



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una
empresa de Servicios Call Center, Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

AUTORES:

Lopez Taboada, Karolina Noelia (orcid.org/0000-0002-6485-182X)
Soto Peña, Kate Evelyn (orcid.org/0000-0003-4771-3844)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darnos la vida y permitirnos cumplir cada una de nuestras metas. A nuestra familia por ser el soporte y la fuerza para seguir adelante.

Agradecimiento

Gracias a Dios por ser quién guía nuestro camino, a nuestra familia por su apoyo incondicional y a nuestro docente por contribuir con sus enseñanzas a nuestra formación profesional.

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.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Estadística descriptiva	21
4.2. Estadística inferencial.....	27
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 01. Validación del instrumento	17
Tabla 02. Rango de fiabilidad	17
Tabla 03. Fiabilidad de la variable trabajo remoto.....	18
Tabla 04. Fiabilidad de la variable desempeño laboral	18
Tabla 05. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto	21
Tabla 06. Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral.....	22
Tabla 07. Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia.....	23
Tabla 08. Tabla de frecuencia de la dimensión productividad	24
Tabla 09. Tabla de frecuencia de la dimensión absentismo laboral	25
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad de vida	26
Tabla 11. Prueba de distribución de datos de las variables.....	27
Tabla 12. Niveles de correlación bilateral	28
Tabla 13. Tabla cruzada para las variables	29
Tabla 14. Correlación entre las variables	29
Tabla 15. Información de ajuste de los modelos	30
Tabla 16. Pseudo R cuadrado	30
Tabla 17. Tabla cruzada para eficiencia y la variable desempeño laboral	31
Tabla 18. Correlación entre eficiencia y la variable desempeño laboral.....	31
Tabla 19. Información de ajuste de los modelos	32
Tabla 20. Pseudo R cuadrado	32
Tabla 21. Tabla cruzada para productividad y la variable desempeño laboral.....	33
Tabla 22. Correlación entre productividad y la variable desempeño laboral	33
Tabla 23. Información de ajuste de los modelos	34
Tabla 24. Pseudo R cuadrado	34
Tabla 25. Tabla cruzada para absentismo laboral y la variable desempeño laboral.....	35
Tabla 26. Correlación entre absentismo laboral y la variable desempeño laboral	35
Tabla 27. Información de ajuste de los modelos	36
Tabla 28. Pseudo R cuadrado	36
Tabla 29. Tabla cruzada para calidad de vida y la variable desempeño laboral	37
Tabla 30. Correlación entre calidad de vida y la variable desempeño laboral	37
Tabla 31. Información de ajuste de los modelos	38
Tabla 32. Pseudo R cuadrado	38

Índice de figuras

Figura 1. Escala Ordinal de tipo Likert	13
Figura 2. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra	15
Figura 3. Histograma de frecuencias de la variable trabajo remoto.....	21
Figura 4. Histograma de frecuencias de la variable desempeño laboral	22
Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión eficiencia	23
Figura 6. Histograma de frecuencias de la dimensión productividad.....	24
Figura 7. Histograma de frecuencias de la dimensión absentismo laboral.....	25
Figura 8. Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de vida	26

Resumen

En el presente trabajo se tuvo como objetivo general determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima. Basado en sus autores principales Furugen (2021) y Tenazoa (2021). También, tiene como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental-transversal y un nivel explicativo correlacional causal. La población estuvo conformada con una muestra de 209 personas. El instrumento de la investigación fue el cuestionario, con una escala Ordinal de Tipo Likert, el nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach para trabajo remoto fue 0,903 y para desempeño laboral fue 0,952. Asimismo, los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de Spearman fue el valor de 0,645 y un Sig. bilateral de 0,000, es decir, se tuvo una correlación positiva considerable; se pudo aceptar la hipótesis alterna. Respecto a R pseudo cuadrado se halló el valor mayor según Nagelkerke de 0,207 lo que indica que el trabajo remoto influye en un 20,7% en el desempeño laboral, lo cual significa que la mejora de las estrategias para el trabajo remoto tendrá un efecto favorable en el desempeño laboral.

Palabras clave: Trabajo remoto, desempeño laboral, eficiencia, productividad, absentismo laboral.

Abstract

In the present work, the general objective was to determine the influence of remote work on the work performance of the workers of a Call Center Services company, Lima. Based on its lead authors Furugen (2021) and Tenazoa (2021). It also has as a methodology a quantitative approach, of an applied type, non-experimental-transversal design and a causal correlational explanatory level. The population consisted of a sample of 209 people. The research instrument was the questionnaire, with an Ordinal Likert-Type scale, the reliability level of Cronbach's Alpha for remote work was 0.903 and for work performance it was 0.952. Likewise, the results obtained through the Spearman statistician were the value of 0.645 and a bilateral Sig. of 0.000, that is, there was a considerable positive connection; the alternative hypothesis could be accepted. Regarding R pseudo square, the highest value was found according to Nagelkerke of 0.207, which indicates that remote work influences 20.7% of work performance, which means that the improvement of remote work strategies will have a favorable effect in job performance.

Keywords: Remote work, work performance, efficiency, productivity, work absenteeism.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo remoto y el desempeño laboral en la actualidad han sido relacionados a través de la tecnología por muchas empresas, pues bien se sabe que debido a la pandemia que se vive, esto marcó un antes y un después en nuestro país, a causa del distanciamiento social, se ha tenido que replantear la forma de trabajo dando lugar así al trabajo remoto, implicando un gran reto para las empresas de servicios call center, principalmente en los indicadores para medir el desempeño del trabajador al realizar sus actividades bajo esta nueva modalidad.

A nivel internacional, en los datos recopilados por el estudio de Jensen, et al. (2020) nos indicó que en zonas rurales del norte de Kenia se investigó a 113 trabajadores que fueron capacitados para realizar la labor de comunicar y reunir datos sobre el estado de los pastizales, haciendo uso del trabajo remoto a través de móviles inteligentes y una aplicación para transmitir información, pues cada zona tenía una lejanía prudente, se asignó a cada zona un supervisor local a cargo de monitorear a los trabajadores a distancia por medio de llamadas y revisión constante de la información enviada. Con ello se descubrió que a través de la guía y vigilancia por medio del uso de los celulares que recibía el personal podían elevar el desempeño y realizar tareas adicionales de manera correcta, también se encontró que los colaboradores desarrollaron autonomía para realizar sus labores; a pesar de que con este experimento se obtuvieron resultados positivos, estos pueden disminuir con el paso del tiempo, por ende se debe hacer un monitoreo constante, manteniendo un salario adecuado y una presencia continua del jefe.

Por otro lado, en el estudio realizado por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) que tiene como autor a Maurizio (2021), precisó que el trabajo remoto no es un término nuevo, sino que debido al covid-19 obtuvo mayor relevancia como una forma de contrarrestar los contagios a nivel mundial, su aplicación creció significativamente en Latinoamérica y el Caribe, causando que el 20% y 30% de los colaboradores se desempeñaran bajo esta modalidad en comparación al año 2019 donde eran menos del 3%, con esto se identificó que entre Abril a Junio del 2020, 23 millones de individuos se volvieron teletrabajadores.

A nivel Nacional, se obtuvo el trabajo realizado por Lengua (2020) en el Diario El Comercio en donde se menciona que la empresa EY PERÚ encuestó a 200 empresas

nacionales, lo cual el 60% indicó que debido a la nueva modalidad de trabajo remoto han tenido que fortalecer el funcionamiento de este sistema laboral, adicionando indicadores cuantificables que les ayude a medir el desempeño, dando importancia a la definición de los modelos de gestión basados en el buen rendimiento, mediante los KPI's (Key Performance Indicators) que permite medir el trabajo ejecutado en relación a los objetivos definidos previamente. Asimismo, detalla que nunca había tenido tanta relevancia evaluar la productividad y es en la actualidad que las organizaciones buscan enfocarse más en el talento humano y la labor que llevan a cabo a distancia.

Del mismo modo, en el estudio del el MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021) las encuestas arrojaron que los colaboradores registrados trabajando de forma remota ascendieron a 220 mil aprox. en diciembre del 2020 a comparación del año anterior, además, según la actividad económica, el sector de empresas que brindan servicios considero cerca del 80% del total de empleados que adoptaron el teletrabajo, debido a la gran ventaja de poder ejecutar sus operaciones de manera virtual, seguidamente se encuentra el sector comercio e industria manufacturera.

A nivel Local, se tomó en cuenta a Chuco, Chávez, Álvarez y Cuba (2020) que se realizó en Lima Metropolitana en donde se menciona que el trabajo remoto significó un gran desafío para mantener la productividad, debido a la presión laboral que sentía el trabajador y la incertidumbre al optar por este cambio radical de dejar la presencialidad de manera forzosa, sin embargo, los hallazgos obtenidos indican que la implementación del home office trajo consigo la reducción de costos y con ello beneficios económicos.

Tal y como sucede en la organización Servicios Call Center del Perú S.A. que presentó algunas complicaciones al adoptar esta nueva forma de trabajo, como el bajo desempeño que presentaron algunos de sus colaboradores, del mismo modo, usando las tecnologías de la Información se han establecido medios eficientes que permiten al trabajador desempeñar su labor desde su hogar.

La justificación teórica consiste en que el presente proyecto de investigación sirvió como aporte a futuro para posteriores investigaciones o interrogantes que se tenga sobre el tema propuesto, además se buscó brindar información veraz y confiables sobre el trabajo remoto tomando diferentes conceptos referenciales y relacionando

directamente con su influencia en el desempeño laboral, dando un soporte para alcanzar los objetivos teóricos presentados.

Asimismo, se cuenta con una justificación práctica, pues con los hallazgos presentados, se pudo identificar la influencia de las dos variables en estudio. Con el análisis que se llevó a cabo se estableció estrategias de apoyo para aplicar y mejorar el desempeño en el trabajo remoto, de las cuales se podrá examinar el cambio que conlleva la investigación en las empresas de servicios call center, mediante el análisis y la información integral, de igual manera fue posible proponer cambios para las organizaciones que aplican esta modalidad de trabajo, de ese modo contribuir en su crecimiento.

Con respecto a la justificación metodológica la presente investigación utilizó hipótesis, lo cual fomenta que la variable trabajo remoto tiene una influencia significativa en la variable desempeño laboral, se siguió un proceso enlazando esto con la información recaudada y otorgada por la empresa en estudio o por deducciones de los trabajadores.

Por último, en cuanto a la justificación social, esta investigación pretendió brindar una contribución social y empresarial, otorgando conocimiento a las empresas, en relación con las capacidades y habilidades que cada uno de sus colaboradores posee, asimismo, permitió saber el desenvolvimiento que tienen al llevar a cabo sus funciones, buscando obtener vínculos directos entre ellos y un desempeño mejorado, con el fin de crear un personal más calificado, además se procuró lograr que el colaborador se identifique mejor con su trabajo y por ende con la empresa.

Por lo tanto, se estableció el problema general, ¿Cuál es la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima?, así mismo se presentaron los problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores?, ¿Cuál es la influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores?, ¿Cuál es la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores? y ¿Cuál es la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores?

El objetivo general fue determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima. De igual manera, se tuvo como objetivos específicos: Determinar la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores. Determinar la influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores. Determinar la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores. Determinar la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores.

La hipótesis general del proyecto fue: Existe influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima. Del mismo modo, las hipótesis específicas se establecieron de la siguiente manera: Existe influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores. Existe influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores. Existe influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores. Existe influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes internacionales se encontró el artículo de Aslan, Yaman, Aksu y Güngör (2022) la finalidad primordial fue el posible efecto del trabajo a distancia sobre el rendimiento de las tareas y el papel intermediario de la satisfacción laboral. Tiene como fin fundamentar su propuesta de marco teórico en base a autores como Hrabi (2020), Ozdemir (2018), Sayin y Aybek (2021), entre otros. La investigación se realizó considerando un enfoque cuantitativo, diseño explicativo de causa - efecto; se elaboró una encuesta en una empresa de centro de llamadas situada en la provincia turca de Estambul, teniendo una muestra de los agentes de 421 trabajadores que participaron en el estudio. Se obtuvo como resultado que el lugar de trabajo afecta tanto al rendimiento percibido de las tareas generales como a las específicas del empleado, considerando un Sig. $p=0,00$ logrando un $Rho=0,827$ lo cual da con seguridad un grado positivo moderado y altamente significativo. Por lo que se concluyó que el rendimiento percibido en las tareas generales de los empleados que trabajan en casa es mayor que el de los que trabajan en el lugar de trabajo.

En el artículo de Abilash y Mary (2021) el objetivo general fue encontrar como se puede adoptar el teletrabajo en la organización para que los empleados estén comprometidos y satisfechos. Tuvo como finalidad sustentar su propuesta en el marco teórico en base a los autores Ferguson et al. (2016), Parris (2017), Darley (2017), entre otros. Se ejecutó tomando en consideración un enfoque cuantitativo, empleando la estadística descriptiva, se empleó una muestra de 20 participantes de cada región de Omán, es decir 220 participantes en total, empleando un cuestionario de 23 ítems. Se obtuvo como resultado que para saber si adoptar el trabajo remoto podría permitir al empleado rendir en su trabajo o no, el valor $P 0,379$ es superior a $0,05$; esto precisa que no existe una diferencia significativa, es decir, el rendimiento del empleado no se verá influenciado durante el teletrabajo por ninguna distracción. Por lo que concluyó, antes de adoptar el método de trabajo remoto en una organización, es necesario supervisar el entorno de trabajo en el que el empleado procede a optimizar estas instalaciones y debería organizar algunos talleres virtuales por parte del empleador para reducir las dificultades relacionadas con el trabajo.

Además, en el estudio de Rojas (2016) el objetivo principal fue elaborar un análisis sobre trabajo remoto y su repercusión que tiene en la productividad de las

organizaciones particulares. Tiene la finalidad de precisar su propuesta fundamentando su investigación en el marco teórico con los autores De la Garza Toledo (2003), Fundación Más Familia (2012), UGT (2014), entre otros. La investigación se caracteriza por ser exploratoria, explicativa y se realizó a nivel cuantitativo y cualitativo, la muestra es de siete técnicos, bajo la modalidad presencial y veinte técnicos, bajo la modalidad teletrabajo. Como resultado, se manifiesta que los trabajadores que laboran de manera remota cumplieron a la perfección las metas propuestas en la producción, aproximadamente de manera mensual se completó un 95% de la meta, a comparación de los trabajadores que laboran de manera presencial que completaron un 92%. Como conclusión, los trabajadores remotos alcanzaron un nivel de desempeño del 2,87% más que los colaboradores presenciales. Aunque dicho dato no se consideró un porcentaje significativo, se determinó que fue a causa de los incentivos, dado que estos comprenden que si pueden realizar su labor de la forma más conveniente en un excelente tiempo.

En el estudio de Gómez y Jiménez (2020) el objetivo principal fue definir la apreciación del personal al ejercer el trabajo remoto y su influencia en temas individuales y ocupacionales. En su finalidad por concretar su propuesta fundamentaron sus planteamientos en el marco teórico de Peralta (2016), Acosta (2018), Ardila (2015), entre otros. El estudio realizado fue cuantitativo y cualitativo, descriptivo, también elaboró un cuestionario considerando una muestra de 53 colaboradores de 2 organizaciones que prestan servicios financieros y servicios outsourcing respectivamente, en las áreas de gestión humana y servicio al cliente. Se obtuvo como resultado que el 98,1% tiene un área apropiado para desempeñar sus tareas desde el hogar, casi el 50% se comunican asertivamente, mediante correos, llamadas, textos y reuniones virtuales; asimismo, el 98,1% consideran que la organización brinda los equipos para ejercer sus labores lo que garantiza que sean productivos y rindan eficientemente. Por lo que se concluyó, que los colaboradores prefieren trabajar desde casa ya que no surgen dificultades en la comunicación entre supervisores y colegas; su adecuada implementación causa un crecimiento en el rendimiento, una reducción de costos y disminución del absentismo, generando beneficios para las empresas que brindan servicios.

Para los antecedentes nacionales, en la tesis realizada por Torero (2022) el objetivo principal fue precisar el vínculo que tiene las variables en un call center de Lima. Tuvo

como finalidad sustentar su propuesta en el marco teórico en base a los autores Linden y Oljemark (2018), Arlene (2016), Figueroa (2018), entre otros. Fue un estudio cuantitativo, no experimental-transversal, usó como instrumento de medición el formulario. Se halló como consecuencia que hay relación, con una Rho de 0,840 que indica una correlación altamente significativa y fuerte, por ende, a mejor gestión del trabajo remoto mayor eficiencia en el desempeño. Por lo que concluyó, que tomando de referencia el objetivo general planteado los colaboradores poseen un nivel de 71% y una relación muy fuerte, que significa que tener una adecuada gestión de esta modalidad para laborar remoto, utilizando diferentes métodos y procesos que apoyen a generar un cambio en la organización, podrán aportar a conseguir un alto rendimiento laboral en los asesores call center.

Del mismo modo, en la tesis de Tenazoa (2021) la finalidad primordial fue establecer la conexión entre el trabajo remoto y el desempeño laboral. Con el fin de concretar esta propuesta fundamentaron sus planteamientos en el marco teórico de Gutiérrez y Solano (2020); Ramos, Ramos y Tejera (2020); Arpi (2018); entre otros. Se elaboró usando un enfoque cuantitativo, tipo básico, puesto que pretendía conocer la correlación entre las variables, para ello elaboraron un cuestionario y trabajaron con una muestra de 67 teletrabajadores del Ministerio Público de dicho distrito. Donde se logró de resultado un Rho (0,604) que garantiza una relación positiva moderada entre ambas variables y que es significativa ($p = 0,01$). Asimismo, el 23,9% de las personas encuestadas percibieron que el trabajo remoto efectuado en dicha institución es malo, ya que existe un deficiente funcionamiento en los medios y equipos tecnológicos utilizados, así como también una carencia de acceso a un internet adecuado y la escasez de capacitación.

A su vez en el artículo de Dávila y Agüero (2021) la finalidad principal fue calcular el vínculo que existe entre la motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los empleados; con el fin de concretar su propuesta de investigación elaboraron su marco teórico en base a autores como Chiang, Riquelme y Rivas (2018), Bohórquez et al. (2020), Arboleda y León (2018), entre otros. Dicho estudio siguió una metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo, la muestra quedó constituida por 460 trabajadores de empresas públicas y privadas, la técnica empleada fue la aplicación de tres encuestas. Se consiguió una relación positivamente alta entre la motivación y el desempeño en el trabajo remoto con un Rho de 0,516, así como también una

relación efectiva entre la satisfacción y el desempeño con un Rho de 0,501, con un valor significativo de $p = 0,000$. Por lo que se concluyó, a partir de los resultados que hay ciertas relaciones positivas entre la motivación, satisfacción laboral y el desempeño, por lo que a causa de algún cambio en las variables producirá un aumento del 0,373 y 0,45, respectivamente.

Por otro lado, en la tesis de Pacheco (2021) el objetivo principal fue establecer si el trabajo remoto afecta en la productividad del colaborador, fundamentaron su marco teórico con Weitzer et al. (2021), Miglioretti et al. (2021), Barrios (2019), entre otros. El estudio realizado se basó en un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño correlacional - causal, porque se pretendió medir el nivel de relación entre teletrabajo y productividad; por lo cual se elaboró un cuestionario para una muestra de 37 operadores turísticos. En donde se obtuvo el resultado estadístico que entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador hay una relación positiva media (0,672) y un Sig. (0,000). Se dedujo que las variables son asociadas de forma efectiva, es decir, el trabajo remoto tiene un impacto moderado en la productividad de los operadores.

Así mismo, en el artículo de García (2020) la finalidad principal fue definir el desempeño de los colaboradores remotos en el área administrativa; con el fin de concretar su propuesta de investigación elaboraron su marco teórico en base a autores como Valencia (2018), Candel y Enrique (2017), Herrera (2018), entre otros. Dicho estudio es cuantitativo, descriptivo transversal, conforme una muestra de 10 trabajadores administrativos, como técnica se empleó un cuestionario de 19 preguntas. Se obtuvo como resultado una apreciación positiva media, sobre el desempeño en el trabajo remoto arrojando que el 50% considera alto el nivel de aptitudes y el otro 50% no, así como también un 60% considera que existe una satisfacción laboral media y 40% alta, en cuanto al nivel de profesionales en la empresa 50% se encuentra otorgado para ambos niveles. Por lo que se concluyó, a partir de los resultados que el rendimiento laboral es un indicador vital para cualquier empresa, por ello se debe dar la atención requerida en todo momento que el personal realice sus diferentes actividades, pues de esto depende el éxito organizacional.

En relación a los diversos autores del trabajo remoto se han podido destacar las siguientes definiciones:

Furugen (2021) indica que el trabajo remoto se determina como la jornada laboral realizada desde el hogar del colaborador o en un lugar ajeno al centro de labores de la empresa, se considera como una nueva modalidad de trabajo que otorga autonomía y confianza para ejecutar sus actividades desde la comodidad de su hogar (p. 14). Asimismo, Gajendran y Harrison (citado en Guzmán y Abreo, 2017) definen el trabajo remoto como el acuerdo realizado entre el empleador y colaborador, que asegura que este último pueda desempeñar parte de sus labores fuera del establecimiento de la organización, para ejecutar sus actividades utilizando las nuevas tecnologías; esta modalidad se suele efectuar dentro de su hogar donde el trabajador deja de tener contacto con compañeros, pero puede comunicarse mediante las plataformas virtuales (p.9). Por otro lado, Ulate (2020) menciona que el trabajo remoto se define como el trabajo hecho a distancia que se basa en un vínculo de confianza que se le otorga al empleado, donde una adecuada comunicación produce una cultura de responsabilidad en el entorno laboral y garantiza un espacio grato mejorando la calidad de vida del teletrabajador (p. 26)

Modelo teórico de Furugen (2021) que definió el trabajo remoto como la jornada laboral realizada desde el hogar del colaborador o en un lugar ajeno al centro de labores de la empresa, se considera como una nueva modalidad de trabajo que otorga autonomía y confianza para ejecutar sus actividades desde la comodidad de su hogar. En tal sentido, se divide en cuatro dimensiones: **Eficiencia** consiste en la capacidad de optimizar los recursos para cumplir una determinada tarea; **productividad** es la forma en la que se desempeña y los medios que utiliza cada trabajador al momento de realizar sus tareas permitiendo medir su eficiencia; **absentismo laboral** es la ausencia presentada por el colaborador que ocasiona el incumplimiento de sus horas de trabajo; **calidad de vida** que se define como el bienestar que se le brinda al trabajador generando un equilibrio en sus actividades realizadas y su seguridad personal evitando el agotamiento laboral, los problemas ergonómicos, etc., que puede afectar a la salud del individuo y posteriormente a su desempeño.

En relación a los diversos autores del desempeño laboral se han podido destacar las siguientes definiciones:

Tenazoa (2021) define el desempeño laboral como el desenvolvimiento del colaborador en la ejecución de sus responsabilidades y diligencias que tiene a cargo,

en donde demuestra su intelecto, capacidades y aptitudes para alcanzar los objetivos requeridos por la organización (p. 16). También, Bravo (2017) menciona que es un medio para demostrar las experiencias, saberes, habilidades, disposición y personalidad que posee un personal para conseguir los resultados esperados (p. 29). Además, López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell (2021) nos dicen que es la forma de realizar un esfuerzo laboral por parte de los empleados para poder alcanzar los objetivos organizacionales (p. 317). Del mismo modo, Chiavenato (citado en Goicochea, 2018) menciona que involucra todos los comportamientos y competencias que tiene el personal para cumplir las metas planteadas; así mismo, la empresa debe garantizar las condiciones laborales necesarias y realizar una evaluación constante para lograr mejores resultados en su rendimiento (p. 74).

Modelo teórico de Tenazoa (2021) define el desempeño laboral como el desenvolvimiento del colaborador en la ejecución de sus responsabilidades y diligencias que tiene a cargo, en donde demuestra su intelecto, capacidades y aptitudes para alcanzar los objetivos requeridos por la organización. En tal sentido, se divide en cuatro dimensiones: **Capacidad laboral** son actitudes y conocimientos que posee un individuo para poder ejecutar de forma correcta su cargo; **desenvolvimiento** es la competencia laboral de poder relacionarse con facilidad en el entorno laboral y potenciar sus aptitudes comunicativas; **eficacia** es la capacidad y destreza que tiene cada trabajador al momento de realizar sus labores con alta calidad; **perfil del trabajador** es el conjunto de conductas que permiten cumplir las actividades asignadas demostrando responsabilidad en su cargo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, Arteaga (2020) menciona que este enfoque se basa en el uso de métodos de estadística, matemáticos y son de carácter objetivo, así mismo, se recopila información por medio de instrumentos organizados y se representa de forma numérica los datos obtenidos del muestreo (párr. 1). Teniendo de referencia esta definición se estableció que nuestra investigación es cuantitativa, pues se buscó medir la influencia que existe entre las dos variables, además registrar la información obtenida a través del sistema SPSS realizando procesos matemáticos como el conteo de datos.

El tipo de investigación es aplicada, DuocUC Bibliotecas (2022) indica que se enfoca en presentar una solución a una determinada cuestión, por medio de un conocimiento fortalecido para su correcta adaptación (párr. 3). Esto quiere decir, que este estudio es de tipo aplicado, pues se realizó con bases científicas concretas buscando brindar una propuesta de solución aplicable al problema social principal, enriqueciendo de más conocimientos a futuras investigaciones sobre el tema.

Por otro parte, en cuanto al diseño de investigación Arias y Covinos (2021) menciona que el diseño no experimental consiste en el estudio donde no se generan estímulos o cambios a las variables, es decir; no existe una manipulación a las variables en estudio (p.78). Es decir, consiste en estudiar términos existentes que no pueden ser manipulados por el investigador ya que este no tiene el control de interferir o influir en los efectos de dichas variables. En tal sentido, se empleó el no experimental - transversal puesto que pretendió hallar una respuesta a las hipótesis planteadas por lo que se realizó una observación y un estudio a un grupo en un tiempo determinado sin alterar el estado natural de las variables en la empresa de Servicios Call Center seleccionada en el presente estudio.

Finalmente, respecto al nivel de investigación, Villa (2015) cita que la investigación explicativa o correlacional causal es el tipo de estudio que busca explicar las causas por la que ocurren ciertos hechos o fenómenos y poder comprobar las hipótesis, se basa en describir y analizar la correlación de causa y efecto que existe entre las variables que son sujeto de estudio (p. 10). Es decir, tiene como finalidad descubrir el

impacto que tiene un modelo en específico ya existente sobre otra variable, puede determinarse a través de la observación, si es que alguna variación en ellas causa un cambio en las otras variables y se obtiene una influencia en los resultados, asimismo, este nivel permite probar la hipótesis del investigador. Es por ello que se utilizó el nivel correlacional causal ya que se enfocó únicamente en describir y explicar si la variable trabajo remoto causa alguna influencia en el desempeño laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual del Trabajo remoto

El trabajo remoto se determina como la jornada laboral realizada desde el hogar del colaborador o en un lugar ajeno al centro de labores de la empresa, se considera como una nueva modalidad de trabajo que otorga autonomía y confianza para ejecutar sus actividades desde la comodidad de su hogar. (Furugen, 2021, p. 14)

Dimensiones

Eficiencia: Consiste en la capacidad de optimizar los recursos para cumplir una determinada tarea. (Furugen, 2021, p. 22)

Productividad: Es la forma en la que se desempeña y los medios que utiliza cada trabajador al momento de realizar sus tareas permitiendo medir su eficiencia. (Furugen, 2021, p. 22)

Absentismo Laboral: Es la ausencia presentada por el colaborador que ocasiona el incumplimiento de sus horas de trabajo. (Furugen, 2021, p. 23)

Calidad de vida: Se define como el bienestar que se le brinda al trabajador generando un equilibrio en sus actividades realizadas y su seguridad personal evitando el agotamiento laboral, los problemas ergonómicos, etc., que puede afectar a la salud del individuo y posteriormente a su desempeño. (Furugen, 2021, p. 24)

Definición Conceptual del Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el desenvolvimiento del colaborador en la ejecución de sus responsabilidades y diligencias que tiene a cargo, en donde demuestra su intelecto, capacidades y aptitudes para alcanzar los objetivos requeridos por la organización. (Tenazoa, 2021, p. 16)

Dimensiones

Capacidad laboral: Son actitudes y conocimientos que posee un individuo para poder ejecutar de forma correcta su cargo. (Tenazoa, 2021, p. 17)

Desenvolvimiento: Es la competencia laboral de poder relacionarse con facilidad en el entorno laboral y potenciar sus aptitudes comunicativas. (Tenazoa, 2021, p. 17)

Eficacia: Es la capacidad y destreza que tiene cada trabajador al momento de realizar sus labores con alta calidad. (Tenazoa, 2021, p. 18)

Perfil del trabajador: Es el conjunto de conductas que permiten cumplir las actividades asignadas demostrando responsabilidad en su cargo. (Tenazoa, 2021, p. 18)

Definición operacional de las variables

El trabajo remoto fue especificado en base a sus dimensiones que son: eficiencia, productividad, absentismo laboral y calidad de vida, para esto se aplicará el cuestionario a través de encuestas. Consecutivamente, el desempeño laboral también se especificó con sus dimensiones: capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y perfil del trabajador, para esto se aplicará el cuestionario a través de encuestas.

Escala de Medición

Según Ochoa y Molina (2018) la escala de medición es una parte muy importante pues sirve para medir nuestras variables y de acuerdo al tipo de escala seleccionada se realiza el procedimiento de tratado de datos y la estadística (p. 3). El estudio usó una escala ordinal de tipo Likert teniendo estas calificaciones:

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

Figura 1. Escala Ordinal de tipo Likert

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Conforme con la propuesta de Espinoza (2016) la población es el universo total de componentes con una o más cualidades en común, esta puede ser finita o infinita, de acuerdo con ello se determinarán los resultados correspondientes (párr. 1). Teniendo en cuenta esto, se consideró como población a los 480 colaboradores que trabajan de forma remota en la provincia de Lima y que cumplieron con una serie de criterios para incluir a la muestra, así como también excluirla.

Criterios de inclusión: todos los individuos trabajadores que laboran como asesor o teleoperador bajo la modalidad de trabajo remoto de la empresa Servicios Call Center del Perú S.A., de la provincia de Lima.

- Trabajadores con el puesto de asesor o teleoperador.
- Trabajadores que laboren bajo la modalidad trabajo remoto.
- Trabajadores que residen en Lima.

Criterios de exclusión: todos los colaboradores de Servicios Call Center del Perú S.A. que laboran como asesor o teleoperador bajo la modalidad de trabajo presencial, en los locales ubicados en Lima.

- Trabajadores con un puesto diferente al de asesor o teleoperador.
- Trabajadores que laboren bajo la modalidad trabajo presencial.
- Trabajadores que no residen en Lima.

De igual manera, Diaz (s.f) menciona que la muestra es una parte que es determinada como un subgrupo del total de individuos, objetos, organismos que conforman un universo. Para su selección se delimitan ciertas características o cualidades que tienen en común parte de la población, dicha muestra suele ser proporcional al conjunto total. (p. 6) Es decir, para que una investigación sea eficiente y confiable en los futuros hallazgos se debe seleccionar una parte de la población, es por ello que dicha investigación escogió su muestra en base a la fórmula:

$$n = \frac{(z^2pqN)}{[\epsilon^2(N-1) + z^2pq]}$$

Nota:

Z: Nivel de confianza al 95%: z=1.96

p: Probabilidad de éxito de la investigación (p=0.6)

q: Probabilidad de fracaso de la investigación (q=0.4)

ε: Nivel de error máximo permitido (ε=5%=0.05)

n: Tamaño de la muestra

N: Población

Figura 2. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra

Sustituimos:

$$n = (1.96^2 * 0.6 * 0.4 * 480) / (0.05)^2 * (480 - 1) + (1.96^2 * 0.6 * 0.4)$$

$$n = 208.801916$$

$$n = 209$$

Por lo tanto, la muestra es de 209 colaboradores.

Así también, Otzen y Manterola (2017) nos dicen que el muestreo probabilístico consiste en que cada componente posee una posibilidad igual de ser escogido para pertenecer a la fracción que se estudia. (p. 228). De acuerdo con lo mencionado por el autor el aleatorio simple se basa en una selección al azar o como bien dice su nombre de manera aleatoria, ello asegura que todos poseen una oportunidad idéntica de ser incorporados en la muestra. Por lo que en esta investigación se utilizó este tipo de muestreo.

Además, Azcona, Manzini y Dorati (s.f) precisan que la unidad de análisis es el ente primordial que se está analizando en una investigación y que posee ciertas características que van a permitir llevar a cabo el estudio. (p. 69). Es por ello, que se consideró como unidad de análisis al individuo o persona que es un trabajador dentro de la empresa en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Acerca de la técnica de recolección de datos se usó la encuesta, de acuerdo con Machuca (2022) menciona que son los procesos que otorgan el camino para recolectar información necesaria y poder dar cumplimiento a los objetivos planteados, la técnica a utilizar permite saber el cómo hacer o que hacer para alcanzar los fines propuestos (párr. 3-4). Existen muchas técnicas a emplear, una de ellas es la encuesta, la cual fue desarrollada en nuestra investigación, ya que permitió recolectar los datos necesarios a través de la indagación a los encuestados. Consiste en conseguir información de forma ordenada y sistemática de la muestra en estudio, permite obtener una interacción mínima por parte del encuestador con la persona sujeto de estudio.

El presente estudio utilizó como instrumento el cuestionario, Meneses (2020) indica que se usa al momento de realizar una investigación en las áreas que desean estudiarse a través de la encuesta, con este instrumento se puede establecer diversas cuestiones sobre lo que se desea indagar (p. 9). Es decir, el cuestionario fue establecido por diversas preguntas sobre cada dimensión de las variables, se realizó para obtener información sobre un grupo de personas en estudio y comparar las respuestas estadísticamente. En tal sentido, se consideró necesario diseñar un cuestionario de 20 ítems acerca del trabajo remoto y 20 ítems del desempeño laboral a fin de identificar cuál es el desempeño del personal del Call Center.

Asimismo, con respecto a la validación del cuestionario, López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana (2019) refieren que es el valor que refleja el éxito del instrumento, puesto que el cuestionario mide aquello que se requiere (párr. 11). Dicha validez permitió elaborar las inferencias e interpretaciones necesarias de los datos que se recolectó mediante el cuestionario. La presente investigación consideró la validación de los cuestionarios a partir del juicio de expertos, el cual consistió en someter los cuestionarios a la evaluación de docentes de la Universidad César Vallejo a fin de determinar que los instrumentos son válidos, dicha apreciación fue analizada con la V de Aiken. La fórmula y resultados se pueden encontrar en el anexo 7 y 8 respectivamente.

Tabla 01.

Validación del instrumento. Nombres y apellidos de los expertos

EXPERTO N°1	Dr. Pablo Ramón, Carrasco Pintado
EXPERTO N°2	Dr. Agliberto Cesar, Cifuentes La Rosa
EXPERTO N°3	Dr. Carlos Aurelio, Espinoza Agurto

Nota: El formato de los expertos que validaron el instrumento se ubica en el anexo 09.

La confiabilidad estuvo presente en todos los instrumentos utilizados para obtener resultados veraces en la investigación, Mata (2020) nos menciona que esta es una característica que permite tener datos estables sin ningún riesgo de que puedan ser alterados ante sus diversas aplicaciones (párr. 2). Es por ello, que el instrumento utilizado debe sostener una confiabilidad fuerte que es determinada mediante el Alfa de Cronbach, para obtener resultados exactos y consistentes al momento de aplicarlo en el campo de estudio.

Tabla 02.

Rango de fiabilidad

Escala de valores para determinar la confiabilidad

0-0,20	Muy baja
0,21-0,40	Baja
0,41-0,60	Media
0,61-0,80	Alta
0,81-1	Muy alta

Fuente: Tomado del artículo de Chavarría, T. y Pulgarín, S. (2020)

Tabla 03.

Fiabilidad de la variable trabajo remoto

Estadísticas de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,903</i>	<i>20</i>

La fiabilidad señalada por IBM SPSS para el trabajo remoto fue 0,903, posicionándose en un nivel muy alto al emplear el cuestionario a doscientos nueve colaboradores de la organización, conservando la solidez de 20 elementos.

Tabla 04.

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,952</i>	<i>20</i>

La fiabilidad señalada por IBM SPSS para el desempeño laboral fue de 0,952, posicionándose en un nivel muy alto al emplear el cuestionario a doscientos nueve colaboradores de la organización, sosteniendo la solidez de 20 elementos.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio se siguió la siguiente secuencia. En primer lugar, los cuestionarios de trabajo remoto y desempeño laboral fueron aplicados a través de la técnica de encuestas a 209 trabajadores, en un lapso de tiempo de 6 a 7 días. En segundo lugar, se realizó una data con el fin de utilizarla para la verificación de confiabilidad alfa de Cronbach en el software SPSS en base a ello se determinó si los datos recolectados en los cuestionarios son confiables y aplicables. En tercer lugar, se organizó los datos en función a los indicadores para cada dimensión y variables con el propósito de codificar la información y determinar los niveles de acuerdo a la escala de Likert tipo modificada. Por último, se identificó mediante tablas y gráficos los resultados y datos estadísticos de las variables, a fin de evaluar las hipótesis, analizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En una investigación cuantitativa se realiza mediante estadística descriptiva e inferencial, a ello Hidalgo (2019) indica que el análisis descriptivo consiste en especificar las cualidades que posee cada una de las variables y el comportamiento de estas. Por otro lado, el análisis inferencial consiste en deducir supuestos de los resultados hallados, en base a características o puntos de vista (p.31).

Es por ello que, se estimó importante que el método de análisis se efectúe de acuerdo al enfoque cuantitativo, ya que es el enfoque metodológico usado en la investigación. En base a ello, el análisis se realizó en dos etapas, el primero fue el descriptivo en donde se recopiló información por medio de los cuestionarios con la finalidad de ordenarlos en una matriz que permitió aplicar la estadística descriptiva y llevar a cabo las tablas para representar la relación de las variables y dimensiones mediante los valores porcentuales. La segunda etapa se efectuó en función a las técnicas de la estadística inferencial con el propósito de identificar la prueba de normalidad y luego comprobar las hipótesis planteadas a través del coeficiente Rho de Spearman según el intervalo de confianza al 95% y error máximo del 5%.

3.7. Aspectos éticos

Mora (2016) menciona que la ética en la investigación es la acción íntegra y veraz que se utiliza para recopilar, usar y analizar datos e información, con la finalidad de la obtención de resultados científicos confiables y honestos. Asimismo, esta rectitud se toma en cuenta en actividades no solo de rigor científico sino también en situaciones académicas y profesionales (párr. 8). Por ello, la investigación tomó en consideración los siguientes aspectos:

El trabajo de investigación utilizó fuentes de información confiables y veraces, siguiendo una estructura predeterminada en función al formato de elaboración de investigación de la Universidad César Vallejo, asimismo, haciendo uso de las Normas APA; se tomó en cuenta el código de ética del Vicerrectorado de investigación; se resaltó que los datos brindados por los encuestados fueron de uso confidencial, manteniendo su identidad en anonimato; se mantuvo un lenguaje formal y respetuoso en las preguntas del cuestionario, evitando ofender o discriminar a la persona encuestada; para realizar las encuestas se mantuvo un consentimiento informado, ello implicó garantizar la información necesaria para su participación libre y voluntaria, sin ninguna presión; por último, se presentó una investigación imparcial, reflejada en la obtención de resultados objetivos y auténticos que se derivan de la evidencia.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 05.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
bajo	4	1,91	1,91	1,9
regular	121	57,89	57,89	59,8
alto	84	40,19	40,19	100,0
Total	209	100,0	100,0	

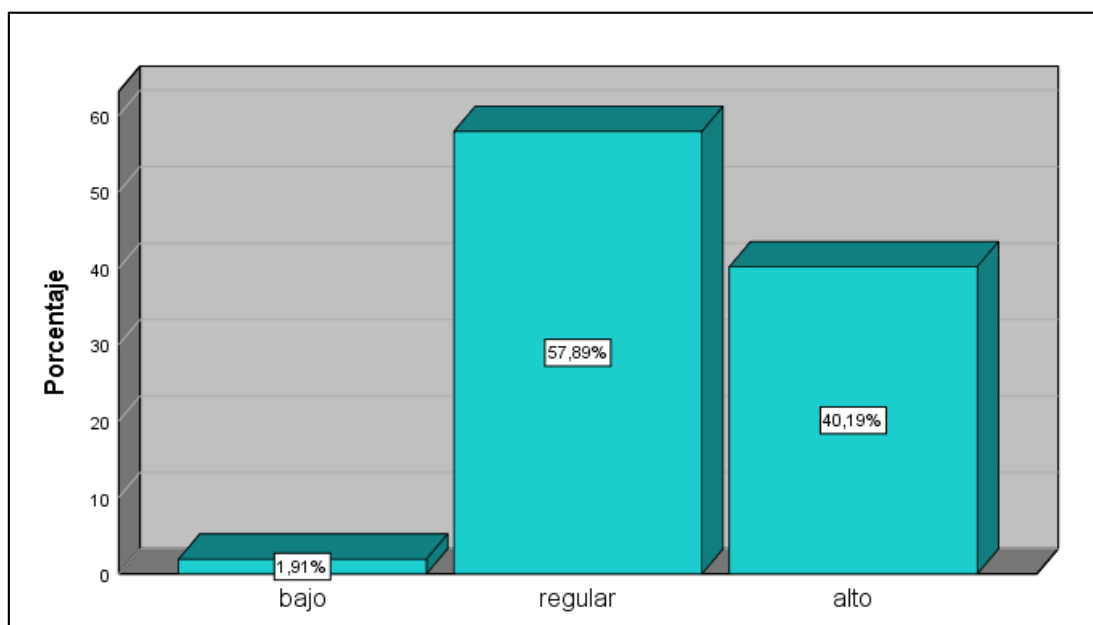


Figura 3. Histograma de frecuencias de la variable trabajo remoto

Según, tabla 05 y figura 3, del cien por ciento de la información revisada el 57,89% de los entrevistados expresaron que el trabajo remoto en la organización es regular, también, se identificó 40,19% aseguran que es alto. Sin embargo, el 1,91% afirmó que es bajo. Así que, la empresa está aplicando el trabajo remoto regularmente bien.

Tabla 06.

Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	2	0,96	0,96	1,0
	regular	21	10,05	10,05	11,0
	alto	186	89,00	89,00	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

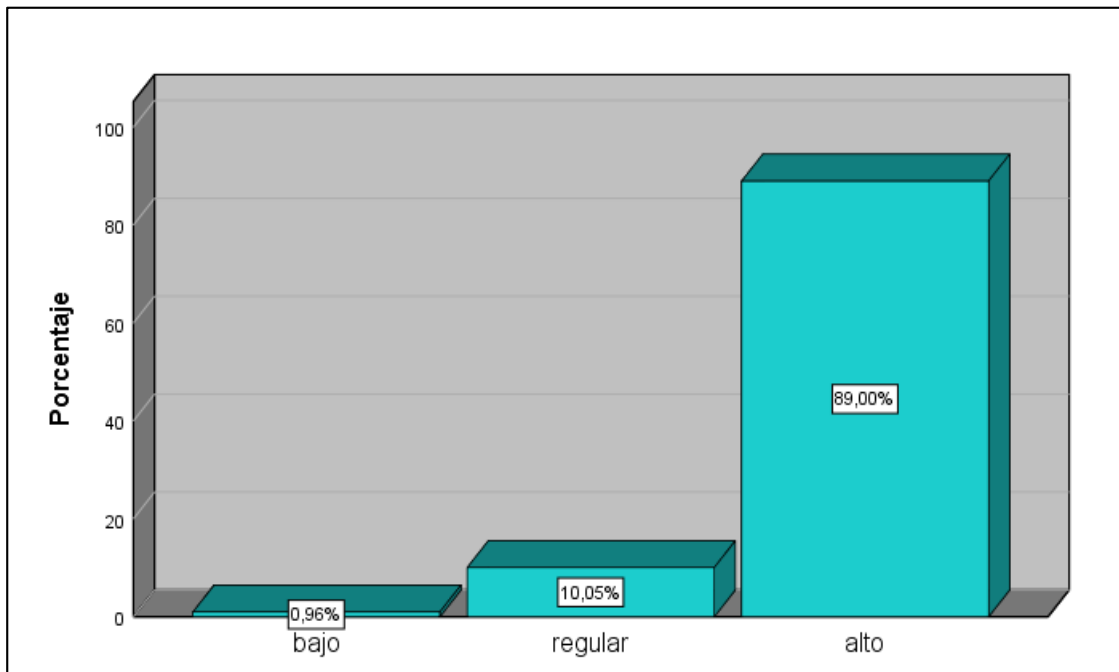


Figura 4. Histograma de frecuencias de la variable desempeño laboral

Según, tabla 06 y figura 4, del cien por ciento de la información revisada el 89% de los entrevistados expresaron que el desempeño laboral en la organización es alto, también, encontramos el 10,05% aseguran que es regular. Sin embargo, el 0,96% afirmo que es bajo. Así que, la empresa está teniendo un desempeño laboral con una alta efectividad.

Tabla 07.

Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	4	1,91	1,91	1,9
	regular	44	21,05	21,05	23,0
	alto	161	77,03	77,03	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

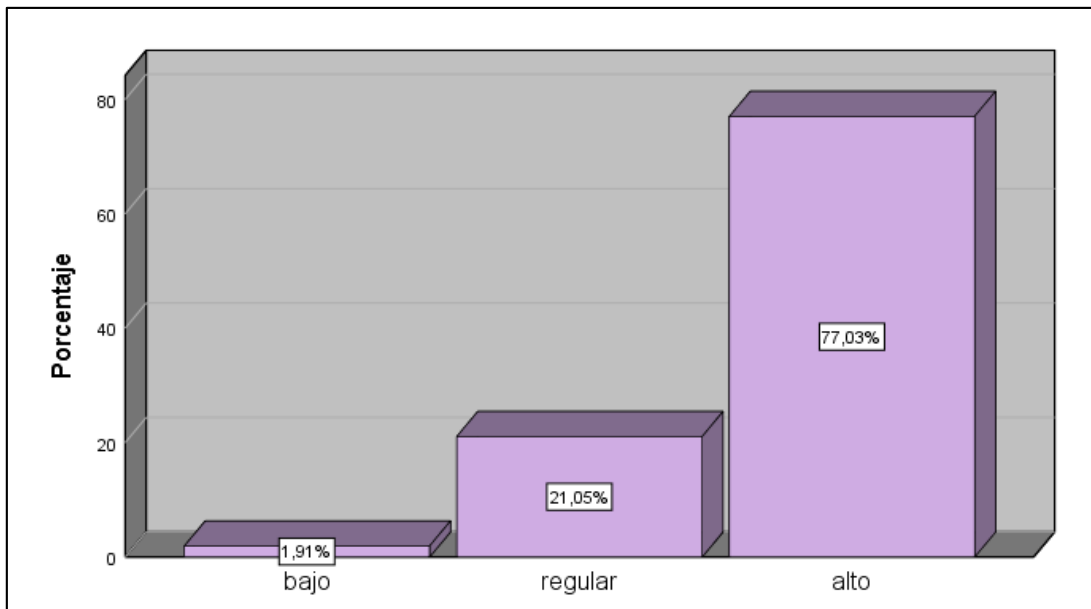


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión eficiencia

Según, tabla 07 y figura 5, del cien por ciento de la información analizada 77,03% de los encuestados revelaron que la eficiencia en la empresa es alta, también, se encontró que el 21,05% aseguran que es regular. Sin embargo, el 1,91% afirmo que es baja. Así que, la empresa maneja una alta eficiencia en el trabajo remoto.

Tabla 08.

Tabla de frecuencia de la dimensión productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	6	2,87	2,87	2,9
	regular	40	19,14	19,14	22,0
	alto	163	77,99	77,99	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

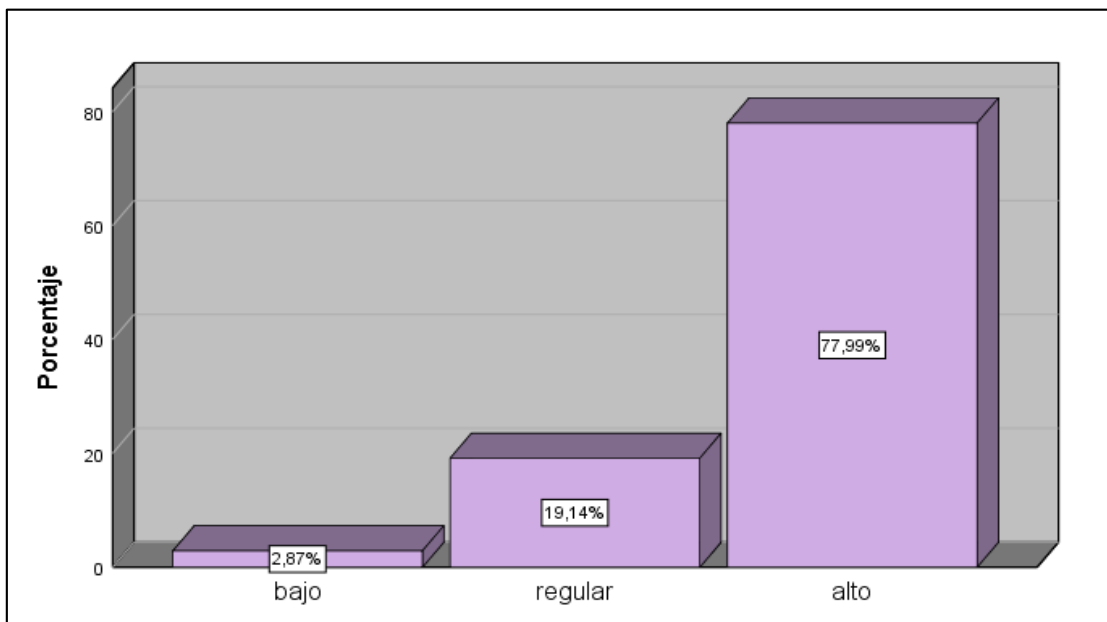


Figura 6. Histograma de frecuencias de la dimensión productividad

En la tabla 08 y figura 6, del cien por ciento de la información analizada 77,99% de los encuestados revelaron que la productividad en la empresa es alta, también, se encontró que el 19,14% aseguran que es regular. Sin embargo, el 2,87% afirmó que es baja. Así que, la empresa posee una alta productividad en el trabajo remoto.

Tabla 09.

Tabla de frecuencia de la dimensión absentismo laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	155	74,16	74,16	74,2
	regular	42	20,10	20,10	94,3
	alto	12	5,74	5,74	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

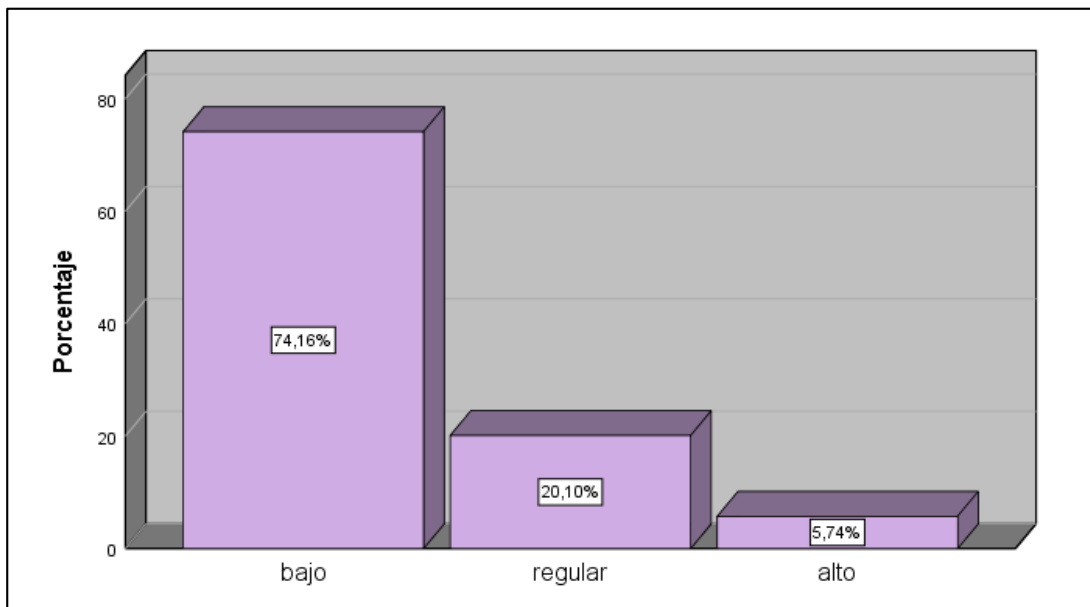


Figura 7. Histograma de frecuencias de la dimensión absentismo laboral

En la tabla 09 y figura 7, del cien por ciento de la información analizada 74,16% de los entrevistados expresaron que el absentismo laboral en la empresa es bajo, también, se encontró que el 20,10% aseguran que es regular. Sin embargo, el 5,74% afirman que es alto. Así que, la empresa posee un bajo índice de absentismo laboral en el trabajo remoto.

Tabla 10.

Tabla de frecuencia de la dimensión calidad de vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	4	1,91	1,91	1,9
	regular	56	26,79	26,79	28,7
	alto	149	71,29	71,29	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

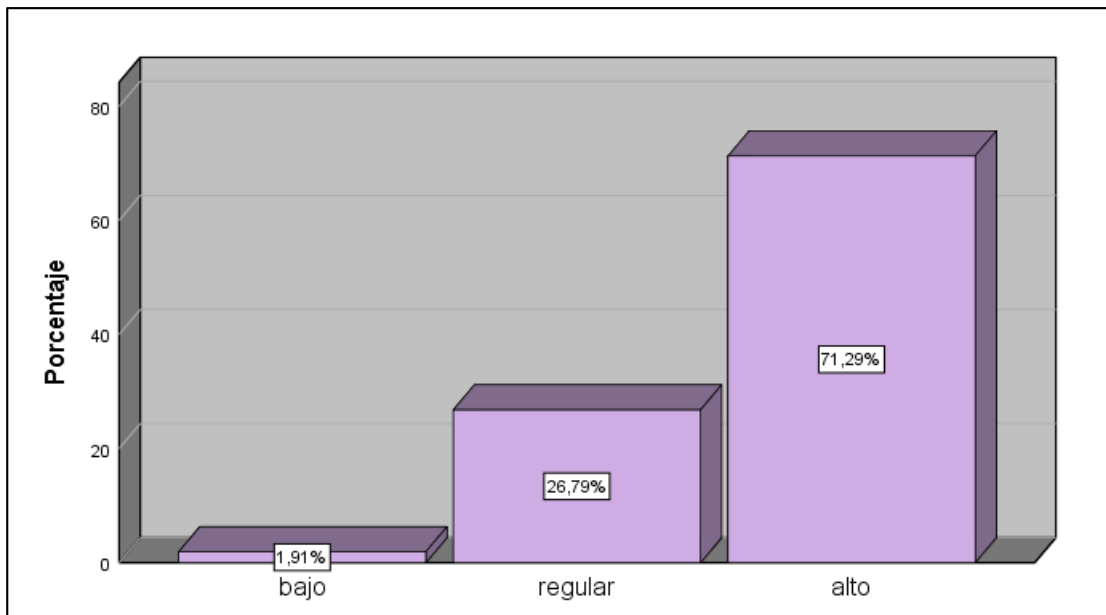


Figura 8. Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de vida

Conforme tabla 10 y figura 8, del cien por ciento de la información analizada 71,29% de los entrevistados expresaron que la calidad de vida en la empresa es alta, también, se encontró que el 26,79% aseguran que es regular. Sin embargo, el 1,91% afirmó que es baja. Así que, la empresa ofrece una alta calidad de vida a sus trabajadores remotos.

4.2. Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La orientación de las variables trabajo remoto y desempeño laboral tiene una distribución normal.

Ha: La orientación de las variables trabajo remoto y desempeño laboral no tiene una distribución normal.

Tabla 11.

Prueba de distribución de datos de las variables trabajo remoto y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable trabajo remoto	,365	209	,000	,685	209	,000
Variable desempeño laboral	,522	209	,000	,368	209	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Si valor $p > 0,05$ Los datos siguen una distribución normal

Si valor $p < 0,05$ Los datos no siguen una distribución normal

En relación a la evaluación Kolmogorov-Smirnova, los valores son $p = 0,000$, por lo tanto, se confirmó Ha y se descartó Ho. Es decir, la distribución de datos en las variables no tiene una distribución normal, lo que indica que la investigación empleó el Rho de Spearman para evaluar muestra no paramétrica en las hipótesis propuestas, así mismo, analizar el nivel de correlación entre variables y dimensiones.

Prueba de hipótesis

Tabla 12.

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado del artículo de Montes, A.; Ochoa, J.; Juarez, B.; Vazquez, M. y Diaz, C. (2021)

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima

Ha: Existe influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.

Tabla 13.

Tabla cruzada para las variables trabajo remoto y desempeño laboral

			Variable desempeño laboral			Total
			Bajo	regular	alto	
Variable trabajo remoto	Bajo	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	regular	Recuento	2	15	104	121
		% del total	1,0%	7,2%	49,8%	57,9%
	Alto	Recuento	0	2	82	84
		% del total	0,0%	1,0%	39,2%	40,2%
Total		Recuento	2	21	186	209
		% del total	1,0%	10,0%	89,0%	100,0%

Tabla 14.

Correlación entre las variables trabajo remoto y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación
		,645**
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		209

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

En la tabla 14 la prueba de hipótesis según el Rho de Spearman se consiguió una correlación bilateral entre las variables de 0,645, se logró asegurar que hay una correlación positiva considerable; por consiguiente, están relacionadas directamente proporcional. Por lo tanto, la mejoría de las estrategias para el trabajo remoto, repercute favorablemente en el desempeño laboral en la empresa.

En la prueba de hipótesis general, por medio de Rho de Spearman, se consiguió una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por lo que se aceptó H_a . Así mismo, se manifestó con el cruce de variables un 39,2% sostiene que la implementación del trabajo remoto manifiesta una relación alta en el desempeño laboral de la empresa.

A fin de explicar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente se utilizó la regresión logística ordinal, se efectuó a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Tabla 15.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	38,648			
Final	14,334	24,314	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 16.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,110
Nagelkerke	,207
McFadden	,153

Función de enlace: Logit.

Se halló un chi cuadrado $X^2= 24,314$ con grado de libertad de 2 y $P= 0,000$ que por ser menor $p<0.05$, permite afirmar que el trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral.

Analizando el R pseudo cuadrado, en las estimaciones de los coeficientes seleccionamos al mayor Nagelkerke, se demostró que el trabajo remoto influye significativamente en un 20,7% en el desempeño laboral de la empresa.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima

Ha: Existe influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.

Tabla 17.

Tabla cruzada para la dimensión eficiencia y la variable desempeño laboral

		Variable desempeño laboral			Total	
		bajo	regular	alto		
Dimensión eficiencia	Bajo	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Regular	Recuento	2	11	31	44
		% del total	1,0%	5,3%	14,8%	21,1%
	Alto	Recuento	0	6	155	161
		% del total	0,0%	2,9%	74,2%	77,0%
Total		Recuento	2	21	186	209
		% del total	1,0%	10,0%	89,0%	100,0%

Tabla 18.

Correlación entre la dimensión eficiencia y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	209

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

Según, tabla 16 en la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman se consiguió una correlación bilateral entre dimensión y variable de 0,590, se logró afirmar que hay una correlación positiva considerable; por consiguiente, están relacionadas directamente proporcional. En conclusión, la mejoría de las estrategias para el aumento de la eficiencia, afecta favorablemente en el desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis, mediante el Rho de Spearman, alcanzó una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por lo que se aceptó H_a . Así mismo, se manifestó con el cruce de la dimensión con la variable donde 74,2% confirma que la eficiencia manifiesta una relación en el desempeño laboral.

A fin de explicar la influencia de la dimensión sobre la variable dependiente se utilizó la regresión logística ordinal.

Tabla 19.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	52,786			
Final	15,480	37,306	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 20.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,163
Nagelkerke	,308
McFadden	,235

Función de enlace: Logit.

Se halló un chi cuadrado $X^2 = 37,306$ con grado de libertad de 2 y un $P = 0,000$ que por ser menor a $p < 0.05$, se puede asegurar que la eficiencia influye significativamente en el desempeño laboral.

Analizando el R pseudo cuadrado, en las estimaciones de los coeficientes seleccionamos al mayor Nagelkerke, se demostró que la eficiencia influye significativamente en un 30,8% en el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima

Ha: Existe influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.

Tabla 21.

Tabla cruzada para la dimensión productividad y la variable desempeño laboral

		Variable desempeño laboral			Total	
		bajo	regular	alto		
Dimensión productividad	bajo	Recuento	1	4	1	6
		% del total	0,5%	1,9%	0,5%	2,9%
	regular	Recuento	1	12	27	40
		% del total	0,5%	5,7%	12,9%	19,1%
	Alto	Recuento	0	5	158	163
		% del total	0,0%	2,4%	75,6%	78,0%
Total	Recuento	2	21	186	209	
	% del total	1,0%	10,0%	89,0%	100,0%	

Tabla 22.

Correlación entre la dimensión productividad y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	209

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

Según, tabla 18 en la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman se consiguió una correlación bilateral entre dimensión y variable de 0,601, se logró afirmar que hay una correlación positiva considerable; por consiguiente, están relacionadas directamente proporcional. Por lo tanto, la mejoría de las estrategias para el aumento de la productividad, afecta favorablemente en el desempeño laboral en la organización.

En la prueba de hipótesis, mediante el Rho de Spearman, consiguió una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por ello se aceptó H_a . Así mismo, se manifestó con el cruce de la dimensión con la variable donde 75,6% sostiene que la productividad mantiene una relación alta en el desempeño laboral.

Para explicar la influencia de la dimensión sobre la variable dependiente se utilizó la regresión logística ordinal.

Tabla 23.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	58,883			
Final	13,499	45,383	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 24.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,195
Nagelkerke	,367
McFadden	,286

Función de enlace: Logit.

Se halló un chi cuadrado $X^2= 45,383$ con grado de libertad de 2 y un $P= 0,000$ que por ser menor a $p<0.05$, se puede asegurar que la productividad influye significativamente en el desempeño laboral.

Analizando el R pseudo cuadrado, en las estimaciones de los coeficientes seleccionamos al mayor Nagelkerke, se demostró que la productividad influye significativamente en un 36,7% en el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima

Ha: Existe influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.

Tabla 25.

Tabla cruzada para la dimensión absentismo laboral y la variable desempeño laboral

		Variable desempeño laboral			Total	
		bajo	regular	alto		
Dimensión absentismo laboral	bajo	Recuento	1	14	140	155
		% del total	0,5%	6,7%	67,0%	74,2%
	regular	Recuento	1	5	36	42
		% del total	0,5%	2,4%	17,2%	20,1%
	alto	Recuento	0	2	10	12
		% del total	0,0%	1,0%	4,8%	5,7%
Total		Recuento	2	21	186	209
		% del total	1,0%	10,0%	89,0%	100,0%

Tabla 26.

Correlación entre la dimensión absentismo laboral y la variable desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Absentismo laboral	Coeficiente de correlación	-,068
		Sig. (bilateral)	,327
		N	209

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

En la tabla 20 en la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman se consiguió una correlación bilateral entre dimensión y variable de $-0,068$, se logró afirmar que hay una correlación negativa débil; por lo tanto, están relacionadas inversamente proporcional. En conclusión, la disminución del absentismo laboral, repercute favorablemente en el desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis, con la ayuda del Rho de Spearman, alcanzó un Sig. $0,327 \geq 0,05$; por ello se aceptó H_0 . Así mismo, manifestó con el cruce de la dimensión con la variable el 4,8% sostiene que el absentismo laboral conserva una relación con el desempeño laboral.

A fin de explicar la influencia de la dimensión sobre la variable dependiente se utilizó la regresión logística ordinal.

Tabla 27.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	16,046			
Final	14,962	1,084	2	,582

Función de enlace: Logit.

Tabla 28.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,005
Nagelkerke	,010
McFadden	,007

Función de enlace: Logit.

Se halló un chi cuadrado $X^2= 1,084$ con grado de libertad de 2 y $P= 0,582$ que por ser mayor a $p<0.05$, se puede asegurar que el absentismo laboral no influye significativamente en el desempeño laboral.

Analizando el R pseudo cuadrado, en las estimaciones de los coeficientes seleccionamos al mayor Nagelkerke, se demostró que el absentismo laboral posee una influencia escasa de 1% en el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima

Ha: Existe influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.

Tabla 29.

Tabla cruzada para la dimensión calidad de vida y la variable desempeño laboral

		Variable desempeño laboral			Total	
		bajo	regular	alto		
Dimensión calidad de vida	bajo	Recuento	1	2	1	4
		% del total	0,5%	1,0%	0,5%	1,9%
	regular	Recuento	1	11	44	56
		% del total	0,5%	5,3%	21,1%	26,8%
	alto	Recuento	0	8	141	149
		% del total	0,0%	3,8%	67,5%	71,3%
Total		Recuento	2	21	186	209
		% del total	1,0%	10,0%	89,0%	100,0%

Tabla 30.

Correlación entre la dimensión calidad de vida y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Calidad de vida	Coefficiente de correlación	,561**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	209

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

En la tabla 22 en la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman se consiguió una correlación bilateral entre dimensión y variable de 0,561, se logró afirmar que hay una correlación positiva considerable; por consiguiente, están relacionadas directamente proporcional. En conclusión, la mejoría de la calidad de vida, repercute favorablemente en el desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis, con ayuda del Rho de Spearman, alcanzó un Sig. $0,000 \leq 0,05$; por lo que se afirmó H_a . Así mismo, se manifestó con el cruce de la dimensión con la variable el 67,5% de los encuestados afirmaron que la calidad de vida manifiesta una relación alta en el desempeño laboral.

A fin de explicar la influencia de la dimensión sobre la variable dependiente se utilizó la regresión logística ordinal.

Tabla 31.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	35,968			
Final	14,470	21,497	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 32.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,098
Nagelkerke	,184
McFadden	,136

Función de enlace: Logit.

Se halló un chi cuadrado $X^2= 21,497$, grado de libertad de 2 y $P= 0,000$ que por ser menor a $p<0.05$, se puede asegurar que la calidad de vida influye significativamente en el desempeño laboral.

Analizando el R pseudo cuadrado, en las estimaciones de los coeficientes seleccionamos al mayor Nagelkerke, se demostró que la calidad de vida influye significativamente en un 18,4% en el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.

Respecto al análisis de la hipótesis general, existe influencia significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima; según el Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,645 identificándose que hay una relación positiva considerable y directamente proporcional entre el trabajo remoto y el desempeño laboral. Respecto a R pseudo cuadrado se halló el valor mayor según Nagelkerke de 0,207 significa que el trabajo remoto influye en un 20,7% en el desempeño laboral. Dicho resultado concuerda con el teórico de la primera variable, Furugen (2021) quien menciona que el trabajo remoto se determina como la jornada laboral realizada desde un lugar ajeno al centro de labores de la empresa, que otorga autonomía y confianza para ejecutar sus actividades desde la comodidad de su hogar. Por consecuencia, se realiza una apreciación del desempeño laboral, pues como indica Tenazoa (2021) define el desempeño laboral como el desenvolvimiento del colaborador en la ejecución de sus responsabilidades y diligencias que tiene a cargo, en donde demuestra su intelecto, capacidades y aptitudes para alcanzar los objetivos requeridos por la organización. Así mismo, Bravo (2017) menciona que es un medio para demostrar las experiencias, saberes, habilidades, disposición y personalidad que posee un personal para conseguir los resultados esperados.

En relación con los estudios previos, como el de Torero (2022) quien realizó su investigación en una empresa Call Center se halló que, si existe relación entre ambas variables, con un Rho de Spearman de 0,840 que significa una correlación altamente significativa y muy fuerte, por ende, a mejor gestión del trabajo remoto mayor efectividad en el desempeño. Así mismo, Aslan, Yaman, Aksu y Güngör (2022) en los resultados obtenidos por la encuesta realizada en un Centro de Llamadas se obtuvo que el lugar de trabajo afecta tanto al desempeño percibido de las tareas generales como a las específicas del empleado, considerando la significancia $p=0,00$; logrando un coeficiente $Rho= 0,827$, lo cual da con seguridad un grado positivo moderado y altamente significativo. Del mismo modo, la investigación de Tenazoa (2021) logró como resultado un Rho 0,604 que garantiza una relación positiva moderada entre las

variables y que es significativa $p = 0,01$, sin embargo, el 23,9% de las personas encuestadas perciben que el trabajo remoto efectuado en dicha institución es malo, ya que existe un deficiente funcionamiento en los medios y equipos tecnológicos utilizados, así como también una carencia de acceso a un internet adecuado y la escasez de capacitación. Por otro lado, Abilash y Mary (2021) obtuvieron como resultado, para saber si adoptar el trabajo remoto podría permitir al empleado rendir en su trabajo o no, el valor $P 0,379$ siendo superior a $0,05$; lo que precisa que no existe una diferencia significativa, es decir, el rendimiento del empleado no se verá influenciado durante el teletrabajo por ninguna distracción.

El primer objetivo específico fue determinar la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral.

En concordancia a la hipótesis específica 1, existe influencia de la eficiencia en el desempeño laboral. Se demostró la correlación mediante el estadígrafo de Spearman arrojó un $0,590$ identificándose que hay una relación positiva considerable y directamente proporcional entre la eficiencia y el desempeño laboral. Respecto a R pseudo cuadrado se halló el valor mayor según Nagelkerke de $0,308$ indica que la dimensión eficiencia influye en un $30,8\%$ en la variable desempeño laboral. De igual forma, el estudio de Furugen (2021) obtuvo un Rho de Spearman de $0,445$ confirmando una relación positiva moderada entre la eficiencia y el desempeño laboral, teniendo un $Sig. p=0,00$ lo que manifiesta que la eficiencia influye significativamente en el desempeño de los trabajadores. Además, Gómez y Jiménez (2020) en su estudio realizado en dos empresas de servicios obtuvieron como resultado que el $98,1\%$ tiene un área apropiado para desempeñar sus tareas desde el hogar, casi el 50% se comunican asertivamente, mediante correos, llamadas, textos y reuniones virtuales; asimismo, el $98,1\%$ consideran que la organización brinda los equipos para ejercer sus labores lo que garantiza que sean productivos y rindan eficientemente; apoyándose con lo dicho por Torero (2022) tener un personal eficiente es de gran relevancia para obtener resultados favorables en la organización, por lo que deben estar capacitados constantemente.

El segundo objetivo específico fue determinar la influencia de la productividad en el desempeño laboral.

En concordancia a la hipótesis específica 2, existe influencia de la productividad en el desempeño laboral. Se demostró la correlación mediante el estadígrafo de Spearman arrojó un 0,601 identificándose que hay una relación positiva considerable y directamente proporcional entre la productividad y el desempeño laboral. Respecto a R pseudo cuadrado se halló el valor mayor según Nagelkerke de 0,367 indica que la dimensión productividad influye en un 36,7% en la variable desempeño laboral. También, el estudio de Rojas (2016) manifiesta que los trabajadores que laboran de manera remota cumplieron a la perfección las metas propuestas en la producción, aproximadamente de manera mensual se completó un 95% de la meta, a comparación de los trabajadores que laboran de manera presencial que completaron un 92%. Del mismo modo, Pacheco (2021) en una empresa de operadores turísticos obtuvo el resultado estadístico que entre el trabajo remoto y la productividad del colaborador hay una relación positiva media (0,672) y con un nivel significativo (0,000), es decir, el trabajo remoto tiene un impacto moderado en la productividad de los operadores. Afirmando con lo mencionado por Ulate (2020) la productividad se relaciona con las tareas realizadas y los recursos utilizados para llegar a los objetivos planteados.

El tercer objetivo específico fue determinar la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral.

En función a la hipótesis específica 3, existe influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral. Se demostró la correlación gracias al Rho de Spearman con el valor de -0,068 identificándose que hay una relación negativa débil e inversamente proporcional entre el absentismo y el desempeño laboral. Respecto a R pseudo cuadrado se halló el valor mayor según Nagelkerke de 0,010 indica que la dimensión absentismo laboral influye escasamente en 1% en la variable desempeño laboral. Acorde a los resultados adquiridos por Aguilar y Espinoza (2019) se precisa que ambos guardan relación, debido a que la significancia bilateral es 0,013 siendo menor a 0,05, con respecto a la correlación de Spearman es 0,348 lo que indico una correlación positiva débil. Igualmente, Gómez y Jiménez (2020) definen el absentismo como la ausencia en el trabajo por situaciones externas lo que implica que el trabajador abandone sus actividades.

El cuarto objetivo específico fue determinar la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral.

En función a la hipótesis específica 4, existe influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral. Se demostró la correlación mediante el estadígrafo de Spearman arrojó un 0,561 identificándose que hay una relación positiva considerable y directamente proporcional entre la calidad de vida y el desempeño laboral. Respecto a R pseudo cuadrado se halló el valor mayor según Nagelkerke de 0,184 indica que la dimensión calidad de vida influye en un 18,4% en la variable desempeño laboral. Según Hurtado (2017) obtuvo un Sig. $p=0,00$, manteniendo una relación fuerte y positiva con un Rho de 0,702 deduciendo que, a una mejor calidad de vida mayor será el desempeño laboral. Así como, Dávila y Agüero (2021) quienes alcanzaron como resultado una relación positivamente alta entre la motivación y el desempeño en el trabajo remoto con un Rho de 0,516, también dedujeron una relación efectiva entre la satisfacción laboral y el desempeño con un Rho de 0,501 y con un valor significativo de $p = 0,000$. En concordancia con López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell (2021) la calidad de vida está compuesta por la apreciación que tiene el empleado sobre las circunstancias laborales que influyen en su satisfacción, así mismo involucra la seguridad y las oportunidades de crecimiento que se le otorgan.

VI. CONCLUSIONES

1. Se planteó como objetivo general determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral; de acuerdo a los resultados del análisis inferencial entre las variables se concluyó que existe una relación positiva considerable. A través del Rho de Spearman con el valor de 0,645 y un Sig. 0,000 indicando que existe una relación directamente proporcional, asimismo, se obtuvo una R pseudo cuadrado según el valor mayor de Nagelkerke 20,7% demuestra la influencia de ambas variables. Es decir, la mejora de una causara un efecto favorable en la otra. Además, se halló que un 57,89% sostienen que el trabajo remoto se da de manera regular y un 89% afirman que el desempeño laboral tiene una alta efectividad. Por ello, la empresa debería incrementar el porcentaje del trabajo remoto para mejorar su efectividad.
2. Respecto al primer objetivo específico, determinar la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral; conforme a los resultados del Rho de Spearman arrojó un 0,590 y un Sig. 0,000 indicando que existe una relación positiva considerable, asimismo, una R pseudo cuadrado según el valor mayor de Nagelkerke 30,8% indica la influencia de la dimensión en la variable. Además, en el análisis descriptivo se halló que el 1,91% afirman que la eficiencia es baja en la empresa, no obstante, el 77,03% afirman que es alta. Es decir, la mayoría de colaboradores perciben que la eficiencia al realizar sus actividades es óptima.
3. Respecto al segundo objetivo específico, determinar la influencia de la productividad en el desempeño laboral; conforme a los resultados del Rho de Spearman arrojó un 0,601 y un Sig. 0,000 indicando que existe una relación positiva considerable, asimismo, una R pseudo cuadrado según el valor mayor de Nagelkerke 36,7% indica la influencia de la dimensión en la variable. Además, en el análisis descriptivo se halló que el 2,87% afirman que la productividad es baja en la empresa, no obstante, el 77,99% afirman que es alta. Es decir, la mayoría de los colaboradores perciben que la productividad al realizar sus labores es la adecuada para lograr sus objetivos.

4. Respecto al tercer objetivo específico, determinar la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral; conforme a los resultados del Rho de Spearman arrojó un $-0,068$ y un Sig. $0,327$ indicando que existe una relación negativa débil, asimismo, una R pseudo cuadrado según el valor mayor de Nagelkerke 1% indica la influencia mínima de la dimensión en la variable. Además, en el análisis descriptivo se halló que el $5,74\%$ afirman que el absentismo es alto en la empresa, no obstante, el $74,16\%$ afirman que es bajo. Es decir, la mayoría de los trabajadores perciben que poseen un mínimo absentismo laboral en el cumplimiento de sus labores.

5. Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral; conforme a los resultados del Rho de Spearman arrojó un $0,561$ y un Sig. $0,000$ indicando que existe una relación positiva considerable, asimismo, una R pseudo cuadrado según el valor mayor de Nagelkerke $18,4\%$ indica la influencia de la dimensión en la variable. Además, en los resultados descriptivos se encontró que el $1,91\%$ afirma que la calidad de vida es baja en la entidad, por el contrario, el $71,29\%$ afirman que es alta. Es decir, la mayoría de los trabajadores perciben que poseen una buena calidad de vida para cumplir con sus labores.

VII. RECOMENDACIONES

En relación, al objetivo general, determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral; una adecuada implementación del trabajo remoto permite obtener un mejor desempeño en los colaboradores, por ende, la organización debe otorgar las herramientas necesarias tales como laptops, celulares, headsets, routers para una buena conexión a internet, todo ello durante la permanencia del personal en el trabajo, también brindar una asistencia técnica constante para evitar inconvenientes en su gestión y contribuir a que realicen un óptimo desempeño.

De acuerdo al primer objetivo específico, determinar la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral; la eficiencia es la capacidad que todo colaborador debe tener para realizar su función adecuadamente. Por ello, la empresa debe potenciar más esta habilidad mediante capacitaciones constantes para definir indicadores y metas que permitan al empleado ser eficiente en sus tareas a cumplir, asimismo, masificar la utilización de las plataformas digitales para mejorar la eficiencia de la comunicación asertiva, facilitar el acceso a la información entre los colaboradores fomentando el trabajo en equipo para que puedan desempeñarse eficientemente.

De acuerdo al segundo objetivo específico, determinar la influencia de la productividad en el desempeño laboral; la productividad es el indicador que define el cumplimiento de funciones del colaborador, en función a los recursos y el tiempo utilizado. Por ello, la empresa debe estructurar un plan estratégico, con objetivos a determinados plazos para aumentar el rendimiento de sus trabajadores realizando feedback periódicamente, estimulando la proactividad en cada uno de ellos, asimismo, motivar con recompensas e incentivos, tales como bonos en efectivo, vales de despensa, comisiones que permitan reconocer el valor de cada empleado, sobre todo que estos se sientan satisfechos y comprometidos a ser productivos en sus labores diarias.

De acuerdo al tercer objetivo específico, determinar la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral, al realizar el trabajo remoto se encuentra con mayores posibilidades de presentar trabajadores ausentes en su jornada laboral. Por ello, se recomienda establecer una recompensa por puntualidad en sus asistencias a

los colaboradores durante el mes, brindándole un incentivo económico como un bono extra, así poder evitar que los trabajadores incumplan con su horario de trabajo.

Por último, respecto al cuarto objetivo específico determinar la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral, este factor es relevante para la organización ya que la calidad de vida aporta a tener un mejor desempeño en las diferentes actividades de trabajo. Es por esto, que se recomienda que la empresa implemente métodos para evitar riesgos ergonómicos y así proteger la salud del trabajador, otorgando un receso de 30 minutos para que los trabajadores realicen pausas activas, ejercicios de estiramiento, los cuales permitirán una mejor calidad de vida en los colaboradores.

REFERENCIAS

Abilash, K. y Mary, N. (2021). Telecommuting: An Empirical Study on Job Performance, Job Satisfaction and Employees Commitment during Pandemic Circumstances. *Shanlax, International Journal of Management*. 8(3), 1-19. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/5e29/76407c3b9cfe61021aaa4c51f82e8631c3ea.pdf>

Aguilar, F. y Espinoza, A. (2019). Relación entre ausentismo y rendimiento laboral en el personal administrativo de una IPRESS de tercer nivel – Lima, Perú 2019. (Tesis de *Licenciatura*). Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e03587eb-80fd-4be9-9f01-edf11aaf0657/content>

Arias, J y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Arteaga, G. (1 de octubre de 2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. Recuperado de <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>

Aslan, M., Yaman, F., Aksu, A., y Güngör, H. (2022) Task Performance and job Satisfaction Under the Effect of Remote Working: Call Center Evidence. *Economics & Sociology*. 15(1) Recuperado de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbaz&AN=edsbaz.171645174&lang=es&site=eds-live>

Azcona, M., Manzini, F. y Dorati, J. (s.f). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1

Bravo, M. (2017). Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariategui-San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis de *Maestría*). Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chavarría, T. y Pulgarín, S. (2020). Construcción y validación de un instrumento para caracterizar el nivel de innovación en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*. 30 (1) 258-278. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3519/4614>

Chuco, V.; Chávez, M.; Álvarez, J. y Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid-19. *Revista review of global management*. 6(1) 50-55. Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1489/1194>

Dávila, R. y Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencia*. 20 (2) Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A679525643/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=ba42dc23>

Díaz, N. (s.f). Población y Muestra. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

DuocUC Bibliotecas (31 de mayo de 2022). *Investigación Aplicada*. Recuperado de <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada#:~:text=La%20Investigaci%C3%B3n%20Aplicada%20tiene%20por,del%20desarrollo%20cultural%20y%20cient%C3%ADfico>

Espinoza, E. (2016). Universo, muestra y muestreo. Recuperado de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

Furugen, J. (2021). El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de covid-19 de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sayan, 2021. (*Tesis de Maestría*). Recuperado de

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5303/JHARUMY%20RUBY%20FURUGEN%20SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *Revista Digital Publisher*. 5(5) Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898216>

Gómez, K. y Jiménez, A. (2020). Percepción del teletrabajo y su relación con el desempeño laboral y la vida personal: un estudio en dos empresas de servicios en Medellín. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1578/22.%20TGII%20Go%CC%81mez%20%26%20Jime%CC%81nez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goicochea, D. (2018). The organizational climate and its relationship with the work performance of the personnel of the human resources area of an international outsourcing in the year 2017. *Global Business Administration Journal*. 2(2), 73–99. Recuperado de https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2241

Guzmán, A. y Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*. 22 (2) pp. 5-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>

Hidalgo, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. *Revista Sigma*. 15(1) 28-44. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7128947>

Hurtado, P. (2017). Calidad de vida laboral y desempeño profesional de Enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales 2017. (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16873/Hurtado_ZP.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20calidad%20de%20vida%20laboral%20ta%20mbi%C3%A9n%20se%20define%20como%20el,y%20el%20ambiente%20de%20trabajo

Jensen, N., et al. (2020). Conspicuous monitoring and remote work. *Journal of Economic Behavior & Organization*. 176, 489-511. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167268120301542?via%3Dihub>

Juyumaya, J. (2018). Work engagement, job satisfaction and performance: the role of organizational culture Authors. *Estudios De Administración*. 25(1), 32–49. Recuperado de <https://nuevosfoliosbioetica.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55392>

Lengua, C. (30 de agosto de 2020). Trabajo remoto: Empresas deben definir modelos de gestión de negocios apalancados con KPI. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/trabajo-remoto-empresas-deben-definir-modelos-de-gestion-de-negocios-apalancados-con-kpi-teletrabajo-ncze-noticia/?ref=ecr>

López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. y Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican institute of social security, in the state of Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 21(2), 316-325. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316&lng=es&nrm=iso&tlng=en

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019) Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Recuperado de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20de%20instrumentos%2C%20es,validaci%C3%B3n%20de%20un%20instrumento%20cient%C3%ADfico>

Machuca, F. (2022). Ocho técnicas de recolección de datos: descubre un mundo más allá de la encuesta. Recuperado de <https://www.crehana.com/blog/desarrollo-web/tecnicas-recoleccion-de-datos/>

Mata, L. (7 de julio de 2020). *Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa*. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>

Maurizio, R. (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. *Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021*, 1-31. Recuperado de https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang-es/index.htm

Meneses, J. (2016). El cuestionario. Recuperado de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (20 de abril del 2021). Trabajo remoto creció de manera exponencial en el 2020, según Informe Trimestral del Mercado Laboral del MTPE. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/483405-trabajo-remoto-crecio-de-manera-exponencial-en-el-2020-segun-informe-trimestral-del-mercado-laboral-del-mtpe>

Montes, A.; Ochoa, J.; Juarez, B.; Vazquez, M. y Diaz, C. (junio del 2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. 1-4. Recuperado de <https://www.fcm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

Mora, F. (2016). Código de ética de investigación Científica y Tecnológica. Recuperado de <https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica>

Ochoa, C. y Molina, M. (2018). Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. *Evid Pediatr.* 14 (2), 1-5. Recuperado de <https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7307/estadistica-tipos-de-variables-escalas-de-medida>

Otzen T. y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* 35(1), 227-232. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

Pacheco, L. (2021) Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021 (*Tesis de Maestría*) Recuperado de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco_pl.pdf?sequence=1

Rojas, R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito (*Tesis de Maestría*). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5331>

Tenazoa, J. (2021). Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021. (*Tesis de Maestría*) Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66396>

Torero, R. (2022). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los asesores de un Call Center en Lima 2020. (*Tesis de Maestría*). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82950>

Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*. 33 (1) 23-31. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7654566>

Villa, A. (2015). Variables de Daniel Cauas. Recuperado de <https://studylib.es/doc/9013376/variables-de-daniel-cauas>

ANEXOS

ANEXO N°1 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC: 20519395224
Servicios Call Center del Perú S.A.	
Representante Legal	
Nombres y Apellidos: Alan Orellana Pérez	CE: 001640820

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima”	
Nombre del Programa Académico: Desarrollo del proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
- Lopez Taboada, Karolina	- 74121380
- Soto Peña, Kate	- 76454782

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 13 de junio del 2022

Firma:



ALAN ORELLANA PÉREZ
Representante Legal
Servicios de Call Center del Perú S.A.
Lima - Perú

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Anexo N° 2 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: “El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima”

Autor/es:

- Lopez Taboada, Karolina
- Soto Peña, Kate

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente		No cumple	
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos		La población/participantes no están claramente establecidos	
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos		Los aspectos éticos no están claramente establecidos	
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito		No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem		No ha incluido el ítem	

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David
Vocal 2 (opcional)

ANEXO Nº 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima”, presentado por los autores Lopez Taboada, Karolina y Soto Peña, Kate, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

Lima, de 13 junio de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr. Carlos Aurelio Espinoza Agurto, investigador principal.

ANEXO Nº 4 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de variable 1 trabajo remoto

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Trabajo remoto	<p>El trabajo remoto se determina como la jornada laboral realizada desde el hogar del colaborador o en un lugar ajeno al centro de labores de la empresa, se considera como una nueva modalidad de trabajo que otorga autonomía y confianza para ejecutar sus actividades desde la comodidad de su hogar. (Furugen, 2021, p. 14)</p>	<p>El trabajo remoto se especificó en base a sus dimensiones que son: eficiencia, productividad, absentismo laboral y calidad de vida, para esto se aplicará el cuestionario a través de encuestas.</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Productividad</p> <p>Absentismo laboral</p> <p>Calidad de vida</p>	<p>Recursos necesarios Realización de sus actividades Tiempo de respuesta</p> <p>Metas propuestas Labor oportuna Organización laboral</p> <p>Horarios establecidos Incapacidades Tiempos de descanso</p> <p>Reconocimiento Aumento de habilidades Flexibilidad laboral</p>	Ordinal tipo Likert

Fuente: adaptado de Furugen, 2021

Operacionalización de variable 2 desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el desenvolvimiento del colaborador en la ejecución de sus responsabilidades y diligencias que tiene a cargo, en donde demuestra su intelecto, capacidades y aptitudes para alcanzar los objetivos requeridos por la organización (Tenazoa, 2021 p. 16)	El desempeño laboral también se especificó con sus dimensiones: capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y perfil del trabajador, para esto se aplicará el cuestionario a través de encuestas.	<p>Capacidad laboral</p> <p>Desenvolvimiento</p> <p>Eficacia</p> <p>Perfil de trabajador</p>	<p>Actitud Experiencia Conocimiento</p> <p>Aptitudes y destrezas Capacidad comunicativa Bienestar social</p> <p>Optimización del tiempo y recursos Cumplimiento de objetivos</p> <p>Comportamiento y características Aspectos personales Identificación institucional</p>	Ordinal tipo Likert

Fuente: adaptado de Tenazoa, 2021

ANEXO Nº 5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
¿Cuál es la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima?	Determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima	Trabajo remoto	Eficiencia	Recursos necesarios	I1 – I2	Tipo de investigación: Aplicada Nivel: Explicativo o correlacional causal Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo. Población y muestra: determinada por fórmula finita Muestreo probabilístico Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario Análisis de datos: programa SPSS V. 25
				Realización de sus actividades	I3	
				Tiempo de respuesta	I4 – I5	
			Productividad	Metas propuestas	I6	
				Labor oportuna	I7 – I8	
				Organización laboral	I9 – I10	
			Absentismo laboral	Horarios establecidos	I11 – I12	
				Incapacidades	I13 – I14	
				Tiempos de descanso	I15	
			Calidad de vida	Reconocimiento	I16 – I17	
Aumento de habilidades	I18					
Flexibilidad laboral	I19 – I20					
Problemas específicos	Objetivos específicos					
¿Cuál es la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima?	Determinar la influencia de la eficiencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima	Desempeño laboral	Capacidad laboral	Actitud	I21 – I23	
				Experiencia	I24	
				Conocimiento	I25	
			Desenvolvimiento	Aptitudes y destrezas	I26	
				Capacidad comunicativa	I27	
				Bienestar social	I28 – I30	
			Eficacia	Optimización de tiempo y recursos	I31 – I33	
				Cumplimiento de objetivos	I34 – I35	
				Perfil del trabajador	Comportamiento y características	I36 – I37
			Aspectos personales		I38 – I39	
Identificación Institucional	I40					
¿Cuál es la influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima?	Determinar la influencia de la productividad en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima					
¿Cuál es la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima?	Determinar la influencia del absentismo laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima					
¿Cuál es la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima?	Determinar la influencia de la calidad de vida en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima					

ANEXO Nº 6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de trabajo remoto

Indicaciones: En las próximas líneas se presentan una serie de afirmaciones relacionadas al trabajo remoto. Proceda a leer cada una con la atención debida; en seguida, marque con un aspa X la afirmación que crea conveniente. Tenga en cuenta que no se precisan respuestas correctas o incorrectas. Responda las afirmaciones con la veracidad del caso.

Está de acuerdo de responder y así participar en el cuestionario de encuesta con la finalidad de otorgar información beneficiosa y así contribuir en el proyecto de investigación.

a) Sí

b) No

Escalas de medición:

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

Nº	Variable: Trabajo remoto	1	2	3	4	5
	Dimensión: Eficiencia	TD	D	I	A	TA
1	La empresa le brinda los recursos necesarios para su gestión remota.					
2	Tiene atención inmediata en el apoyo técnico cuando lo requiere.					
3	Su área de trabajo cuenta con las condiciones: luz, equipos, muebles y/o escritorios, necesarios para realizar todas sus actividades.					
4	Cumple sus funciones en el tiempo establecido.					
5	Ofrece solución al reclamo del cliente en el menor tiempo posible.					
	Dimensión: Productividad	TD	D	I	A	TA
6	Utiliza distintas técnicas de trabajo a fin de concretar las metas establecidas en su puesto.					
7	Considera que cumple sus funciones de manera eficaz.					
8	El trabajo remoto ha mejorado su desenvolvimiento en sus actividades laborales.					
9	La empresa realiza evaluaciones periódicas al personal para medir el nivel de productividad en cada función.					
10	Considera los protocolos realizados en la inducción para mejorar su rendimiento.					
	Dimensión: Absentismo laboral	TD	D	I	A	TA
11	Se siente inconforme con su horario de trabajo					
12	La empresa le exige realizar horas extras al termino de su gestión.					
13	Considera usted que el estrés no influye en su rendimiento.					
14	Presenta inconvenientes en su gestión remota.					
15	La empresa establece tiempos de descanso adicionales al refrigerio.					
	Dimensión: Calidad de vida	TD	D	I	A	TA

16	La empresa reconoce su valor, realizando pausas activas para contribuir a su salud y bienestar.					
17	La empresa reconoce su labor ofreciendo oportunidades de ascenso.					
18	La empresa brinda capacitaciones con regularidad para el desarrollo de sus habilidades.					
19	Considera importante la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa.					
20	Se le da la facilidad de laborar en el lugar y horario de su preferencia.					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el trabajo remoto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
	Indicador: Recursos necesarios													
1	La empresa le brinda los recursos necesarios para su gestión remota.				X			X						X
2	Tiene atención inmediata en el apoyo técnico cuando lo requiere.				X			X						X
	Indicador: Realización de sus actividades													
3	Su área de trabajo cuenta con las condiciones: luz, equipos, muebles y/o escritorios, necesarios para realizar todas sus actividades.				X			X						X
	Indicador: Tiempo de respuesta													
4	Cumple sus funciones en el tiempo establecido.				X			X				X		
5	Brinda una solución al cliente en el menor tiempo posible.				X			X						X
	DIMENSIÓN 2: Productividad													
	Indicador: Metas propuestas													
6	Utiliza distintas técnicas de trabajo a fin de concretar las metas establecidas en su puesto.				X			X						X
	Indicador: Labor oportuna													
7	Considera que cumple sus funciones de manera eficaz.				X			X						X
8	El trabajo remoto ha mejorado su desenvolvimiento en sus actividades laborales.				X			X						X
	Indicador: Organización laboral													
9	La empresa realiza evaluaciones periódicas al personal para medir el nivel de productividad en cada función.				X			X						X
10	Toma en cuenta las pautas y métodos de trabajo sugeridos por la empresa para mejorar su rendimiento.				X			X						X
	DIMENSIÓN 3: Absentismo laboral													
	Indicador: Horarios establecidos													
11	Se siente conforme con su horario de trabajo.				X			X						X
12	La empresa le exige realizar horas extras al término de su gestión.				X			X						X
	Indicador: Incapacidades													
13	Considera usted que el estrés influye en su rendimiento.				X			X						X
14	Presenta inconvenientes en su gestión remota.				X			X						X
	Indicador: Tiempos de descanso													
15	La empresa no establece tiempos de descanso durante su horario de gestión.			X				X			X			

DIMENSIÓN 4: Calidad de vida																			
	Indicador: Reconocimiento																		
16	La empresa reconoce su valor, realizando pausas activas para contribuir a su salud y bienestar.				X				X									X	
17	La empresa reconoce su labor ofreciendo oportunidades de ascenso.				X				X									X	
	Indicador: Aumento de habilidades																		
18	La empresa brinda capacitaciones con regularidad para el desarrollo de sus habilidades.				X				X									X	
	Indicador: Flexibilidad Laboral																		
19	Considera importante la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa.				X				X									X	
20	Se le da la facilidad de laborar en el lugar y horario de su preferencia.				X				X									X	

Observaciones: Aplicable. _____

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

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

DNI: 25747772

Especialidad del validador: Doctor en Administración

LIMA 22 de setiembre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Doctor en Administración

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el trabajo remoto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
	Indicador: Recursos necesarios													
1	La empresa le brinda los recursos necesarios para su gestión remota.			X				X					X	
2	Tiene atención inmediata en el apoyo técnico cuando lo requiere.			X				X					X	
	Indicador: Realización de sus actividades													
3	Su área de trabajo cuenta con las condiciones: luz, equipos, muebles y/o escritorios, necesarios para realizar todas sus actividades.			X				X					X	
	Indicador: Tiempo de respuesta													
4	Cumple sus funciones en el tiempo establecido.			X				X				X		
5	Brinda una solución al cliente en el menor tiempo posible.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: Productividad													
	Indicador: Metas propuestas													
6	Utiliza distintas técnicas de trabajo a fin de concretar las metas establecidas en su puesto.			X				X					X	
	Indicador: Labor oportuna													
7	Considera que cumple sus funciones de manera eficaz.			X				X					X	
8	El trabajo remoto ha mejorado su desenvolvimiento en sus actividades laborales.			X				X					X	
	Indicador: Organización laboral													
9	La empresa realiza evaluaciones periódicas al personal para medir el nivel de productividad en cada función.			X				X					X	
10	Toma en cuenta las pautas y métodos de trabajo sugeridos por la empresa para mejorar su rendimiento.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 3: Absentismo laboral													
	Indicador: Horarios establecidos													
11	Se siente conforme con su horario de trabajo.			X				X					X	
12	La empresa le exige realizar horas extras al término de su gestión.			X				X					X	
	Indicador: Incapacidades													
13	Considera usted que el estrés influye en su rendimiento.			X				X					X	
14	Reporta sus necesidades o inconvenientes a su jefe inmediato.			X				X					X	
	Indicador: Tiempos de descanso													
15	La empresa establece tiempos de descanso durante su horario de gestión.				X			X			X			

DIMENSIÓN 4: Calidad de vida																			
	Indicador: Reconocimiento																		
16	La empresa reconoce su valor, realizando pausas activas para contribuir a su salud y bienestar.				X				X									X	
17	La empresa reconoce su labor ofreciendo oportunidades de ascenso.				X				X									X	
	Indicador: Aumento de habilidades																		
18	La empresa brinda capacitaciones con regularidad para el desarrollo de sus habilidades.				X				X									X	
	Indicador: Flexibilidad Laboral																		
19	Considera importante la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa.				X				X									X	
20	Se le da la facilidad de laborar en el lugar y horario de su preferencia.				X				X									X	

Observaciones: Aplicable. _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Cifuentes La Rosa, Cesar

DNI: 09534164

Especialidad del validador: **Doctor en Administración**

LIMA 08 de setiembre del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Doctor en Administración

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el trabajo remoto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
	Indicador: Recursos necesarios													
1	La empresa le brinda los recursos necesarios para su gestión remota.				X				X				X	
2	Tiene atención inmediata en el apoyo técnico cuando lo requiere.				X				X				X	
	Indicador: Realización de sus actividades													
3	Su área de trabajo cuenta con las condiciones: luz, equipos, muebles y/o escritorios, necesarios para realizar todas sus actividades.				X				X				X	
	Indicador: Tiempo de respuesta													
4	Cumple sus funciones en el tiempo establecido.				X				X				X	
5	Brinda una solución al cliente en el menor tiempo posible.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Productividad													
	Indicador: Metas propuestas													
6	Utiliza distintas técnicas de trabajo a fin de concretar las metas establecidas en su puesto.				X				X				X	
	Indicador: Labor oportuna													
7	Considera que cumple sus funciones de manera eficaz.				X				X				X	
8	El trabajo remoto ha mejorado su desenvolvimiento en sus actividades laborales.				X				X				X	
	Indicador: Organización laboral													
9	La empresa realiza evaluaciones periódicas al personal para medir el nivel de productividad en cada función.				X				X				X	
10	Toma en cuenta las pautas y métodos de trabajo sugeridos por la empresa para mejorar su rendimiento.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Absentismo laboral													
	Indicador: Horarios establecidos													
11	Se siente conforme con su horario de trabajo.				X				X				X	
12	La empresa le exige realizar horas extras al término de su gestión.				X				X				X	
	Indicador: Incapacidades													
13	Considera usted que el estrés influye en su rendimiento.				X				X				X	
14	Reporta sus necesidades o inconvenientes a su jefe inmediato.				X				X				X	
	Indicador: Tiempos de descanso													
15	La empresa establece tiempos de descanso durante su horario de gestión.				X				X				X	

DIMENSIÓN 4: Calidad de vida																			
	Indicador: Reconocimiento																		
16	La empresa reconoce su valor, realizando pausas activas para contribuir a su salud y bienestar.				X					X								X	
17	La empresa reconoce su labor ofreciendo oportunidades de ascenso.				X					X								X	
	Indicador: Aumento de habilidades																		
18	La empresa brinda capacitaciones con regularidad para el desarrollo de sus habilidades.				X					X								X	
	Indicador: Flexibilidad Laboral				X					X								X	
19	Considera importante la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa.				X					X								X	
20	Se le da la facilidad de laborar en el lugar y horario de su preferencia.				X					X								X	

Observaciones: Aplicable. _____

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

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

DNI: 08283815

Especialidad del validador: **Doctor en Administración**

LIMA 08 de setiembre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Doctor en Administración

Cuestionario de desempeño laboral

Indicaciones: En las próximas líneas se presentan una serie de afirmaciones relacionadas al desempeño laboral. Proceda a leer cada una con la atención debida; en seguida, marque con un aspa X la afirmación que crea conveniente. Tenga en cuenta que no se precisan respuestas correctas o incorrectas. Responda las afirmaciones con la veracidad del caso.

Está de acuerdo de responder y así participar en el cuestionario de encuesta con la finalidad de otorgar información beneficiosa y así contribuir en el proyecto de investigación.

a) Sí

b) No

Escalas de medición:

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

Nº	Variable: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
	Dimensión: Capacidad laboral	TD	D	I	A	TA
21	Demuestra iniciativa y ganas de obtener nuevos aprendizajes en su puesto.					
22	Se desenvuelve productivamente trabajando en equipo.					
23	Muestra disposición al realizar sus actividades.					
24	Cuenta con la experiencia para desenvolverse con eficacia.					
25	Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades.					
	Dimensión: Desenvolvimiento	TD	D	I	A	TA
26	Manifiesta esfuerzo y dedicación en sus obligaciones laborales.					
27	Se comunica con los clientes de la mejor manera a fin de identificar sus necesidades.					
28	La empresa reconoce la productividad del personal con incentivos y/o ascensos.					
29	Cuenta con una línea de carrera para su desarrollo laboral.					
30	La empresa brinda incentivos económicos acorde al logro de metas.					
	Dimensión: Eficacia	TD	D	I	A	TA
31	Trabaja de manera planificada (metas, objetivos, actividades y recursos) para el logro de resultados estratégicos.					
32	Evalúa los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad.					
33	Optimiza su tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones.					
34	Posee autocontrol y persistencia para alcanzar sus objetivos individuales.					
35	Se plantea metas a corto, mediano y largo plazo para su crecimiento profesional.					
	Dimensión: Perfil del trabajador	TD	D	I	A	TA
36	Demuestra responsabilidad cumpliendo sus funciones asignadas.					

37	Asume con responsabilidad su labor, brindando el servicio y la información adecuada al cliente.					
38	Cumple con su horario de ingreso y salida a gestión.					
39	Se adapta con facilidad a los cambios en su entorno.					
40	Se compromete a realizar eficientemente su trabajo para contribuir a la empresa.					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad Laboral													
	Indicador: Actitud													
21	Demuestra iniciativa y ganas de obtener nuevos aprendizajes en su puesto.				X			X						X
22	Se desenvuelve productivamente trabajando en equipo				X			X						X
23	Muestra disposición al realizar sus actividades.				X			X						X
	Indicador: Experiencia													
24	Cuenta con la experiencia para desenvolverse con eficacia.				X			X						X
	Indicador: Conocimiento													
25	Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades.				X			X						X
	DIMENSIÓN 2: Desenvolvimiento													
	Indicador: Aptitudes y destrezas													
26	Manifiesta esfuerzo y dedicación en sus obligaciones laborales.				X			X				X		
	Indicador: Capacidad comunicativa													
27	Se comunica con los clientes de la mejor manera a fin de identificar sus necesidades.				X			X						X
	Indicador: Bienestar social													
28	La empresa reconoce la productividad del personal con incentivos y/o ascensos.			X				X						X
29	Cuenta con una línea de carrera para su desarrollo laboral.			X				X						X
30	La empresa brinda incentivos económicos acorde al logro de metas.			X				X						X
	DIMENSIÓN 3: Eficacia													
	Indicador: Optimización del tiempo y recursos													
31	Trabaja de manera planificada (metas, objetivos, actividades y recursos) para el logro de resultados estratégicos.				X			X						X
32	Evalúa los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad.				X			X						X
33	Optimiza su tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones.				X			X						X
	Indicador: Cumplimiento de objetivos													
34	Posee autocontrol y persistencia para alcanzar sus objetivos individuales.				X			X						X

35	Se plantea metas a corto, mediano y largo plazo para su crecimiento profesional.				X			X					X	
DIMENSIÓN 4: Perfil del trabajador														
Indicador: Comportamiento y características														
36	Demuestra responsabilidad cumpliendo sus funciones asignadas.				X			X					X	
37	Asume con responsabilidad su labor, brindando el servicio y la información adecuada al cliente.				X			X					X	
Indicador: Aspectos personales														
38	Cumple con su horario de ingreso y salida a gestión.				X			X					X	
39	Se adapta con facilidad a los cambios en su entorno.				X			X					X	
Indicador: Identificación institucional														
40	Se compromete a realizar eficientemente su trabajo para contribuir a la empresa.				X			X					X	

Observaciones: Aplicable. _____

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

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

DNI: 25747772

Especialidad del validador: Doctor en Administración

LIMA 22 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Doctor en Administración

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad Laboral													
	Indicador: Actitud													
21	Demuestra iniciativa y ganas de obtener nuevos aprendizajes en su puesto.				X			X						X
22	Se desenvuelve productivamente trabajando en equipo				X			X						X
23	Muestra disposición al realizar sus actividades.				X			X						X
	Indicador: Experiencia													
24	Cuenta con la experiencia para desenvolverse con eficacia.				X			X						X
	Indicador: Conocimiento													
25	Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades.				X			X						X
	DIMENSIÓN 2: Desenvolvimiento													
	Indicador: Aptitudes y destrezas													
26	Manifiesta esfuerzo y dedicación en sus obligaciones laborales.				X			X				X		
	Indicador: Capacidad comunicativa													
27	Se comunica con los clientes de la mejor manera a fin de identificar sus necesidades.				X			X						X
	Indicador: Bienestar social													
28	La empresa reconoce la productividad del personal con incentivos y/o ascensos.				X			X						X
29	Cuenta con una línea de carrera para su desarrollo laboral.				X			X						X
30	La empresa brinda incentivos económicos acorde al logro de metas.				X			X						X
	DIMENSIÓN 3: Eficacia													
	Indicador: Optimización del tiempo y recursos													
31	Trabaja de manera planificada (metas, objetivos, actividades y recursos) para el logro de resultados estratégicos.				X			X						X
32	Evalúa los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad.				X			X						X
33	Optimiza su tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones.				X			X						X
	Indicador: Cumplimiento de objetivos													
34	Posee autocontrol y persistencia para alcanzar sus objetivos individuales.				X			X						X

35	Se plantea metas a corto, mediano y largo plazo para su crecimiento profesional.				X			X					X	
DIMENSIÓN 4: Perfil del trabajador														
Indicador: Comportamiento y características														
36	Demuestra responsabilidad cumpliendo sus funciones asignadas.				X			X					X	
37	Asume con responsabilidad su labor, brindando el servicio y la información adecuada al cliente.				X			X					X	
Indicador: Aspectos personales														
38	Cumple con su horario de ingreso y salida a gestión.				X			X					X	
39	Se adapta con facilidad a los cambios en su entorno.				X			X				X		
Indicador: Identificación institucional														
40	Se compromete a realizar eficientemente su trabajo para contribuir a la empresa.				X			X				X		

Observaciones: Aplicable. _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr.: Cifuentes La Rosa, Cesar

DNI: 09534164

Especialidad del validador: Doctor en Administración

LIMA 08 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Doctor en Administración

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad Laboral													
	Indicador: Actitud													
21	Demuestra iniciativa y ganas de obtener nuevos aprendizajes en su puesto.				X			X					X	
22	Se desenvuelve productivamente trabajando en equipo				X			X					X	
23	Muestra disposición al realizar sus actividades.				X			X					X	
	Indicador: Experiencia													
24	Cuenta con la experiencia para desenvolverse con eficacia.				X			X					X	
	Indicador: Conocimiento													
25	Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades.				X			X					X	
	DIMENSIÓN 2: Desenvolvimiento													
	Indicador: Aptitudes y destrezas													
26	Manifiesta esfuerzo y dedicación en sus obligaciones laborales.				X			X					X	
	Indicador: Capacidad comunicativa													
27	Se comunica con los clientes de la mejor manera a fin de identificar sus necesidades.				X			X					X	
	Indicador: Bienestar social													
28	La empresa reconoce la productividad del personal con incentivos y/o ascensos.				X			X					X	
29	Cuenta con una línea de carrera para su desarrollo laboral.				X			X					X	
30	La empresa brinda incentivos económicos acorde al logro de metas.				X			X					X	
	DIMENSIÓN 3: Eficacia													
	Indicador: Optimización del tiempo y recursos													
31	Trabaja de manera planificada (metas, objetivos, actividades y recursos) para el logro de resultados estratégicos.				X			X					X	
32	Evalúa los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad.				X			X					X	
33	Optimiza su tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones.				X			X					X	
	Indicador: Cumplimiento de objetivos													
34	Posee autocontrol y persistencia para alcanzar sus objetivos individuales.				X			X					X	

35	Se plantea metas a corto, mediano y largo plazo para su crecimiento profesional.				X			X					X	
DIMENSIÓN 4: Perfil del trabajador														
Indicador: Comportamiento y características														
36	Demuestra responsabilidad cumpliendo sus funciones asignadas.				X			X					X	
37	Asume con responsabilidad su labor, brindando el servicio y la información adecuada al cliente.				X			X					X	
Indicador: Aspectos personales														
38	Cumple con su horario de ingreso y salida a gestión.				X			X					X	
39	Se adapta con facilidad a los cambios en su entorno.				X			X					X	
Indicador: Identificación institucional														
40	Se compromete a realizar eficientemente su trabajo para contribuir a la empresa.				X			X					X	

Observaciones: Aplicable. _____

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

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

DNI: 08283815

Especialidad del validador: Doctor en Administración

LIMA 08 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Doctor en Administración

ANEXO Nº 7 FORMULA V DE AIKEN

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

S: Suma de la valoración
por cada pregunta o
ítems

n: Nro de expertos

c: Niveles de la escala de
validación

El coeficiente puede encontrarse entre 0 a 1, a medida que sea más elevado el valor el ítem tendrá un mayor valor de contenido (Escrura, 1998)

ANEXO Nº 8 DETALLE DE RESULTADOS DE LA V DE AIKEN

Nº Items	Descripción	V de Aiken
Item 1	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 2	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 3	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 4	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	0.8
Item 5	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 6	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 7	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 8	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 9	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 10	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 11	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 12	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 13	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 14	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	1.0
Item 15	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.9
	Claridad	0.7
Item 16	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.8
	Claridad	1.0

Item 17	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.8
	Claridad	1.0
Item 18	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.8
	Claridad	1.0
Item 19	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.8
	Claridad	1.0
Item 20	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.8
	Claridad	1.0
Item 21	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 22	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 23	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 24	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 25	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 26	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	0.8
Item 27	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 28	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 29	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 30	Pertinencia	0.9
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 31	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 32	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 33	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0

Item 34	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 35	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 36	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 37	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 38	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	1.0
Item 39	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	0.9
Item 40	Pertinencia	1.0
	Relevancia	0.7
	Claridad	0.9

ANEXO N°9 MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional 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 () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima. 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:

klopezta@ucvvirtual.edu.pe o kesotos@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO N°10 FORMULA PARA EL CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{(z^2 pq N)}{[\epsilon^2(N-1) + z^2 pq]}$$

Nota:

Z: Nivel de confianza al 95%: $z=1.96$

p: Probabilidad de éxito de la investigación ($p=0.6$)

q: Probabilidad de fracaso de la investigación ($q=0.4$)

ϵ : Nivel de error máximo permitido ($\epsilon=5\%=0.05$)

n: Tamaño de la muestra

N: Población

Sustituimos:


$$n = (1.96^2 * 0.6 * 0.4 * 480) / (0.05)^2 * (480 - 1) + (1.96^2 * 0.6 * 0.4)$$

$$n = 208.801916$$

$$n = 209$$

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1131769623&lang=es&co=1969893265&student_user=1

feedback studio KATE EVELYN SOTO PEÑA El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Cen...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima

AUTORES:
Lopez Taboada, Karolina Noelia (0000-0002-6485-182X)

Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a unap Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 47 Número de palabras: 11476 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Servicios Call Center, Lima.", cuyos autores son SOTO PEÑA KATE EVELYN, LOPEZ TABOADA KAROLINA NOELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 04 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO DNI: 08283815 ORCID: 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 15-12-2022 00:43:13

Código documento Trilce: TRI - 0471766