



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relación del trabajo remoto en el desempeño laboral en el
rubro de Call Center, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Osorio Echevarria, Yeritza (orcid.org/0000-0001-8217-8993)

ASESORA:

Mg. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA– PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres que con cariño y confianza han colaborado con la formación para la construcción de mi vida profesional y personal.

Agradecimiento

A Dios por ser mi maestro, en todos los pasos que doy, a los profesores que compartieron sus conocimientos y experiencias, que me permitieron crecer mis conocimientos en mi formación profesional. En especial a mis amigas y familia que me obsequiaron su apoyo incondicional durante todo el proceso de aprendizaje.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1. Procesamiento de datos.....	17
Tabla 2. Coeficiente de confiabilidad Alfa Cronbach	18
Tabla 3. Dimensión Planeación del trabajo remoto	19
Tabla 4. Obligaciones del trabajador.....	20
Tabla 5. Formalidad del trabajador.....	21
Tabla 6. Productividad.....	22
Tabla 7. Desempeño laboral	23
Tabla 8. Condiciones laborales	24
Tabla 9. Pruebas de normalidad	25
Tabla 10. Correlaciones de las variables Trabajo Remoto y Desempeño Laboral	26
Tabla 11. Correlación entre el trabajo Remoto y productividad.....	27
Tabla 12. Correlación entre trabajo Remoto y Desempeño	28
Tabla 13. Correlación entre el trabajo remoto y condiciones laborales	29

Índice de figuras

Figura 4. Dimensión Planeación del trabajo remoto.....	19
Figura 4. Dimensión obligaciones del trabajador.....	20
Figura 3. Dimensión de formalidad del trabajador.....	21
Figura 4. Dimensión productividad.....	22
Figura 5. Desempeño.....	23
Figura 6. Dimensión condiciones laborales.....	24

Resumen

La presente investigación buscó estudiar la experiencia del trabajo remoto y la relación del desempeño laboral de los colaboradores del rubro del call center lima, 2022, que actualmente es una solución que han tomado para dar continuidad a sus actividades, el teletrabajo no es reciente ya que varias empresas antes del inicio de la pandemia ya utilizaban esta modalidad de trabajo, y de cara al estado de emergencia sanitaria la mayoría de las empresas se han adaptado al trabajo remoto, es por ello el objetivo fue determinar la relación entre el trabajo remoto en el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022, para lo cual se utilizó la metodología cuantitativa, correlacional no experimental, con técnicas de recopilación de datos mediante una encuesta de una población de 50 colaboradores del rubro de call center, con una muestra de selección aleatoria de 20 colaboradores que trabajan de manera remota, en donde se llegó a concluir mediante los resultados que existe relación positiva alta entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de call center, lima 2022, donde se obtuvo la correlación de 0.637.

Palabras clave: Desempeño laboral, trabajo remoto, productividad

Abstract

The present research sought to study the experience of remote work and the relationship of work performance of employees in the area of call center lima, 2022, which is currently a solution that have taken to give continuity to their activities, teleworking is not recent as several companies before the start of the pandemic already used this mode of work, and in the face of the state of health emergency most companies have adapted to remote work, is why the objective was to determine the relationship between remote work and work performance of employees in the area of call center, lima 2022, for which the quantitative methodology was used, non-experimental correlational, with data collection techniques through a survey of a population of 50 employees of the call center, with a random selection sample of 20 employees working remotely, where it was concluded through the results that there is a relationship between remote work and job performance of employees of call center, lima 2022, where the correlation was obtained 0. 637.

Keywords: Work performance, remote work, product

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación buscó estudiar la experiencia del trabajo remoto, que actualmente es una solución en muchas organizaciones para dar continuidad a sus actividades, desde que inició el Covid 19. El teletrabajo no es reciente ya que varias empresas antes del inicio de la pandemia ya utilizaban esta modalidad de trabajo, y de cara al estado de emergencia sanitaria la mayoría de las empresas se han adaptado al trabajo remoto, las decisiones que se tomaron sin un plan de contingencia, a corto plazo trajó consigo muchos obstáculos para las empresas, y esto generó un impacto al trabajador como a la organización, debido a que el trabajo remoto ha sido ejecutado de manera obligatoria por la emergencia sanitaria en el país.

Asimismo, el teletrabajo está tomando una imprevisible relevancia, porque hay muchas personas a nivel mundial trabajando de manera remota, también porque ha sido un tema de debate que se ha venido adoptando (OIT 2020).

Menciona también que la falta de regulación del trabajo remoto puede ocasionar una desprotección legal de los cuidadores ya que se tiene una posición de negociación débil (OIT 2020).

Según Aguilar, Jumba & Martínez 2020, el trabajo remoto lo define como una modalidad que se desarrolla en diferentes ubicaciones a las oficinas de la organización, se vincula con las actividades realizadas desde el domicilio gracias al avance de las tecnologías. Esta modalidad es una opción para aquellos trabajadores que laboran en áreas administrativas, ya que no todos los cargos pueden ser beneficiados con el trabajo remoto.

El 24 de marzo de 2020, a través del Decreto Supremo N° 010-2020-TR, el Gobierno Peruano dispone el teletrabajo para grupos privados, que establece diversas medidas especiales y temporales para frenar la propagación del COVID-19, en el Perú. Por su parte, el Ministerio del TPE aprobó los “Lineamientos para la Prevención del Coronavirus en el Trabajo”, que incluye los anexos para el cambio de modalidad de prestación laboral de presencial a remota y “Lineamientos para la Aplicación del Trabajo a Distancia. Al darse conocer las medidas, se dio la cuarentena y el aislamiento obligatoria, las empresas de Call Center tuvieron que

disponer a su personal a realizar sus actividades de manera remota en sus hogares, si bien es cierto de emitió algunos lineamientos que permitieron continuar trabajando, los cuidadores se vieron en la obligación de adaptarse al trabajo remoto y al uso de las Tics, para seguir con sus funciones sin haber obtenido ninguna capacitación, hasta la fecha aún siguen existiendo algunas deficiencias del trabajo remoto, el cual busca brindar una atención eficiente a la ciudadanía, con las plataformas virtuales, para seguir cumpliendo con los objetivos.

Y como es de conocimiento a los inicios de la pandemia fue un reto bastante alto para todos aquellos empleados que empezaron a trabajar desde casa, dado a la incertidumbre que se vivió a diario, y los problemas de salud por sus familiares, disminuyó el rendimiento de los trabajadores y el área de recursos humanos asumió roles importantes, porque se creó estrategias para seguir manteniendo el desempeño de sus colaboradores brindándoles consejerías psicológicas, seguimiento constante, para ayudar a mantener su nivel de desempeño óptimo.

Según Chiavenato, I. (2002), nos menciona que debe considerarse al empleado de una compañía como beneficiarias y tiene un elemento fundamental la concepción de su multidimensionalidad de su esencia; de la misma manera destaca su valor como promotores de la empresa, capacitados de dar su inteligencia, talento y desempeño para llegar a ser competitivo y llegar a conseguir el éxito dentro de la empresa y también le permite crecer profesionalmente.

Las empresas actualmente están más pendientes del capital humano, porque la pandemia evidenció ello, ahora están invirtiendo más en la satisfacción del personal, clima laboral, clima organizacional, porque varios estudios ponen en evidencia que, si el personal no se encuentra a gusto realizando sus funciones, su desempeño es bajo y es poco probable que la empresa logre llegar a sus objetivos.

Por ello esta investigación presentó como problema general: ¿Cuál es la Relación del trabajo remoto en el desempeño laboral en los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022?

La justificación teórica es porque se empleó teorías de las variables de estudio, el trabajo remoto y el desempeño laboral, lo que nos permitió contrastar la realidad problemática y brindar fidelidad adecuada para la investigación.

La justificación metodológica es porque nos permite aportar importante información sobre las variables de investigación y recolectar datos que nos ayuden a analizar los resultados y poder justificar los hallazgos y responder a las interrogantes planteadas.

Justificación práctica para encontrar la realidad de los empleados que trabajan a distancia y especificar recomendaciones o algunas alternativas de solución, por insuficiencias, lo que nos llevó a describir eventos y el desempeño laboral en el trabajo remoto con colaboradores del rubro de los call centers.

La hipótesis H1: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

H0: No existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

Objetivo general: Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

Objetivos específicos, demostrar la relación del trabajo remoto y la productividad en los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022., Identificar la relación del trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022, Mostrar la relación del trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro del Call Center, lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales, Acosta y Muñoz (2020), mediante su trabajo titulado “Lecciones del trabajo remoto de equipos ágiles debido a la pandemia” en la Universidad EAN en Bogotá, Colombia, tiene como objetivo definir y divulgar a la sociedad las lecciones aprendidas de equipos agilistas colombianos de manera virtual por la pandemia del COVID 19. En respuesta a la pandemia, utilizó el enfoque cuantitativo dado que el análisis matemáticos aplicados fueron para comprobar la hipótesis planteada, es de tipo descriptivo y también por partes contiene una investigación cualitativa ya que aplicaron técnicas de entrevistas semiestructuradas para hallar la hipótesis, y concluyo que la nueva modalidad de trabajo denominada “teletrabajo” que se da de manera remota, requiere de un cambio repentino, que lleva acondicionamiento tecnológico y adquirir nuevas rutinas del día a día, por lo mismo que todos estamos acostumbrados al trabajo presencial, pero ante todo también pone en evidencia que existen métodos, sistemas, planes de trabajo que no del todo esté afectados en su desempeño, y de esa manera todos continúan con la metodología ágil, pese a los cambios apresurados.

Ludeña (2019), en su tesis titulada “La Satisfacción y el Desempeño Laboral del personal del Centro de Salud BIESS CELICA” de la Universidad católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Célica, para dar cumplimiento, utilizó el enfoque de estudio cuantitativo ya que se aplicó estadísticas para analizar las variables, tipo descriptiva porque nos da detalles y explica unos de las variables, de tipo correlacional, donde busca hallar el vínculo entre la variable dependiente y la independiente, tuvo una población de 35 empleados y 34 fueron encuestados, según los resultados llegó a la conclusión que sí existe una correlación lineal positiva moderada de 0.576, con una significación bilateral de valor 0.000, entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal del centro de salud B IESS Célica.

Navarrete (2018), en su trabajo titulado “Formación del personal y desempeño laboral” en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los

colaboradores de Mega maxi en su estudio. Corporación Favorita Mall de los Andes, Ambato, CA, la investigación se realizó utilizando métodos cuantitativos, utilizando correlaciones y las interpretaciones de datos, y contrastando las hipótesis planteadas, cuya encuesta fue aplicada a 268 funcionarios en la cual le permitió llegar a la conclusión, en su mayoría requiere de capacitaciones desde el principal es el conocer más de la empresa, y las políticas corporativas que forman, país, talento humano, responsabilidad, entre otros temas de especificación para el desarrollo del cargo y su desarrollo profesional, y se requiere un programa de capacitación integral que ayude a mejorar el desempeño laboral.

Igual forma Hualde & Micheli (2020), en su artículo realizado que lleva como título Teletrabajo y call center, la experiencia mexicana durante la pandemia 2020, su objetivo es describir los aspectos de la experiencia con base a los call center de México por medio de entrevistas a los operadores de Tijuana y México desde el trabajo remoto que es una nueva forma de trabajo, que ayuda a reflexionar de los retos que tomaron las empresas al llevar los call center al home office, donde se vio que existen problemas de automatización, sin embargo la nueva modalidad de trabajo que se dio a base de la pandemia no será un fenómeno pasajero dado que también será parte de los trabajos híbridos y se combine con las actividades virtuales.

En el mismo contexto Castañeda C. (2020), en su tesis el Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia al 2020, de la universidad Militar Bogotá-Colombia, presentó como objetivo realizar un análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia, con el propósito de definir estrategias que ayuden a alcanzar un mejor escenario a las organizaciones interesadas a prepararse para las eventualidades como el COVID 19, utilizó la metodología prospectiva que cuentan con herramientas que definen un método donde el fin es facilitar y sistematizar, y llegó a la conclusión que el análisis en prospectiva del teletrabajo, evidencia que es una dinámica en proceso de consolidación, donde presenta alternativas actuales que llevan a ahorro de costos, desplazamiento, mayor penetración de las TICs, más tiempo en familia, menos ausentismo, incremento de desempeño, mayor productividad, entre otras.

A nivel nacional, Aguilar. S, Jumpa M. & Martínez L, (2021), nos menciona en su investigación titulada “El Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral”

de la Universidad ESAN, se planteó como objetivo de dar a conocer si existen diferencias en el desempeño laboral entre los grupos de trabajadores obligados y no obligados a trabajar a distancia, por lo tanto la muestra utilizada ha sido de 269 encuestados de los que realizan trabajo remoto, la investigación realizada es de tipo no experimental, los métodos utilizados es correlacional y el análisis de variables es cuantitativo, concluyó que el trabajo forzado a distancia está inversamente asociado con el desempeño, caracterizado por la edad y el lugar de trabajo como variables moderadoras para el Estudio de Satisfacción, y asimismo que la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral era desfavorable, por lo que el desempeño laboral se relacionó negativamente con la fatiga laboral, por lo que mayor fatiga se asoció a menor rendimiento.

Paucar (2021), para la Licenciatura en su Investigación titulada “El impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los administradores de la Universidad Nacional Mayor de San Agustín de Arequipa durante la Emergencia Nacional por el Covid-19” “Considerando su objetivo principal de su investigación, determinar el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral en la Universidad de San Agustín de Arequipa sede 2021”, para demostrar el impacto utilizó el tipo de investigación causal explicativa, por la especificidad y correlación de una de las variables porque se trata de establecer una correlación entre dos variables, para ello tuvo una muestra de 150 trabajadores administrativos de la UNAS a quienes se les hizo la encuesta, por lo que concluyó que existe un efecto positivo entre el desempeño laboral y el personal administrativo en la sede de la Universidad Nacional Mayor de San Agustín de Arequipa.

Edquen (2020), en su investigación, titulado “Trabajo a distancia y desempeño laboral en la Fiscalía de la Provincia de Cutervo en estado de emergencia – Covid19” de la Universidad de Señor de Sipan-pimentel Perú, para obtener su título de licenciado en administración, plantea como objetivo Determinar la relación del trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia COVID 19, el estudio se realizó de enfoque cuantitativo correlacional de diseño experimental, para obtener los resultados la muestra de estudio fueron 10 integrantes, correlación porque busca encontrar cómo se relaciona el trabajo remoto y el desempeño laboral y experimental porque no se alteró la situación actual de las unidades de

estudio, y concluye que si hay relación entre las dos variables de los trabajadores de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia, dado que el nivel de relación es de 0.896 lo que significa que hay una relación directa y positiva, pese a las restricciones dadas por el gobierno.

Rueda (2021) en su investigación titulado trabajo remoto y productividad en la municipalidad morales, 2021, planteó como objetivo conocer la asociación del trabajo remoto y la productividad, para ello aplicó la metodología tipo básico, diseño no experimental, Correlación transversal y descriptiva, la población está conformada por 20 trabajadores de la municipalidad de Morales, periodo 2021, a base de ello llegó a la conclusión que hay una asociación entre las dos variables en el municipio de Morales en el contexto de la pandemia de 2021, porque el coeficiente de correlación Spearman obtiene un valor de 0,446, lo que indica una correlación positiva Moderado, el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000, que es menor que a 0,05.

Pinedo (2021) en su investigación titulado trabajo remoto y condiciones laborales en el contexto Covid 19 en la Municipalidad Provincial de Moyobamba-2021, se planteó el objetivo de hallar la relación del trabajo remoto entre las condiciones laborales en la Municipalidad Provincial de Moyobamba -2021, cuyo tamaño de muestra de 89 quienes respondieron la encuesta, la metodología que aplicó fue de diseño no transversal y descriptivo correlacional, llegó a la conclusión con sus resultados obtenidos que hay una relación significativa entre el trabajo remoto y las condiciones laborales en el contexto COVID-19 en la municipalidad Provincial de Moyobamba-2021, dado que su coeficiente de Spearman fue de 0.962 y un p valor a 0.000.

De igual manera Herrera (2021) en sus tesis titulado impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria en una institución educativa, Chota- Cajamarca 2020, presentó como objetivo determinar el impacto ocupacional del trabajo remoto en el docente durante la emergencia sanitaria en una institución Educativa, Chota, Cajamarca 2020, usando la metodología de estudio no experimental, descriptivo y transversal, donde entrevistó a 28 docentes que apoyaron mediante el trabajo remoto, llegó a la conclusión que el impacto ocupacional home office ha sido más positiva que negativa.

Asimismo, Ramírez (2020) en su investigación titulada, sobrecarga laboral y el teletrabajo remoto durante la crisis sanitaria en el Perú 2021, el objetivo general de la investigación es proponer alternativas de solución para la sobrecarga laboral de los colaboradores en el trabajo remoto, la metodología que utilizó fue de enfoque mixto, descriptivo experimental, su población de estudio son los colaboradores de la Municipalidad de Santiago de Surco, de rango de edad de 26 a 35 años, que cuentan con experiencia laboral y el instrumento fue la entrevista, y llegó a la conclusión que es importante la creación de un aplicativo que ayude a identificar sus principales funciones y poder realizarlas a tiempo, y así no se retrasara más con sus tareas, dado que el aplicativo permitirá optimizar el recurso humano para el cumplimiento de los objetivos.

Trabajo Remoto: Según Del Alcázar (2021), nos define que es una forma de empleo, colaborativa, ordenada y proyectada, el cual sirve para trabajar desde el domicilio, o cualquier otro lugar diferente a la oficina, y por lo general no están definidos horarios sino a los objetivos que están establecidos y llegar a cumplirlos. Alcira y Galvis (2021) nos menciona que por primera la vez que se utilizó el trabajo remoto fue en el año 1975, y Gupta (1995) lo define como teletrabajo realizado de los lugares lejos de la oficina, sin el contacto directo con los demás colaboradores, pero con el alcance de interrelacionarse por medio de las tecnologías.

Del mismo modo Alcira y Galvis (2021), indica que trabajar desde casa ha sido un reto para las organizaciones al permitir que sus colaboradores tengan esa facilidad de trabajo, que implica flexibilidad de horarios, de crear más oportunidades para que los empleados realicen sus funciones y a la vez atendiendo sus necesidades.

Mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA (2020), se obtiene como alternativa el teletrabajo, de tal modo que se siga cumpliendo con sus funciones desde algún espacio en casa, cumpliendo con las horas de jornada laboral, con la responsabilidad de cumplir con el horario establecido.

Para Thorner (2020), nos menciona que todos los empleados que estén trabajando de manera remota en sus domicilios, necesitan que tengan un perfil de

liderazgo definido, claro está con la finalidad que sea reconocido por su desempeño y sume a la empresa.

Se requiere que con esta forma de liderazgo remoto se sientan cómodos y seguros de liderar sus equipos de trabajo a pesar de la distancia, ya que parece sencillo contar con los recursos para el trabajo remoto y las obligaciones que se realizan algunas veces las organizaciones lo dejan de lado.

Asimismo, se puede mencionar acerca del trabajo remoto que cada cierto tiempo los colaboradores tienen que presentarse a la entidad, puede ser seguido, o una vez por semana, cada vez que la organización vea conveniente y sean coordinadas con anticipación.

Planeación del trabajo Remoto: El equipo que necesita un colaborador es una computadora desde la cual realizará funciones, también puede ser una laptop, también necesita que tenga acceso a internet que le permita la conexión con la empresa y todos los integrantes que laboran en la empresa, es importante que tenga acceso a la aplicación necesaria para realizar las funciones establecidas.

Obligaciones del trabajador: según Caman (2020), la implementación del home office en el Perú resalta la importancia de las TIC, aun así, el mal uso de las TIC puede afectar negativamente el trabajo, por lo que todo trabajador tiene derecho a desconectarse fuera del horario laboral, dado que esto también genera algunos peligros psicosociales, como cansancio de Internet, depresión, estrés, ansiedad, etc., para evitar todo esto, se establecen algunas normas preventivas en beneficio de todos los empleados.

Para Rodríguez (2017), el teletrabajo se encajó en la sociedad por el avance de la tecnología en todo el ámbito laboral, dado que enfrenta una nueva modalidad de trabajo, y todo ello conlleva a acuerdos dentro de las disposiciones legales que ya existen, con único objetivo de normalizar el nuevo método de trabajo.

Factores que influyen negativamente en el teletrabajo: Según Baruch y Nicholson citados por (Paladines Morán, Figueroa Morán, & Paladines Morán, 2021), existen cuatro factores que influyen directamente en el trabajo remoto, entre ellos es el factor tecnológico, ambientales, seguridad y factores legales que se deben cumplir para que el trabajo remoto sea eficaz.

Formalidad del trabajador: Flores (2020), indica que trabajar desde el domicilio tiene ventajas, pero por otro lado desventajas como por ejemplo la

desmotivación, la ansiedad, porque el ser humano por naturaleza no es del todo organizado ni disciplinado, y no disfruta estar consigo mismo, por ello las organizaciones están trabajando en crear soluciones que les permita mantener integrados a sus empleados a pesar de la distancia y para ello propone 6 factores que deben ser clave para el home office, brindar tecnología, establecer horarios, disminuir las distracciones, el ambiente de trabajo debe ser adecuado, sentirse a gusto con uno mismo, separar un lugar adecuado.

En el Libro blanco El ABC del teletrabajo en Colombia (Comunicaciones, 2020), unos de las ventajas de trabajar en casa producen el incremento de la productividad, la disminución de costos fijos, mejoría de calidad de vida de los colaboradores, trabajo en equipo, reducción de la contaminación, y así como el manejo de nuevas tecnologías.

Con el propósito de conocer con mayor consistencia a las variables se presenta las siguientes teorías según la teoría Z de Ouchi Serralde(2012), citado en Sánchez (2020), dispone que esta teoría genera la integración de la vida de los empleados en sus dos magnitudes tanto personal como laboral, esta teoría se basa en la confianza, las relaciones humanas y la estrecha relación social, es una forma empresarial novedosa dado al conocimiento plena con la organización son aptos de seguir creciendo a diario, así aumentando su desarrollo personal y de la empresa, por ello es importante la comunicación en los equipos de trabajo para dar cumplimiento a los objetivos , dado que no existe una supervisión directa como un trabajo presencial, se requiere que los superiores generen confianza hacia su equipo de trabajo para trabajar de la mano entre todos con el fin de llegar al resultado esperado.

La teoría de X y Y de McGregor menciona que los emprendedores consideran y sienten referente de cómo se comportan los individuos, evalúan las ocupaciones que aplican y ejecutan en su administración con los empleados a su disposición. Never (2015), en base a la teoría de McGregor indica que es la facultad de libertad para ejecutar sus actividades, existen personas que son calificadas para laborar de manera remota y otras que no cuentan con esa capacidad, es mayormente evaluada la capacidad y habilidad que debe tener un empleado para realizar sus actividades, el cual debe ser acorde a los perfiles de cada actividad, y

el personal para ejercer sus funciones tiene que capacitarse y estar preparado, según Sánchez (2020).

Definición del desempeño laboral: Para Araujo y leal G. (2007), el desempeño es medido teniendo en cuenta varios elementos entre ellos tenemos las habilidades, características, competencias, conocimientos y las capacidades desarrolladas por el trabajador y sean realizadas en su puesto de trabajo.

Werther (2014), citado en Suma(2021), nos menciona que el capital humano es importante porque es un factor relevante dado que cada empleado brinda un valor a la organización, cumpliendo los objetivos y las metas, por ello es importante que las organizaciones evalúen el desempeño de cada colaborador para que identifiquen cuales son las habilidades y dificultades, y esto también definirá su estadía en la empresa y hacer una línea de carrera para su desarrollo laboral. del mismo modo los empleados están en constante aprendizaje durante sus funciones.

El desempeño laboral en el cual el trabajador da a conocer sus competencias obtenidas donde todo suma a un sistema de conocimientos, experiencias, sentimientos, y habilidades y los servicios que ayudan a conseguir los resultados que son deseados, y todo ello para el servicio de la compañía.

El desempeño laboral hace referencia al contexto lo que en realidad sabe y hace el trabajador por lo tanto son importantes las aptitudes de eficiencia, productividad con lo que realiza las tareas asignadas en el puesto. La disciplina que hace referencia al respeto, la salud y las condiciones propias que se busca en el desempeño de las tareas asignadas o los deberes, por el cual, existe una similitud inmediata entre los elementos que determinan el desempeño y la competitividad confirmada.

Elementos que forman parte en el desempeño laboral: En la actualidad muchos investigadores han encontrado diferentes formas para calificar el desempeño de los colaboradores en cada sección de trabajo, dado el caso que dan entender que el desempeño laboral se mide por los aquellos elementos, la adaptabilidad, capacidades, comunicación activa, la iniciativa, el conocimiento, trabajos en equipo, el desarrollo de talentos, dado a la exigencia de estos factores, puede llegar a causar un estrés ocupacional y ello representa la disminución de las capacidades laborales, también afecta de manera directa en el cumplimiento de sus

roles sintiendo el cansancio, la desmotivación y más aún si son presionados en cumplir con las tareas asignadas y esto genera en los trabajadores tensión, preocupación y puede llegar a causar ciertos efectos de gravedad y más ahora que estamos atravesando el tiempo de pandemia por el COVID 19, ya que todo ello va relacionado al rendimiento de cada empleado.

Factores del desempeño laboral: En la actualidad las compañías que brindan servicio como en este caso de las empresas del rubro de call center, para poder brindar una atención adecuada a los usuarios se debe considerar los elementos que ayuden de manera directa con el desempeño de cada cuidador, para la investigación se considera, satisfacción del trabajador, el trabajo en equipo, la autoestima, y la capacitación continua para todos los trabajadores.

Según García (2011), define que el desempeño son acciones y comportamientos que realizan los trabajadores y que son evaluados por los empleadores, sin van acorde y cumple para llegar a las metas de la empresa, y considera que debe ser evaluado por el desempeño de cada cuidador y su mayor contribución dentro de la organización.

También es importante tener en cuenta que el desempeño de los personales está sujeto a la manera de cómo el empleador brinda, la satisfacción y todas las oportunidades, sobre todo las condiciones de estructura del ambiente del trabajo.

Con el propósito de conocer con mayor coherencia se presenta las siguientes teorías del desempeño laboral: Según Klinger & Nabaldan (2022), explican la relación entre la motivación y la capacidad del desempeño, como también la satisfacción, y el rendimiento, la motivación influye bastante en el desempeño de un colaborador dado que es la actitud, capacidad, discernimiento con la que desarrolla sus funciones y todo ello ayuda a medir su desempeño, y la satisfacción es importante para el rendimiento de un personal porque es el bienestar o placer con lo que realiza sus actividades.

Teoría de la equidad se trata de la percepción del trabajador sobre el trato que recibe, es malo o bueno, Klinger & Nabaldan (2022), aunque la teoría es clara porque significa que el trato debe ser imparcial de los jefes ósea debe existir el buen trato, y esto va relacionado también con el estado mental de los superiores, esta teoría es importante porque ayuda a que exista la confianza entre todo el equipo de

trabajo para expresar sus incomodidades, algunas alternativas para la mejora de la gestión, y poder llegar a la meta.

Teoría de las expectativas, ello se centra en lo sentimental, satisfacción de los trabajadores y esto genera mejora en el desempeño laboral, dado que son comportamientos en función a las actividades que realiza y todo conlleva a que obtenga el resultado esperado.

En 1959, surgió la teoría de motivación- Higiene de Herzberg citado por Taboada (2019), es una teoría motivacional, que relaciona varios tipos de factores de satisfacción laboral con los factores de desempeño laboral, como también la responsabilidad y el progreso en el trabajo, todos ellos que están vinculados con la actitud positiva al rendimiento laboral al largo plazo. Y su teoría termina que los factores que crean satisfacción son aquellos que están estrechamente relacionados a lo que un colaborador realiza en sus funciones diarias.

Productividad: es elemental para el llegar a los objetivos en las empresas de call center y para su permanencia, para ello sus líderes deben identificar aquellas razones que les motivan a las personas ser más eficientes y productivos, Rubbins (2009), citado por Paucar (2021). También la productividad es un acto primordial de la empresa del capital humano, en especial para aquellos que con su experiencia, calidad y conocimiento ayudan a mejorar la productividad en las empresas de call center, para que la productividad sea el óptimo las empresas también deben velar en proporcionar las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades a los empleados, en las últimas décadas el departamento de recursos humanos ha sido considerado con mayor relevancia, se debe a que las entidades públicas como privadas tuvieron la necesidad de brindar capacitaciones al personal, darles charlas de motivación y sobre todo la remuneración, y la influencia de todo ello significa un gran cambio para la administración del recurso humano.

Sum (2015), nos menciona que la otra forma de ayudar a los empleados y darles las condiciones en donde los empleados se sientan desafiados y así ellos puedan desenvolverse profesionalmente en sus funciones, esto quiere expresar que se crea un lugar donde se genere la amistad, donde el empleado perciba que el trabajo que ha realizado y esmerado tiene un sentido y un propósito, todo ello

para su satisfacción y para seguir desarrollando sus capacidades, mejorando sus habilidades, para un mejor desempeño.

Desempeño: Según De los Heros, Martín & Murillo (2020), nos señala que es un conjunto de actitudes y sentimientos de un colaborador hacia su trabajo, y de las características específicas, menciona que la satisfacción es multidimensional ya que esto depende de la estructura, el clima laboral, la remuneración, las condiciones de trabajo y la relación con los demás, entre jefes, y el crecimiento que puede tener en lo personal, con lo mencionado por el autor podemos decir que todas las características se deben al bienestar que siente el colaborador en el lugar que realiza sus funciones y todo ello sumado al trato que recibe por sus superiores al designar las actividades que realiza a diario, el clima laboral que es importante dentro de una empresa de call centers dado que mayormente los colaboradores son jóvenes y estudiantes.

En su artículo Cortez, Campana y otros (2020), mediante Cavalcante (2004), encuentra dos perspectivas de la satisfacción laboral como un estado emocional y como una actitud generalizada con el trabajo, ambas perspectivas son muy relevantes para los colaboradores, dado que la satisfacción es el ánimo y la motivación que fluye al momento de realizar sus funciones, si bien es cierto la actitud generalizada es promover la interacción con todo equipo de trabajo para motivar y así llegar a las metas compartidas e individuales que se manejan en los call centers.

Condiciones laborales: Es importante saber los estados personales de cada colaborador y seguir de cerca sobre su desempeño en un puesto laboral, esto ayuda a llevar un control de su rendimiento en cada proceso de evaluación de cada uno de ellos, y esta calificación es significativo, ya que permite obtener los resultados por cada área o departamento de la empresa, de ser bajo su rendimiento ayuda a identificar los puntos de mejora.

Según Edquen (2020), aquellos colaboradores que consiguen desenvolver sus emociones cuentan con mayor discernimiento sobre las decisiones que toman, como referencia ello tiene mayor relevancia y apoyan al desarrollo de los objetivos para conseguir los resultados esperados de la empresa, los colaboradores que cuentan con el perfil de liderazgo son capaces de resolver los problemas que surgen dentro de sus actividades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Sánchez (2019), mencionó que los métodos cuantitativos se denominan así dado que se ocupan de fenómenos que se pueden cuantificar, es decir la información que se consideran son la edad, el peso, la estatura, etc., los cuales se dan mediante el uso de técnicas estadísticas. De los datos recopilados se realizó el análisis con el propósito principal de describir, explicar, causar y predecir sus causas, de manera que se basa en conclusiones extraídas del uso riguroso de medidas para procesar los datos. Su interpretación por deducción hipotética.

Del mismo modo, la investigación es correlacional, porque buscó identificar la relación del desempeño laboral y el trabajo remoto en los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

Diseño de investigación

El Diseño que se aplicó es no experimental, ya que no se ha tocado ni cambiado el status de las variables de investigación como colaboradores en la categoría call center, no ha cambiado la unidad de estudio, los datos sólo se recogen de forma natural, y la descripción es sencilla, ya que ambas variables serán descritas.

Diseño correlacional



O: Medición de Variables

M: Muestra del estudio

3.2. Variables y operacionalización

Trabajo Remoto; Para Thorner (2020), nos menciona que todos los cuidadores que estén trabajando de manera remota en sus domicilios, necesitan que tengan un perfil de liderazgo definido, claro está con la finalidad que sea reconocido por su desempeño y sume a la empresa.

Desempeño Laboral; Para Araujo y leal G. (2007), el desempeño es medido teniendo en cuenta varios elementos entre ellos tenemos las habilidades, características, competencias, conocimientos y las capacidades desarrolladas por el trabajador y sean realizadas en su puesto de trabajo.

3.3. Población

Población

Se consideró a 50 integrantes que trabajan en rubro de call center que a la fecha están realizando sus actividades en las oficinas y también el teletrabajo, son las participantes que es considerado como población de estudio, ellos serán que contestarán las interrogantes planteadas por cada variable.

Muestra

En la investigación se ha seleccionado a 20 miembros de manera aleatoria, por ser pequeña e incluía miembros del departamento del centro de llamadas que trabajan de manera remota.

Criterios de inclusión: Colaboradores que trabajan en el rubro de call centers que trabajan presencial y remoto.

Criterios de Exclusión: Colaboradores que se encuentran laborando en oficinas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Es un método muy usado para realizar investigaciones el cual nos permite recolectar datos de las personas que son idóneas, en este caso se realizó la encuesta a los colaboradores de call center para poder dar a conocer sobre la relación de ambas variables.

Instrumento: Sirve para recolectar información de las variables de estudio, en esta investigación se consideró tres dimensiones para la variable del trabajo remoto, incluido los indicadores y de las que se formuló 6 interrogantes para poder cuantificar la variable 1.

Y seguido la variable 2 el desempeño laboral se tuvo 3 dimensiones, que también cuentan con sus respectivos indicadores y se formuló 6 interrogantes para recoger la información de los colaboradores de call center, con 5 alternativas Nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre. Ver anexo 7.

3.5. Procedimientos

La investigación de las variables trabajo remoto y desempeño laboral en una empresa de call center se realizó por partes con la finalidad de poder recolectar los datos con las encuestas que se realizan de manera virtual por la pandemia del SARS -COV.

Primero se eligió la empresa de centro de atención telefónica el cual se aplicará las encuestas a los colaboradores.

Segundo se brinda información con respecto a la encuesta y luego se les facilitará el enlace de la encuesta que será de manera anónima, que se elaboró por el formulario Google, las respuestas fueron en escala de Likert los cuales son nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, la validez del instrumento fue revisada por tres expertos especialistas en la investigación: Dr. Carranza Estela Teodoro, Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano y la Mgtr. Angela Elsa Reyes Linares, previo a la aprobación se realizó la recopilación de datos.

Tabla 1.

Procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se recolectaron mediante el cuestionario Google, y se obtuvo una base de datos de Microsoft de Excel y con ello se validó la confiabilidad del instrumento, los datos de la encuesta para el procesamiento se realizarán mediante el programa

SPSS 25, donde se obtendrá los cálculos que sean mediante gráficos y tablas que nos ayudarán a validar el producto de comportamiento de las variables de investigación.

Tabla 2.

Coefficiente de confiabilidad Alfa Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.778	12

Después de obtener los datos se evaluó que las preguntas son confiables, dado que se obtuvo un puntaje de 0,778 lo que indica que la magnitud es alta o aceptable, donde el cuestionario se puede llevar a cabo sin ningún inconveniente.

3.7. Aspectos éticos

La investigación cumplirá con el principio ético de respeto analizando las fuentes externas e internas sin alterarlas, sin realizar plagios y nombrando a cada autor en la cita textual, de igual modo se realizará el permiso informado hacia los colaboradores encuestados, de forma anónima y no ser vulnerados por ningún motivo.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo (Trabajo Remoto)

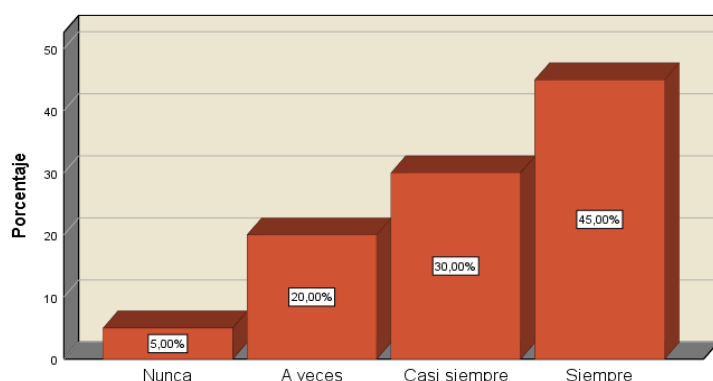
Tabla 3.

Dimensión Planeación del trabajo remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.0	5.0	5.0
	A veces	4	20.0	20.0	25.0
	Casi siempre	6	30.0	30.0	55.0
	Siempre	9	45.0	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 1.

Dimensión Planeación del trabajo remoto



Interpretación: De la totalidad de los encuestados que son colaboradores del área de call center lima 2022, un 45% indica que la planeación del trabajo remoto ha sido alta, mientras que el 5% considera que la frecuencia de esta dimensión es baja. Los colaboradores están satisfechos con la planeación del trabajo remoto dado que existió compromisos de sus superiores y recibieron orientación para desarrollar sus actividades.

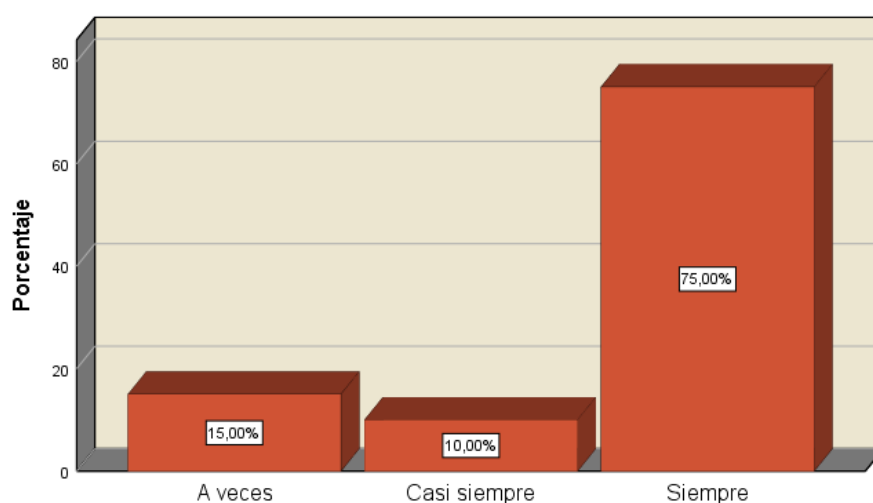
Tabla 4.

Obligaciones del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15.0	15.0	15.0
	Casi siempre	2	10.0	10.0	25.0
	Siempre	15	75.0	75.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Figura 2.

Dimensión obligaciones del trabajador



Interpretación: Del total de los encuestados que son colaboradores del rubro de call center lima 2022, un 75% de los evaluados considera que las obligaciones del trabajador se han dado de manera favorable mientras que el 15% indica lo contrario. Los encuestados están satisfechos dado que contaron con todos los equipos importantes para el desarrollo de sus funciones desde el domicilio y también están de acuerdo que realicen seguimiento a sus funciones.

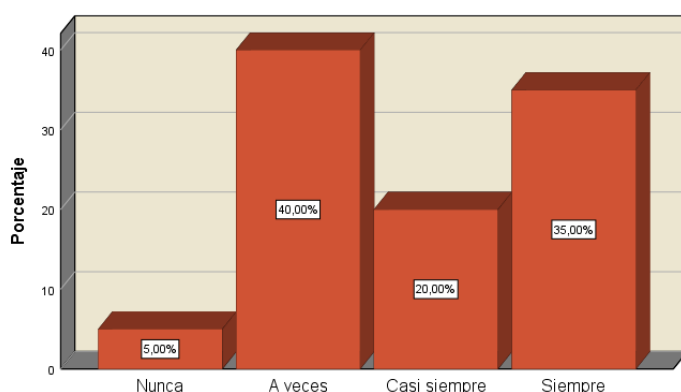
Tabla 5.

Formalidad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.0	5.0	5.0
	A veces	8	40.0	40.0	45.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	65.0
	Siempre	7	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 3.

Dimensión de formalidad del trabajador



Interpretación: Se puede apreciar que del total de los encuestados que son colaboradores del rubro de call center lima 2022, un 45% considera que la formalidad del trabajador no ha sido adecuada y conlleva a que no se logre al 100% el desarrollo de sus trabajos, asimismo un 35% indica que, sí fueron las adecuadas, que se dieron favorablemente.

Los encuestados no están satisfechos dado que no han recibido capacitaciones de ayuda para lograr sus objetivos, y consecuencia de ello no han recibido bonificaciones, incentivos porque los resultados no han sido los esperados

Análisis descriptivo (Desempeño Laboral)

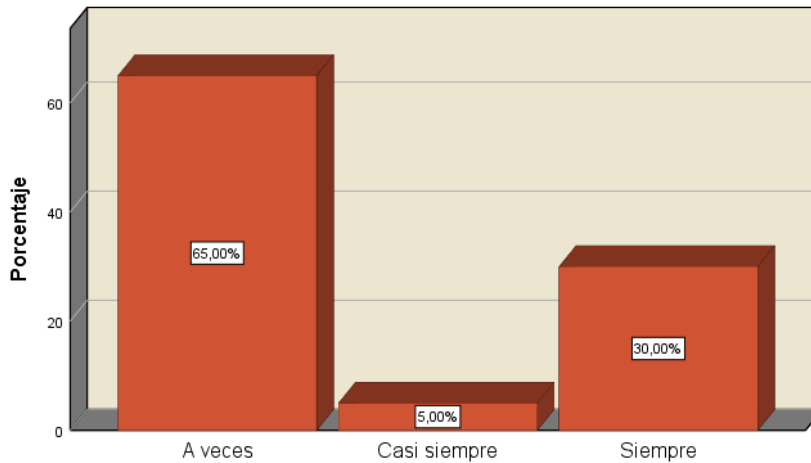
Tabla 6.

Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	65.0	65.0	65.0
	Casi siempre	1	5.0	5.0	70.0
	Siempre	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 4.

Dimensión productividad



Interpretación:

Con respecto al Desempeño laboral en la dimensión productividad se evidencia que el 65% del total de los encuestados la frecuencia de la productividad ha sido baja mientras que el 30% considera una frecuencia alta.

Los colaboradores están descontentos dado que no tuvieron conocimientos y habilidades para cumplir sus obligaciones desde su domicilio y tuvieron deficiencias en el manejo de los equipos tecnológicos.

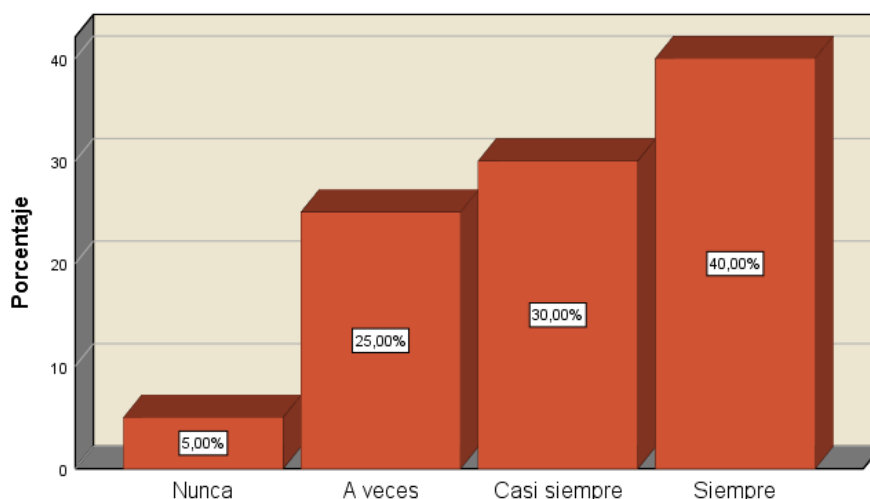
Tabla 7.

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5.0	5.0	5.0
	A veces	5	25.0	25.0	30.0
	Casi siempre	6	30.0	30.0	60.0
	Siempre	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 5.

Desempeño



Interpretación: De la totalidad de los encuestados que son colaboradores de área de call center lima 2022, un 40% indica que el desempeño ha sido alto, mientras que el 5% considera que la frecuencia de esta dimensión es baja.

Los encuestados están satisfechos con el desempeño porque están conformes con la supervisión y están contentos con su salario, y esto se debe al buen clima laboral que existe y el trabajo en equipo con la ayuda de sus superiores.

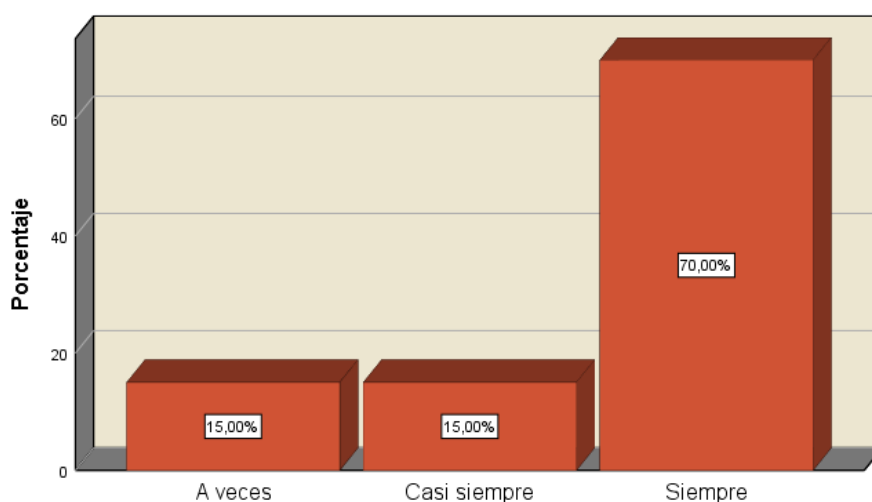
Tabla 8.

Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15.0	15.0	15.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	30.0
	Siempre	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 6.

Dimensión condiciones laborales



Interpretación: se puede apreciar que del total de los encuestados que son colaboradores del rubro de call center lima 2022, un 70% Considera que las condiciones laborales han sido adecuadas y conlleva a que se logre al 100% el desarrollo de sus trabajos, asimismo un 15% indica que, no fueron las adecuadas. Los colaboradores están contentos dado que cuentan con esa iniciativa para solucionar los problemas que ocurren dentro de su jornada laboral, y se caracterizan por realizar sus actividades con esmero y dedicación para llegar a los objetivos.

Estadística Inferencial:

Tabla 9.

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo Remoto	0.901	20	0.042
Desempeño Laboral	0.961	20	0.555

Respecto a los datos presentados del estadístico Shapiro-Wilk podemos observar que $P=0.042 < 0.05$, para la variable trabajo remoto y $p= 0.555 > 0.005$ para la variable desempeño laboral por lo que ambas variables no tienen una división normal, asimismo para comparar las hipótesis se aplicó estadísticos no paramétricos.

Análisis de correlación

Hipótesis General:

H1: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

H0: Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

Tabla 10.*Correlaciones de las variables Trabajo Remoto y Desempeño Laboral*

			Trabajo Remoto	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	1.000	,637**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,637**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados se visualiza, que en el valor estadístico Rho de Spearman es de 0.637, asimismo esta correlación es muy significativa, por lo que se puede afirmar que hay una correlación positiva alta entre la variable trabajo remoto y desempeño laboral, dado que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.003 que se encuentra por debajo de 0.05 requerido, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la nula.

Hipótesis específica 1:

H1. Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

H0. No existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

Tabla 11.

Correlación entre el trabajo Remoto y productividad

Correlaciones				
			Trabajo	Productividad
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	1.000	,445*
		Sig. (bilateral)		0.049
		N	20	20
	Productividad	Coefficiente de correlación	,445*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.049	
		N	20	20

Interpretación: Según los datos mostrados en la tabla 12 podemos rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna, porque nos muestra el resultado de sig. 0.049 es menor a 0.05, asimismo concluimos que según el coeficiente de correlación es ,445, hay una relación moderada entre la dimensión de productividad y la variable trabajo remoto en los colaboradores del rubro de call center lima, 2022.

Hipótesis Específica 2:

H2. Existe relación entre trabajo remoto en el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, Lima 2022.

H0. Existe relación entre trabajo remoto en el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, Lima 2022.

Tabla 12.

Correlación entre trabajo Remoto y Desempeño

Correlaciones			Trabajo Remoto	Desempeño
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	1.000	,606**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	20	20
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,606**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 13 podemos rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna, dado que nos muestra el resultado de sig, es 0.005 es menor a 0.05, asimismo concluimos que según el coeficiente de correlación es ,606, hay una relación positiva moderada entre la dimensión de desempeño y la variable trabajo remoto.

Hipótesis Específica 3:

H3. Existe relación entre el trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

H0. No existe relación entre el trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.

Tabla 13.

Correlación entre el trabajo remoto y condiciones laborales

			Trabajo Remoto	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	1.000	0.362
		Sig. (bilateral)		0.012
		N	20	20
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	0.362	1.000
		Sig. (bilateral)	0.012	
		N	20	20

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 14 podemos rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna, dado que nos muestra el resultado de sig, es 0.012 es menor a 0.05, asimismo concluimos que según el coeficiente de correlación es ,362, existe una relación positiva muy baja entre la dimensión de Condiciones laborales y la variable trabajo remoto.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación del trabajo remoto en el desempeño laboral en el rubro del call center, lima 2022, de acuerdo con los resultados que obtuvimos mediante el estadístico Spearman se consiguió obtener un coeficiente de 0.637 con un nivel de significancia 0.003, esta correlación es muy significativa, por lo que se puede afirmar que hay una correlación positiva alta entre la variable trabajo remoto y desempeño laboral, frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna y queda demostrado el objetivo general que si existe relación entre las dos variables de investigación, estos resultados son contrastados por Paucar (2021), quien determinó como objetivo general hallar el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral de los administradores de la Universidad Nacional Mayor de San Agustín de Arequipa durante la Emergencia Nacional 2021 Covid-19, la facilidad de tener acceso a los administradores por ser parte de la universidad, ayudó a que la investigación sea más participativa, donde se aplicó la encuesta y se obtuvo información más relevante, así obteniendo información suficiente para llegar a la conclusión que existe una significativa influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa.

Del mismo hecho que se corrobora también con la teoría Z de Ouchi Serralde (2012), citado en Sánchez(2020), nos menciona que es la integración de la vida de los empleados en su vida personal y laboral, y se basa en la confianza, las relaciones humanas y es una forma empresarial novedosa que actualmente las empresas están usando para seguir desarrollando sus actividades, dado que los colaboradores deben tener, porque no cuentan con una supervisión directa como el trabajo presencial, por otro lado la teoría de X y Y de McGregor es darle libertad para que desarrollen sus actividades y que estas sean personas capacitadas y calificadas para trabajar de manera remota, bajo la premisa de lo mencionado coincidimos con los autores al analizar estos resultados confirmamos que mientras exista el compromiso, responsabilidad y buena relación de comunicación de los colaboradores de call center, su desempeño laboral, van a ser óptimos y sus niveles de eficiencia serán los mejores, que sean hábiles para solucionar problemas y ello

les permita cumplir con sus funciones para llegar a sus metas propuestos por la empresa.

El objetivo específico 1 de la investigación fue demostrar la relación del trabajo remoto y la productividad en los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022, de acuerdo con los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,445 y un nivel de significancia de 0.009 determinando que existe una relación positiva muy baja entre la dimensión productividad y la variable trabajo remoto, nuestros resultados concuerdan con lo que sostiene Rueda (2021), en su investigación tuvo como objetivo dar a conocer la asociación del trabajo remoto y la productividad en la municipalidad Morales, 2021, donde les facilitó realizar encuestas directas con los colaboradores de la municipalidad para poder obtener resultados fehacientes, a base de la recolección de datos llego la conclusión que existe una asociación entre trabajo remoto y la productividad laboral en el municipio de Morales en el contexto de la pandemia de 2021, como resultados de la investigación se halló el coeficiente de correlación Spearman obtiene un valor de 0,446, lo que indica una correlación positiva Moderado, el nivel de significancia bilateral es igual a 0.000, que es menor que a 0,05, asimismo Rubins (2009), pone en evidencia que la productividad es fundamental para las empresas para el logro de objetivos, dado que con sus experticias y calidad de trabajo que realizan ayudan a mejorar la productividad, en ese aspecto se coinciden con los autores ya de que de una u otra forma los colaboradores de call center son productivos, bajo el trabajo remoto y esto conlleva a cumplir con sus funciones de manera favorable para llegar a cumplir con sus obejtivos.

El Objetivo específico 2 de la investigación fue Identificar la relación del trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022, de acuerdo a los resultados hallados mediante el estadístico Spearman rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna dado que tenemos como resultado el nivel de significancia de 0.005, asimismo un coeficiente de correlación de 0.606 evidencia que hay una correlación entre desempeño y trabajo remoto moderada, nuestros resultados son respaldados por Edquen (2020), quien en su investigación llega a concluir con los valores obtenidos en su investigación que

existe relación positiva directa entre el desempeño y trabajo remoto con los puntajes de nivel de relación de 0.896 que mantiene una relación óptima, algo que no coincide Aguilar S, Jumpa M. & Martínez L, (2021), en sus resultados hallados en su investigación que tuvo como objetivo encontrar la relación del teletrabajo y desempeño, fueron identificados que la relación entre sus dos variables no ha sido favorable dado que el desempeño se relacionó negativamente con la fatiga laboral, y al presentar mayor fatiga afecto a su rendimiento, en tal sentido al analizar los resultados concluimos que en todas las empresas no ha sido exitoso trabajar desde casa dado que también existieron algunos factores, como tecnológicos, conocimientos y psicológico que no le permitieron desarrollar sus funciones de manera efectiva y bajo el rendimiento de los colaboradores.

El objetivo específico 3 fue Mostrar la relación del trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro del Call Center, lima 2022, mediante los resultados realizados por el estadístico Spearman se consiguió rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna, donde existe una relación positiva baja entre la dimensión de condiciones laborales y trabajo remoto, teniendo una correlación de 0.362, estos resultados son corroborados por Pinedo (2021), en su investigación que tuvo como objetivo hallar la relación del trabajo remoto y las condiciones laborales en la municipalidad Provincial de Moyobamba-2021, donde consiguió que existen un relación significativa donde su coeficiente de Spearman de 0.962, y también ello corroboramos con la teoría de la motivación que surgió el 1959 Higiene de Herzberg todo ello está enfocado en la satisfacción, actitud positiva de los colaboradores de call center, y estos factores ayudan a mantenerlos motivados, ser más colaborativos en la empresa que tengan la iniciativa de resolver los problemas, casuísticas que suelen producirse a diario, durante su jornada de trabajo.

En tal sentido confirmamos que mientras haya mejores condiciones laborales y este sea aceptado por los colaboradores mejor se llevará a cabo el trabajo remoto produciendo mejores niveles de compromiso al desarrollar sus actividades los colaboradores de call center y les permitirá sentir satisfacción por las funciones que realiza, y también permitirá cumplir con sus metas propuestos, y

esto no solo genera una satisfacción al empleado sino también a la empresa por llegar a sus objetivos.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación nos lleva a las siguientes conclusiones según los objetivos presentados y resultados obtenidos:

Se concluye que existe relación entre las variables trabajo remoto y el desempeño laboral en los colaboradores del rubro de call center lima 2022, se relacionan de manera baja dado que el resultado obtenido por Rho Spearman Sig. (bilateral) es de 0.003 es menor que 0.05 requerido, donde se evidenció el buen desempeño de parte de todos los colaboradores, a pesar de todas las deficiencias que tuvieron durante sus funciones desde su domicilio, han sido más efectivos con sus actividades.

Asimismo, se llegó a la conclusión que hay una relación significativa positiva baja entre la dimensión productividad y la variable trabajo remoto en los colaboradores del rubro de call center, donde obtuvimos como resultado de Rho Spearman de $0.009 < 0.05$, puesto que la productividad es buena mediante el trabajo remoto y les permite desarrollar sus funciones de manera favorable y también llegar a sus objetivos.

Del mismo modo se concluye que se halló relación positiva moderada entre la variable trabajo remoto y la dimensión desempeño de los colaboradores del rubro call center donde se obtuvo como resultado por Rho Spearman Sig. (bilateral) es de 0.005 es menor que 0.05 requerido, dado que se identificó un buen desempeño en los colaboradores de call-center, donde se ve reflejado el cumplimiento de sus objetivos y mayor productividad.

Finalmente, se concluye que existe relación positiva baja entre la dimensión condiciones laborales y la variable trabajo remoto, donde obtuvimos como resultado por Rho de Spearman Sig. (bilateral) es de 0.012 es menor que 0.05 requerido, puesto que sí se cuenta con buenas condiciones laborales en una empresa de rubro call center mejor se desarrolla el trabajo remoto por ende aumenta la productividad de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Las conclusiones mencionadas nos llevan a las siguientes recomendaciones:

1. Dado que los resultados han sido lo esperado los colaboradores del rubro call center se recomienda que continúen realizando sus funciones mediante el trabajo remoto, debido que su desempeño es el adecuado y no genera gasto a la empresa.
2. También se sugiere a las empresas del rubro de call center realizar retroalimentación de los colaboradores para evaluar su desempeño y así aumentar su productividad.
3. Se recomienda hacer partícipes a los colaboradores en las decisiones que se toman en la asignación de tareas para que se sientan involucrados para cumplir con sus objetivos.
4. Se sugiere mejorar las condiciones laborales ofreciendo mayores ascensos laborales, reconocimientos y línea de carrera, dado que son importantes para que los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa.
5. Se aconseja la implementación de capacitaciones, talleres, en el uso de las herramientas tecnológicas para el uso adecuado de las aplicaciones de software para incrementar su nivel de desempeño en los trabajadores de una empresa para cumplir con sus objetivos asimismo para generar mayor productividad y ello les permita llegar a los objetivos de la organización.

REFERENCIAS

- Acosta, & Muñoz, J. (2020). Lecciones aprendidas del trabajo remoto de equipos agilistas por la pandemia COVID-19.
- Aguilar Huevo, C. M., Jumpa Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral.
- Alvarado Mamani, N. (2019). Incidencia del Call Center como estrategia de negocios en la fidelización de los clientes de la empresa Backus Arequipa–2019.
- Ariza Díaz, A. D., & Galvis Velandia, D. M. (2021). Bienestar social en colaboradores con hijos en etapa estudiantil durante el primer año de pandemia por Covid-19.
- Callirgos Martínez, M. D. R. (2021). Trabajo remoto y optimización de recursos, durante el estado de emergencia por el Covid-19 en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), 2021.
- Canu, E., Agosta, F., Battistella, G., Spinelli, E. G., DeLeon, J., Welch, A. E., ... & Gorno-Tempini, M. L. (2020). Diferencias de producción de voz en hablantes de inglés e italiano con variante no fluida PPA. *Neurología*, 94(10), e1062-e1072.
- Chiavenato I. *Gestión de talento humano*. 3a ed. México: McGraw-Hill; 2009. Pág. 9, 250.
- Castañeda de Avila, C. R. (2017). Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia a 2020. *Comunicaciones*, M. d. (2020). Libro Blanco. el ABC del teletrabajo en Colombia. Bogotá.
- Correia, C. S. C. (2020). Optimización de las operaciones del centro de llamadas con Reinforcement Learning.
- Cuárez Vallejos, I. R. (2022). Trabajo remoto y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04-Comas, 2020.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA. (2020). Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. Lima.
- Decreto Supremo N° 044-2020. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote de COVID-19. Lima.
- Del Alcazar, J. P. (2021). TRABAJO REMOTO VS TELETRABAJO, LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE TRABAJAR FUERA DE OFICINA. *Vida Digital*

- Espinoza Baez, M. I., & Uguña Soto, L. A. (2016). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño y Compromiso Del Personal Operativo de Una Empresa Fármaco Industrial (Master's thesis, Espol).
- Flores, E. (2020). Seis claves para trabajar desde casa, 1–3.
- Gómez, L. F., & Valdés, M. G. (2019). The Evaluation of Teacher Performance in Higher Education. *Journal of Educational Psychology-Propósitos y Representaciones*, 7(2), 499-515.
- González, J. L. A., & Durán, H. M. (2021). Elaboración y validación de una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto (CLETR). *Contabilidad y Negocios*, 16(32), 23-37.
- Guillén, N. P. (2021). Estado de la investigación: Los talleres del mundo global, la maquila textil y los call centers en Centroamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, (172), 141-155.
- Guzmán Badillo, D. C. El modelo de capacitación como clave en el desempeño laboral.
- Hernández Gracia, T. J., Duana Avila, D., & Polo Jiménez, S. D. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2).
- Herrera Fustamante, J. M. (2021). Impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria en una institución educativa. Chota-Cajamarca 2020.
- Ludeña Yaguache, E. V. (2019). La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica.
- Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/sum-Monica.pdf>.
- More Huaman, D. (2021). El liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.
- Navarrete Villota, M. J. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).
- Navarrete Villota, M. J. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).

- Naventa Espinoza, J. M. (2022). Clima y desempeño laborales de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.
- Neves, J. (2015). "Introducción al derecho al trabajo". <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1134/introduccionalderechotrabajoperu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Norabuena Crisolo, R. N. (2019). Motivación y desempeño laboral en la empresa Constructora T & S, Huaraz 2018.
- Palma-Silva, C., Araya-Guzmán, S., & Salazar-Concha, C. (2021). Efectos de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores, y su incidencia en el rendimiento organizativo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E46), 573-587.
- Paucar Ccalli, A. J. (2021). influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa durante el estado de emergencia nacional COVID-19, 2021.
- Paucar Cccalli, A. J. (2021). influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa durante el estado de emergencia nacional COVID-19, 2021.
- Pinedo López, C. F. (2021). Trabajo remoto y condiciones laborales en el contexto COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Moyobamba-2021.
- Pons rafols, f. x. (2020). la covid-19, la salud global y el derecho internacional: una primera aproximación de carácter institucional covid-19 (global health and internacional law: a first approach of institucional nature). *revista electrónica de estudios internacionales*.
- Resolución Ministerial, N. N 072-2020-TR. (25 de marzo de 2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto". Lima, Perú: Consejo de ministros.
- Rocca, A. B. (2016). Herramientas para la evaluación del desempeño laboral del personal y para la auto-evaluacion de la jefatura de una Biblioteca. La Plata.
- Rodríguez, M. (2017). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-85972007000100002&script=sci_arttext&tlng=pt

- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101.
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101.
- Rueda Arroyo, S. M. (2021). Trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, 2021.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
- Sánchez, J. C., Aldana, R., Dios, S. D., & Yurrebaso, A. (2012). La motivación y la intención emprendedora.
- Siesquen, E., & del Rosillo, J. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19.
- Siesquen, E., & del Rosillo, J. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19.
- Suma Ramirez, M. (2021). El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral.
- Thorner, V. (2020). From a Distance. Obtenido de <https://valentinathoerner.com/from-a-distance-book-remote-leadership/>
- Torero Racchumi, R. M. (2022). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de un Call Center en Lima 2020.
- Valentín Rodríguez, H. A. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016.
- Villasmil, H., Laborales, R., & Sur, O. C. (2020). Teletrabajo: ¿modalidad de relación de trabajo o paradigma de “la nueva normalidad”. OIT. Cono Sur. X Jornadas de Investigación y Postgrado.
- Zapata Laime, P. E. (2022). Comunicación interna en trabajo remoto y motivación laboral en asesores telefónicos de empresas de call center de Lima Metropolitana, 2021.

ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Operacionalización



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN (ESCALA)
TRABAJO REMOTO	Tamayo (2020), en su tesis presentada nos menciona que el trabajo remoto es una prestación de servicio bajo la subordinación del colaborador en su domicilio, donde realiza sus labores, y emplea distintos medios y herramientas para realizar sus funciones.	Sera Medida a través de las encuestas de los colaboradores y con los resultados realizar el análisis,	planeación del trabajo remoto	Involucramiento.	Nominal
				Sensibilización,	
			Obligaciones del trabajador	objetivos	
				Conocimiento de la tecnología	
			Formalidad del colaborador	Capacitaciones	
				Beneficios	
Productividad	Manejo de información				
DESEMPEÑO LABORAL	Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019), el desempeño laboral, es una actuación de las personas, aplicando sus aptitudes, necesidades en función a los objetivos de la empresa, y también es la efectividad, que se mide en relación con su capacidad de adaptarse, mantenerse y crecer, con el fin de estar en constante cambios, que permite su crecimiento.	Comportamientos que se observan de cada colaborador, se medirá mediante el análisis de las dimensiones, productividad, desempeño.	Desempeño laboral	Satisfacción con el salario y promociones	Razón
				Satisfacción con la supervisión	
			Condiciones laborales	Responsabilidad	
				Iniciativa	
					Ordinal


Anexo 2: Matriz de Consistencia

RELACION DEL TRABAJO REMOTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RUBRO DEL CALL CENTER, LIMA 2022				
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Cuál es la Relación del trabajo remoto en el desempeño laboral en los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022?	Determinar la relación del trabajo remoto en el desempeño laboral en los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022	Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022. Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.	Independiente: Trabajo Remoto Dimensiones: • Planeación del trabajo remoto • Obligaciones del trabajador • Formalidad del trabajador	Tipología: Cuantitativa Diseño: No experimental Correlacional transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cómo se trabajó remoto con la productividad de los colaboradores del call center del rubro de call center, lima 2022?	Demostrar la relación del trabajo remoto y la productividad en los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022.	H1. Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022. H0. No existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.	Dependiente: Desempeño laboral Dimensiones: • Productividad • Desempeño • Condiciones laborales	
¿Cómo se relaciona trabajo remoto con el desempeño en los colaboradores del rubro de call center, lima 2022?	Identificar la relación del trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022	H2Existe relación entre trabajo remoto en el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022 H0. Existe relación entre trabajo remoto en el desempeño de los colaboradores del rubro de Call Center, lima 2022		
¿Cómo se relaciona el trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores en rubro de call center, lima 2022?	Mostrar la relación del trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro del Call Center, lima 2022.	H3. Existe relación entre el trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022. H0. No existe relación entre el trabajo remoto y las condiciones laborales de los colaboradores del rubro de call center, lima 2022.		

Anexo 3: Firma de juicio de expertos

Título de la Investigación: Relación del Trabajo Remoto y el Desempeño Laboral en el Rubro de Call Center, Lima 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: Osorio Echevarría Yeritza							
Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
TRABAJO REMOTO	Planeación del trabajo remoto	Involucramiento	¿Crees que hubo compromiso de tus líderes para el desarrollo del trabajo remoto?	1 nunca 2 casi nunca 3 <u>A</u> veces 4 casi siempre 5 siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sensibilización	¿Recibiste orientación y sensibilización para desarrollar tus actividades mediante el trabajo remoto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Obligaciones del trabajador	Conocimientos de la tecnología	¿Cuentas con los equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones desde casa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos	Consideras importante realizar un seguimiento de las funciones que realizas en casa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Formalidad del trabajador	Capacitaciones	Recibe capacitaciones constantemente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios	Ha recibido algún incentivo económico, por el logro de metas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad	Conocimiento y habilidades	Considera que cuenta con conocimientos suficientes para trabajar desde casa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Manejo de información	Tuvo deficiencias por falta de conocimiento en el manejo de los equipos tecnológicos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño	Satisfacción con la supervisión	Mantiene buena relación con sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Satisfacción con el salario	Considera que su trabajo es bien pagado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Condiciones laborales	Iniciativa	Soluciona los problemas e inconvenientes solo y cumple con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	Realiza sus actividades con esmero y dedicación.	<input checked="" type="checkbox"/>			
FIRMA DEL EXPERTO:		  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA DE EN ADMINISTRACIÓN CIAD 9871		FECHA: 03/10/2022			

Título de la Investigación: Relación del Trabajo Remoto y el Desempeño Laboral en el Rubro de Call Center, Lima 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: Osorio Echevarría Yentza							
Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
TRABAJO REMOTO	Planeación del trabajo remoto	Involucramiento	¿Crees que hubo compromiso de tus líderes para el desarrollo del trabajo remoto?	1 nunca 2 casi nunca 3  veces 4 casi siempre 5 siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sensibilización	¿Recibiste orientación y sensibilización para desarrollar tus actividades mediante el trabajo remoto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Obligaciones del trabajador	Conocimientos de la tecnología	¿Cuentas con los equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones desde casa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos	Consideras importante realizar un seguimiento de las funciones que realizas en casa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Formalidad del trabajador	Capacitaciones	Recibe capacitaciones constantemente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios	Ha recibido algún incentivo económico, por el logro de metas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad	Conocimiento y habilidades	Considera que cuenta con conocimientos suficientes para trabajar desde casa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Manejo de información	Tuvo deficiencias por falta de conocimiento en el manejo de los equipos tecnológicos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño	Satisfacción con la supervisión	Mantiene buena relación con sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Satisfacción con el salario	Considera que su trabajo es bien pagado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Condiciones laborales	Iniciativa	Soluciona los problemas e inconvenientes solo y cumple con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	Realiza sus actividades con esmero y dedicación.	<input checked="" type="checkbox"/>			
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 03/10/2022				

Título de la Investigación: Relación del Trabajo Remoto y el Desempeño Laboral en el Rubro de Call Center, Lima 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: Osorio Echevarria Yaritza							
Apellidos y Nombres del Experto: Mgtr. Angela Elsa Reyes Linares							
ASPECTOS POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
TRABAJO REMOTO	Planeación del trabajo remoto	Involucramiento	¿Crees que hubo compromiso de tus líderes para el desarrollo del trabajo remoto?	1 nunca 2 casi nunca 3 A veces 4 casi siempre 5 siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sensibilización	¿Recibiste orientación y sensibilización para desarrollar tus actividades mediante el trabajo remoto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Obligaciones del trabajador	Conocimientos de la tecnología	¿Cuentas con los equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones desde casa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos	Consideras importante realizar un seguimiento de las funciones que realizas en casa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Formalidad del trabajador	Capacitaciones	Recibe capacitaciones constantemente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios	Ha recibido algún incentivo económico, por el logro de metas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO O LABORAL	Productividad	Conocimiento y habilidades	Considera que cuenta con conocimientos suficientes para trabajar desde casa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Manejo de información	Tuvo deficiencias por falta de conocimiento en el manejo de los equipos tecnológicos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño	Satisfacción con la supervisión	Mantiene buena relación con sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Satisfacción con el salario	Considera que su trabajo es bien pagado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Condiciones laborales	Iniciativa	Soluciona los problemas e inconvenientes solo y cumple con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	Realiza sus actividades con esmero y dedicación.	<input checked="" type="checkbox"/>			
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 03/10/2022				

Anexo 4: Consentimiento informado para la encuesta

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO LOS COLABORADORES DEL RUBRO DEL CALL CENTER

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo es determinar la relación del trabajo Remoto y la satisfacción laboral en el rubro del Call Center, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: osorioec@ucvvirtual.edu.pe.

Firma:



Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE RUBRO DE CALLCENTER

Agradeceré su gentil apoyo en el llenado de la siguiente encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla solicitamos responder con franqueza. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y de manera anónima.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados antes de marcar con un aspa (X) o un círculo (O), la alternativa que Ud. crea conveniente. Responder con la mayor sinceridad posible. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

VARIABLE 1

TRABAJO REMOTO

<u>N°</u>	<u>PREGUNTAS</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
1	¿Crees que hubo compromiso de tus lideres para el desarrollo del trabajo remoto?					<u>X</u>
2	¿Recibiste orientación y sensibilización para desarrollar tus actividades mediante el trabajo remoto?					<u>X</u>
3	¿Cuentas con los equipos necesarios para el desarrollo de tus funciones desde casa?					<u>X</u>
4	¿Consideras importante realizar un seguimiento de las funciones que realizas en casa?					<u>X</u>
5	¿Se capacita constantemente?					<u>X</u>
6	¿Ha recibido algún incentivo económico, por el logro de metas?					<u>X</u>

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE RUBRO DE CALL CENTER

Agradeceré su gentil apoyo en el llenado de la siguiente encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla solicitamos responder con franqueza. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y de manera anónima.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados antes de marcar con un aspa (X) o un círculo (O), la alternativa que Ud. crea conveniente. Responder con la mayor sinceridad posible. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

VARIABLE 2

DESEMPEÑO LABORAL

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Tuvo deficiencias por falta de conocimiento en manejo de los equipos tecnológicos?			X		
2	¿Tuvo deficiencias por falta de conocimiento en manejo de los equipos tecnológicos?					X
3	¿Mantiene buena relación con sus superiores?					X
4	¿Considera que su trabajo en bien pagado?			X		
5	¿Soluciona los problemas e inconvenientes solo y cumple con su trabajo?			X		
6	¿Realiza sus actividades con esmero y dedicación?			X		

Anexo 7: Niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
<0.5	No aceptable
0.5 a 0.6	Pobre
0.6 a 0,7	Débil
0.7 a 0.8	Aceptable
0.8 a 0.9	Bueno
>0.9	Excelente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relación del Trabajo Remoto en el Desempeño Laboral en el Rubro de Call Center, Lima 2022", cuyo autor es OSORIO ECHEVARRIA YERITZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 29-11-2022 19:47:55

Código documento Trilce: TRI - 0441922