvo al aplicar el Rho de Spearman, tuvo como coeficiente de correlación un valor de ,774 afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, en consecuencia las acciones que se realice en la alta dirección con respecto a la gestión del teletrabajo, son las determinantes para que los trabajadores se comprometan con los lineamientos de la Municipalidad de Independencia en Huaraz, para ello dejó como recomendación, facilitar todos los recursos necesarios para que los colaboradores puedan desarrollar de forma efectiva sus actividades y a la vez se sientan comprometidos con la empresa y logren alcanzar los objetivos organizacionales.

Así mismo, en la investigación de Chávez (2021) cuyo propósito fue precisar la relación entre las variables trabajo remoto y compromiso laboral, pudo mostrar a

través de los resultados obtenidos que, los docentes alcanzaron un nivel aceptable del 50% en el trabajo remoto y un nivel muy alto del 69% en el compromiso laboral. Mediante la aplicación del Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.000 para el nivel de significancia y un valor de ,691 como coeficiente de correlación, afirmando que entre el trabajo remoto y compromiso laboral de los docentes existe una relación positiva directa, en otras palabras, el compromiso de los docentes no se ve afectado por la modalidad de trabajo en la que se encuentren ya sea presencial o remota. Como recomendación quedó ejecutar una estrategia con el fin de incrementar el nivel de compromiso, así como la implementación de medios informáticos que se necesitarán para la ejecución de sus actividades.

El primer objetivo específico fue establecer la influencia de las herramientas tecnológicas en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios. Con respecto al análisis de la primera hipótesis específica, las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, según la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se tuvo un valor de ,183 como coeficiente de correlación, estableciendo que, hay una correlación positiva media entre la dimensión herramientas tecnológicas y la variable compromiso laboral, esto nos indica que, mientras la organización otorgue las herramientas necesarias a los trabajadores el compromiso de los colaboradores se incrementará significativamente. En cuanto al valor de Sig. se tuvo un ,021 con el cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna, mientras que la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, las herramientas tecnológicas influyen en un 6 % en el compromiso laboral.

Dicho resultado tiene relación con el estudio de Chávez (2021) cuya finalidad fue determinar la relación existente entre los medios informáticos y el compromiso de los docentes en una institución educativa, según la aplicación del Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de ,630 afirmando que existe una

correlación positiva media entre los medios informáticos y el compromiso laboral de los docentes, por consiguiente, si se brindan los medios tecnológicos adecuados para la ejecución de las actividades laborales, se logrará un mayor compromiso con las funciones asignadas.

El segundo objetivo específico fue establecer la influencia de la optimización de procesos en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios. Con respecto al análisis de la segunda hipótesis específica, la optimización de procesos influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, según el estadígrafo Rho de Spearman se obtuvo un valor de ,247 como coeficiente de correlación, estableciendo que hay una correlación positiva media entre la dimensión herramientas tecnológicas y la variable compromiso laboral, esto quiere decir que, mientras la organización optimice los procesos de las actividades de los trabajadores el compromiso de los colaboradores se incrementará. El valor Sig. fue 0.002 con el cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna, mientras que, la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, la optimización de procesos influye en un 19,2 % en el compromiso laboral.

Dicho resultado tiene relación con Galanti, Guidetti, Mazzei, Salvatore, Ferdinando (2021) que en sus hallazgos muestran que la autonomía y el autoliderazgo tienen una relación positiva con el compromiso laboral, es decir, que al promover la autonomía y el autoliderazgo puede ser una solución para mejorar la eficacia de los procesos de la organización.

El tercer objetivo específico fue establecer la influencia de la capacitación en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios. Con respecto al análisis de la tercera hipótesis específica, la capacitación influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, según el estadígrafo Rho de Spearman se obtuvo un valor

de ,399 como coeficiente de correlación, afirmando que hay una correlación positiva media entre la dimensión capacitación y la variable compromiso laboral, esto quiere decir que, mientras la organización realice constantes capacitaciones al personal, el compromiso de los colaboradores se incrementará significativamente. el valor de Sig. fue 0.000 con el cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna, mientras que, la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, la capacitación influye en un 24,5 % en el compromiso laboral.

Dicho resultado tiene relación con Galanti, Guidetti, Mazzei, Salvatore, Ferdinando (2021) cuyos hallazgos muestran que las organizaciones que empoderan a sus trabajadores a través de cursos de formación destinados a desarrollar sus habilidades, mantienen una relación positiva con el compromiso laboral.

VI. CONCLUSIONES

Referente al objetivo general, según los resultados obtenidos en el análisis inferencial, se determinó que entre las variables teletrabajo y compromiso laboral existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.578, afirmando que hay una correlación positiva considerable. Respecto a la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, el teletrabajo influye en un 15,4 % en el compromiso laboral, llegando a la conclusión que, mientras la empresa brinde las herramientas tecnológicas necesarias a los colaboradores para el desarrollo de actividades, mejore la optimización de los procesos y realice constantes capacitaciones, generará mayor compromiso laboral.

Referente al objetivo específico uno, según los resultados del análisis inferencial, se determinó que, entre las herramientas tecnológicas y compromiso laboral, existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.183, afirmando que hay una correlación positiva media entre la dimensión y variable. Respecto a la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, las herramientas tecnológicas influyen en un 6 % en el compromiso laboral, llegando a la conclusión de que, mientras la empresa proporcione equipos informáticos, asigne un plan de internet óptimo, ofrezca herramientas de comunicación como mensajería, videoconferencias, utilice herramientas de gestión como plataformas para la gestión de proyectos y colaboración de equipos, el compromiso laboral incrementará de modo proporcional en los colaboradores y esto conlleva a que realicen sus tareas con más eficacia.

Referente al objetivo específico dos, según los resultados del análisis inferencial, se precisó que, entre la optimización de procesos y el compromiso laboral, existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.247, afirmando que hay una correlación positiva media entre la dimensión y la variable. Con respecto a la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, la optimización de procesos influye en un 19,2 % en el compromiso laboral, llegando a la conclusión de que, mientras se realice de

manera autónoma la planificación del tiempo para el desarrollo de actividades, exista coordinación con los jefes responsables para el mejoramiento de procesos, se realice el monitoreo del cumplimiento de las actividades, se incremente la productividad, se lleve el seguimiento de los procesos gestionados y sus resultados, mejorará el compromiso de sus colaboradores en la misma medida.

Referente al objetivo específico tres, se determinó que, entre la capacitación y compromiso laboral existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.399, afirmando que, entre la dimensión y variable dependiente, existe una correlación positiva media. Con respecto a la regresión logística ordinal se analizó el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke demostrando que, la capacitación influye en un 24,5 % en el compromiso laboral, llegando a la conclusión de que, en cuanto la empresa promueva la participación de todos los colaboradores, planifique la frecuencia y tiempo de las capacitaciones, realice evaluaciones y en base a las calificaciones obtenidas considere a los colaboradores para futuros ascensos, logrará mejorar su compromiso laboral, proporcionalmente.

VII. RECOMENDACIONES

Se procedió a generar las siguientes recomendaciones:

Sobre los resultados del objetivo general, quedó comprobado que entre las variables de estudio teletrabajo y compromiso laboral, existe una correlación positiva considerable, por consiguiente, se recomienda a la empresa establecer la modalidad de teletrabajo de forma permanente, facilitando las herramientas tecnológicas, para el adecuado desarrollo de sus funciones, mejorando la optimización de los procesos y estableciendo un plan de capacitación continuo.

Referente al objetivo específico uno, el cual corresponde analizar la influencia entre herramientas tecnológicas y compromiso laboral, se recomienda a la empresa analizar y clasificar los perfiles de los colaboradores y en base ello se otorguen los equipos informáticos complementarios, de igual forma a los perfiles que requieran, se asigne un plan de internet óptimo para que puedan desarrollar eficientemente las actividades asignadas.

De acuerdo al objetivo específico dos, el cual corresponde analizar la influencia entre optimización de procesos y compromiso laboral, se recomienda que todos los colaboradores puedan aportar sugerencias en coordinación con los jefes responsables para el mejoramiento de procesos.

De acuerdo al objetivo específico tres, el cual corresponde analizar la influencia entre capacitación y compromiso laboral, se recomienda que la empresa realice las evaluaciones a todos los colaboradores por cada capacitación finalizada, llevando un control de calificaciones y este sirva de referencia para saber qué colaboradores pueden ser considerados para un futuro ascenso.

REFERENCIAS

Adisa, T. A., Ogbonnaya, C., & Adekoya, O. D. (2021). Remote working and employee engagement: a qualitative study of British workers during the pandemic. *Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/itp-12-2020-0850>

Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Redalyc.org*, 60. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>

Bahamondes Rosado, M. E., & Ballón Bahamondes, R. D. (2021). Impacto económico laboral de la implementación del teletrabajo Una visión prospectiva post coyuntura sanitaria 2020. *Iberoamerican Business Journal*, 4(2), 66–92. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2021.vol4.2.11045>

Bakker, A. B. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67–75. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.002>

Benavides, F., & Silva-Peñaherrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 133–146. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>

Carrizosa-Prieto, E. (2022). La regulación del teletrabajo estructural en Iberoamérica. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 162–179. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.08>

Chambel, M. J., Castanheira, F., & Santos, A. (2022). Teleworking in times of COVID-19: the role of Family-Supportive supervisor behaviors in workers' work-family management, exhaustion, and work engagement. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–36. <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2063064>

Chávez , L. A. (2021). El trabajo remoto y compromiso laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada – Colegio Privado Educare de Chosica – Lima 2021 [Título profesional, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio

Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/8398>

Chinchano, D. F. (2022, 4 octubre). Teletrabajo y rendimiento laboral en los servidores de la sede central del Instituto Nacional Penitenciario 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97390>

Cohen, J. (2007). Interdisciplinary Psychoanalysis and the Education of Children. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1080/00797308.2007.11800789>

Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A. & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>

Costantini, A., & Weintraub, J. (2022). The Benefits of Being Proactive While Working Remotely: Leveraging Self-Leadership and Job Crafting to Achieve Higher Work Engagement and Task Significance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.833776>

Egaña, M. U., Barrios, S., Gutiérrez, M. & Mayorga, M. (214d. C.). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. https://www.researchgate.net/publication/317518162_Metodos_optimos_para_determinar_validez_de_contenido

Eurofound & Organización Internacional del Trabajo. (2019, 10 octubre). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_712531/lang-es/index.htm

Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021b). Work From Home During the COVID-19 Outbreak. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 63(7), e426-e432. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002236>

Guevara Bedoya, L. M., & Fernández Poveda, L. F. (2017). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108–119. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04>

Guilbert, L., Vayre, E., Priolo, D., Samatan, A., & Blanchet, C. (2022b). Telework in time of crisis, affective organizational commitment and professional life satisfaction: Role of telework adjustment and satisfaction with work-family balance. *Pratiques Psychologiques*, 28(2). <https://doi.org/10.1016/j.prps.2022.02.002>

Hernández, R. (2015). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. McGraw-Hill Education.

Hernández, R., & Mendoza C. P. (2018). Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.

Khan, A. N. (2021). A diary study of psychological effects of misinformation and COVID-19 Threat on work engagement of working from home employees. *Technological Forecasting and Social Change*, 171, 120968. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120968>

Kuruzovich, J., Paczkowski, W. P., Golden, T. D., Goodarzi, S., & Venkatesh, V. (2021). Telecommuting and job outcomes: A moderated mediation model of system use, software quality, and social Exchange. *Information & Management*, 58(3), 103431. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103431>

Lira J. El Teletrabajo nos ha cambiado la forma de hacer las cosas diarias y se ha convertido en una oportunidad. (s. f.).

<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/623496-ministro-juan-lira-el-teletrabajo-nos-ha-cambiado-la-forma-de-hacer-las-cosas-diarias-y-se-ha-convertido-en-una-oportunidad>

Llanos Reynoso, L. F. (2021). La autoeficacia y el engagement del trabajo en casa: aprendizajes durante la pandemia de Covid 19. *Contaduría y Administración*, 66(5).

https://www.researchgate.net/publication/353807210_La_autoeficacia_y_el_engagement_del_trabajo_en_casa_aprendizajes_durante_la_pandemia_de_Covid_19

Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkinemi, J. P., Sjöblom, K., & Oksanen, A. (2022). Work engagement and its antecedents in remote work: A person-centered view. *Work & Stress*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2080777>

Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2013). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), pp. 65-90. Recuperado de <http://publicacoes.ispa.pt/index.php/lp/article/viewFile/763/706>

Masuda, A. D., Holtschlag, C., & Nicklin, J. M. (2017). Why the availability of telecommuting matters. *Career Development International*, 22(2), 200–219. <https://doi.org/10.1108/cdi-05-2016-0064>

Milla, K. M. (2021). Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78035>

Mohammadi, M. Y., Rahimi, E., Davatgari, A., Javadinasr, M., Mohammadian, A. K., Bhagat-Conway, M. W., Salon, D., Derrible, S., Pendyala, R. M., & Khoeini, S. (2022). Examining the persistence of telecommuting after the COVID-19 pandemic. *Transportation Letters*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/19427867.2022.2077582>

Nagata, T., Nagata, M., Ikegami, K., Hino, A., Tateishi, S., Tsuji, M., Matsuda, S., Fujino, Y., & Mori, K. (2021). Intensity of Home-Based Telework and Work Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 63(11), 907–912. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002299>

Organización Internacional del Trabajo. (2022, 1 febrero). Panorama Laboral 2021. América Latina y el Caribe.

https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_836196/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2022c, febrero 10). *Reflexiones sobre el trabajo. Visiones durante la pandemia desde el Cono Sur de América Latina*. https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_836800/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2021, 29 julio). Teletrabajo en América Latina en tiempos de pandemia. https://www.ilo.org/santiago/recursos/WCMS_815621/lang--es/index.htm

Paladines Morán, J. P., Figueroa Morán, G. L., & Paladines Morán, J. N. (2021, abril). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. SERIE CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS CIENCIAS INFORMÁTICAS, 14(4). <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/796>

Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R., & Bombón Escobar, C. F. (2019). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. RECIMUNDO, 4(1), 326–335. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)

Plaza-Castillo, M., Guilcatoma-Moreira, P., Lara-Andrade, P. y Pizango-Cevallos, F. (2021). Pensamiento estratégico para la gestión del teletrabajo ante la pandemia por COVID-19. GICOS, 6(e2), 180-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083627>

Prieto-Díez, F., Postigo, L., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. Revista Latinoamericana de Psicología, 53, 133–142. <https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.15>

Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. Apuntes Universitarios, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>

Ramírez, A. (2019, 22 febrero). Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2465>

Romo Aviña, M. F., Acosta Velázquez, S. C., & Pedraza Amador, E. M. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca, 7(13), 17–23. <https://doi.org/10.29057/est.v7i13.7303>

Sánchez, G., & Montenegro Ramírez, A. F. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. 593 Digital Publisher CEIT, 5-1(4), 91–107. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>

Santiago-Torner, C., & Rojas-Espinosa, S. R. (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 11(3), 437–450. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>

Tokdemir, G. (2022). Software professionals during the COVID-19 pandemic in Turkey: Factors affecting their mental well-being and work engagement in the home-based work setting. Journal of Systems and Software, 188, 111286. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2022.111286>

Valencia Catunta, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C., 12(41), 203–226. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6629071>

Vargas, Z. (2015). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. San Pedro de Montes de Oca: Educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Wontorczyk, A., & Rożnowski, B. (2022). Remote, Hybrid, and On-Site Work during the SARS-CoV-2 Pandemic and the Consequences for Stress and Work Engagement. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(4), 2400. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042400>

ANEXOS

ANEXO 1: RANGO DE FIABILIDAD

Escala de valores para determinar la confiabilidad

0.00 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Media
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

Fuente: Tomado del libro Metodología de la investigación. p.100. Palella, S (2010).

ANEXO 2: RANGO DE COEFICIENTE DE RELACIÓN

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativo débil
0.00	No existen correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de la revista científica Movimiento Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables		Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Variable dependiente	
¿Cuál es la influencia del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios?	Determinar la influencia del teletrabajo en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	El teletrabajo influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores en una empresa de servicios	Teletrabajo	Compromiso Laboral	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones		Técnica: Encuesta
¿Las herramientas tecnológicas influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios?	Establecer la influencia de las herramientas tecnológicas en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	Las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	Herramientas tecnológicas	Compromiso Afectivo	Instrumento: Cuestionario de preguntas
¿La optimización de procesos influye en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios?	Establecer la influencia de la optimización de procesos en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	La optimización de procesos influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	Optimización de procesos	Compromiso Normativo	Escala: Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
¿La capacitación influye en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios?	Establecer la influencia de la capacitación en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	La capacitación influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa de servicios	Capacitación	Compromiso Continuo	

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Teletrabajo

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Teletrabajo	<p>Nilles (1988 citado por Mohammadi, Rahimi, Davatgari, Javadinasr, Mohammadian, Bhagat-Conway, Salon, Derrible, Pendyala, & Khoeini et al., 2022) indica que el teletrabajo a menudo se define como trabajar de forma remota utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reducir o eliminar los viajes diarios hacia y desde el trabajo.</p>	<p>Se define operacionalmente al teletrabajo mediante la aplicación de un cuestionario con 20 preguntas a los empleados de la empresa de servicios. Para el análisis de esta variable se ha considerado tres dimensiones herramientas tecnológicas, optimización de procesos y capacitación.</p>	Herramientas tecnológicas	Equipos informáticos	Ordinal
				Internet	
				Herramientas de comunicación	
			Herramientas de gestión	Optimización de procesos	
			Planificación		
			Coordinación		
			Monitoreo		
			Productividad		
			Seguimiento	Capacitación	
			Participación		
Frecuencia					
Tiempo					
Satisfacción					
Asistencia					
Evaluación					

Variable 2: Compromiso Laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Laboral	Santiago & Rojas (2021) conceptualizan que es un estado donde un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas, valores y deseos a través de un compromiso afectivo, otro normativo, y el compromiso vinculado con la permanencia o continuidad.	Se define operacionalmente al compromiso laboral a través del puntaje obtenido en el cuestionario con 20 preguntas de la empresa de servicios, en sus tres dimensiones, compromiso afectivo, compromiso y compromiso	Compromiso Afectivo	Evaluación permanente	Ordinal 1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre
				Satisfacción laboral	
				Sentido de Pertenencia	
			Compromiso Normativo	Lealtad al trabajo	
				Colaboración con trabajo extra	
				Compromiso con los objetivos	
			Compromiso Continuo	Identificación de las reglas	
				Trabajo en equipo	
				Aportación en el trabajo	
				Crecimiento profesional	
				Recompensas de trabajo	
				Reconocimiento laboral	
Bonificación por horas extras					
Logros alcanzados					
Ofrecimiento de oportunidades					

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INSTRUCCIONES: Lee cada pregunta una con mucha atención; luego, marca la respuesta según corresponda.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

CUESTIONARIO				LIKERT					
Variable 1 (Independiente): Teletrabajo				S	CS	AV	CN	N	
Dimensiones	Herramientas tecnológicas	i1	Equipos informáticos	¿La organización facilita los equipos informáticos como: laptops y/o celular para el desarrollo de sus actividades?					
		i2	Internet	¿Dispone de internet óptimo para realizar sus actividades en su domicilio?					
		i3		¿La organización le asigna un plan de internet mensual?					
		i4	Herramientas de comunicación	¿Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros?					
		i5	Herramientas de gestión	¿Utiliza plataformas de gestión de proyectos, colaboración en equipo entre otros, para el desarrollo de sus actividades?					
	Optimización de procesos	i6	Planificación	¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y calidad de sus actividades?					
		i7		¿Está usted informado de las metas planificadas?					
		i8	Coordinación	¿Coordina con los jefes responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en el área?					
		i9		¿Cree usted que las diversas áreas deben coordinar los temas para la capacitación?					
		i10	Monitoreo	¿Los jefes monitorean el cumplimiento de las actividades planificadas?					
		i11	Productividad	¿La inversión en tecnología contribuye al incremento de la productividad?					
		i12		¿Cree usted que la planificación del trabajo incrementa la productividad?					
	i13	Seguimiento	¿Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados?						
	Capacitación	i14	Participación	¿La empresa se preocupa que todos los colaboradores participen en las capacitaciones?					
		i15	Frecuencia	¿Considera que la frecuencia de las capacitaciones debe ser planificado?					
		i16	Tiempo	¿Consideras que las horas en el desarrollo de las capacitaciones favorecen las competencias del trabajador en el teletrabajo?					
		i17	Satisfacción	¿Las bonificaciones económicas favorecen su satisfacción laboral?					
		i18	Asistencia	¿Participa responsablemente en las capacitaciones ofrecidas por la organización?					
		i19	Evaluación	¿La empresa lo evalúa después de participar en las capacitaciones?					

		i20		¿Las altas calificaciones de los colaboradores les permite ascender a jefaturas disponibles?					
Variable 2 (Dependiente): Compromiso Laboral					S	CS	AV	CN	N
Dimensiones	Compromiso Afectivo	i21	Evaluación permanente	¿Considera que permanentemente es evaluado por el supervisor de la institución?					
		i22		¿Cree usted que la metodología de evaluación que realiza la empresa es objetiva?					
		i23	Satisfacción laboral	¿Estoy satisfecho con las condiciones laborales de la organización?					
		i24		¿Su institución le ofrece reconocimiento por el cumplimiento de metas logradas?					
		i25	Sentido de Pertenencia	¿Se siente parte de una familia en esta empresa?					
		i26	Lealtad al trabajo	¿Demuestro que soy leal con el cumplimiento del desarrollo organizacional?					
	Compromiso Normativo	i27	Colaboración con trabajo extra	¿Si tienes que acabar una actividad urgente, realizas sobre tiempo?					
		i28	Compromiso con los objetivos	¿Está comprometido con la misión, visión y objetivos de la organización?					
		i29	Identificación de las reglas	¿Conozco y estoy de acuerdo con el reglamento de trabajo?					
		i30	Trabajo en equipo	¿Cree usted que la disciplina de los colaboradores es relevante para realizar el trabajo en equipo?					
		i31		¿El clima laboral es favorable para fomentar el trabajo en equipo?					
		i32	Aportación en el trabajo	¿Estoy satisfecho por el reconocimiento a mi desempeño en el desarrollo de mi trabajo?					
	Compromiso Continuo	i33	Crecimiento profesional	¿Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la empresa?					
		i34		¿Cree usted que las capacitaciones recibidas favorecen su crecimiento profesional?					
i35		Recompensas de trabajo	¿El cumplimiento de las metas en su área de trabajo tiene reconocimiento de su jefe inmediato?						
i36		Reconocimiento laboral	¿Considero que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes?						
i37		Bonificación por horas extras	¿Está satisfecho con los beneficios económicos que percibe por las horas extras?						
i38			¿Cree usted que las horas extras deben de ser compensadas con descansos físicos?						
i39		Logros alcanzados	¿Cumplo con las metas para para el logro que debo alcanzar para poder ascender de cargo?						
i40		Ofrecimiento de oportunidades	¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?						

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el teletrabajo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Herramientas tecnológicas													
	Indicador: Equipos informáticos													
i1	¿La organización facilita los equipos informáticos como: laptops y/o celular para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
	Indicador: Internet													
i2	¿Dispone de internet óptimo para realizar sus actividades en su domicilio?				X				X				X	
i3	¿La organización le asigna un plan de internet mensual?				X				X				X	
	Indicador: Herramientas de comunicación													
i4	¿Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros?				X				X				X	
	Indicador: Herramientas de gestión													
i5	¿Utiliza plataformas de gestión de proyectos, colaboración en equipo entre otros, para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Optimización de procesos													
	Indicador: Planificación													
i6	¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y calidad de sus actividades?				X				X				X	
i7	¿Está usted informado de las metas planificadas?				X				X				X	
	Indicador: Coordinación													
i8	¿Coordina con los jefes responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en el área?				X				X				X	
i9	¿Cree usted que las diversas áreas deben coordinar los temas para la capacitación?				X				X				X	
	Indicador: Monitoreo													
i10	¿Los jefes monitorean el cumplimiento de las actividades planificadas?				X				X				X	
	Indicador: Productividad													
i11	¿La inversión en tecnología contribuye al incremento de la productividad?				X				X				X	
i12	¿Cree usted que la planificación del trabajo incrementa la productividad?				X				X				X	

	Indicador: Seguimiento													
i13	¿Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados?				X					X				X
DIMENSIÓN 3: Capacitación														
	Indicador: Participación				X					X				X
i14	¿La empresa se preocupa que todos los colaboradores participen en las capacitaciones?				X					X				X
	Indicador: Frecuencia													
i15	¿Considera que la frecuencia de las capacitaciones debe ser planificado?				X					X				X
	Indicador: Tiempo													
i16	¿Consideras que las horas en el desarrollo de las capacitaciones favorecen las competencias del trabajador en el teletrabajo?				X					X				X
	Indicador: Satisfacción													
i17	¿Las bonificaciones económicas favorecen su satisfacción laboral?				X					X				X
	Indicador: Asistencia													
i18	¿Participa responsablemente en las capacitaciones ofrecidas por la organización?				X					X				X
	Indicador: Evaluación													
i19	¿La empresa lo evalúa después de participar en las capacitaciones?				X					X				X
i20	¿Las altas calificaciones de los colaboradores les permite ascender a jefaturas disponibles?				X					X				X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo

DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

LIMA 22 de SETIEMBRE del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el teletrabajo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Herramientas tecnológicas													
	Indicador: Equipos informáticos													
i1	¿La organización facilita los equipos informáticos como: laptops y/o celular para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
	Indicador: Internet													
i2	¿Dispone de internet óptimo para realizar sus actividades en su domicilio?				X				X				X	
i3	¿La organización le asigna un plan de internet mensual?				X				X				X	
	Indicador: Herramientas de comunicación													
i4	¿Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros?				X				X				X	
	Indicador: Herramientas de gestión													
i5	¿Utiliza plataformas de gestión de proyectos, colaboración en equipo entre otros, para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Optimización de procesos													
	Indicador: Planificación													
i6	¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y calidad de sus actividades?				X				X				X	
i7	¿Está usted informado de las metas planificadas?				X				X				X	
	Indicador: Coordinación													
i8	¿Coordina con los jefes responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en el área?				X				X				X	
i9	¿Cree usted que las diversas áreas deben coordinar los temas para la capacitación?				X				X				X	
	Indicador: Monitoreo													
i10	¿Los jefes monitorean el cumplimiento de las actividades planificadas?				X				X				X	
	Indicador: Productividad													
i11	¿La inversión en tecnología contribuye al incremento de la productividad?				X				X				X	
i12	¿Cree usted que la planificación del trabajo incrementa la productividad?				X				X				X	
	Indicador: Seguimiento													
i13	¿Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados?				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: Capacitación																			
	Indicador: Participación																		
i14	¿La empresa se preocupa que todos los colaboradores participen en las capacitaciones?			X						X								X	
	Indicador: Frecuencia																		
i15	¿Considera que la frecuencia de las capacitaciones debe ser planificado?				X					X								X	
	Indicador: Tiempo																		
i16	¿Consideras que las horas en el desarrollo de las capacitaciones favorecen las competencias del trabajador en el teletrabajo?				X					X								X	
	Indicador: Satisfacción																		
i17	¿Las bonificaciones económicas favorecen su satisfacción laboral?				X					X								X	
	Indicador: Asistencia																		
i18	¿Participa responsablemente en las capacitaciones ofrecidas por la organización?				X					X								X	
	Indicador: Evaluación																		
i19	¿La empresa lo evalúa después de participar en las capacitaciones?				X					X								X	
i20	¿Las altas calificaciones de los colaboradores les permite ascender a jefaturas disponibles?				X					X								X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramón**

DNI: 25747772

Especialidad del validador: **Administrador**

LIMA 22 de SETIEMBRE del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el teletrabajo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Herramientas tecnológicas													
	Indicador: Equipos informáticos													
i1	¿La organización facilita los equipos informáticos como: laptops y/o celular para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
	Indicador: Internet													
i2	¿Dispone de internet óptimo para realizar sus actividades en su domicilio?				X				X				X	
i3	¿La organización le asigna un plan de internet mensual?				X				X				X	
	Indicador: Herramientas de comunicación													
i4	¿Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros?				X				X				X	
	Indicador: Herramientas de gestión													
i5	¿Utiliza plataformas de gestión de proyectos, colaboración en equipo entre otros, para el desarrollo de sus actividades?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Optimización de procesos													
	Indicador: Planificación													
i6	¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y calidad de sus actividades?				X				X				X	
i7	¿Está usted informado de las metas planificadas?				X				X				X	
	Indicador: Coordinación													
i8	¿Coordina con los jefes responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en el área?				X				X				X	
i9	¿Cree usted que las diversas áreas deben coordinar los temas para la capacitación?				X				X				X	
	Indicador: Monitoreo													
i10	¿Los jefes monitorean el cumplimiento de las actividades planificadas?				X				X				X	
	Indicador: Productividad													
i11	¿La inversión en tecnología contribuye al incremento de la productividad?				X				X				X	
i12	¿Cree usted que la planificación del trabajo incrementa la productividad?				X				X				X	
	Indicador: Seguimiento													
i13	¿Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados?				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: Capacitación																			
	Indicador: Participación																		
i14	¿La empresa se preocupa que todos los colaboradores participen en las capacitaciones?				X					X								X	
	Indicador: Frecuencia																		
i15	¿Considera que la frecuencia de las capacitaciones debe ser planificado?				X					X								X	
	Indicador: Tiempo																		
i16	¿Consideras que las horas en el desarrollo de las capacitaciones favorecen las competencias del trabajador en el teletrabajo?				X					X								X	
	Indicador: Satisfacción																		
i17	¿Las bonificaciones económicas favorecen su satisfacción laboral?				X					X								X	
	Indicador: Asistencia																		
i18	¿Participa responsablemente en las capacitaciones ofrecidas por la organización?				X					X								X	
	Indicador: Evaluación																		
i19	¿La empresa lo evalúa después de participar en las capacitaciones?				X					X								X	
i20	¿Las altas calificaciones de los colaboradores les permite ascender a jefaturas disponibles?				X					X								X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio

DNI: 08283815

Especialidad del validador: Administrador

LIMA 22 de SETIEMBRE del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

135	¿El cumplimiento de las metas en su área de trabajo tiene reconocimiento de su jefe inmediato?				X				X				X
	Indicador: Reconocimiento laboral												
136	¿Considero que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes?				X				X				X
	Indicador: Bonificación por horas extras												
137	¿Está satisfecho con los beneficios económicos que percibe por las horas extras?				X				X				X
138	¿Cree usted que las horas extras deben de ser compensadas con descansos físicos?				X				X				X
	Indicador: Logros alcanzados												
139	¿Cumplo con las metas para para el logro que debo alcanzar para poder ascender de cargo?				X				X				X
	Indicador: Ofrecimiento de oportunidades												
140	¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?				X				X				X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo

DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

LIMA 22 de SETIEMBRE del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

135	¿El cumplimiento de las metas en su área de trabajo tiene reconocimiento de su jefe inmediato?				X				X				X
	Indicador: Reconocimiento laboral												
136	¿Considero que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes?				X				X				X
	Indicador: Bonificación por horas extras												
137	¿Está satisfecho con los beneficios económicos que percibe por las horas extras?				X				X				X
138	¿Cree usted que las horas extras deben de ser compensadas con descansos físicos?				X				X				X
	Indicador: Logros alcanzados												
139	¿Cumplo con las metas para para el logro que debo alcanzar para poder ascender de cargo?				X				X				X
	Indicador: Ofrecimiento de oportunidades												
140	¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?				X				X				X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramón

DNI: 25747772

Especialidad del validador: Administrador

LIMA 22 de SETIEMBRE del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

135	¿El cumplimiento de las metas en su área de trabajo tiene reconocimiento de su jefe inmediato?				X				X				X
Indicador: Reconocimiento laboral													
136	¿Considero que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes?				X				X				X
Indicador: Bonificación por horas extras													
137	¿Está satisfecho con los beneficios económicos que percibe por las horas extras?				X				X				X
138	¿Cree usted que las horas extras deben de ser compensadas con descansos físicos?				X				X				X
Indicador: Logros alcanzados													
139	¿Cumplo con las metas para para el logro que debo alcanzar para poder ascender de cargo?				X				X				X
Indicador: Ofrecimiento de oportunidades													
140	¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos?				X				X				X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador **Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio**

DNI: 08283815

Especialidad del validador: Administrador

LIMA 22 de SETIEMBRE del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

ANEXO 7: DETALLE DE RESULTADOS DE LA V- AIKEN

Nº Ítems	Descripción	V de Aiken
Ítem 1	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 2	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 3	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 4	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 5	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 6	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 7	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 8	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 9	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 10	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 11	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 12	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 13	Pertinencia	0.90
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 14	Pertinencia	0.90
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 15	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00

	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 16	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 17	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 18	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 19	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 20	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 21	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 22	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 23	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 24	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 25	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 26	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 27	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 28	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 29	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 30	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
	Pertinencia	1.00
Ítem 31	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00

Ítem 32	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 33	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 34	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 35	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 36	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 37	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 38	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 39	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00
Ítem 40	Pertinencia	1.00
	Relevancia	1.00
	Claridad	1.00

Fórmula V de Aiken

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

S = Suma de la valoración por cada pregunta o ítems

n = Nro. de expertos

c = niveles de la escala de validación

Criterio de decisión

V = >0.8 Posee una adecuada validez

V < 0.8 No tiene una adecuada validez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS.", cuyo autor es TAIPE BENDEZU GIOVANNI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, 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, 04 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO DNI: 08283815 ORCID: 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 15-12-2022 00:48:34

Código documento Trilce: TRI - 0471784