



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La inducción laboral y el teletrabajo en un Call Center de Piura en
tiempos de COVID 19**

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

AUTORES:

Ceferino Elias, Lidia Katherine (ORCID:0000-0002-2978-4051)

Guevara Vargas, Victor Manuel (ORCID: 0000-0002-7538-6222)

ASESORA:

Jimenez Chinga, Regina (ORCID: 0000-0003-4048-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por estar siempre acompañándome en cada paso que doy y por las bendiciones que me brinda. A mi Abuelo, por haber estado en los momentos más importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento, este trabajo es el resultado de lo que me ha enseñado en la vida, ya que ha sido un gran ser humano, entregado a su familia, y un gran líder, pero más que todo eso, una gran persona que siempre salió adelante y logro ser un triunfador y ejemplo para la familia.

Agradecimiento

Le agradecemos principalmente a Dios por darnos la oportunidad de vivir y estar con nosotros en cada paso que hemos dado, por darnos la sabiduría y fortaleza para lograr un paso muy importante en nuestras vidas

A nuestros padres, por todo el amor brindado, el apoyo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos hemos podido llegar a cumplir el anhelo más deseado que es culminar nuestra carrera.

A nuestro asesora por el apoyo y el seguimiento para concluir nuestra tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	1.
2.	MARCO TEÓRICO.....	3
3.	METODOLOGÍA.....	10
3.2.	Variables y operalización.....	10
3.2.1.	Operacionalización.....	10
3.3.	Población, muestra, y muestreo.....	11
3.3.1.	Población.....	11
3.3.2.	Muestra.....	12
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5.	Procedimientos.....	13
3.6.	Método de análisis de datos.....	13
3.7.	Aspectos éticos.....	14
4.	RESULTADOS.....	15
5.	DISCUSIÓN.....	19
	REFERENCIAS.....	25
	ANEXOS.....

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar si la inducción laboral se relaciona con el teletrabajo, de acuerdo a ello hemos planteado los siguientes objetivos específicos, evaluar si la inducción general de la empresa se relaciona con el teletrabajo, analizar si la inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo y establecer si existe una relación entre la incorporación y el teletrabajo.

La metodología empleada es no experimental – correlacional, el tipo de investigación es aplicada, un enfoque cuantitativo, recopilando información de los trabajadores de un Call center en la ciudad de Piura, utilizando un cuestionario de 12 ítems para la variable Inducción laboral y 10 para Teletrabajo.

El resultado de la evaluación de la inducción laboral muestra que hacer un buen teletrabajo no siempre implica tener una buena inducción como lo muestran los resultados obtenidos por las encuestas realizadas en el call center, en efecto están debajo de los que se consideran un nivel óptimo dentro de una empresa.

Finalmente concluimos que existe una relación significativa entre la variable inducción laboral y el teletrabajo Encontrando que el 58,9% de los encuestados consideran inadecuada la inducción laboral y a la vez malo el teletrabajo.

Palabras clave: Teletrabajo, Inducción, Tecnología

Abstract

The present investigation has as general objective to determine if the labor induction is related to telework, according to it we have raised the following specific objectives, to evaluate if the general induction of the company is related to telework, to analyze if the induction to the position is related to telework and to establish if there is a relationship between the incorporation and telework.

The methodology used is non-experimental - correlational, the type of research is applied, a quantitative approach, collecting information from workers of a Call center in the city of Piura, using a questionnaire of 12 items for the variable labor induction and 10 for Telework.

The result of the evaluation of the labor induction shows that doing a good telework does not always imply having a good induction as shown by the results obtained by the surveys conducted in the call center, in fact they are below those considered an optimal level within a company.

Finally we conclude that there is a significant relationship between the variable labor induction and teleworking, finding that 58.9% of respondents consider inadequate labor induction and at the same time bad teleworking.

Keywords: Telework, Induction, Technology.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día debido a esta pandemia mundial las empresas han optado por llevar a cabo novedosas posibilidades de trabajo en medio de las que está el teletrabajo, con el fin de organizar su administración y mejorar su productividad, interpretándose como un “privilegio” para sus colaboradores. (Oviedo y Vásquez, 2016).

Debido a esto se ha dado precipitadamente, imprevisible e inesperado a miles de colaboradores a la actual modalidad de teletrabajo. Debido a la crisis que actualmente estamos viviendo (COVID 19). Según la OIT (2020) El teletrabajo actualmente es desempeñado por una gran cantidad de colaboradores desde una perspectiva global.

Teóricamente, la inducción virtual ha sido desarrollada y promovida en diversas consultoras de recursos humanos y empresas de vanguardia en tecnología. Además, en la situación actual en nuestro país debido a la pandemia mundial, las herramientas virtuales son las más capaces de continuar y mejorar nuestros procesos. Infante (2020)

(Aldi, 2018, p.9.) Nos enseña cómo realizar el proceso de inducción puede hacer la diferencia entre desempeño eficiente y no eficiente, cuando el colaborador tiene que prepararse para realizar sus labores correspondientes. Especialmente cuando hablamos de servicios en los que tienen que contactar directamente con los clientes.

Sin embargo, cuando los nuevos colaboradores empiezan a trabajar, no recibe suficiente orientación porque el proceso de inducción es muy limitado y no proporciona información completa sobre la organización. Esto, a su vez, está directamente relacionado con la falta de las herramientas virtuales que deberían ser utilizadas en un plan de incorporación formal, que brinde una orientación al nuevo colaborador sobre las normas, misión, visión, estructura y la información requerida para agregar a la compañía.

El objetivo general de la siguiente investigación es determinar si la inducción laboral se relaciona en el teletrabajo, de acuerdo al objetivo planteado tenemos como objetivos específicos, evaluar si la inducción general de la empresa se relaciona con

el teletrabajo, analizar si la inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo y Establecer si existe una relación entre la incorporación y el teletrabajo

De acuerdo a la investigación se definió la siguiente hipótesis general la inducción se enlaza considerablemente con el teletrabajo, en cuanto a las hipótesis específicas tenemos La inducción general de la empresa se relaciona con el teletrabajo, La inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo y La Incorporación se relaciona con el teletrabajo

Se formuló como planteamiento del problema la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el proceso de inducción laboral y teletrabajo en los colaboradores de un call center en la ciudad de Piura del 2021?

La presente investigación se enfoca en estudiar la difícil adaptación de sus trabajadores nuevos en la etapa de inducción en un call center, puesto que frente a esta pandemia las políticas de trabajo se han modificado por completo, sin embargo el teletrabajo permite continuar con las actividades con el fin de obtener un correcto desempeño a pesar de esto sus trabajadores nuevos presentan inconvenientes a la hora de operar.

Por tanto, la inducción laboral es tomada como un proceso que toda organización debe llevar a cabo un cabo porque facilita la adaptación de los nuevos empleados, permite un sentido de pertenencia y un desempeño efectivo desde el principio. En la actualidad, lo que las empresas deben tener en cuenta es hacer que sus socios se sientan parte desde el principio.

Para ello, al momento del ingreso de nuevos empleados, es imprescindible que reciba la inducción adecuada en el tiempo preciso.

2. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional según la investigación de Aguirre I, Bustamante A. (2018) en su tesis titulada “*La inducción laboral y el desempeño laboral en la organización de ahorro y crédito san juan de Lurigancho, san Hilarión, 2018*”, dicha investigación muestra un diseño transversal no experimental. La investigación propone un método cuantitativo, que pertenece al tipo correlacional, como objetivo general planteado para la siguiente investigación es establecer la relación a través de la inducción laboral con el desempeño de los trabajadores en la compañía de parquedad y crédito San Hilarión (San Juan de Lurigancho, 2018), entre la variable inducción laboral y desempeño laboral existe una relación efectiva. Se concluye que existe una relación significativa entre la variable inducción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de San Juan de Lurigancho en 2018, debido al coeficiente de correlación es muy grande, con un valor de correlación de 0.756; de hecho, esta correlación es muy positiva.

Mientras que García (2016) en su investigación, “*La influencia de la incorporación de personal en el desempeño laboral en la empresa La Fogata, distrito de Comas – año 2016*”. El objetivo principal de esta investigación es determinar el impacto de inducción laboral en el desempeño de los colaboradores, por lo que es necesario investigar la fuente de información científica. La población de investigación son colaboradores de La Fogata. La muestra de investigación está compuesta por 40 colaboradores. La recolección de datos utiliza tecnología de encuestas, y sus respectivas herramientas constan de 20 cuestionarios, los cuales se miden mediante la escala Likert. El programa estadístico SPSS procesa, analiza e investiga los resultados. Por eso es necesario medir el nivel de confiabilidad del problema mediante el alfa de Cronbach, y también se puede medir el nivel de correlación de las variables. Se usa la prueba de correlación de Pearson, y finalmente se realiza el gráfico estadístico obtenido para cada dimensión, por último la investigación ha obtenido resultados significativos.

Además Ramírez, J. (2020) en su investigación tiene como título “*Implementación del impacto del teletrabajo en los gerentes regionales de desarrollo social. Gobierno Provincial de Loreto. Iquitos 2020*”, el modelo de investigación es no experimental, es de tipo descriptivo transversal, y su objetivo general es describir el uso del teletrabajo en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de

Loreto finalmente se ha concluido que la mayor parte de las personas que emplean e trabajo remoto o teletrabajo utilizan computadoras y conexiones a red (el 73% de las personas tienen el equipo necesario), complementadas con el uso de teléfonos inteligentes (el 100% de las personas tienen teléfonos y úselo para consultar el correo), el 69% del cual es suficiente para sus actividades).

En la tesis de Miras & Roman (2019): “*El teletrabajo en organismos públicos “Caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial”-INAPI*”. Tuvo como objetivo general: determinar el impacto generado con la incorporación del teletrabajo en la productividad, calidad de vida y conciliación vida laboral, personal y familiar de los teletrabajadores. La metodología aplicada fue mixta (cuantitativo-cualitativo); de tipo descriptivo explicativo. El campo de investigación está formado por personal del sector público, utilizando como muestra a trabajadores remotos seleccionados del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) en Santiago de Chile. Las entrevistas semiestructuradas y la recopilación de documentos se utilizan como procedimiento de recopilación de información. Al analizar los datos, la conclusión a la que se llega es que el teletrabajo es un reflejo importante de la modernización nacional en general.

Del mismo modo López (2018) en su tesis titulada “INDUCCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL” que tiene como objetivo general Determinar cómo se relaciona el proceso de inducción y el desempeño laboral de los colaboradores, dentro de ella se argumenta que en la inducción al trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización, labor que está a cargo del departamento de Recursos Humanos, teniendo como conclusión que el proceso de inducción laboral tiene un impacto claro en el desempeño laboral del empleado, pues si la persona no comprende la información que le brinda la empresa cuando ingresa por primera vez, es obvio que la persona no se desempeñará de la mejor manera en la organización, en el comienzo de su carrera.

Así mismo Carrasco y Sánchez (2020) en su investigación titulada “Gamificación para mejorar el proceso de Inducción en la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque” tiene como objetivo general Determinar como la Gamificación mejora el proceso de Inducción en la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, teniendo como conclusión que el comité de usuarios de Chancay Lambayeque no contaba con un proceso de

incorporación adecuado, lo que provocó que los subordinados tuvieran un bajo nivel de desconocimiento sobre la información, misión y visión de la empresa y las funciones específicas que debían desempeñar dentro de la organización. Hacer que su eficiencia laboral sea baja.

Finalmente Molina & Rodríguez (2017), En su investigación: “La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral”. Tuvo como objetivo principal Describir la importancia del proceso de inducción en el desempeño laboral para el desarrollo del nuevo talento humano, concluyendo finalmente que el proceso de inducción es determinante en la organización ya que este proporciona al trabajador las herramientas básicas para el desempeño correcto de sus funciones.

En la situación de emergencia de salud promulgada por el gobierno del estado peruano bajo COVID-19, publicó una directiva que establece que la característica del teletrabajo es que los servicios prestados deben estar sujetos a la situación real de los trabajadores en sus hogares o lugares aislados de sus hogares. Dentro del alcance permitido, utilice cualquier método o mecanismo que pueda funcionar fuera del lugar de trabajo. (Presidencia de la República, 2020)

Conforme a esto García (2018), puntualizo al teletrabajo de manera flexible de entidad del deber, que incluye una índice de procedimientos laborales remuneradas sin el uso de tecnologías de la documentación y la expansión (TICs). Por consiguiente Blay (2018) manifiesta que teletrabajo, muestra al desarrollo humano ejecutar sus actividades de manera digital, destacando la osadía del manejo internet y nociones sociales para su empecinamiento con el encargo e institución. Mientras el creador González (2017), determino de manera organizativa en la que se utilizan las nuevas tecnologías de comunicación y la informática para formularios laborales sin trabajo real dentro de la empresa.

Finalmente, el teletrabajo es una manera de responsabilidad guiada. Mediante el uso de la actualizada tecnologías y comunicación efectuándose mediante de un horario manejable y que se realiza externamente de las organizaciones, recaudando un tutela a través de aplicativo o sistemas de información.

En resumen, podemos decir por los diferentes autores, hemos definido que el teletrabajo es un beneficio donde se desarrollan las actividades laborales de las organizaciones mediante el manejo actual de la tecnología a distancia.

En el teletrabajo existen algunas virtudes y defectos, entre las principales virtudes del teletrabajo tenemos que existe flexibilidad en los horarios de trabajo, aumento de producción, mayor conveniencia laboral, mayor especialización, posibilidad de combinar con tareas domésticas, menos estrés y los defectos para el operario sería falta de entorno profesional, trabajo inseguro y propicio para la explotación. (Flores L:p.82-2019)

Además, dado que el teletrabajo es parte integral de las necesidades sociales profesionales, este tipo de rendición de cuentas tiene grandes beneficios para la obtención del cargo presidencial, la organización y la máxima posibilidad de empresas e individuos, pues está estudiando soluciones a problemas comunes, tratando de proteger recursos materiales y recursos humanos, para poder asegurar la felicidad de los trabajadores como un activo y mejorar la productividad de las organizaciones y empresas (Corrales et al, 2017, p.207).

Torres (2019) menciona que el teletrabajo indico como se disminuyen los costos fijos de la manutención de dicho edificio, el manejo de los servicios públicos (agua, luz), pago de alquileres y materiales de despacho, la utilización válido de espacios físicos en la organización, reducción del gasto en adquirir los programas como (hardware y software), de la misma forma se disminuye el consumo en manutención de equipos de la productividad del personal, por tanto es relevante el recurso del teletrabajo.

En lo que respecta a las herramientas de oficina remota, estas herramientas están diseñadas para contar y controlar las tareas que se realizan de forma remota o intermitente. Según García (2018), manifiesta que hay dos tipos de herramientas necesarias que se pueden utilizar para desarrollar oficinas remotas, como las herramientas de comunicación, que se apoyan en estas herramientas para iniciar la gestión de documentos, gestión o archivos, incluyendo excusas para llamadas, reuniones y datos de correo electrónico, intranet, intercambio de archivos, correo instantáneo, etc. Por otra parte, las herramientas de colaboración son un estilo reciente utilizado por empresas o instituciones a través de Internet, y debido a la

donación en su momento, se les hace posible trabajar en proyectos comunes con trabajadores hitos, pero al mismo tiempo; herramientas que se destacan. Incluyen Wikis, utilidades de respaldo y aplicaciones de automatización de oficinas de red, etc. Algunos desafíos más importantes que afrontan los teletrabajadores durante la actual crisis que enfrentan entre el trabajo y la vida personal, y como los límites entre estos dos campos han desaparecido, están experimentando estos problemas. En este caso, incluso en las mejores circunstancias, la moral personal es siempre un problema, pero debido a las circunstancias únicas de la pandemia, parece ser particularmente problemático. De hecho, la crisis del COVID-19 ha ido confirmando poco a poco el concepto de que la responsabilidad retribuida con la promoción personal son dos campos completamente separados, así mismo la ilusión del trabajo preciso. Según esto, los trabajadores pueden y deben existir siempre para realizar sus funciones. La enseñanza muestra como el teletrabajo aumentará la intensidad del trabajo y la intervención entre el trabajo y la familia, y afectará negativamente la felicidad y el nivel de estrés de los teletrabajadores. (Eurofound y OIT, 2019).

Por el contrario la gran mayoría de personas que hacen teletrabajo a media jornada o plazo completo ha crecido gradualmente a lo abundante en los últimos años (Eurostat, 2018). No hay duda que la pandemia ha llevado a los empleados a adaptar métodos de trabajo a distancia. En un entorno que vivimos actualmente, Los hechos han demostrado que el teletrabajo es una herramienta táctica para garantizar la continuidad del negocio. Al mismo tiempo, en circunstancias normales, sus ingresos incluyen alternativas que reducen la jornada laboral, permiten que los empleados se concentren en el trabajo sin interferencias de la oficina, y la fiesta que obtiene mejor trabajo y vitalidad sindical.

El teletrabajo permite a los trabajadores tener horarios más flexibles y la libertad de negociación fuera de las instalaciones del empleador. Además, puedes conseguir bonificaciones que hay que cuidar, como la separación (en forma singular para personas que viven solas) y la interrupción de las relaciones con los compañeros.

El teletrabajo es una forma de brindar servicios no presenciales en días ordinarios y especiales; desde esta perspectiva, la tecnología beneficia al gobierno (Pillalazo, 2018).

Según (Montenegro, 2018), el modelo de teletrabajo se enfoca en incrementar el alcance de la productividad, reducir el absentismo y la confidencialidad. El teletrabajo o teletrabajo no solo aporta beneficios a los trabajadores y a la sociedad, sino que también favorece a la propia organización. Algunos autores (Herrero, Alberich y García, 2018)

Por otro lado tenemos algunas definiciones de Inducción laboral que según (Chiavenato 2017), define Inducción como uno de los cinco métodos de socialización donde los programas de socialización o inducción: son programas de capacitación importante para los nuevos miembros. Su propósito es familiarizar a los recién llegados con el lenguaje de la organización, las características y actividades internas de la organización (cultura organizacional), la estructura organizacional (áreas o departamento), los principales productos y servicios, con sus metas y objetivo.

Según (Bohlander, Snell, & Morris, 2018) la inducción es la incorporación de manera formal para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus puestos y su unidad de trabajo. Igual que el entrenamiento que hace hincapié en el que y el cómo, a menudo la inducción se enfoca en el porqué. Esta etapa está diseñada para intervenir en la postura de los empleados sobre el trabajo y su puesto en la organización. Defina una filosofía que esté sujeta a los principios de su organización y establezca pautas para las actividades relacionadas con el puesto.

Los objetivos de inducción laboral para (Stephen P., DeCenzo , & Coulter, 2017) es disminuir la ansiedad de todos los empleados nuevos cuando comienzan a trabajar, acoplar a los nuevos colaboradores a sus actuales puestos de trabajo, unidades de trabajo y organización general, y promover la transición de empleados externos a internos. Al implementar estos procesos de inducción, se dieron cuenta de que los nuevos miembros no solo necesitan socializar con el campo en el que quieren trabajar, sino también socializar con otros campos y utilizar el lenguaje de la organización para socializar, por lo que a menudo esto les sucede a los nuevos miembros. Los trabajadores son incapaces de realizar actividades sociales adecuadas en la organización, y cuando piensan que no están alineados con la cultura organizacional, deciden renunciar.

La RSM (Real Sociedad Matemática) en el año 2020 Etapas de la inducción de personal. Podemos decir que la inducción de personal presenta tres etapas, estas son:

- Una Inducción general por parte del departamento de recursos humanos que se encarga de presentar la imagen general de la empresa, políticas y procedimientos organizativos. Asimismo, se brinda información sobre el trabajo a realizar.
- La Inducción específica impartida por superiores puede ser completada por el responsable de su área de trabajo o empleados con titulación en el departamento. Divulgación de las medidas a tomar para el puesto, las medidas de seguridad para el puesto y la introducción del campo de trabajo en el que se desempeñarán. Los otros miembros del equipo que interactúen con la tarea también son bien conocidos.
- El seguimiento de la entrada de talento no solo está a cargo del campo de recursos humanos, sino que también está a cargo del supervisor del puesto. Durante esta fase, ambas partes deben asegurarse de que el nuevo empleado comprenda la información proporcionada y resuelva sus consultas.

Y así mismo Según la RSM (2020) comenta los beneficios de esta fase

Beneficios de la inducción de personal

Gracias a esta etapa, los nuevos miembros del equipo obtienen información general y específica sobre la empresa donde trabajarán y el puesto que ocuparán a través del sistema técnico. A través de la inducción, además de lo anterior, existen muchos beneficios:

- Mejorar el desempeño de los trabajadores.
- Reducir las dudas de nuevos colaboradores.
- Ayudan a conocer la función a realizar el proceso de adaptación.
- Reducir o prevenir errores, puesto que se ha brindado toda la información necesaria a los nuevos miembros del equipo.

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación elegida es aplicada, según Álvarez (2020) Es cuando la investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos.

Nuestra investigación es de diseño correlacional. Según Mejía (2017) La investigación de correlación es un estudio no experimental. Los investigadores miden dos variables y establecen una correlación estadística (correlación) entre ellas, excluyendo las variables externas para obtener conclusiones relevantes. Generalmente se cree que la investigación relacionada debe involucrar dos variables cuantitativas, como la puntuación y los resultados del número de eventos repetitivos dentro de un rango de tiempo

Ahora el tipo de investigación que vamos a emplear es cuantitativa, de acuerdo a esto Coelho (2018) “Para la investigación cualitativa en el campo de los hechos o las ciencias naturales, los resultados metodológico se basan en datos medibles. En este sentido, la investigación cuantitativa extrae datos a través de la observación y la medición, y utiliza herramientas estadísticas para analizar, comparar e interpretar los resultados. Por tanto, su naturaleza es descriptiva porque intenta determinar las características importantes del fenómeno en estudio.”

El diseño que se empleó en nuestra investigación fue no experimental, que según (Hernández, 2018) lo denomina así porque no hubo manipulación de las variables.

3.2. Variables y operalización

3.2.1. Operacionalización

DEFINICION CONCEPTUAL

El programa de capacitación es importante para los nuevos miembros.

El objetivo principal es adaptar a los nuevos trabajadores con el lenguaje de la organización, las características y actividades internas de la organización, La estructura organizacional y Los principales productos y servicios, con sus metas y objetivo (Chiavenato, 2017)

Mientras que (Blay, 2018) define al teletrabajo como una forma en que el desarrollo humano ejecuta sus misiones y de manera digital, destacando la osadía del manejo de internet o nociones sociales para su empecinamiento del encargo e institución.

DEFINICION OPERACIONAL

La variable Inducción laboral fue medida en 3 dimensiones en el que se tomó cuenta los indicadores, según Rodríguez, estas son:

- Introducción a la empresa: Tiene como indicadores Visita a la empresa e información objetiva de la empresa
- Inducción al puesto: Tiene como indicadores Presentación del nuevo empleado y descripción del puesto
- Incorporación adecuada: Tiene como indicadores Motivar su rendimiento y adaptación

El teletrabajo en estudio de acuerdo a la teoría asumida presenta 5 dimensiones, asimismo los indicadores propuestos para las dimensiones mencionadas son:

- Trabajo y familia: Agotamiento y trabajo personal
- Estrés laboral: Cantidad de trabajo
- Aislamiento laboral: Relaciones de trabajo
- Satisfacción laboral: Comunicación y disfrute del trabajo
- Características del teletrabajo: Jornada, Capacitación

Por lo tanto el nivel de medición elegido para ambas variables es el nivel de medición es ordinal ya que nos permite otorgar la clasificación y orden de los datos sin determinar realmente el grado de variación entre variables.

3.3. Población, muestra, y muestreo

3.3.1. Población

Desde el punto de vista de (Hernández, 2018) considera población a un conjunto de elementos que presentan características similares, esto permite el análisis de su investigación.

Para la siguiente investigación hemos tomado en cuenta a los trabajadores de un Callcenter en la ciudad de Piura, que por tema de confidencialidad, política de seguridad y protección a los usuarios no se indicara el nombre de la organización.

Teniendo en cuenta a los colaboradores de dicha organización, hemos considerado a los 120 ejecutivos de ventas, 10 coordinadores de operaciones, 10 formadores, 10 monitores de calidad, y un supervisor de operaciones, en total nuestra población se compone de 151 personas.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Todo el personal operativo de un Call center en la ciudad de Piura.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

Personal Administrativo

3.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, asumiendo que es un subconjunto de los elementos pertenecientes al conjunto definido en sus características, al que denominamos población (Sampieri, 2017)

En este caso por ser una población pequeña, no determinaremos una muestra, por tal se realizara un censo en todos los trabajadores del área operativa de un call center en la ciudad de Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación se desarrolló la recolección de datos mediante la técnica de encuesta las cuales están compuestas por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y como instrumento de medición tuvimos al cuestionario que en el artículo de Escalante, Goñi, Fernández, De la fuente, (2020) entienden que el cuestionario tiene suficiente consistencia interna y validez externa. Por tanto, el nuevo cuestionario consigue superar las limitaciones de otras herramientas de medición creadas y analiza los procedimientos a seguir para continuar con la verificación, utilizando la técnica de escala de Likert la cual nos permitió cuestionar a la persona, comprobando si está de acuerdo o en desacuerdo con las preguntas formuladas en el cuestionario.

Las respuestas solicitadas se reflejaron en los siguientes en 5 Items:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.5. Procedimientos

En un primer momento la empresa por temas de protección a los usuarios, y la política de seguridad de información, solicito que se mantenga en confidencialidad su nombre, por tal el trabajo solo está referido en un call center

Para el desarrollo de las encuestas realizadas, se realizó a enviar un link (google forms) en donde contenían las preguntas planteadas, para que los ejecute la misma forma obtuvimos resultados de manera rápida y eficaz.

Una vez recolectado los datos se procedieron a la calificación de las variables con los baremos adecuados para una mejor interpretación de resultados, se realizó el análisis estadístico de los resultados a través del SPSS (Versión 25) con el fin de comprobar las hipótesis que planteamos en un inicio.

3.6. Método de análisis de datos

El método que emplearemos en esta parte nos va a permitir examinar los datos con el propósito de sacar conclusiones sobre las encuestas aplicadas a los trabajadores de un call center en la ciudad de Piura, empleando la estadística inferencial, que nos permite hacer deducciones, que nos va a permitir explicar, predecir, y comparar.

Este mecanismo permite hacer tales inferencias, que fue muy útil para analizar nuestra población, para comprender su comportamiento, esto no quiere decir que se puede predecir fielmente, pero el resultado final es una posible aproximación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación que se realiza se realiza de acuerdo con los principios éticos de la empresa, donde se respeta por completo la confidencialidad de la organización, al enfatizar la investigación se requiere con el consentimiento informado de cada evaluado, este sabrá que ha participado en la investigación y siempre protegerá su identidad y los resultados obtenidos con confidencialidad.

Los investigadores asumirán todas las responsabilidades a la hora de realizar la investigación, y la investigación se planificará de manera coherente y ampliada para evitar cualquier tipo de error en los resultados, enfatizando así la misma autenticidad. Además, se emitirá un informe completo para que los datos obtenidos no queden distorsionados, eliminando así cualquier proximidad que afecte la objetividad y precisión de la obra.

En cuanto al bienestar de los sujetos de investigación, el investigador prestará atención al bienestar general de cada participante, creará un ambiente cómodo, ventilado y adecuado, y utilizará correctamente la confianza que le brinden. Además, se le informará con anticipación de la función y el propósito de los materiales utilizados para la recopilación de datos, lo que le dará total libertad para decidir participar en la encuesta.

Finalmente la investigación ha sido desarrollada con las normas APA correspondientes, respetando las autorías de las teorías mencionadas en el proyecto.

4. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre la Inducción Laboral y Teletrabajo

			Inducción Laboral	teletrabajo
Rho de Spearman	Inducción	Coefficiente de correlación	1,000	-,201*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	151	151
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	-,201*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	151	151

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 1 el valor de significancia entre Inducción laboral y teletrabajo es de 0.01, lo cual indica que existe una relación débil e inversa, esto lleva a aceptar la hipótesis “La inducción si se relaciona considerablemente con el teletrabajo”, esto según el coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 2

Correlación entre la Inducción General y el Teletrabajo

			Inducción general	Teletrabajo
Rho de Spearman	Inducción general	Coefficiente de correlación	1,000	-,162*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	151	151
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	-,162*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	151	151

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 2 nos muestra que la dimensión inducción general y la variable teletrabajo tienen una relación casi nula pero por el valor de significancia del 0.04 nos lleva a aceptar la hipótesis “La inducción general de la empresa se relaciona con el teletrabajo”.

Tabla 3

Correlación entre la Inducción al puesto y el teletrabajo.

			Inducción al puesto	Teletrabajo
Rho de Spearman	Inducción al puesto	Coefficiente de correlación	1,000	-,130
		Sig. (bilateral)	.	,112
		N	151	151
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	-,130	1,000
		Sig. (bilateral)	,112	.
		N	151	151

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 3 nos muestra que la hipótesis “La inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo” es rechazada con un nivel de significancia de 0.11 siendo este mayor a 0.05, lo cual significa que no existe relación entre la dimensión inducción al puesto y la variable teletrabajo.

Tabla 4

Correlación entre la Incorporación y el Teletrabajo

			Incorporación adecuada	Teletrabajo
Rho de Spearman	Incorporación	Coefficiente de correlación	1,000	-,151
		Sig. (bilateral)	.	,064
		N	151	151
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	-,151	1,000
		Sig. (bilateral)	,064	.
		N	151	151

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4 nos muestra que la hipótesis “La incorporación se relación con el teletrabajo” es rechazada con un nivel de significancia de 0.06 siendo este mayor a 0.05, lo cual significa que no existe relación entre la dimensión incorporación y la variable teletrabajo.

Tabla 5**Relación entre la inducción laboral y el teletrabajo de las personas que trabajan en el Call center en la ciudad de Piura**

		Teletrabajo			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Inducción laboral	Inadecuado	Recuento	89	40	5	134
		% del total	58,9%	26,5%	3,3%	88,7%
	Poco adecuado	Recuento	5	4	1	10
		% del total	3,3%	2,6%	0,7%	6,6%
	Adecuado	Recuento	1	5	1	7
		% del total	0,7%	3,3%	0,7%	4,6%
Total		Recuento	95	49	7	151
		% del total	62,9%	32,5%	4,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observa el resultado del cruce de la variable Inducción laboral y el Teletrabajo, donde el 58,9% de los encuestados consideran inadecuada la inducción laboral y a la vez consideran malo el teletrabajo, mientras que el 0.07% de trabajadores consideran que la Inducción laboral es adecuada y a la vez bueno el teletrabajo, por otro lado el 3.3% del total de individuos consideran que la inducción laboral es inadecuada y a la vez bueno el teletrabajo, así mismo se tiene que el 3.3% de los individuos evaluados, consideran que la inducción laboral es poco adecuada pero que el teletrabajo es malo, por último el 3.3% de los trabajadores consideran que la inducción laboral es adecuada y a la vez que el teletrabajo es regular.

Tabla 6

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inducción general	,208	151	,000	,727	151	,000
Inducción al puesto	,192	151	,000	,757	151	,000
Incorporación	,203	151	,000	,735	151	,000
Teletrabajo	,200	151	,000	,878	151	,000
Inducción Laboral	,195	151	,000	,712	151	,000

Al ser la muestra de la investigación mayor a 50 elementos, la prueba de normalidad correspondiente es a Kolmogorov-Smirnova. Esto quiere decir que al tener un valor de significancia menor a 0.05 los datos no siguen una distribución normal.

Se rechaza la hipótesis de que los datos no provienen de una distribución normal, entonces se va a utilizar una prueba no paramétrica que en este caso es la Rho de Spearman.

5. DISCUSIÓN

Se consideró como objetivo general del estudio determinar si la inducción laboral se relaciona en el teletrabajo, para ello se recopiló información de los trabajadores de un Call center en la ciudad de Piura, utilizando un cuestionario que consto de 12 ítems para la variable Inducción laboral y 10 ítems para la variable Teletrabajo.

Con respecto al primer objetivo específico muestra que la dimensión inducción general y la variable teletrabajo se relacionan significativamente puesto que su valor de significancia es de 0,04, lo cual significa la aceptación de la hipótesis “La inducción general de la empresa se relaciona con el teletrabajo”.

Al respecto se tuvo que los resultados, muestran una correlación débil e inversa.

Así mismo Carrasco y Sánchez (2020) en su investigación titulada “Gamificación para mejorar el proceso de Inducción en la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque” tiene como objetivo general Determinar como la Gamificación mejora el proceso de Inducción en la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, teniendo como conclusión que el comité de usuarios de Chancay Lambayeque no contaba con un proceso de incorporación adecuado, lo que provocó que los subordinados tuvieran un bajo nivel de desconocimiento sobre la información, misión y visión de la empresa y las funciones específicas que debían desempeñar dentro de la organización. Hacer que su eficiencia laboral sea baja.

Como se detalla en la dimensión de inducción general, el 56% de los colaboradores no se les explicaron las funciones principales de la organización, lo que provocó que los subordinados no tuvieran suficiente comprensión de lo que hacía la empresa. Por otro lado, solo el 13% de los empleados siempre explicaron las funciones principales. Mientras que la teoría de Campos (2008) Explica que la formación general se centra en los empleadores para que ellos comprendan su historia, evolución y, especialmente, el estado actual de la organización. Asimismo, es necesario dar a conocer el cargo y funciones específicas que desempeñará; por otro lado, es necesario dar a conocer los objetivos de la empresa. Este primer punto satisfará a los subordinados a desarrollar un buen teletrabajo.

Esto nos hace determinar que dentro del Call center en la ciudad de Piura no se hace efectivo el proceso de inducción general adecuado según lo propuesto anteriormente por la teoría.

Por otra parte, respecto al segundo objetivo específico “Analizar si la inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo” indica que la dimensión Inducción al puesto y la variable teletrabajo no se relacionan significativamente ya que el valor de significancia es de 0.11, por tanto se rechaza la hipótesis “La inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo”. Del mismo modo López (2018) en su tesis titulada “Inducción y Desempeño laboral” que tiene como objetivo general Determinar cómo se relaciona el proceso de inducción y el desempeño laboral de los colaboradores, dentro de ella se argumenta que en la inducción al trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización, labor que está a cargo del departamento de Recursos Humanos, teniendo como conclusión que el proceso de inducción es un claro influyente al desempeño laboral de los trabajadores ya que si no se aprende la información dada por la empresa al ingresar por primera vez dentro de la misma, es clara la idea que esta persona no se desempeñará de la mejor manera en la organización, al inicio de su carrera laboral.

En el desarrollo del colaborador y su posterior éxito, es evidente la importancia del proceso de inducción para este puesto, por lo que los empleados deben recibir toda la atención y coordinación de los profesionales de la gestión humana. Sin embargo, la participación en otras áreas es fundamental para que los nuevos empleados puedan tener una visión más amplia de la empresa y lo más importante es encontrar su puesto en esta área. (Colsubsidio 2014). Respecto a la pregunta número 8 que se les realizó a los trabajadores del call center en la ciudad de Piura “Fue capacitado de una manera adecuada para el puesto”, se evidencia en los resultados obtenidos por los trabajadores con un 53% una aceptación en la capacitación ofrecida.

Por otro parte de acuerdo al tercer objetivo específico “Establecer la importancia de una incorporación adecuada en el teletrabajo” indica una correlación significativa de 0.64 esto quiere decir que la hipótesis “La incorporación se relaciona con el teletrabajo” es aceptada, por tanto hay relación significativa entre la dimensión Incorporación adecuada y la variable Teletrabajo.

Lo cual nos hace referencia a la tesis elaborada por Miras & Roman (2019) “*El teletrabajo en organismos públicos “Caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial”- INAPI*”. Tuvo como objetivo general: determinar el impacto generado con la incorporación del teletrabajo en la productividad, calidad de vida y conciliación vida laboral, personal y familiar de los teletrabajadores. . Al analizar la información, la conclusión a la que se llega es que el teletrabajo es un reflejo importante de la modernización nacional en general. Por otra parte García (2016) “La influencia de la incorporación de personal en el desempeño laboral en la empresa La Fogata, distrito de Comas – año 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la incorporación de personal en el desempeño laboral. Finalmente se realiza el gráfico estadístico obtenido para cada dimensión, por último la investigaciónha obtenido resultados significativos.

Esto nos hace determinar que dentro del Call center en la ciudad de Piura no se realiza una incorporación adecuada, ya que las encuestas realizadas nos indica una correlación significativa de 0.64, siendo mayor a 0.05, por tanto no hay relación significativa. Según la teoría de Alfaro (2012), señala que “El propósito de la Inducciones proporcionar a los nuevos trabajadores toda la información necesaria y realizar todas las actividades de participación para lograr sus propios objetivos de integraciónen grupos sociales. ”

Asimismo se observa en nuestro primer objetivo “Determinar si la inducción laboral se relaciona con el teletrabajo”, lo cual obtuvimos que el 58,9% de los encuestados consideran inadecuada la inducción laboral y a la vez consideran malo el teletrabajo, indicando que hay una relación inversa y débil entre la variable teletrabajo e inducciónlaboral, sim embargo en la investigación de Molina y Rodríguez (2017) titulada “*La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral*”, Tuvo como objetivo describir la importancia del proceso de inducción en el desempeño laboral para el desarrollo del nuevo talento humano. Teniendo como conclusión el proceso de inducción es determinante en la organización porque proporciona a los trabajadores herramientas básicas realizando las tareas correctamente, la evaluación del desempeño también juega un papel Medir las capacidades y mejorar las debilidadesencontradas en el proceso.

De igual forma, Escalante (2015), especifica que la forma adecuada de brindar una buena inducción es definir el tipo de inducción a realizar, así como definir los temas importantes a tratar, con el fin de generar trabajo en equipo y en definitiva reconocera su organización. Esto significa que los nuevos miembros estarán satisfechos con una buena membresía y procesos adecuados. Además, de poder contar con un programa de inducción que indique que temas son más importantes para cada área.

El resultado de la evaluación de la inducción laboral muestra que hacer un buen teletrabajo no siempre implica tener una buena inducción como lo muestran los resultados obtenidos por las encuestas realizadas en el call center en la ciudad de Piura, en efecto están debajo de los que se consideran un nivel óptimo dentro de una empresa; por lo tanto, ello nos muestra que la teoría que tienen ambas variables no es del todo cierta para algunas empresas como se muestra en esta.

Y para dar por concluido, la variable inducción laboral y el teletrabajo muestran una relación débil e inversa es decir al incrementarse la variable independiente decrece la variable dependiente.

6. CONCLUSIONES

1. Se determinó que dentro del Call center existe una relación significativa entre la variable inducción laboral y el teletrabajo. Encontrando que el 58,9% de los encuestados consideran inadecuada la inducción laboral y a la vez malo el teletrabajo, indicando que el tipo de relación es débil e inversa entre ambas variables.
2. Se evaluó que dentro del call la dimensión inducción al puesto y la variable teletrabajo tienen una relación significativa, por otro lado encontramos que el 51.7% de los encuestados no reciben información general de la empresa, lo cual generó que los colaboradores tengan un desconocimiento de la información y de sus labores ocasionando que hagan un regular teletrabajo.
3. Se analizó que en el call center la dimensión inducción al puesto y la variable teletrabajo no se relacionan significativamente así mismo el 53% indica que no fueron capacitados de manera adecuada a pesar de ello se hace un buen teletrabajo.
4. Se estableció que dentro del Call center no existe una relación entre la dimensión incorporación y la variable teletrabajo, de igual forma las encuestas reflejan que los trabajadores no reciben información necesaria para realizar sus labores y lograr las metas propuestas por la empresa.

7. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda al call center implementar talleres y programas de inducción laboral para los teletrabajadores, ayudando a reforzar el conocimiento y que esto sea la base para que puedan tener una adaptación a la cultura organizacional más eficiente, logrando el sentido de pertenencia.
2. En la etapa de inducción al puesto se recomienda al call center realizar un seguimiento por parte del personal de formación inicial mediante un partner telefónico que le brinde ayuda al nuevo colaborador ya que actualmente el coordinador de operaciones es quien se encarga de esta función, la misma que en ocasiones no es bien guiada.
3. Se recomienda al call center llevar a cabo un taller de retroalimentación hacia los nuevos trabajadores, con ello tener una reunión cada semana para darle el feedback correspondiente permitiendo una mejor adaptación a la empresa.
4. Finalmente se le recomienda a la empresa implementar lo anteriormente mencionado para que logren sus objetivos trazados, brindándole una buena inducción laboral a sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Aguirre I, B. A. (2018). *Inducción del personal y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Marisol, S. G., & Ernis, R. C. (2017). *Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU)*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.
- Zuñiga Castellanos, A. (2017). *Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.Len el área de Almacén*. UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, Peru.
- Ardila, C. O. (2017). *ANÁLISIS DE IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES*. Bogota.
- Nassi, O. J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano*. Lima.
- Rojas Aranda, A. R. (2020). *RIESGOS ERGONÓMICOS EN EL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19*. Trujillo.
- Bustamante, O. R. O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. Universidad Andina Simón Bolívar , Ecuador.
- de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ, E. P. (s/f). Trabajo remoto: 200,000 personas ya laboran bajo esa modalidad en Perú. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Andina.pe website: <https://andina.pe/agencia/noticia-trabajo-remoto-200000-personas-ya-laboran-bajo-esa-modalidad-peru-803983.aspx>
- ESAN Graduate School of Business. (s/f). Los fantasmas del teletrabajo que debemos vencer. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Edu.pe website:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/05/21/los-fantasmas-del-teletrabajo-que-debemos-vencer/>

Espin, C. N. L., & Jerez, A. E. S. (2017). *El teletrabajo como generacion de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la muestra en el Ecuador*. Universidad Politecnica Salesiana, Ecuador.

Gestión, R. (2020, agosto 28). Visitas a webs de alto riesgo por parte de teletrabajadores creció 161% en agosto. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Gestión website: <https://gestion.pe/tecnologia/visitas-a-webs-de-alto-riesgo-por-parte-de-teletrabajadores-crecio-161-en-agosto-nndc-noticia/?ref=gesr>

Gestión, R. (2021, marzo 22). Seis prácticas básicas para trabajar desde casa. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Gestión website: <https://gestion.pe/fotogalerias/seis-practicas-basicas-para-trabajar-desde-casa-noticia/>

Martín, D. C. R., & Díaz, M. L. P. (2020). *EL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE COVID-19*. Universidad Católica , Colombia.

Teletrabajo para el Perú, por Jesús Aguinaga. (2018, marzo 28). Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Lpderecho.pe website: <https://lpderecho.pe/teletrabajo-peru/>

Villacís, A. P. C. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social. Gobierno regional de loreto. iquitos 2020*. UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA, Iquitos.

50Minutos (2017). *Trabaja de forma eficaz desde casa: Consejos para organizar adecuadamente el teletrabajo*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

Rivera Zárate, D. F., Angulo Guiza, U. G., Rivera Pérez, D. M.(2020). <i>Legislación laboral 2020: incluye teletrabajo y medidas laborales frente al Covid 19</i>. Ediciones de la U.. <http://www.ebooks7-24.com/?il=10218>

Corral, G. V. (2017). The importance of the induction program in companies in the service sector. *El buzón de Pacioli*, 30.

Teleworking during and after the COVID-19 pandemic. (2020). *OIT*, 52.

ISIL. (2020). Trabajo remoto: Desafíos en un contexto de crisis. *ISIL*, 21.

Osio. (2017). Teleworking: an option in the digital age. *Observatorio Laboral*, 18.

Ramirez, C. (2017). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Derecho & Sociedad*, 10.

Valencia. (2017). Regulatory aspects of teleworking in Peru: analysis and perspectives. *IUS*, 24.

Venegas, L. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores a propósito del distanciamiento social . *Salud pública*, 1-17.

Anaya Saladén, L. C. (2017). *Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la Universidad EAN*. Bogotá.

Chávez.A. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de desarrollo social*. Iquitos- Perú.

Culqui F. Angela, G. T. (2017). *El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú.*

El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. (2020). *Oficina Internacional del Trabajo (OIT).*

Teleworking: An alternative for companies in times of Coronavirus. (2020). *Valencia, Cámara.*

Fernandez, G. (2017). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Revista Derecho & Sociedad.*

Fernandez.D, M. S. (2020). *El liderazgo transformacional como uno de los estilos de Liderazgo.* Chiclayo- Peru.

J, E. (2020). *El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas.* Lima- Perú.

López Naranjo, N. S. (2017). *Propuesta de Marco de Referencia para el Teletrabajo en Ecuador y Soporte mediante Tecnologías de Información.* Quito.

P, R. T. (2021). *Covid-19: Teleworking in times of pandemic.*

Peralta, F. B. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas.
Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/761>

Quaglia, G. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral.* Perú.

Ramos.B, R. T. (2020). *Teletrabajo en tiempos de COVID-19.* Ecuador.

RSM. (2020). *La Importancia de la Inducción de Personal en la Gestión de Talento*.

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Santiago.

García. (2016). *La influencia de la incorporación de personal en el desempeño laboral en la empresa La Fogata, distrito de Comas – año 2016*. Lima.

LÓPEZ, H. J. (2018). *Inducción Y Desempeño Laboral*.

Sanchez, C. y. (2020). *Gamificación para mejorar el proceso de Inducción en la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque*. Chiclayo .

Colsubsidio. *Colsubsidio*. (2014).

http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/I/inducccion_cargo/inducccion_cargo.asp?CodSeccion=50.

Rodríguez, M. y. (2017). *La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral*. Managua, Nicaragua.

ANEXOS

ANEXO 1

CUADRO DE OPERALIZACIÓN

Variable	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de Medición
Inducción Laboral	Es un programa de capacitación importante para los nuevos miembros. El objetivo principal es adaptar a los nuevos trabajadores con el lenguaje de la organización, las características y actividades internas de la organización, La estructura organizacional y Los principales productos y servicios, con sus metas y objetivo (Chiavenato, 2017)	La variable Inducción laboral fue medida en 3 dimensiones establecidas en donde se tomaron los indicadores para realizar el instrumento de medición según Rodríguez	Introducción a la empresa	Visita a la empresa Información objetiva de la empresa	El nivel de medición es ordinal
			Inducción al puesto	Presentación del nuevo empleado Descripción del puesto	
			Incorporación	Motivar su rendimiento Adaptación	
Teletrabajo	Blay (2018) Afirmó que el teletrabajo, es la forma en que el desarrollo humano realiza sus tareas y actividades de manera digital, destacando el osadía del uso del internet o nociones sociales para su empecinamiento en el encargo e institución.	La variable teletrabajo fue medida en 5 dimensiones establecidas en donde se tomaron los indicadores para realizar el instrumento de medición.	Conflicto-trabajo- familia	Agotamiento Trabajo personal	El nivel de medición es ordinal
			Estrés y carga laboral	Cantidad de trabajo	
			Aislamiento laboral	Relaciones de trabajo	
			Satisfacción laboral	Comunicación disfrute del trabajo	

			Características del teletrabajo	Jornada Capacitación	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Método
<p>LA INDUCCIÓN LABORAL Y EL TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE PIURA EN TIEMPOS DE COVID 19</p>	<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso de inducción laboral y teletrabajo en los colaboradores de un call center en la ciudad de Piura del 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se Determina si la inducción general se relaciona con el teletrabajo?</p> <p>¿Cómo analizar si la inducción al puestose relaciona con el teletrabajo?</p> <p>¿Cuál es la relación de la incorporación adecuada en el teletrabajo?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la inducción laboral se relaciona en el teletrabajo</p> <p>Objetivos específicos Evaluar si la inducción general dela empresa se relaciona con el teletrabajo.</p> <p>Analizar si la inducción al puestose relaciona con el teletrabajo</p> <p>Establecer si existe una relación entre la incorporación y el teletrabajo.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La inducción si se relaciona considerablemente con el teletrabajo.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La inducción general dela empresa se relacionacon el teletrabajo.</p> <p>La inducción al puesto se relaciona con el teletrabajo</p> <p>La Incorporación se relaciona con el teletrabajo</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental- correlacional</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativa, Correlacional</p> <p>Población</p> <p>151 trabajadores del call center de Piura.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

ANEXO 3: TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

AREA OPERATIVA	TOTAL
EJECUTIVOS DE VENTAS	120
CORDINADORES DE OPERACIONES	10
FORMADORES	10
MONITORES DE CALIDAD	10
SUPERVISOR DE OPERACIONES	1
	151

FUENTE: Elaboración propia de autores

Dimesiones		1	2	3	4	5
Inducción General a la empresa	Visitas a la empresa					
	1	Recibe información general sobre la empresa.				
	2	Consideras que la empresa cuenta con la maquinaria tecnología adecuada para la gestión				
	Información Objetiva de la empresa					
	3	El formador a cargo informa los objetivos de la empresa				
	4	Con que frecuencia se presentan los logros de la empresa				
Inducción al puesto	Presentación del nuevo empleado en su área de trabajo					
	5	Los jefes inmediatos participan en las presentaciones personales				
	6	El jefe inmediato comparte la información de los nuevos ingresos del personal				
	Descripción del puesto					
	7	Como asesor conoce los objetivos del puesto				
	8	Fue capacitado de una manera adecuada para el puesto				
	Motivar su rendimiento					
Incorporación Adecuada	9	Considera agradable la bienvenida de sus compañeros hacia los nuevos asesores				
	10	Se da a conocer los bonos o incentivos por cumplimiento de metas				
	Adaptación					
	11	Su experiencia laboral contribuye a la fácil adaptación a puesto				
	12	Practica sobre la inducción laboral recibida				

Dimesiones		1	2	3	4	5
Conflicto trabajo-familia	Tiempo libre					
	1	Su jornada laboral le permite alcanzar a realizarlas actividades programadas.				
	Agotamiento					
	2	Las demandas de mi trabajo son adecuadas yno me sobrecargan				
	Trabajo personal					
	3	Percibe de parte de la empresa, reconocimiento con la gestión que realiza				
Estrés y carga laboral	Productividad					
	4	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad				
Aislamiento laboral	Relaciones de trabajo					
	8	Tengo compañeros de trabajo con los que puedo contar para afrontar los problemas de trabajo				
	9	Tengo la oportunidad de desarrollar mis propias habilidades en mi trabajo				
Satisfaccion laboral	Comunicación - disfrute del trabajo					
	10	La empresa se adapta frente a las necesidades que tiene como trabajador				
	11	Disfruto el tiempo que le dedico al trabajo.				
Caracteristicas del teletrabajo	Jornada - Capacitación					
	12	Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral				
	13	Sientes que necesitas alguna capacitación sobre el teletrabajo				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI 06437510 Magister en Administración de negocios N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en administración, desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

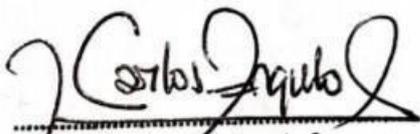
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario realizado por potenciales consumidores del sector de moda de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Mba: Carlos Antonio Angulo Corcuera.
 DNI: 06437510.
 Especialidad: Marketing.
 E-mail: anguloca@ucv.edu.pe.

“LA INDUCCIÓN LABORAL Y EL TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE PIURA EN TIEMPOS DE COVID 19”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				97	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCVPiura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores del call center Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintidós días del mes de septiembre del dos mil veintiuno.

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

“LA INDUCCIÓN LABORAL Y EL TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE PIURA EN TIEMPOS DE COVID 19”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regula r21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena61 - 80					Excelent e81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90								

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468
 Magister en GESTION PUBLICA . N° ANR: 13374..., de profesión LICENCIADA EN
 ADMINISTRACION desempeñándome actualmente como DOCENTE en
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

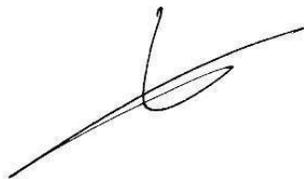
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
 Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de
 setiembre del dos mil Veintiuno.



Dr: Ericka Julissa Suysuy Chambergo
 DNI: 45361468
 Especialidad: Magister en Gestion Publica
 E-mail: esuysuc@ucvvirtual.edu.pe.

“LA INDUCCIÓN LABORAL Y EL TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE PIURA EN TIEMPOS
DE COVID 19 ”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la																80					



I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	Guevara Vargas, Víctor Manuel Ceferino Elías, Lidia Katerine
1.2. TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACION	LA INDUCCIÓN LABORAL Y EL TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE PIURA EN TIEMPOS DE COVID 19
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach.
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	01/10/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	Muestra piloto de 50 trabajadores del call center en Piura.

II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.89
-----------------------------------	------

III. DESCRIPCION DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc)

Con respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores de un Call center en la ciudad de Piura, fueron evaluadas 50 respuestas mediante el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, Lo cual resulto el cuestionario con una confiabilidad aceptable de (0.89), indicando de esta manera que el instrumento está disponible para obtener la información en el presente estudio.

Estudiante Guevara Vargas Víctor Manuel
DNI: 70442480

Docente: Mg. Ing. Agurto Marchan Winner
CIP 247675

Estudiante: Ceferino Elías lidia
katerine DNI:78022371