



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los
asesores de un Call Center en Lima 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Torero Racchumi, Rosa Mercedes (ORCID: 0000-0001-6370-3182)

ASESOR:

Gonzales Cruz, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios por sus bendiciones y protección que me da en todo momento, y por haber permitido que pueda llegar a estas instancias y culminar la carrera.

A mis amados padres por su permanente e incondicional respaldo, antes, durante y después de esta gran experiencia académica.

A mis amados hijos Sebastián y Santiago que me motivan siempre a ser cada vez mejor y me dan mucha fuerza para superarme.

A mi amado Luis que me impulso y apoyo en esta aventura y que ahora me da fuerzas en todo momento desde el cielo.

A todas aquellas personas que de una y otra manera formaron parte de esta gran experiencia y que tuvo excelentes resultados, lo que me permite contar con mejores habilidades y capacidades para poder superar los obstáculos y resolver los problemas con mejores argumentos, que pudieran presentarse en el futuro.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme vivir y consentirme el logro una de mis metas.

A la Universidad César Vallejo, por facilitarme y ofrecerme la magnífica oportunidad de ampliar mis conocimientos y permitir continuar desarrollándome profesionalmente.

A la empresa Representaciones HdeC, a sus autoridades y trabajadores por haberme brindado el apoyo y las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

A mis asesores por haber sido nuestros mentores en la realización de este informe de tesis y por su apoyo profesional y moral en todo momento.

A mis docentes y compañeros, mis grandes amigos al haber compartido diversas experiencias y conocimientos que me ayudaron a mejorar como persona y como profesional, lo que permitió un mejor desarrollo de esta investigación.

A mis amados padres que a lo largo de mi vida siempre han están conmigo apoyándome y ahora mi papá me guía desde el cielo, a mis hijos que son mi motor para seguir adelante.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variable, Operacionalización	17
3.3 Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la gestión del trabajo remoto	19
Tabla 2	Operacionalización del desempeño laboral	20
Tabla 3	Ficha técnica instrumento 1	23
Tabla 4	Ficha técnica instrumento 2	24
Tabla 5	Validez de juicio de expertos	24
Tabla 6	Resumen de datos	25
Tabla 7	Estadística de fiabilidad – Cuestionario N°1	26
Tabla 8	Estadística de fiabilidad – Cuestionario N°2	26
Tabla 9	Niveles de la gestión del trabajo remoto	28
Tabla10	Niveles de dimensiones de la gestión del trabajo remoto	29
Tabla11	Niveles del desempeño laboral	30
Tabla12	Niveles de dimensiones del desempeño laboral	31
Tabla 13	Correlación entre gestión del trabajo remoto y desempeño laboral	32
Tabla14	Correlación entre espacio físico y desempeño laboral	33
Tabla15	Correlación entre TIC'S y desempeño laboral	34
Tabla16	Correlación entre planeación y desempeño laboral	34
Tabla16	Correlación entre organización y desempeño laboral	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Diseño de investigación	17
Figura 2	Formula de la muestra considerando una población finita.	21
Figura 3	Muestra total de la investigación	22
Figura 4	Niveles de la gestión del trabajo remoto	28
Figura 5	Niveles de las dimensiones de la gestión del trabajo remoto	29
Figura 6	Niveles del desempeño laboral	30
Figura 7	Niveles de dimensiones del desempeño laboral	31

Resumen

En la presente investigación, toma importancia el teletrabajo como nueva modalidad por la coyuntura nacional sobre la salud debido al Covid-19, sin embargo, es importante determinar su relación con el desempeño laboral, siendo ese nuestro objetivo, y enfocado en trabajadores de un Call Center en Lima. Para lo cual, se plantearon preguntas de investigación que han orientado el estudio en el contexto de esta organización.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, dado que, se utiliza la estadística como una de sus herramientas para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados. También, este estudio, es de tipo básica, correlacional causal, y transversal. La muestra resultó un total de 100 trabajadores, los cuales fueron segmentados y encuestados con los dos cuestionarios para medir cada una de las variables.

En relación con el objetivo general, se concluye que, existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en trabajadores del Call Center en Lima, comprobado a través de pruebas estadísticas, además se demostró que los espacios físicos, las tecnologías de información, la planeación del trabajo remoto, y la organización tienen relación significativa con el desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa.

Palabras claves: Gestión administrativa, trabajo remoto, desempeño laboral, análisis, call center.

Abstract

In this research, teleworking is important as a new modality due to the national situation on health due to Covid-19, however, it is important to determine its relationship with job performance, this being our objective, and focused on workers of a Call Center in Lima. For which, research questions were raised that have guided the study in the context of this organization.

The study has a quantitative approach, since statistics are used as one of its tools for the collection, processing, analysis and presentation of the results. Also, this study is of a basic, causal correlational, cross-sectional type. The sample resulted in a total of 100 workers, who were segmented and surveyed with the two questionnaires to measure each of the variables.

In relation to the general objective, it is concluded that there is a relationship between the management of remote work and job performance in Call Center workers in Lima, which is demonstrated first, with statistical tests, in addition it was also shown that the spaces Physics, information technology, remote work planning, and organization have a significant relationship with the job performance presented by the company's employees.

Keywords: Administrative management, remote work, job performance, analysis, call center.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la irrupción del virus Covid-19, el cual se presentó desde los primeros meses del 2020, conllevó a que en muchos países se tuvieron que aplicar medidas preventivas para evitar el aglomeramiento de las personas, evitando el contagio masivo, por ello, se implementó para el marco de la emergencia sanitaria el trabajo remoto, o también llamado “Home Office”, para que las empresas puedan subsistir sin tener que trabajar presencialmente como antes.

Para Sanders (2020) antes las diversas modificaciones propiciadas por el Covid, las empresas han tenido que avanzar en las infraestructuras tecnológicas y buscan lograr potenciar o mantener los vínculos entre el trabajador, empresa y la sociedad. Los colaboradores deben cumplir con sus obligaciones, pero para ello se debe tener herramientas, equipos y sobre todo un planteamiento de cómo lograr la productividad trabajando desde casa.

En cuanto al trabajo remoto en el Perú, según El diario Gestión (2020) en una encuesta que se realizó a través de LinkedIn, determina un resultado no muy alentador, para el 86% de los que contestaron las preguntas, el trabajo remoto impacta de forma negativa, ya que consideran que genera ansiedad y, además una baja en patrones de sueño, también encontramos como un punto importante la definición de horarios pues algunos jefes piensa que los trabajadores estarán 24/7 disponibles, es decir, fuera de su horario. Mientras que, en el aspecto positivo, el 44% dijo que tiene una mejor vida laboral y familiar estando desde casa. Por la presencia del Covid, las empresas tuvieron que aplicar distintas formas al principio para no verse perjudicados, pues muchos de los trabajos pararon por el estado de emergencia, dentro de ellas se consideró dar al trabajador vacaciones, disminuir los pagos, licencias sin goce de haber, suspensión perfecta e incluso se realizaron desvinculaciones.

En cuanto al sector de servicios, se realizaron estudios, como el de La red 21 (2021) el cual ha podido demostrar los beneficios del teletrabajo, los cuales son que el 91% logran ser más productivos, aumenta su satisfacción laboral en un 85%

y reduce costos innecesarios para la empresa. A su vez, un artículo de Retail (2021) donde realizó un estudio del teletrabajo para los Call Center, demostró que el 85% de este rubro de empresas de experiencia del consumidor adoptaron por esa modalidad de trabajo, sumando a esto que El Estudio Nacional de Centros de Contacto InHouse (2020) incluyó a 53 empresas líderes en el mundo que cuentan con un centro de contacto InHouse, y 56% de ellas utilizan soluciones tecnológicas, y reportaron aumento en sus operaciones, atenciones a clientes y la promoción de sus ventas.

Y respecto al desempeño laboral, Boada (2019) nos menciona que diversos estudios determinan que la poca satisfacción en su puesto de trabajo tiene consecuencias en el desempeño laboral. Así mismo, El Diario El Comercio (2018) indicó que el 81% los trabajadores destacaron que el clima laboral es un factor necesario para lograr un buen desempeño laboral, sin embargo, el salario siempre ocupa el primer lugar con un 27%, el clima laboral con un 23% es el segundo lugar y el tercero. lugar tiene trayectoria profesional con un 19%, siendo estos los resultados que más resaltan en la investigación.

A nivel institucional, la empresa Call Center, fue creada en el año 2003, está ubicada en Breña, Lima - Perú; y su giro de negocio es brindar servicios de Bpo & Contact Center, a variadas organizaciones del sector de financiero, telecomunicaciones, seguros, inmobiliario, sector público y retail. Al llegar la pandemia indujo que generara un proceso de muchos cambios, entre ellos el planificar e implementar el trabajo remoto como necesidad a fin de continuar con sus actividades y mantener el vínculo laboral. Por lo tanto, buscan trabajar en una organización que brinde un buen clima laboral y así evitar el estrés que de por sí, ahora ya demanda el estar en casa.

El trabajo remoto implementado actualmente es un método de trabajo a distancia que apoya el desarrollo y la modernización del país. Sin embargo, también ha generado muchos problemas para desarrollar este tipo de trabajo como: la conectividad y problemas de internet, poder desarrollar sus quehaceres del hogar, no contar con un espacio adecuado para trabajar dentro de casa que sea tranquilo ya que muchos cohabitan con familiares y en espacios continuos o hasta en un mismo ambiente, generando así distracciones. Además, la sobrecarga del trabajo

pues se trabaja más horas sin respetar horarios, la falta de motivación que no permite ser más productivo, problemas de salud, como estrés y posturas incorrectas que generan demasiada presión en los tejidos del cuerpo lo que produce dolor de cuello y espalda.

Por todo lo expuesto, se plantea la investigación Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center 2020, el cual busca probar que existe una relación entre las variables, tal como está ahora, crea un vacío para definir la relación con el desempeño en el lugar de trabajo, para motivar a los empleadores a no alejarse de este nuevo tipo de trabajo.

Como problema general planteamos la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?

Y como problemas específicos planteamos (a) ¿Qué relación existe entre el espacio físico y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?, (b) ¿Qué relación existe entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?, (c) ¿Qué relación existe entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020? Y (d) ¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?

Desde un punto de vista teórico, para Baena (2017) los hallazgos deberían servir como fuente de información y discusión en investigaciones futuras, ya que la correlación entre el trabajo a distancia y el desempeño laboral se puede definir como árida en todas las disciplinas de la maestría y de las revistas científicas. Asimismo, un análisis en profundidad del marco teórico para la gestión y ejecución del trabajo a distancia.

En este sentido, la justificación práctica se basa en que lo que se pueda determinar en este estudio va a lograr contribuir de manera positiva a la nueva forma y visión del trabajo remoto, y poder medir el impacto que conlleva el trabajo remoto sobre los resultados de productividad.

La justificación metodológica, en este caso la investigación es nueva y novedosa para estos tiempos donde la visión ha cambiado y hay nuevas exigencias de trabajo, siendo el trabajo remoto uno de ellos, puesto que por la pandemia Covid-19 este ha tomado mayor relevancia en el desarrollo empresarial, por otro lado, hemos utilizado procedimientos y métodos válidos para poder determinar nuestros objetivos con un instrumento confiable que permita inferir resultados, aplicando un metodología básica, tipo descriptivo, correlacional y así mismo de diseño no experimental, y considerando como instrumento los cuestionarios, pues ellos nos acerca a determinar lo que los trabajadores perciben respecto a ambas variables.

En la justificación social, esta va a servir para influenciar en las empresas de la sociedad (Sánchez, 2019), pudiendo determinar en qué medida una gestión significativa del trabajo remoto podrá mejorar el desempeño y ejecución del capital humano que trabaja en el Call center.

Con respecto al Objetivo general, se pensó plantear el siguiente: Determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

Así mismo, se pensaron los siguientes objetivos específicos (a) Determinar la relación que existe entre el espacio físico y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020, (b) Determinar la relación que existe el entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020, (c) Determinar la relación que existe entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020 y (d) Determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

En la Hipótesis general, de la presente investigación se contempló la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

Asimismo, fueron tomadas las siguientes hipótesis específicas (a) Existe relación significativa entre el espacio físico y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020, (b) Existe relación significativa entre la

tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020, (c) Existe relación entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020 y (d) Existe relación significativa entre la modificación de la organización y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

Con la presenta investigación, se busca contribuir al desarrollo de las empresas en cuanto a enfrentar y adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo como es el “home office” o “trabajo remoto”, considerando las dimensiones involucradas que si se cumplen o ejecutan de la mejor manera ayudarán a mantener y/o optimar el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo como resultado que se cumpla con los objetivos planteados como empresa para cada una de las personas y áreas en general.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos internacionales, para la variable gestión del trabajo remoto mencionaremos a Linden y Oljemark (2018) que afirma el objetivo de definir la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa de la IE Rosa Dominga Pérez, investigación tipo básica, también descriptiva, correlacional y con un diseño no experimental. Llega a la conclusión que el teletrabajo es una nueva manera de organizarse y que si se planifica y ejecuta de manera correcta se adaptaría a las nuevas exigencias en cuanto a lo laboral además muchas personas que cuenta con tiempo para trabajar pero de forma remota estarían interesados en esta modalidad por su flexibilidad, si se ejerce de manera correcta el trabajo remoto se darán cuenta que los beneficios para la empresa como para el trabajadores son mayores a las dificultades que puedan presentarse.

Por su parte, Van der Lippe y Lippény (2019) donde su objetivo principal fue fijar la relación de trabajo individual remoto y la productividad de los colaboradores de la organización, utilizó una metodología de tipo: básica, también descriptiva, correlacional y transversal, de diseño no experimental, y como conclusiones lograron determinar que el trabajo de forma individual de forma remota incrementa la productividad de cada uno de los trabajadores, pero también determinar que si el trabajo es desarrollado en equipo la productividad es menor, puesto que es difícil coincidir entre todos los miembros del equipo para coordinar y cumplir objetivos, por lo que en esos casos el trabajo presencial no puede ser superado por el trabajo digital desde casa.

Asimismo, Arlene (2016) en su tesis planteó como objetivo determinar los beneficios del teletrabajo para los trabajadores del banco, aplicando una metodología tipo básica, descriptiva y no experimental, analizando los datos en un programa estadístico SPSS, con una muestra de 89 personas, y donde pudo concluir que el teletrabajo ejecutado de una forma correcta resulta ser muy beneficioso para las empresas, y entre los beneficios detallan el de atraer y reclutar trabajadores, ahorro de espacio (físico) y lo flexible que se puede manejar este tipo de trabajo, además de brindar un equilibrio entre la vida laboral y familiar, ahorros en transporte y uniformes para los trabajadores. Pero también nos detalla las dificultades para la gestión, siendo que no todas las capacitaciones que se brindan

tienen la misma atención de forma virtual que de presencial, el aprendizaje o cumplimiento de los procedimientos, y la conexión entre los trabajadores para un trabajo en equipo. Siendo importante también la comunicación, los recursos que la permiten, generar confianza entre los colaboradores y el apoyo mutuo entre los miembros.

Y razón a la variable del desempeño laboral podemos mencionar a Domínguez (2018) quien en su tesis planeó como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una institución educativa, la investigación es básica, correlacional, causal no experimental, y el diseño del estudio fue transversal, correlacionado y transversal. En la recolección de datos se manejaron 2 instrumentos y una entrevista a la muestra seleccionada, como conclusión pudo determinar la relación positiva que tienen ambas variables e identificar los factores que generan una influencia como son la falta de motivación, la falta de capacitaciones, el estrés, afectando directamente a la calidad de servicio, concluyendo que se requiere ejecutar un programa de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de las personas que brindan sus servicios, lo cual ayudará a mejorar el cumplimiento de sus funciones.

Por su parte, Figueroa (2018) su objetivo general es identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores que han tenido un reciente ascenso en la jerarquía y que sea su primera vez como jefatura. La actual investigación es de tipo descriptiva, y la muestra fue de 30 colaboradores, como conclusión consiguió establecer que los elementos que influyen el desempeño laboral y se evidencian como un punto mayor a la responsabilidad con un 72.33%, luego la comunicación con un 61.50%, y el liderazgo con un 58.33%, seguido de la madurez con el 44.75% y el 44.17% en cuanto al trabajo en equipo, siendo estos los 5 factores según el instrumento que se ejecutó.

Respecto a los trabajos previos nacionales, para la variable gestión del trabajo remoto mencionaremos a Rojas (2021), en su tesis sobre gestión pública, estudió la gestión del trabajo a distancia y el desempeño laboral, buscando como meta dar cuenta de la relación entre las dos variables, y metodológicamente es básica, descriptiva y correlacional, además, de diseño no experimental y transversal, teniendo como instrumento, el cuestionario, aplicado a la muestra

determinada y concluye una relación de medida que la variable gestión del trabajo a distancia se relaciona directa y moderadamente con la variable desempeño laboral de la Biblioteca Nacional del Perú.

También tenemos a Vicente (2020), quien determinó la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa, metodológicamente es descriptivo, correlativo y con un enfoque cuantitativo, una muestra de 31 docentes y una conclusión definitiva que trabajar a distancia facilita la sostenibilidad de la gestión administrativa en una institución educativa en el distrito de la Victoria con una correlación positiva media, respaldado por la prueba de Rho de Spearman, encontrándose un coeficiente de correlación de 0,693; determinando que si se empoderan los TIC'S se optimizaría el desempeño. 0020

Y para la segunda variable, desempeño laboral mencionaremos a Arancibia & Seminario (2018) como objetivo determinar cómo incide el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial en Cutervo durante la emergencia del COVID 19, metodología tipo cuantitativa, descriptivo simple, la población de 10 profesionales y logró llegar a la conclusión que, si mejora el clima de la institución, el nivel de influencia es de 68.7% mientras que la otra variable aumentaría a un 75%, dicho esto, se recomienda que se ejecute una estrategia con enfoque en mejorar el clima organización para que se pueda notar los cambios en la optimización del desempeño laboral en los miembros del equipo.

Por su parte, Salas & Salazar (2018) Su objetivo fue determinar la relación entre la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la empresa químicos limpieza y servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016. En cuanto al método este fue de tipo descriptivo – correlacional, y se utilizaron el método inductivo y deductivo, se llegó a concluir que existe un grado medio de la motivación, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.873, determinando que si se le pone énfasis en la motivación mejorará también el desarrollo de labores de los colaboradores.

Y por último tenemos a López y Neira (2019), tiene como objetivo describir cómo el teletrabajo afecta el estrés laboral entre los empleados del banco de crédito de la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta investigación tuvo un diseño explicativo

- descriptivo y la muestra fue de 42 colaboradores, donde determinó los desafíos que conlleva el teletrabajo y los principales son ubicarse en un lugar óptimo para desarrollarlo, tener las herramientas tecnológicas, determinar parámetros de seguridad informática, tener confidencialidad, delimitar el trabajo, generar motivación en los equipos y lograr una comunicación de manera fluida, practicar la escucha activa y la comunicación efectiva, así como mantener vivo el espíritu de equipo y la empatía entre los miembros, todos estos son puntos cruciales.

En consolidación, anteriormente se han realizado estudios variados sobre el trabajo remoto o también llamado teletrabajo pero relacionado a otras variables como gestión administrativa, o estudio de sus beneficios, y productividad, determinando la relación que tiene con cada una de ellas para poder identificar si resulta bueno implementarlo o mantenerlo en las empresas, asimismo, estudiaron la variable desempeño laboral pero relacionada a otras variables como clima organizacional, estrés laboral, y motivación, determinando si se relacionan estas, para tenerlas en cuenta por parte de las gerencias o jefaturas en pro de lograr un mayor desempeño laboral.

En cuanto a la importancia de la gestión del trabajo remoto es significativo, ya que en la actualidad se viene implementando por el virus propagado Covid-19, y ampliando lo mencionado mencionaremos a Calderón (2020), quien muestra que el teletrabajo está más vislumbrado en cuanto a sus beneficios, y todo ello se refleja en una mayor productividad, innovación y competitividad, beneficios que no dejan de mejorar.

Posteriormente, Chen (2020) nos comenta que el trabajo remoto es un factor protagónico para mejorar la economía a nivel nacional, es por ello que las empresas deben optar y continuar en la medida posible con el trabajo a distancia, resguardando la economía y manteniendo un desarrollo sostenible en el tiempo, además que a nivel empresa este ayuda a disminuir costos en espacios físicos, alimentación, movilidad, entre otros.

En cuanto a las características de la gestión del trabajo remoto, Cadillo (2020), indica que el trabajo remoto requiere personas que sean responsables en la realización de sus actividades asignadas, tener habilidades efectivas de

comunicación y relaciones interpersonales, así como también manejo de herramientas tecnológicas.

Por otra parte, Cárdenas (2021) señala que en el Perú el trabajo remoto cuenta con las siguientes características: es una modalidad laboral que se implementa como efecto de la pandemia, su propósito es impedir los contagios, proteger la salud y vida de los empleados, además que la prestación del servicio únicamente se puede efectuarse desde la vivienda o lugar de aislamiento del trabajador.

Para la definición de la Gestión del trabajo remoto, principalmente mencionaremos a Servir (2020), quien indica que, el trabajo remoto es la acción de brindar servicios que se encuentran sujetos a subordinación para el caso de pertenecer a una empresa, o también en caso se brinde de forma independiente; y en ambos casos no se asiste de manera presencial a la empresa pues se realiza de cualquier otro lugar diferente de la sede.

Por otra parte, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), expresa que el trabajo remoto es la manera de brindar un servicio por parte del personal contratado desde la comodidad de su vivienda o sitio que haya podido acondicionar dentro del espacio en el que vive. Por su parte, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2020), determinó que un modo y actualmente en tendencia de ejercer sus funciones y cumplimiento de su contrato, el cual es realizado con el uso de recursos tecnológicos que permite al trabajador desempeñarse.

Siguiendo con las definiciones, tenemos al autor Thorner (2020) donde lo reconoce como un sistema laboral que carece de la presencia física del personal que trabaja en la organización, para ello se debe plantear una supervisión y control para mantener activos a los colaboradores.

De la misma manera, el autor Álvarez (2020) nos dice que el trabajo empresarial remoto, es ahora importante que abre paso al avance tecnológico, y a volvernos un país más globalizado.

Distintas empresas de diferentes rubros vienen incorporando este teletrabajo con sus colaboradores, tratando de cumplir con todas sus actividades asignadas desde lugares diferentes a la empresa a como estaban acostumbrados, pero, gracias a la tecnología, es posible mantenerse comunicado a pesar de la distancia.

Al respecto, Cifuentes y Londoño (2020), brindan algunas sugerencias como es contar con equipos tecnológicos en buen estado, luego tener acondicionado un ambiente que sea exclusivo de preferencia, para realizar sus funciones, además de establecer rutinas y horarios que permitan tener flexibilidad y comodidad pero sin dejar de cumplir con el horario laboral estipulado o las reuniones que ya se tengan pactadas en ciertos horarios.

Desde una mirada más amplia, Cook (2019) indica que el trabajo remoto es la ejecución de tareas laborales según su respectiva naturaleza, cumpliendo el contrato laboral en cuanto a las condiciones, pero realizadas en un espacio distinto al de la sede del empleador. Además, An y Meier (2019), mencionan que el trabajo remoto requiere trabajadores que tengan responsabilidad para el desarrollo de sus funciones, que mantengan su motivación en el trabajo, que tengan autonomía para la toma de decisiones urgentes, así como tener habilidades interpersonales y de comunicación, facilitar herramientas y recursos básicos para la comodidad y desempeño óptimo de cada uno de los colaboradores.

Llamosas (2015) indicó que trabajo a distancia es aquel cumplimiento de funciones o tareas que se realizan desde un lugar diferente al donde normalmente se prestaban los servicios, ahora de forma organizada desde el domicilio se presta los servicios y está compuesto por cuatro elementos: el espacio físico, el uso y manejos de las Tics, planificación del trabajo remoto, y la modificación organizacional relacionada al trabajo profesional.

Para la primera dimensión de espacio físico, Llamosas (2015) lo define como el espacio donde se ejecutan las funciones que desempeñan las personas contratadas, pero de manera remota, que es diferente al del ámbito empresarial, es decir, se refiere al ambiente físico dentro de donde estén viviendo actualmente y que han destino para cumplir el desarrollo de sus funciones.

Y Servir (2020) agrega que este espacio deberá ser ambientado para el cumplimiento de las funciones laborales de forma correcta, considerando importante el uso o empleo de equipos informáticos. Y por su parte, An y Meier (2019) mencionan que la calidad de las condiciones del ambiente físico que el

colaborador tenga va a influir de manera significativa en el desempeño y percepción que se tiene sobre sus funciones.

Por otro lado, referente a la segunda dimensión del uso y manejo de las TIC durante este teletrabajo o llamado teletrabajo, citaremos a Llamosas (2015), quien afirma que es fundamental el manejo y uso efectivo de los equipos y herramientas. y definitivamente ayudará a mejorar la productividad y ganar eficiencia con esta nueva forma de trabajar.

Y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019) mencionó que el trabajo remoto incluye directamente el concepto de la utilidad de tecnologías de las Tics; pues se encuentra como base en los procedimientos necesarios.

Así mismo An y Meier (2019) nos recalca también lo relevante de saber si la empresa tiene los medios tecnológicos necesarios, tomando en cuenta si existen pedidos por parte de los colaboradores en cuanto a compra de productos o servicios sobre las herramientas Tics.

En cuanto a la tercera dimensión, planeación del trabajo remoto, Llamosas (2015) indica que es preciso plantear la forma en que se va a direccionar y tener una guía tomando en cuenta la definición de funciones para cada uno de los colaboradores del equipo, así como las maneras en qué van a realizar sus actividades. Además, Cook (2019) menciona que es importante considerar el uso de correos, plataformas virtuales, grupos de WhatsApp, videoconferencias y otras herramientas que ahora se están creando para potencializar el trabajo remoto.

Y por último con respecto a la cuarta dimensión de organización, Llamosas (2015) menciona que es necesario que el proyecto comience con el respaldo de las gerencias y jefaturas pues son ellos los líderes que ejercerán como los supervisores y que mantendrán controlados a los colaboradores en cuanto al avance del proyecto de implementación de trabajo remoto.

Para lo cual podrían contar con un documento que estipule las operaciones. Sumando a esto, el Servir (2020) quien menciona los nuevos objetivos propuestos y cómo hacer trabajo remoto. Además, Cook (2019) nos indica que es importante mantener actualizados los objetivos y metas de la organización e informarlos al personal en general.

En cuanto a la importancia del desempeño en el trabajo, esto es importante porque es parte de la gestión del talento de las personas y citaremos a García (2019), donde muestra que el desempeño laboral busca mantener altos niveles de productividad de los empleados. Sumándose mencionamos a Castillo (2020) quien estableció que es importante ya que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, también es posible determinar el grado de cumplimiento de las metas establecidas, para tomar medidas beneficiosas para la empresa.

Características de desempeño relacionadas con las disposiciones que tienen y la relación que mantienen hacia su crecimiento personal en relación con la organización. Por tal motivo, Chiavenato (2019) nos menciona que estas se basan en las ganas que manifiesta el personal en el logro de las metas corporativas, para ello deben adaptarse a las mejoras o cambios como es la nueva modalidad de trabajo, manejo de nuevas herramientas de tecnología manteniendo su motivación, satisfacción y desarrollo personal.

Continuando con la definición de nuestra segunda variable, para Chiavenato (2019) el desempeño laboral es el grado de cumplimiento de un empleado, medido por un conjunto de actitudes y desarrollo, habilidades, calidad del trabajo y relaciones interpersonales dentro de la organización

Por su parte, Rocca (2016) nos dice que el desempeño laboral consiste en evaluar el trabajo que desarrolla el capital humano de la empresa, desde los operarios hasta las gerencias, adecuado a la función asignada y puede utilizar indicadores para determinar el nivel de consecución de las metas establecidas.

Asimismo, Waizenegger (2020) señala que el desempeño que tiene un colaborador es parte de la habilidad y la motivación, valiéndonos de que las habilidades son consideradas como el grado de esfuerzo mental y físico que la persona necesitó para lograr lo que quería.

Para Bohlander, Senll, & Morris (2018) el desempeño laboral es un conjunto de aptitudes que posteriormente son analizadas por el empleador, para determinar si su perfil va acorde al puesto de trabajo que tiene y si aporta o guarda relación con lo que necesita la organización. Mientras que para Arbaiza (2016) este se mide en

base a instrumentos, logrando valorizar en escala las actividades realizadas por los trabajadores, y luego puede hacer sugerencias para mejorar el desempeño y el crecimiento de cada individuo que forma parte de la empresa.

Para Drumea (2020) el desempeño laboral propone realizar evaluaciones a los colaboradores de una manera global dejando de utilizar las evaluaciones comunes, describiendo ahora la nueva modalidad de realizarlas desde casa, y además, KoontzHeinz, Weihrich, & Cannice (2014) considera que es toda actividad que requiere una evaluación considerando los objetivos cuantitativos y cualitativos de la organización, con la finalidad de poder medir el avance de los colaboradores.

Chiavenato (2019) nos sugiere las siguientes dimensiones:

La primera dimensión clima laboral, según Chiavenato (2019) es el conocimiento de los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, lo que le permite ser el responsable de tomar acciones preventivas y correctivas para optimizar las operaciones y mejorar los resultados del negocio.

Por su parte, Drumea (2020) refiere que la atmósfera del trabajo, es un grupo de particularidades vistas por los empleados para reconocer la institución en la que laboran y desde el enfoque de Toscano y Zappalá (2020) señala que es una etapa permanente de la forma de adaptarse de cada persona, en donde si se encuentra con algo que no lo complace puede llevarlo a una baja motivacional, que perjudique su desempeño en la institución.

La segunda dimensión, motivación, según Chiavenato (2019) precisa “a lo que respecta la motivación como aquel procedimiento personal que interviene las elecciones de una específica manera de actuar”, además se considera como una elección voluntaria de dar a conocer su aptitud.

Y según Fischman (2017) son preferencias emocionales que ayudan a alcanzar metas y se enmarcan en tres parámetros: primero, motivación para lograr, satisfacción con algo deseado; segundo, participar, identificarse con el grupo de trabajo y hacer coincidir los objetivos; y tercero es el optimismo que es el resultado de metas que aun con obstáculos ha sido conseguido.

De igual forma para Lara (2018) es la presentación de las causas que motivan a las personas a realizar una actividad, de manera similar Velázquez (2018), menciona que es la entereza que dirige la distribución de actividades que realiza la mente con el fin de lograr una meta gastar, es decir para el individuo y no. naturaleza estrictamente comercial.

Respecto a la tercera dimensión, Chiavenato (2019) sintetiza que la eficiencia es el resultado de tener el mayor rendimiento de los colaboradores en una institución y permite aumentar sus ganancias y maximizar su rentabilidad.

Asimismo, Villamil (2015) considera que contar con personal eficiente es muy determinante para los resultados que obtenga la empresa, por ello deben estar altamente capacitados, respetar sus políticas y reglamentos, interrelacionarse con todos los miembros para mantener un buen clima laboral.

Mientras que, para Carro y Gonzales (2016), lo reconocen como el nivel de utilización de una actividad que se relaciona con las horas trabajadas y la cantidad de productos como resultado o servicios que se lograron brindar.

En cuanto a la cuarta dimensión, Chiavenato (2019) determina que la productividad es la producción en promedio efectuada por el personal en un lapso de tiempo, midiendo el volumen de los bienes como el de los servicios que se lograron realizar.

Galindo y Viridiana (2015), lo definen como el indicador que mide el logro de producción por cada hora de trabajo. Carro y Gonzales (2016) definen que la productividad laboral es igual a la productividad del talento humano, lo que está íntimamente relacionado a sus destrezas, habilidades y actitudes para obtener resultados positivos para la organización.

Por su parte Lara (2018) nos menciona que aumentar la productividad ayuda a ahorrar costos, administrar mejor los tiempos por cada procedimiento o etapa, mejorar el sistema organizacional, alcanzar de maneras más eficiente los objetivos y permitir el crecimiento a nivel personal y empresarial.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque

Cuantitativo ha sido el enfoque utilizado, ya que utilizaremos la recopilación y el análisis de datos. De igual manera, para Ñaupás et. al (2018) este se centra en utilizar instrumentos estadísticos para detallar una situación.

3.1.2 Tipo de estudio

Básica es el tipo de esta investigación, pues aporta al conocimiento. Tal como lo refiere Bernal (2017) que indican que tiene como propósito el incremento de definiciones y desarrollo para cada una de las variables.

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental de tipo transversal correlacional simple es la actual investigación, y para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños no experimentales se desarrollan sin manipulación, los diseños transversales obtienen datos en un momento determinado y los diseños correlacionales buscan relaciones entre variables.

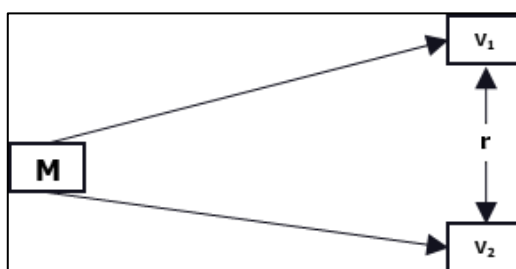


Figura 1. Diseño de investigación.

Donde: M es muestra, V_1 es variable gestión del trabajo remoto, V_2 es variable desempeño laboral y por último r es relación de ambas variables.

3.2 Variable, Operacionalización

3.2.1 Variables

Definición conceptual: variable gestión del trabajo remoto

Llamosas (2015) es la forma que tiene el trabajador de prestar servicios desde un espacio distinto al que tiene asignado como una oficina o centro de trabajo, no se expresan físicamente, pero realizan sus funciones afines desde su casa o donde se encuentren. Para ello, es necesario contar con tecnologías de la información y la comunicación que les ayuden a desarrollar sus acciones.

Definición operacional: variable gestión del trabajo remoto

La gestión del trabajo remoto operacionalmente contiene cuatro dimensiones: espacios físicos (6 elementos), tecnología de información y comunicación (6 elementos), compromiso organizacional (6 elementos) y modificación de la organización (6 elementos), siendo en total 24 elementos.

Definición conceptual: variable desempeño laboral

Chiavenato (2019) menciona que es el grado de cumplimiento de un trabajador, determinado por un grupo de maneras y destrezas, así como su desempeño de acuerdo con el contrato que tiene y el trabajo que realiza.

Definición operacional: variable desempeño laboral

Operacionalmente contiene cuatro dimensiones: clima laboral (6 elementos), motivación (6 elementos), eficiencia (6 elementos) y productividad (6 elementos), siendo en total 24 elementos.

3.2.2 Operacionalización

Permite medir las significaciones en términos visibles. Para Ñaupas et al. (2018) tiene dimensiones e indicadores que lo convierten en una forma estructurada.

En el actual estudio, se efectuó de la sgte. manera:

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del trabajo remoto

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Espacio físico	Espacio	1		
	Mobiliario	2		
	Seguridad	3		
	Ambiente	4		
TIC's	Equipos de cómputo	5		
	Celulares	6		
	Internet	7		Bajo
	Aplicaciones de software	8	Nunca (1)	16 – 30
Planificación del trabajo remoto	Estrategias de gestión	9	Casi nunca (2)	Moderado
	Definición de líderes	10	A veces (3)	31 – 59
	Definición de funciones	11	Casi siempre (4)	
	Trabajo en equipo	12	Siempre (5)	Alto
Organización	Responsabilidades	13		60 - 80
	Funciones	14		
	Objetivos	15		
	Medición de resultados	16		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Clima laboral	Condiciones laborales	1		
	Relaciones interpersonales	2		
	Comunicación	3		
	Supervisión	4		
Motivación	Desarrollo personal	5		
	Iniciativa	6		Bajo
	Esfuerzo	7	Nunca (1)	16 – 30
	Asistencia	8	Casi nunca (2)	Moderado
Eficiencia	Cumplimiento de objetivos	9	A veces (3)	31 – 59
	Satisfacción del cliente	10	Casi siempre (4)	
	Tiempo de atención	11	Siempre (5)	Alto
	Disponibilidad de personal	12		60 - 80
Productividad	Trabajo individual	13		
	Trabajo colectivo	14		
	Personal capacitado	15		
	Nivel de eficiencia	16		

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Bernal (2017), define como el universo completo donde se busca realizar un estudio. Por tanto, es conjunto universal de elementos que comparten determinadas características, para el presente trabajo está conformado por 150 asesores del área de Cobranza de Telcom y Servicios.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: La población que se tomó fueron asesores del segmento “Telcom y servicios”, siendo esta segmentación la más representativa de toda la entidad.

Criterios de exclusión:

- No se consideraron a los asesores de otros segmentos diferentes al de “Telcom y servicios”.

- No se consideraron a los asesores que tenían menos de 6 meses laborando dentro del segmento elegido.

3.3.2 Muestra

La muestra forma parte del subgrupo que representa al total de la población de la cual recogeremos datos, resultando para esta investigación una muestra de 100 colaboradores, Ñaupas et al. (2018).

La fórmula utilizada es:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Figura 2. Formula de la muestra considerando una población finita.

Dónde:

Z es 1.96 para un grado de confianza de 95%,

p es 0.5 para un porcentaje que se desea de la población,

q es 0.5 porcentaje de población que no cuenta con los atributos deseados,

N es 150 representa la cantidad de población,

e es 0.05 es el valor máximo aceptado de error y

n es el volumen de la muestra

Sustituyendo conseguimos la muestra de 100 asesores:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 134}{0.05^2 \times (134 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 100$$

Figura 3. Muestra total de la investigación.

3.3.3 Muestreo

Método estadístico para seleccionar una muestra de la población. Para este caso usaremos el muestreo aleatorio simple el cual es un procedimiento probabilístico simple, donde cualquier miembro de la población puede ser elegido. (López y Fachelli, 2015).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica de la encuesta

La encuesta, para Hernández y Mendoza (2018) es aquel documento donde se presenta un conjunto de preguntas enfocadas en el tema que estamos estudiando, para poder medir cada una de las variables. En este caso, se realizó de forma virtual a través de la elaboración de un formulario en Google.

3.4.2 Instrumentos

Se utilizará para la investigación un instrumento que contiene 32 preguntas. Según Hernández (2014), estos son basados en preguntas de agrupación para las variables y así recopilar información.

Para el instrumento 1, se consideró al autor Llamosas (2015), quien definió que, el trabajo remoto incluye la prestación de servicios bajo su control si perteneces a una empresa o como autónomo, además lo dimensiona en 4 grupos: Espacios físicos, TICS, planeación del trabajo remoto y organización, los cuales se tomaron

como base para definir los indicadores y establecer las preguntas a evaluar a la muestra seleccionada.

Fichas técnicas

Tabla 3

Ficha técnica Instrumento 1

Instrumento 1	Gestión del trabajo remoto
Autor	Rosa Mercedes Torero Racchumí
Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión del trabajo remoto
Lugar	Lima, Perú
Fecha de aplicación	Del 25 al 30 de noviembre del 2021
Objetivo	Alcanzar información precisa y concreta sobre la gestión del trabajo remoto
Administración	Individual
Tiempo de Duración	15 minutos

Fuente: Elaboración propia

Para el instrumento 2, se consideró al autor Chiavenato (2019), quien definió el desempeño laboral como el grado de cumplimiento de un empleado, medido contra un conjunto de actitudes y desarrollos, las habilidades a aprender, la calidad del trabajo de una persona y la relación con su entorno, además lo dimensiona en 4 grupos: Clima laboral, Motivación, Eficiencia, y Productividad, los cuales se tomaron como base para definir los indicadores y establecer las preguntas a evaluar a la muestra seleccionada.

Tabla 4

Ficha técnica Instrumento 2

Instrumento 2	Desempeño Laboral
Autor	Rosa Mercedes Torero Racchumí
Nombre del Instrumento	Cuestionario Desempeño laboral
Lugar	Lima, Perú
Fecha de aplicación	Del 25 al 30 de noviembre del 2021
Objetivo	Alcanzar información precisa y concreta sobre el desempeño laboral
Administración	Individual
Tiempo de Duración	15 minutos

Fuente: Elaboración propia

3.4.5 Validez

La validez de un instrumento nos permite validar que las preguntas que hemos considerado relevantes efectuar para el desarrollo de nuestra investigación cumplan con ser aplicables y en este caso, se realizó a través de la validez de expertos, realizado por personas que conocen el tema y puedan determinar si presenta suficiencia y aplicabilidad.

Tabla 5

Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos

Académico	Especialidad	Veredicto
MBA Juan Carlos Gonzales	Temático	Aplicable
Mg. Luis Enrique Dios Zarate	Temático	Aplicable
Mg. Han Mejia Guerrero	Temático	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.4.6 Confiabilidad

Para Hernández y Mendoza (2018), La confiabilidad es el grado en que su aplicación continua a la misma variable puede producir el mismo resultado.

A continuación, se muestran los valores que se tomarán como referencia para interpretar el coeficiente de confianza.

- Coeficiente alfa > .9 es excelente
- Coeficiente alfa > .8 es bueno
- Coeficiente alfa > .7 es aceptable
- Coeficiente alfa > .6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > .5 es pobre
- Coeficiente alfa < .5 es inaceptable

Seleccionamos una muestra piloto de 25 asesores. El análisis de fiabilidad dio 0.983 en la variable gestión del trabajo remoto y 0.986 en la variable desempeño laboral, señalando que la confianza es bastante alta en ambas variables.

Tabla 6

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Valido	25	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	25	100.0

Fuente: SPSS

Tabla 7

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Cuestionario N°1</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.983	16

Fuente: SPSS

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad
Cuestionario N°2

Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	16

Fuente: SPSS

3.5 Procedimientos

Este trabajo de investigación se realizó mediante la identificación de la problemática en cuanto a la gestión del trabajo y el desempeño laboral en los Call Center. También referirse a estudios previos según las variables a estudiar, internacionales y nacionales. Asimismo, se exploraron fuentes teóricas sobre variables, lo que incrementó aún más el conocimiento. Se presentaron los problemas, hipótesis, objetivos, tanto generales como específicos y la justificación del estudio.

En cuanto al método, estableció enfoques, tipos y diseños de investigación determinados, tanto población, como muestra y muestreo, técnicas y herramientas para la recolección de datos del 25 al 30 de noviembre de 2021. De igual manera, se han creado agendas para la gestión en gobernanza y organización. compromisos, todo ello respaldado por altos índices de validez y fiabilidad. En el Capítulo IV se muestran los productos finales, representados en tablas y estadísticas, junto con su análisis para ayudar a comprender mejor el estudio y los porcentajes obtenidos. Para la validación de hipótesis, se utilizó las tablas inferenciales. Y por último se tienen las discusiones, las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía.

3.6 Método de análisis de datos

Los instrumentos fueron aplicados para 100 asesores del segmento seleccionado del Call Center, para el método de análisis del producto se utilizó SPSS, donde se estableció una base de datos de respuestas identificadas en una escala tipo Likert,

donde también se deben aplicar 3 rangos, Bajo (16-30), siendo Moderado (31-59) y Alto (60 -80) para ambas variables, que permitirán medir las variables, así mismo, las escalas son ordinales, brindándonos y observando clasificación y ordenamiento de datos, también para mostrar resultados en tablas y estadísticas. En el otro extremo, tenemos la prueba alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, validez de la encuesta y la correlación de Spearman para encontrar la relación porcentual en el estudio y también para la prueba de hipótesis, donde el coeficiente de correlación es una respuesta significativa cuando el valor de ($p < 0.05$). (Hernández, 2014).

3.7 Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta diferentes puntos de vista éticos: (a) la autoría del estudio era original, en el punto (b) se utilizaron fuentes en las que podemos confiar y que son fidedignas, (c) se utilizaron los datos que el estudio presenta como genuinos, (d) el anonimato y se respetó la confidencialidad en cada respuesta, (e) se recibió el consentimiento informado de los que participaron de la muestra, y (f) se siguieron las normas de la APA durante todo el desarrollo del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticos Descriptivos

4.1.1 Descripción de la variable Gestión del trabajo remoto

Tabla 9

Niveles de la Gestión del trabajo remoto

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Moderado	29	29.0%
Alto	71	71.0%
Total	100	100.0%

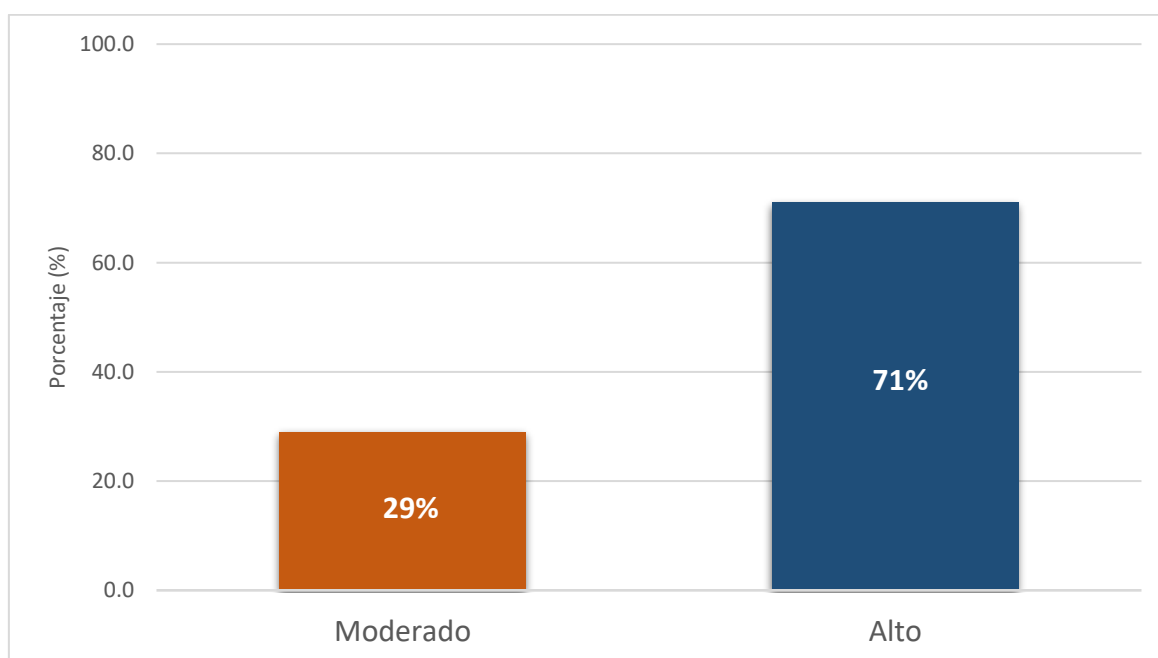


Figura 4. Niveles de la Gestión del trabajo remoto.

Tabla 9 y figura 4, donde podemos ver las frecuencias y los porcentajes obtenidos para los niveles de la gestión del trabajo remoto, y el 71% de los asesores indican que la gestión del trabajo remoto se encuentra en un nivel alto dentro de la empresa, lo que significa que están captando las estrategias y técnicas que se dan en la empresa, mientras que el 29% indica que se encuentra en un nivel moderado.

4.1.2 Descripción de las dimensiones de la variable Gestión del trabajo remoto

Tabla 10

Niveles de las dimensiones de la Gestión del trabajo remoto

Niveles	Espacio físico		TIC'S		Planeación del trabajo remoto		Organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	8.0%	0	0%	11	11.0%	0	0%
Moderado	31	31.0%	29	29.0%	29	29.0%	41	41.0%
Alto	61	61.0%	71	71.0%	60	60.0%	49	49.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

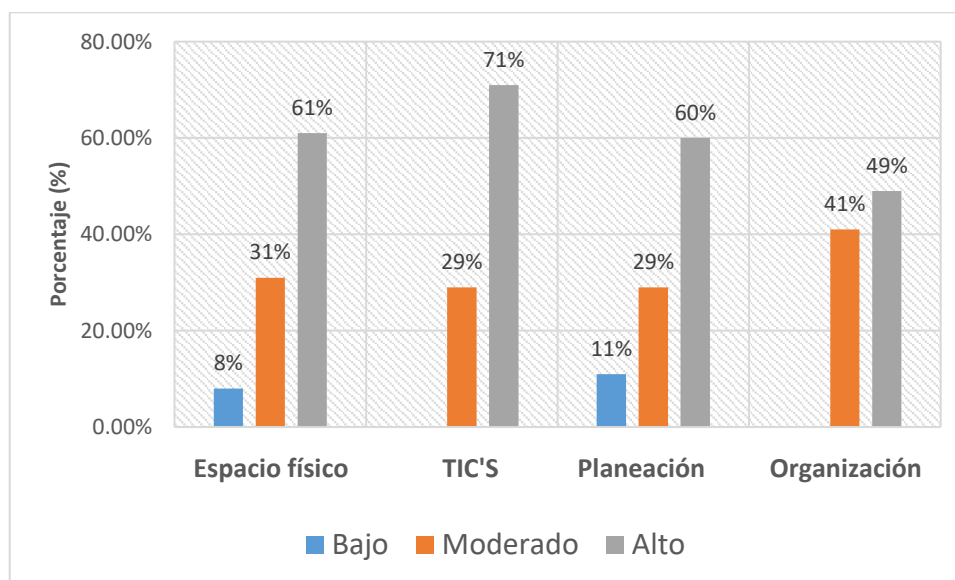


Figura 5. Niveles de las dimensiones de la Gestión del trabajo remoto.

Acorde con la tabla 10 y figura 5, se puede ver los niveles de las dimensiones de la gestión del trabajo remoto, en donde el espacio físico y en el nivel alto con el 61% y 71% se ubican los TIC'S respectivamente, por lo que, entendemos que los trabajadores cuentan con un adecuado espacio físico y la empresa provee recursos tecnológicos adecuados como celular, laptop, internet. Asimismo, tienen un nivel regular en un 31% y 29%, donde debería revisarse y ayudar a mejorar esos aspectos, mientras que para la dimensión planeación y organización se colocan en un nivel alto con el 60% y 49%, luego viene el nivel moderado con 29% y 41%, dado que no todos reconocen los procesos de planeación y organización del trabajo remoto.

4.1.3 Descripción de la variable Desempeño laboral

Tabla 11

Niveles del Desempeño Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	8%
Moderado	21	21.0%
Alto	71	71.0%
Total	100	100.0%

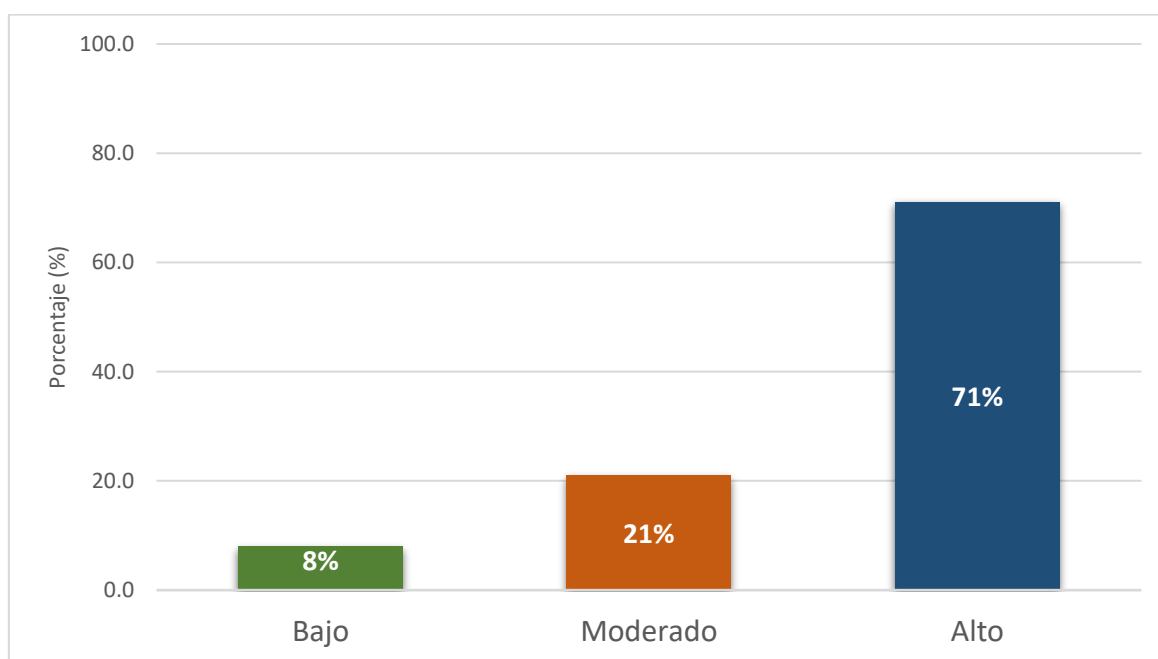


Figura 6. Niveles de del Desempeño laboral

En la tabla 11 y la figura 6, los niveles del desempeño laboral se obtienen las frecuencias y porcentajes, donde el 71% de los asesores indican que el desempeño laboral es alto con un 71%, mientras que se indican que se encuentra en un nivel moderado el 21% y en un nivel bajo el 8%. De lo que podemos interpretar que la mayoría del personal reconoce tener un alto desempeño laboral, desarrollando de la mejor manera sus funciones desde casa, distribuyendo sus tiempos y cumpliendo con sus metas laborales, mientras que otro porcentaje que suma el 29% lo considera entre moderado y bajo comparado a un trabajo presencial, ya que tienen cosas que hacer en casa o atender a los hijos, entre otras causas que no permiten tener una dedicación completa en el horario laboral y tener un buen desempeño.

4.1.4 Descripción de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

Tabla 12

Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral

Niveles	Clima laboral		Motivación		Eficiencia		Productividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	14	14.0%	8	8.0%	0	0%	11	11.0%
Moderado	25	15.0%	21	21.0%	29	29.0%	9	9.0%
Alto	61	71.0%	71	71.0%	71	71.0%	80	80.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

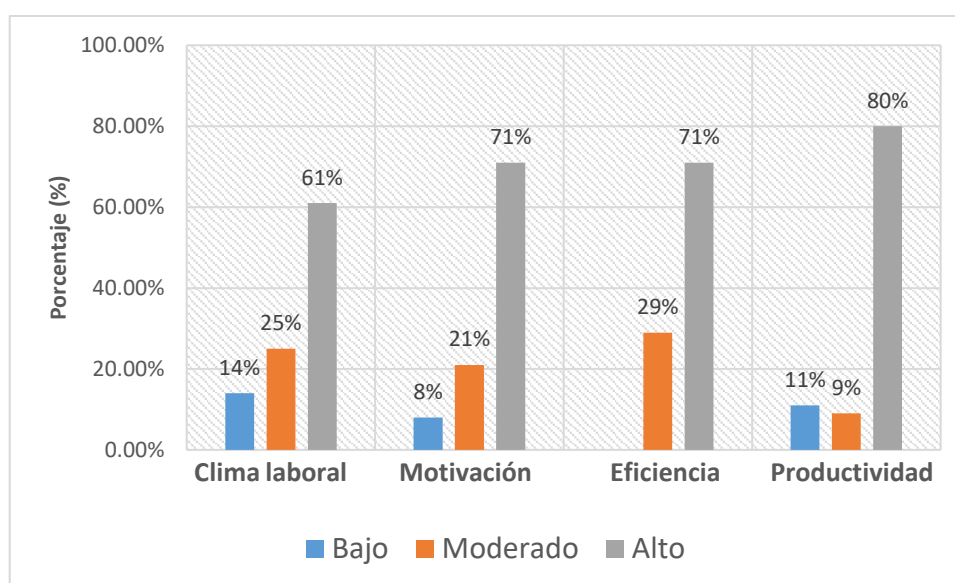


Figura 7. Niveles de las dimensiones del desempeño laboral.

En la tabla 12 y figura 7, en los niveles de las dimensiones del desempeño laboral se puede observar las frecuencias y porcentajes, donde la dimensión clima laboral se encuentra en un nivel alto con un 61%, lo que evidencia que el ambiente laboral es bueno en cuanto a las condiciones laborales, relaciones interpersonales, comunicación y supervisión, asimismo presenta un nivel bajo con un 14%, lo que permite identificar que para algunas personas no es así, mientras que las dimensiones motivación y eficiencia se encuentra en un nivel alto con el 71%, y en un nivel moderado con el 21% y 29% respectivamente, y para la dimensión productividad indicaron que se encuentra en un nivel alto en 80%, un nivel bajo el 11% y un nivel moderado con un 9%.

4.2 Resultados inferenciales

Para validar las hipótesis utilizamos el estadístico Rho de Spearman, el cual permite validar si existe una relación lineal entre dos variables y que esta relación es significativa, así mismo determina el nivel de correlación que tienen entre sí.

4.2.1 Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

Tabla 13

Correlación entre gestión del trabajo remoto y desempeño laboral

			Gestión del trabajo remoto	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1.000	0.840
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.840	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	100	100

De la tabla 13, se puede ver que la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$, por lo que existe relación entre la gestión del trabajo remoto y desempeño laboral. De manera similar, se muestra una correlación positiva muy fuerte, ya que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.840. Por tanto, explicamos que cuanto mejor sea la gestión del trabajo remoto, mayor será la eficiencia del trabajo, identificando la importancia de tener la gestión adecuada para esta nueva forma de trabajar.

4.2.2 Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el espacio físico y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020

H₁: Existe relación significativa entre el espacio físico y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020

Criterio de decisión: Si p-valor < 0.05 (rechazar H₀) y si p-valor ≥ 0.05 (aceptar H₀).

Tabla 14

Correlación entre espacio físico y desempeño laboral

			Espacio físico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Espacio físico	Coefficiente de correlación	1.000	0.804
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.804	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	100	100

Acorde con la tabla 14, se estima que la significancia bilateral es equivalente a 0.00 < 0.05, eso indica que existe relación entre espacio físico y desempeño laboral. De manera similar, se muestra una correlación positiva muy fuerte, ya que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.840. Por lo tanto, explicamos que el espacio físico que tengan los colaboradores en sus casas influye en la mejora del desempeño laboral, es decir, una relación directa, determina la importancia de tener un buen ambiente adecuado ambiente, un espacio destinado al trabajo, que sea cómodo y seguro para ejercer las actividades que tiene asignadas según su puesto de trabajo.

4.2.3 Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020

H₁: Existe relación significativa entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020

Tabla 15

Correlación entre TIC'S y desempeño laboral

			Tecnología de la información	Desempeño laboral
Rho de Spearman	TIC'S	Coeficiente de correlación	1.000	0.798
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.798	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	100	100

Acorde a la tabla 15, se observa el valor de la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, por lo tanto existe relación entre TIC'S y desempeño laboral. De manera similar, se muestra una correlación positiva muy fuerte, ya que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.840. Por lo que interpretamos que la Tics y comunicación tienen una relación directa con el desempeño laboral, es decir, que tener los recursos correctos como laptop, celular, internet, programas, entre otras cosas que mejoran el desempeño de los asesores, pues facilita el desempeño de sus funciones y al ser óptimos ayudan a que todo fluya de la manera correcta.

4.2.4 Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020

H₁: Existe relación entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020

Tabla 16

Correlación entre planeación y desempeño laboral

			Planeación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	0.833
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.833	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	100	100

Acorde a la tabla 16, se logra ver que el valor de la significancia bilateral es similar a $0.00 < 0.05$, por lo que existe relación entre planeación del trabajo remoto y desempeño laboral. De manera similar, se muestra una correlación positiva muy fuerte, ya que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.840. Por lo que interpretamos que la planeación del trabajo remoto es importante para lograr un correcto desempeño laboral en el personal, por lo que las compañías deben plantear estrategias de gestión, definir líderes, funciones e impulsar el trabajo en equipo, para lograr un buen desempeño laboral.

4.2.5 Cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la modificación de la organización y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la modificación de la organización y el desempeño laboral de los asesores de una empresa Call Center en Lima 2020.

Tabla 17

Correlación entre modificación de la organización y desempeño laboral

			Modificación de la organiz.	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	0.828
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.828	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	100	100

En la tabla 17, se aprecia que el valor de la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de tal forma que existe relación entre modificación de la organización y desempeño laboral. De manera similar, se muestra una correlación positiva muy fuerte, ya que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.840. Por lo que interpretamos que la organización influye de forma directa con el desempeño laboral, es importante que se planteen responsabilidades, funciones por puesto, objetivos e identificar las métricas que se utilizarán para medir los resultados de los asesores.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, sobre establecer la relación entre la gestión del trabajo remoto y desempeño laboral de los asesores de un Call Center - Lima. Se puede concluir en que la gestión del trabajo remoto se relaciona de modo significativo con el desempeño laboral de los asesores de un Call Center – Lima. Asimismo, los resultados inferidos muestran que existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión del trabajo remoto y desempeño laboral en los asesores de un Call Center de Lima, lo cual se demuestra con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.840). Estos hallazgos son consistentes con los que sustentan Van der Lippe y Lippény (2019) los cuales determinaron que el trabajo de forma personal o individual ejercido desde casa (forma remota) ayuda a incrementar la productividad y el desempeño en sus labores de cada uno de los trabajadores, pero a su vez, se identificó que el trabajo que es desarrollado en equipo de manera remota la productividad es menor, por lo mismo que es complicado que los miembros coincidan en sus tiempos libres y coordinar para el cumplimiento de objetivos.

Asimismo, Rojas (2021), estudió la gestión del trabajo a distancia y el desempeño laboral, y concluyó la relación de medición que la variable gestión del trabajo a distancia guarda relación directa y moderada en la variable desempeño laboral de la Biblioteca País Perú, se propone a las autoridades respectivas continuar con la modalidad de trabajo antes mencionada y poder hacerlo desde sus casas, ya que según el estudio el desempeño laboral. Lo que coincide con, López y Neira (2019), donde determinaron que los desafíos que conllevan el teletrabajo son muchos, siendo los principales ubicarse en un lugar óptimo para desarrollarlo, tener las herramientas tecnológicas, determinar parámetros de seguridad informática, tener confidencialidad, delimitar el trabajo, generar motivación en los equipos y lograr una comunicación fluida, practicar la escucha activa y la comunicación efectiva, así como mantener vivo el espíritu de equipo y la empatía entre los miembros, todos estos son puntos cruciales para un correcto desenvolvimiento dentro de los trabajos desde casa.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se formuló como determinar la relación del espacio físico y el desempeño laboral del personal judicial del Cusco. Con respecto a los hallazgos inferenciales, se comprueba que existe una correlación positiva muy estrecha entre el espacio físico y el desempeño laboral entre los empleados, que se certifica con la significancia bilateral que tiene como resultado ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman que tiene como resultado (0.840). Estos resultados se ajustan con el de los beneficios para la empresa, siendo uno de ellos la mejora en el desempeño laboral. De acuerdo con Arlene (2016) quien pudo concluir que el teletrabajo ejecutado de una forma correcta resulta ser muy beneficioso para las empresas, y entre los beneficios detallan el de atraer y reclutar trabajadores, ahorro de espacio (físico), puesto que las empresas no tendrían que mantener oficinas y/o almacenes físico, más sin embargo, refuerza la idea de que en cada una de las casas de los colaboradores estos van a tener que adecuar un espacio de la mejor manera, para que se sientan cómodos, seguros al momento de realizar sus labores, trabajar desde casa le permite equilibrar el trabajo y la vida familiar, ahorro de movilidad y uniformes para los trabajadores. Asimismo, en un artículo de Review of Global Management de la UPC Business School, hablan de los nuevos retos de la gestión empresarial, siendo uno de ellos la gestión del trabajo remoto, ya que desde la expansión del COVID19 nos enfrentamos a un escenario desconocido, pues si bien el trabajo remoto preserva la carácter de sumisión por la presencia física del trabajador de su domicilio o su aislamiento, requiere de herramientas o mecanismos que le permitan desarrollar sus actividades.

Sobre el segundo objetivo específico, precisado como determinar la relación entre las TIC'S y el desempeño laboral de los asesores de un Call Center- Lima. En cuanto a los resultados inferenciales se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre TIC'S y desempeño laboral, que se certifica con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.798). Estos hallazgos concuerdan con los resultados de Vicente (2020), quien concluyó que el teletrabajo posibilita la sostenibilidad de la gestión administrativa en una institución educativa del distrito de la Victoria, con su correlación positiva media, determinó que este trabajo podría optimizarse con la potenciación de los recursos tecnológicos, como que los alumnos y profesores cuenten con una Tablet, laptop, PC para el desarrollo del material educativo y para la presentación de clases virtuales, puesto que la

nueva modalidad por el estado de emergencia lo determina así, y en el caso de los niños se hace indispensable que cuenten al menos con una PC o laptop para acceder a las clases que se brinda, y además que puedan aprender con “juegos educativos” que se puedan desarrollar desde estos recursos, o acceder a enciclopedias virtuales que ayuden al desarrollo de su aprendizaje, en tal sentido el autor concluye una vez más que la importancia de los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación es evidente tanto a nivel de educadores como de niños. Adicionalmente, en un artículo Review of Global Management de la Facultad de Negocios de la UPC, menciona la importancia de las herramientas o mecanismos que sean necesarios y le permitan realizar sus actividades a través de programas informáticos, conexiones a Internet, acceso a bases de datos y telecomunicaciones, requiriendo inversión adicional de la empresa, para asegurar que todas estén de manera óptima en su lugar de trabajo, sea su casa o cualquier otro lugar desde el cual realicen sus funciones.

Sobre el tercer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de un call center – Lima. Con respecto a los hallazgos inferenciales estos declaran que existe una correlación muy fuerte y positiva entre planeación y desempeño laboral, que se certifica con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.833). Este resultado se ajusta a lo obtenido por Linden y Oljemark (2018) quienes llegaron a la conclusión que el teletrabajo es una nueva manera de organizarse y que si se planifica y ejecuta de manera correcta se adaptaría a las nuevas exigencias en cuanto a lo laboral, reconociendo que los trabajadores se encuentra muy interesados en esta nueva modalidad, puesto que muchos cuenta con tiempo para desempeñarse, pero por el trayecto de ir a sus puestos de trabajo muchas veces lo rechazan puesto que el tráfico quita mucho tiempo y más si es lejano el centro de labores, se sabe que las empresas pueden desarrollar estrategias para mantener la productividad y el correcto desempeño laboral de los asesores, deben cuidar el espacio físico que cada uno asigna para el desenvolvimiento de sus actividades, brindar o validar que tengan los TIC'S adecuados, y hacer una modificación en los objetivos planteados que se ajusten más a una realidad de teletrabajo, por lo que si se ejerce de manera correcta el trabajo remoto se darán cuenta que brinda muchos beneficios personales y a la empresa.

Adicionalmente, Ardila (2015) realizó un estudio sobre la influencia del trabajo remoto en el desempeño gerencial en una entidad financiera de Bogotá, para determinar el efecto del trabajo remoto en el desempeño gerencial organizacional, utilizando análisis de trabajo de campo en una entidad financiera en Bogotá en 2013, creando un paralelo entre el trabajo tradicional y el trabajo remoto. Los resultados de la investigación han determinado que, con una adecuada planificación y dirección, la implementación de la telefonía impacta positivamente en la gestión, ya que está en línea con las expectativas de los gerentes de la Organización, optimiza los recursos, genera más productividad, eficiencia y menor ausentismo, con total administración.

Por último, en cuanto al cuarto objetivo específico, planteando determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los asesores de Call Center - Lima. En relación con los hallazgos inferenciales enuncian que existe una correlación positiva considerable entre organización y desempeño laboral, que se certifica con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.828). Estos resultados se asemejan al de López y Neira (2019), donde determinaron la importancia de modificar la organización, en cuanto a planificación, organización, planteamiento de objetivos, delimitación de líderes, medición de resultados a través de Kpis, entre otros, para poder afrontar los desafíos que conlleva el teletrabajo y los principales son ubicarse en un lugar óptimo para desarrollarlo, tener las herramientas tecnológicas, determinar parámetros de seguridad informática, tener confidencialidad, delimitar el trabajo, generar motivación en los equipos y lograr una comunicación de manera fluida, practicar la escucha activa y la comunicación efectiva, así como mantener vivo el espíritu de equipo y la empatía entre los miembros, todos estos son puntos cruciales.

También, en un artículo Review of Global Management de la Facultad de Negocios de la UPC, menciona que el equipo de RRHH tiene el deber de conocer las condiciones a las que afrontan el personal de las empresas a las que pertenecen en este nuevo tipo de trabajo. Algunas medidas a tener en cuenta para minimizar el impacto negativo de este tipo de trabajo son los talleres o conferencias sobre conciliación familiar y laboral, así como la orientación por parte de médicos del trabajo, además de replantear los objetivos de la organización y funciones para cada uno de los colaboradores, con el fin de que sean más realistas de acuerdo a

la modalidad que vienen desarrollando de trabajo remoto y todo ello será de gran ayuda para mejorar la comodidad de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Validando el objetivo general, los hallazgos descriptivos revelan que los asesores en la variable gestión del trabajo remoto y desempeño laboral se sitúan a un nivel alto que es el 71%. Asimismo, en los hallazgos inferenciales la correlación positiva es muy fuerte entre las variables, que se certifica con la significancia bilateral que da como resultado ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman que tiene como resultado (0.840). Por lo que concluimos que, con una buena gestión del trabajo remoto, reconociendo sus dimensiones y aplicando las técnicas y procedimientos necesarios es posible lograr un alto desempeño laboral por parte de los asesores.

Segunda: De acuerdo con el primer objetivo específico, los hallazgos descriptivos señalan en la dimensión espacio físico que los asesores se sitúan en el nivel alto con el 61.0%. En cuanto a los hallazgos inferenciales la correlación positiva es muy fuerte entre espacio físico y desempeño laboral, que se certifica con la significancia bilateral que tiene como resultado ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman que tiene como resultado (0.840). Por lo que concluimos que el espacio físico es importante para un correcto desempeño laboral por parte de los colaboradores, teniendo que ser este cómodo, seguro y con las herramientas necesarias.

Tercera: En el segundo objetivo específico, en los hallazgos descriptivos se puede ver que en la dimensión TIC'S los asesores se colocan con el 71.0% en el nivel alto. La correlación positiva es muy fuerte entre autorregulación y desempeño laboral, de acuerdo con los hallazgos inferenciales, que se certifica con la significancia bilateral que tiene como resultado ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman que tiene como resultado (0.798). Por lo que concluimos que, si se asegura tener las herramientas tecnológicas como una laptop, celular y conexión a internet de manera adecuada, se puede garantizar un mayor desempeño laboral en los colaboradores.

Cuarta: Sobre el tercer objetivo específico, los hallazgos descriptivos dejan ver que los en la dimensión planeación del trabajo remoto los asesores se ubican con 60.0% en un nivel alto. La correlación positiva es muy fuerte entre planeación del trabajo remoto y desempeño laboral, eso lo podemos evidenciar con los hallazgos inferenciales, que se certifica con la significancia bilateral que tiene como resultado

($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman que tiene como resultado (0.833). Por lo que concluimos que con los líderes de cada área deben realizar una planeación del trabajo remoto, es decir, determinar los procesos, técnicas, y la manera en que se va a ejecutar esta modalidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de resultados que se esperan de acuerdo con un alto desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Quinta: En el cuarto objetivo específico, los hallazgos descriptivos muestran que en la dimensión organización los asesores se ubican con 68.0% en un nivel alto. La correlación positiva es muy fuerte entre organización y desempeño laboral eso lo podemos ver en la referencia de los hallazgos inferenciales, que se certifica con la significancia bilateral que tiene como resultado ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman que tiene como resultado (0.828). Por lo que concluimos que la empresa debe determinar cómo organizar la modalidad de teletrabajo, tanto a nivel de objetivos, como a nivel de cada colaborador, puesto que, esta nueva modalidad conlleva a realizar una modificación interna en la organización que se tenía cuando era presencial, ya que es un plan diferente de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En cuanto a los resultados alcanzados, se encontró que la gestión del trabajo remoto se relaciona con el desempeño laboral, es por este motivo que se recomienda a las empresas de Call center que el área de recursos humanos contrate personal o asigne funciones a las jefaturas donde se encarguen de organizar, gestionar, planificar una estrategia, y brindar los recursos necesarios para un correcto trabajo remoto, lo cual tendrá un impacto directo en el desarrollo de sus colaboradores dentro de la empresa.

Segunda: En alusión a la relación que existe entre espacio físico y el desempeño laboral, se sugiere a la organización estar atentos y verificar que los colaboradores tengan un espacio dentro de su casa que esté acondicionado para poder ejercer sus funciones, y de no ser así, poder darle un bono para que puedan acondicionar su espacio y trabajar de manera más cómoda.

Tercera: En cuanto a los resultados de las TIC'S y su relación con el desempeño emocional, se recomienda a los Call Center implementar a los trabajadores con las herramientas tecnológica adecuadas, brindando laptops óptimas para que puedan trabajar sin problemas, además de otorgarles celulares adecuados con los aplicativos necesarios y que funcione correctamente, así mismo verificar que en su hogar cuenten con internet con la velocidad óptima para trabajar sin inconvenientes.

Cuarta: Sobre los resultados de la relación entre la planeación del trabajo remoto y desempeño laboral, se recomienda a los Call Center tener un diagrama de planeación para el trabajo remoto, donde se dimensionen cada uno de los puntos a considerar, evaluar e implementar, aplicando estrategias de gestión, técnicas de trabajo individual y en equipo, así como procedimientos, manteniendo activas las relaciones entre los trabajadores.

Quinta: En cuanto a los resultados de la organización y su relación con el desempeño laboral, se recomienda a la tener un control sobre las modificaciones de organización para el trabajo remoto, definiendo nuevamente las funciones que ahora se va a cumplir a larga distancia, como las responsabilidades, objetivos replanteados para poder cumplir desde el teletrabajo, así mismo determinar indicadores para medir los resultados logrados por cada colaborador.

REFERENCIAS

- Alvarez Cuesta, H. (2020). *Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro de trabajo a distancia*. Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales, (43), 175-201. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- An, S. y Meier, K. (2019). *Leadership and Job Satisfaction: Addressing Endogeneity with Panel Data from a Field Experiment*. Review of Public Personnel Administration, 40(4), 589-612.
- Arancibia, S. J., & Seminario, K. B. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la estación experimental agraria vista florida - instituto nacional de innovación agraria, chiclayo – 2016*. Tesis licenciatura, Univercidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel.
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de recursos humanos: el factor humano*.
- Arlene, S. (2016). *Teleworking and its benefits for organizations*.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020). *Guía de trabajo remoto para líderes*.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a ed.)*. Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Boada Llerena, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bohlander, G., Senll, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*.
- Cadillo Cadillo, K. (2020). *Habilidades directivas en el desempeño laboral de trabajadores del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (Fondepes), Lima - 2019* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú).
- Calderón, C. (2020). *¡Quiero cambiar el mundo!: El reto del trabajo remoto*. Ediciones Grijalbo
- Cárdenas, E. (2021). *¿El trabajo remoto llegó para quedarse?*

- Carro, E. y Gonzales, I. (2016). *Modelo de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal docente en la universidad nacional autónoma de chota*. Tesis licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Peru, Chota.
- Castillo Sarabia, J. C. (2020). *Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmeccánica en Nuevo León* (Tesis de doctorado en Filosofía con especialidad en Administración, Universidad Autónoma de Nuevo León, México).
- Chen, J. (2020). *Feasibility of Telecommuting by Improving Operations Self-Management in Air Export Freight Forwarding* (Tesis de maestría en Hospitality Management, University of Applied Science, Germany).
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (10.º ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Cifuentes, D. y Londoño, J. (2020). *Teletrabajo: el problema de la institucionalización. Aibi: Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 12-20.
- Cook, S. (2019). *Making a Success of Managing and Working Remotely. IT Governance Publishing*.
- Domínguez, D. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito maquita ltda*. Univercidad Tecnica de Ambato, Ecuador, Ambato.
- Drumea, C. (2020). *Work-Related Stress and Subsequent Productivity in a Teleworking Environment Induced by Pandemic-Related Confinement. Evidence from the Public Organizations*. Ovidius University Annals, Series Economic Sciences, 20(1), 337-341.
- El Diario El Comercio (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*.

- El Diario Gestión (2020). *Los puntos en los que aún hay espacio para mejorar en el trabajo remoto.*
- El Diario Gestión (2020). *Reglas sobre teletrabajo y trabajo remoto.*
- El Diario Gestión (2020). *Teletrabajo llegó para quedarse: cinco herramientas básicas.*
- El Estudio Nacional de Centros de Contacto InHouse (2020). *Leading Companies*
- Figuroa Gómez, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera.* Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala.
- Fischman, D. (2017). *Evaluaciones de desempeño.*
- García, A. (2019). *Empleados trabajan mejor cuando su jefe valora su desempeño.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.).* México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- KoontzHeinz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administracion. Una perspectiva Global y Empresarial.*
- La red 21 (2021). *Beneficios del teletrabajo.*
- Lara, L. E. (2018). *Modelo de gestión del talento humano para agrotime s.a. de la ciudad de babahoyo y el desempeño laboral.* Tesis para Ingeniero E, Univercidad Regional Autonoma, Ecuador, Anbato.
- Lindén, A., & Oljemark, S. (2018). *Managing Telework: Investigating Possibilities of Telework for Modern Organizations.*
- Llamosas Trapaga, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Una relación fructífera no exenta de dificultades.* Dykinson.

- López, E., y Neira, L. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*
- Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2020). *Manual de teletrabajo*. Recuperado de http://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=36140
- Retail (2021). *Nueva modalidad de trabajo: teletrabajo*.
- Rocca, A. B. (2016). *Herramientas para la evaluación del desempeño laboral del personal y para la auto-evaluación de la jefatura de una Biblioteca*. La Plata
- Rojas Lázaro, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo.
- Salas, B. y Salazar, J. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Quimicos Limpieza y Servicios Mas Plus EIRL Pimentel*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan.
- Sanders, L. (2020). *Transforming summer jobs for Boston youth in response to COVID-19*. August 27, 2020. Recuperado de <https://heller.brandeis.edu/news/items/releases/2020/boston-summer-jobs.html>
- SERVIR (2020). *Guía de Trabajo Remoto para Líderes*.
- Thorner, V. (2020). *From a Distance*. Obtenido de <https://valentinathoerner.com/from-a-distance-book-remote-leadership/>
- Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). *Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19*

Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. Sustainability, 12, 9804.

Van der Lippe, T. ,Lippény Z. (2019) *Co-workers working from home and individual and team performance.* New Technology, Work and Employment, 35(1), 60-79.

Vicente Chinchay, J. (2020). *Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Perez Liendo – La Victoria 2020.* Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo.

Waizenegger, L. (2020). *An Affordance Perspective of Team Collaboration and Enforced Working from Home During COVID-19.* European Journal of Information Systems, 29(4), 429-442.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO	Llamosas (2015), definió que, el trabajo remoto es prestar servicios sujetos a subordinación si se pertenece a una empresa o como también independiente; pero en el caso de pertenecer a una organización los colaboradores no se encuentran de manera física en la empresa, sino que trabajan desde su domicilio o cualquier otro lugar diferente a este. De modo que el trabajo es realizado mediante las tecnologías de información y comunicación que les faculta la realización de todas sus labores fuera del espacio o ambiente al que pertenecen en la empresa, siempre y cuando las acciones por realizar sean factibles.	La gestión del trabajo remoto operacionalmente contiene cuatro dimensiones: espacios físicos (6 ítems), tecnología de información y comunicación (6 ítems), compromiso organizacional (6 ítems) y modificación de la organización (6 ítems), comprendiendo un total de 24 ítems. La presente variable también se evalúa utilizando la técnica de la encuesta y emplea un cuestionario de escala ordinal, con cinco opciones de respuesta de escala de Likert.	Espacio físico	Espacio	Escala de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Mobiliario	
				Seguridad	
				Ambiente	
			TIC's	Equipos de cómputo	
				Celulares	
				Internet	
				Aplicaciones de software	
			Planificación del trabajo remoto	Estrategias de gestión	
				Definición de líderes	
				Definición de funciones	
				Trabajo en equipo	
			Organización	Responsabilidades	
Funciones					
Objetivos					
Medición de resultados					

DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato (2019) el desempeño laboral es el nivel de conformidad del colaborador, valorado en un conjunto de actitudes y desenvolvimientos, de habilidades para entender, de la calidad del trabajo y de la forma en la cual uno se relaciona con su entorno, moldeado mediante un programa sistematizado.	El desempeño laboral operacionalmente contiene cuatro dimensiones: clima laboral (6 ítems), motivación (6 ítems), eficiencia (6 ítems) y productividad (6 ítems), comprendiendo un total de 24 ítems. La presente variable también se evalúa utilizando la técnica de la encuesta y emplea un cuestionario de escala ordinal, con cinco opciones de respuesta de escala de Likert.	Clima Laboral	Condiciones laborales	Escala de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Relaciones interpersonales	
				Comunicación	
				Supervisión	
			Motivación	Desarrollo personal	
				Iniciativa	
				Esfuerzo	
			Eficiencia	Asistencia	
				Cumplimiento de objetivos	
				Satisfacción del cliente	
				Tiempo de atención	
			Productividad	Disponibilidad de personal	
				Trabajo individual	
				Trabajo colectivo	
				Personal capacitado	

ANEXO N°2: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS
GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?	GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.	GENERAL Existe relación significativa entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.	GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO	Espacio	1	Escala de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente: 16-30 Regular: 31-59 Bueno: 60-80
ESPECIFICO 1 ¿Qué relación existe entre el espacio físico y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?	ESPECIFICO 1 Determinar la relación que existe entre el espacio físico y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.	ESPECIFICO 1 Existe relación significativa entre el espacio físico y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.		Mobiliario	2		
ESPECIFICO 2 ¿Qué relación existe entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?	ESPECIFICO 2 Determinar la relación que existe entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.	ESPECIFICO 2 Existe relación significativa entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.		Seguridad	3		
ESPECIFICO 3 ¿Qué relación existe entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?	ESPECIFICO 3 Determinar la relación que existe entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020.	ESPECIFICO 3 Existe relación entre la planeación del trabajo remoto y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020.		Ambiente	4		
ESPECIFICO 4 ¿Qué relación existe entre la modificación de la organización y el desempeño laboral en una empresa de Call Center en Lima 2020?	ESPECIFICO 4 Determinar la relación que existe entre la modificación de la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.	ESPECIFICO 4 Existe relación significativa entre la modificación de la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Call Center en Lima 2020.	Equipos de cómputo	5			
			Celulares	6			
			Internet	7			
			Aplicaciones de software	8			
			Estrategias de gestión	9			
			Definición de líderes	10			
			Definición de funciones	11			
			Trabajo en equipo	12			
			Responsabilidades	13			
			Funciones	14			
			Objetivos	15			
			Medición de resultados	16			
			DESEMPEÑO LABORAL	Condiciones laborales	1		
				Relaciones interpersonales	2		
				Comunicación	3		
				Supervisión	4		
				Desarrollo personal	5		
				Iniciativa	6		
				Esfuerzo	7		
				Asistencia	8		
			Cumplimiento de objetivos	9			
			Satisfacción del cliente	10			
			Tiempo de atención	11			
			Disponibilidad de personal	12			
			Trabajo individual	13			
			Trabajo colectivo	14			
			Personal capacitado	15			
			Nivel de eficiencia	16			

ANEXO N°3: CUESTIONARIO N° 1

Estimado (a) con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto a la Gestión del trabajo remoto y al desempeño laboral de los colaboradores del área donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados permitirán proponer soluciones para mejorar gestión del trabajo remoto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

N°	VARIABLE: GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO					
	DIMENSIÓN ESPACIO FÍSICO	1	2	3	4	5
1	Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.					
2	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.					
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas y de seguridad para desarrollar sus actividades laborales desde casa.					
4	Considera que tiene un ambiente adecuado (ruidos) para desarrollar sus actividades laborales.					
	DIMENSIÓN TIC'S	1	2	3	4	5
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, impresora) necesario para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.					
6	Considera que cuentan con celulares óptimos para el desarrollo de sus funciones.					
7	Considera que su conectividad a Internet es la adecuada para el desarrollo de sus actividades					

	laborales.					
8	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.					
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO REMOTO	1	2	3	4	5
9	Considera que la empresa aplicó estrategias de gestión para el trabajo remoto.					
10	Considera que la empresa realizó una correcta definición de líderes para la planificación del trabajo remoto.					
11	Considera que la empresa realizó una correcta definición de funciones para la ejecución del trabajo remoto.					
12	Considera que la planificación facilitó el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización para el trabajo remoto.					
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
13	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador.					
14	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las actividades y funciones a realizar en su horario laboral.					
15	Considera que las jefaturas evalúan el cumplimiento de sus objetivos en función a los de la organización.					
16	Considera que las jefaturas miden los resultados obtenidos a través de indicadores para cada una de los colaboradores.					

ANEXO N°4: CUESTIONARIO N° 2

Estimado (a) con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto a la Gestión del trabajo remoto y al desempeño laboral de los colaboradores del área donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados permitirán proponer soluciones para mejorar gestión del trabajo remoto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

N°	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN CLIMA LABORAL					
1	Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.					
2	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.					
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas y de seguridad para desarrollar sus actividades laborales desde casa.					
4	Considera que tiene un ambiente adecuado (ruidos) para desarrollar sus actividades laborales.					
	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
5	Considera que la empresa contribuye a su desarrollo personal.					
6	Considera que los empleados cuentan con iniciativa para la resolución de problemas o situaciones del día a día.					
7	Considera que los empleados se esfuerzan en la					

	realización de sus actividades y atención al cliente.					
8	Considera que los empleados cumplen asistiendo puntualmente y de forma diaria de acuerdo a su horario laboral a su centro de trabajo.					
	DIMENSIÓN EFICIENCIA	1	2	3	4	5
9	Considera que la empresa aplicó estrategias de gestión para el trabajo remoto.					
10	Considera que la empresa realizó una correcta definición de líderes para la planificación del trabajo remoto.					
11	Considera que la empresa realizó una correcta definición de funciones para la ejecución del trabajo remoto.					
12	Considera que la planificación facilito el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización para el trabajo remoto.					
	DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
13	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador.					
14	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las actividades y funciones a realizar en su horario laboral.					
15	Considera que las jefaturas evalúan el cumplimiento de sus objetivos en función a los de la organización.					
16	Considera que las jefaturas miden los resultados obtenidos a través de indicadores para cada una de los colaboradores.					

ANEXO N°5: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q} \quad \text{Figura.}$$

Fórmula de la muestra considerando una población finita.

Dónde:

- (a) Z es 1.96 para un nivel de la confianza de 95%,
- (b) p es 0.5 para un porcentaje de la población deseada,
- (c) q es 0.5 un porcentaje de la población que no presentan atributos deseados,
- (d) N es 134 y representa el tamaño de la población,
- (e) e es 0.05 para un error de estimación aceptado máximo y
- (f) n es el tamaño de la muestra.

Reemplazando la formula obtenemos una muestra de 100 colaboradores:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 134}{0.05^2 \times (134 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 100$$

Figura. Muestra total de la investigación.

ANEXO N°6: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión del trabajo remoto

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION ESPACIO FISICO							
1	Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		X		X		
2	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		X		X		
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas y de seguridad para desarrollar sus actividades laborales desde casa.	X		X		X		
4	Considera que tiene un ambiente adecuado (ruidos) para desarrollar sus actividades laborales.	X		X		X		
	DIMENSION TIC'S	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, impresora) necesario para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.	X		X		X		
6	Considera que cuentan con celulares óptimos para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
7	Considera que su conectividad a Internet es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.	X		X		X		
8	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO REMOTO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que la empresa aplicó estrategias de gestión para el trabajo remoto.	X		X		X		
10	Considera que la empresa realizó una correcta definición de líderes para la planificación del trabajo remoto.	X		X		X		
11	Considera que la empresa realizó una correcta definición de funciones para la ejecución del trabajo remoto.	X		X		X		
12	Considera que la planificación facilitó el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización para el trabajo remoto.	X		X		X		
	DIMENSION MODIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador.	X		X		X		
14	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las actividades y funciones a realizar en su horario laboral.	X		X		X		
15	Considera que las jefaturas evalúan el cumplimiento de sus objetivos en función a los de la organización.	X		X		X		
16	Considera que las jefaturas miden los resultados obtenidos a través de indicadores para cada una de los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ENCUENTRO SUFICIENTE EL INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACION PROPUESTA POR LA SRA. ROSA TORERO RACCHUMI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dios Zárate Luis Enrique

DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración


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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION CLIMA LABORAL								
1	Considera que las condiciones laborales que brinda la institución son adecuadas y se siente satisfecho con ellas.	X		X		X		
2	Considera que las relaciones interpersonales son buenas dentro de los miembros de su área y en toda la organización.	X		X		X		
3	Considera que la empresa comunica de manera oportuna los objetivos, cambios, mejoras, o nuevas políticas en procesos y/o normativas a sus colaboradores.	X		X		X		
4	Considera que dentro de la empresa existe una supervisión constante sobre el desarrollo de labores de cada colaborador.	X		X		X		
DIMENSION MOTIVACIÓN								
5	Considera que la empresa contribuye a su desarrollo personal.	X		X		X		
6	Considera que los empleados cuentan con iniciativa para la resolución de problemas o situaciones del día a día.	X		X		X		
7	Considera que los empleados se esfuerzan en la realización de sus actividades y atención al cliente.	X		X		X		
8	Considera que los empleados cumplen asistiendo puntualmente y de forma diaria de acuerdo a su horario laboral a su centro de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION EFICIENCIA								
9	Considera que la empresa mide el cumplimiento de objetivos por cada colaborador y por área.	X		X		X		
10	Considera que la empresa mide el nivel de satisfacción del cliente en forma constante.	X		X		X		
11	Considera que los tiempos de atención al cliente son mejores por parte de los colaboradores que ejercen el trabajo remoto.	X		X		X		
12	Considera que la disponibilidad del personal es menor cuando se realiza trabajo remoto.	X		X		X		
DIMENSION PRODUCTIVIDAD								
13	Considera que el trabajo individual genera mayor productividad en el desarrollo de sus actividades de forma remota.	X		X		X		
14	Considera que el trabajo colectivo genera menor productividad en el desarrollo de sus actividades de forma remota.	X		X		X		
15	Considera que el tener un personal capacitado ayuda a mejorar la productividad significativamente en el área.	X		X		X		
16	Considera que la empresa mide el nivel de eficiencia del personal en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ENCUESTRO SUFICIENTE EL INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACION PROPUESTA POR LA SRA.

ROSA TORERO RACCHUMI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dios Zárate Luis Enrique

DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión del trabajo remoto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESPACIO FÍSICO							
1	Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		X		X		Ok
2	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		X		X		Ok
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas y de seguridad para desarrollar sus actividades laborales desde casa.	X		X		X		ok
4	Considera que tiene un ambiente adecuado (ruidos) para desarrollar sus actividades laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN TIC'S	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, impresora) necesario para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.	X		X		X		
6	Considera que cuentan con celulares óptimos para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
7	Considera que su conectividad a Internet es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.	X		X		X		
8	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO REMOTO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que la empresa aplicó estrategias de gestión para el trabajo remoto.	X		X		X		
10	Considera que la empresa realizó una correcta definición de líderes para la planificación del trabajo remoto.	X		X		X		
11	Considera que la empresa realizó una correcta definición de funciones para la ejecución del trabajo remoto.	X		X		X		
12	Considera que la planificación facilitó el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización para el trabajo remoto.	X		X		X		
	DIMENSIÓN MODIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador.	X		X		X		
14	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las actividades y funciones a realizar en su horario laboral.	X		X		X		
15	Considera que las jefaturas evalúan el cumplimiento de sus objetivos en función a los de la organización.	X		X		X		
16	Considera que las jefaturas miden los resultados obtenidos a través de indicadores para cada una de los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ENCUENTRO SUFICIENTE EL INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACION PROPUESTA POR LA SRA. ROSA TORERO RACCHUMI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Gonzales Cruz Juan Carlos DNI: 41935812

Especialidad del validador: MBA ADMINISTRACION ESTRATEGICA.....

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 16 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN CLIMA LABORAL								
1	Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		X		X		
2	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		X		X		
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas y de seguridad para desarrollar sus actividades laborales desde casa.	X		X		X		
4	Considera que tiene un ambiente adecuado (ruidos) para desarrollar sus actividades laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN								
5	Considera que la empresa contribuye a su desarrollo personal.	X		X		X		Ok
6	Considera que los empleados cuentan con iniciativa para la resolución de problemas o situaciones del día a día.	X		X		X		Ok
7	Considera que los empleados se esfuerzan en la realización de sus actividades y atención al cliente.	X		X		X		Ok
8	Considera que los empleados cumplen asistiendo puntualmente y de forma diaria de acuerdo a su horario laboral a su centro de trabajo.	X		X		X		Ok
DIMENSIÓN EFICIENCIA								
9	Considera que la empresa aplicó estrategias de gestión para el trabajo remoto.	X		X		X		
10	Considera que la empresa realizó una correcta definición de líderes para la planificación del trabajo remoto.	X		X		X		
11	Considera que la empresa realizó una correcta definición de funciones para la ejecución del trabajo remoto.	X		X		X		
12	Considera que la planificación facilitó el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización para el trabajo remoto.	X		X		X		
DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD								
13	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador.	X		X		X		
14	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las actividades y funciones a realizar en su horario laboral.	X		X		X		
15	Considera que las jefaturas evalúan el cumplimiento de sus objetivos en función a los de la organización.	X		X		X		
16	Considera que las jefaturas miden los resultados obtenidos a través de indicadores para cada una de los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ENCUENTRO SUFICIENTE EL INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACION PROPUESTA POR LA SRA. ROSA TORERO RACCHUMI

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

Apellidos y nombres del juez validador. D^r/ Mg: Mg. Gonzales Cruz Juan Carlos DNI: 41935812

Especialidad del validador: MBA ADMINISTRACION ESTRATEGICA.....

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 16 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Hans Mejía Guerrero, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO, elaborado por el (la) Sr(a)(ta): Torero Racchumi, Rosa Mercedes, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 12 de noviembre del 2021



Mgtr. Hans Mejía Guerrero

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de un Call Center en Lima 2020”

Apellidos y nombres del investigador: Torero Racchumi, Rosa Mercedes.

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Hans Mejía Guerrero

DNI:40720573

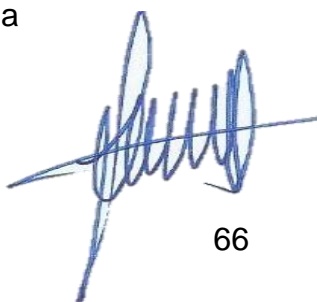
Teléfono: 943351307

Título/grado: Maestro

Cargo en la institución en que labora: Jefe de Investigación Formativa y Docente
- UCV Filial Callao

N°	ÍTEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Considera que cuenta con un espacio adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		
2	Considera que cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.	X		
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas y de seguridad para desarrollar sus actividades laborales desde casa.	X		
4	Considera que tiene un ambiente adecuado (ruidos) para desarrollar sus actividades laborales.	X		
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, impresora) necesario para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.	X		
6	Considera que cuentan con celulares óptimos para el desarrollo de sus funciones.	X		
7	Considera que su conectividad a Internet es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.	X		
8	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	X		
9	Considera que la empresa aplicó estrategias de gestión para el trabajo remoto.	X		
10	Considera que la empresa realizó una correcta definición de líderes para la planificación del trabajo remoto.	X		
11	Considera que la empresa realizó una correcta definición de funciones para la ejecución del trabajo remoto.	X		
12	Considera que la planificación facilitó el trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización para el trabajo remoto.	X		
13	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador.	X		
14	Considera que las jefaturas asignan adecuadamente las actividades y funciones a realizar en su horario laboral.	X		
15	Considera que las jefaturas evalúan el cumplimiento de sus objetivos en función a los de la organización.	X		
16	Considera que las jefaturas miden los resultados obtenidos a través de indicadores para cada una de los colaboradores.	X		

SUGERENCIAS: Ninguna



Callao, 12 de noviembre del 2021

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Hans Mejía Guerrero, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la DESEMPEÑO LABORAL, elaborado por el (la) Sr(a)(ta): Torero Racchumi, Rosa Mercedes, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 12 de noviembre del 2021



Mgtr. Hans Mejía Guerrero

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de un Call Center en Lima 2020”

Apellidos y nombres del investigador: Torero Racchumi, Rosa Mercedes

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Hans Mejía Guerrero

DNI:40720573

Teléfono: 943351307

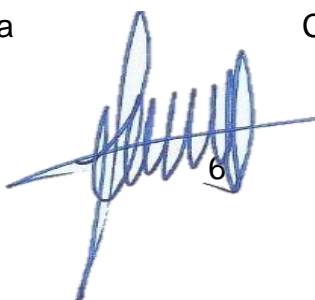
Título/grado: Maestro

Cargo en la institución en que labora: Jefe de Investigación Formativa y Docente
- UCV Filial Callao

N°	ÍTEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Considera que las condiciones laborales que brinda la institución son adecuadas y se siente satisfecho con ellas.	X		
2	Considera que las relaciones interpersonales son buenas dentro de los miembros de su área y en toda la organización.	X		
3	Considera que la empresa comunica de manera oportuna los objetivos, cambios, mejoras, o nuevas políticas en procesos y/o normativas a sus colaboradores.	X		
4	Considera que dentro de la empresa existe una supervisión constante sobre el desarrollo de labores de cada colaborador.	X		
5	Considera que la empresa contribuye a su desarrollo personal.	X		
6	Considera que los empleados cuentan con iniciativa para la resolución de problemas o situaciones del día a día.	X		
7	Considera que los empleados se esfuerzan en la realización de sus actividades y atención al cliente.	X		
8	Considera que los empleados cumplen asistiendo puntualmente y de forma diaria de acuerdo a su horario laboral a su centro de trabajo.	X		
9	Considera que la empresa mide el cumplimiento de objetivos por cada colaborador y por área.	X		
10	Considera que la empresa mide el nivel de satisfacción del cliente en forma constante.	X		
11	Considera que los tiempos de atención al cliente son mejores por parte de los colaboradores que ejercen el trabajo remoto.	X		
12	Considera que la disponibilidad del personal es menor cuando se realiza trabajo remoto.	X		
13	Considera que el trabajo individual genera mayor productividad en el desarrollo de sus actividades de forma remota.	X		
14	Considera que el trabajo colectivo genera menor productividad en el desarrollo de sus actividades de forma remota.	X		
15	Considera que el tener un personal capacitado ayuda a mejorar la productividad significativamente en el área.	X		
16	Considera que la empresa mide el nivel de eficiencia del personal en el desarrollo de sus labores.	X		

SUGERENCIAS: Ninguna

Callao, 12 de noviembre del 2021



6



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Hace Constar

Que la Srta. Rosa Mercedes Torero Racchumi con código de alumno N°6700293276 de la Universidad Cesar Vallejo, de la escuela de Posgrado del Programa de Maestría de Administración de Negocios-MBA, llevo a cabo la aplicación de su instrumento de tesis de la investigación titulado **"Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de un Call Center en Lima 2020"**, del 25 al 30 de noviembre del 2021, para la recolección información necesaria para el desarrollo de su trabajo de investigación para la obtención del grado de Maestra de forma satisfactoria.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Armando Rodríguez Palacios
Gerente de Gestión Humana
REPRESENTACIONES H de C.S.A.C