



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los
colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Torres Cabrejos, Lorena Maribel (orcid.org/0009-0000-6964-9842)

ASESORES:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi mamá, por ser mi apoyo incondicional. A mi pareja, por ser mi soporte y a mi padrino Papanicolau por motivarme a salir de mi zona de confort.

Agradecimiento

A mi asesor Mg. Baquedano
por su apoyo desde el primer
día, gracias por la paciencia.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.", cuyo autor es TORRES CABREJOS LORENA MARIBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 04-08-2023 09:02:57

Código documento Trilce: TRI - 0637250



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES CABREJOS LORENA MARIBEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LORENA MARIBEL TORRES CABREJOS DNI: 72578494 ORCID: 0009-0000-6964-9842	Firmado electrónicamente por: LTORRESCA26 el 02- 08-2023 08:47:09

Código documento Trilce: TRI - 0637251



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Tabla cruzada de CDT y C</i>	21
Tabla 2. <i>Tabla de contingencia de las dimensiones V1 y V2</i>	23
Tabla 3. <i>Tabla cruzada de la dimensión UDT y CL</i>	24
Tabla 4. <i>Tabla cruzada de la dimensión AT y CL</i>	25
Tabla 5. <i>Tabla cruzada de la dimensión CVLF y CL</i>	26
Tabla 6. <i>Prueba de normalidad</i>	27
Tabla 7. <i>Correlación V1 (CDT) y V2 (CL)</i>	28
Tabla 8. <i>Correlación D1 (UDT) y V2 (CL)</i>	28
Tabla 9. <i>Correlación D2 (AT) y V2 (CL)</i>	29
Tabla 10. <i>Correlación D3 (CVLF) y V2 (CL)</i>	30

RESUMEN

Para la presente investigación se tuvo como objetivo general, determinar cómo las condiciones del teletrabajo se relacionan con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023. La primera variable condiciones del teletrabajo y sus dimensiones: uso de las TIC, ambiente de trabajo y conciliación vida laboral-familiar; la segunda variable carga laboral y sus dimensiones: carga física, carga mental y estrés. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Asimismo, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se hizo uso del cuestionario tanto para la variable de condiciones del teletrabajo como la variable carga laboral, la población fue de 60 colaboradores y la muestra de 32 colaboradores. Como resultado se obtuvo correlación significativa entre las condiciones del teletrabajo y la carga laboral con un valor de Pearson de 0,860 y un nivel de significancia $p < 0.000$, aceptando la H1 (hipótesis alterna). En conclusión, las condiciones del teletrabajo influyen en la carga laboral; es decir, cuando se perciba que las condiciones de teletrabajo son óptimas, se obtendrán mejores resultados en lo que respecta a carga laboral.

Palabras clave: Teletrabajo, TIC, carga laboral y conciliación vida laboral y familiar.

ABSTRACT

For the present investigation, the general objective was to determine how the conditions of teleworking are related to the workload in the collaborators of a service company, Lima, 2023. The first variable conditions of teleworking and its dimensions: use of ICT, work environment and reconciliation of work-family life; the second variable workload and its dimensions: physical load, mental load and stress. The research was of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design. Likewise, the technique used for data collection was the survey and the questionnaire was used as an instrument for both the teleworking conditions variable and the workload variable, the population was 60 collaborators and the sample of 32 collaborators. As a result, a significant correlation was obtained between teleworking conditions and workload with a Pearson value of 0.860 and a significance level of $p < 0.000$, accepting H1 (alternate hypothesis). In conclusion, teleworking conditions influence the workload; that is, when conditions are perceived to be good, better results will be obtained in terms of workload.

Keywords: Telework, ICT, workload and reconciliation of work and family life.

I. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo se define según la Ley N° 31572 (2022), como la modalidad de trabajo en el cual el teletrabajador hace uso de las TIC con la finalidad de realizar las tareas laborales sin la presencia física en el lugar de trabajo. Si bien es cierto que la modalidad del teletrabajo tiene beneficios como la flexibilidad, el ahorro de pasajes, inclusión de personas discapacitadas, ahorro de insumos, realizar tareas del hogar, etc. (Magnavita et al., 2021), también implica cambios como en la jornada laboral, exigencia de nuevos conocimientos (plataformas y equipos tecnológicos) y modificación de procedimientos que conllevan a elevar la carga laboral del teletrabajador (Yáñez & Vázquez, 2021).

En el ámbito internacional, en Chile, un 56% de mujeres que realizan teletrabajo manifiestan que existe exceso de carga laboral debido a que no cuentan con las herramientas necesarias para desempeñar sus labores, carencia en el acceso a plataformas online, inconvenientes con la conexión y desorganización de relaciones familiares y agotamiento, percepción de baja productividad, preocupación y frustración (Sáez et al., 2021).

Por otro lado, en Brasil el IBGE (2020) realiza investigación del teletrabajo en tiempos de pandemia donde se puede identificar que el 96% de los participantes se encuentran en esta modalidad, teletrabajadores que se enfrentan a condiciones que no permiten laborar de manera adecuada (no cuentan con un espacio definido para realizar sus actividades, acceso a las TIC 's, relación trabajo-familia), que por consiguiente trae al teletrabajador sobre carga laboral. (Rocha & Fernández, 2021)

En el ámbito nacional, en el Perú el teletrabajo se rige por la Ley N° 31572 y está reglamentado por el Decreto Supremo N.º 002-2023-TR (Vinatea, 2023), esta nueva Ley deroga a la Ley N° 30036 publicada el 15 de mayo del año 2013 (Limón, 2021) y su finalidad es regular tanto en empresas privadas como públicas que se lleve a cabo un trabajo decente y que exista una conciliación tanto en el ámbito personal, como en las tareas familiares y las actividades del trabajo. En efecto, en nuestro país, el 80% del total de puestos de trabajo, en empresas privadas formales, se concentra en actividades de servicios y un total

de 227 mil puestos laborales se desempeñan en la modalidad teletrabajo, según el informe del MTC (2022). Sin embargo, también es cierto que en esta modalidad se percibe una mayor cantidad de *carga laboral* y limitada capacidad de desconexión digital lo que genera incremento en la jornada laboral (Dávila et al.2022) y ello se refleja en el incremento de trabajo entre 1 a 5 horas en un 73% de los teletrabajadores ya sea parcial o total. (El Peruano, 2022)

En el ámbito local, se ha observado que la carga laboral en los trabajadores de una organización del rubro de servicios ha incrementado, en los últimos meses presentan atraso en la resolución de trámites, están fuera del plazo de atención y manifiestan estrés por el exceso de documentación por resolver. Los colaboradores manifiestan que lamentablemente en la modalidad del teletrabajo no todos cuentan con las condiciones óptimas para desarrollar sus labores, no se les da los recursos tecnológicos necesarios como el uso de plataformas digitales, almacenamiento en la nube limitado, capacitación referente al uso de las TIC, tampoco cuentan con un espacio físico específicamente para trabajar y la vida laboral se junta con la vida familiar no permitiendo un equilibrio entre ambos.

Con relación a lo expuesto, se formulará como problema general: ¿Cómo CDT se relacionan con la CL en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023? Y como problemas específicos: a) ¿Cómo el uso de las TIC se relaciona con la CL en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023?, b) ¿Cómo el ambiente de trabajo se relaciona con la CL en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023? y c) ¿Cómo la conciliación vida laboral-familiar se relaciona con la CL en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023?!

La justificación de una investigación es la fase donde se demuestra la razón o el porqué es valiosa la investigación, así como también se muestran los beneficios que se alcanzarán (Bastar, 2012). En este sentido, la justificación teórica permite refutar resultados de diferentes investigaciones y/o ampliar el conocimiento científico (Ñaupas et al., 2018); por lo tanto, la presente investigación busca revisar aquellas investigaciones que abarquen las variables en estudio con la finalidad de aplicar estos conocimientos las variables dentro

de la empresa en estudio para generar debate, actualizar y confrontar teorías y comparar resultados.

Asimismo, la justificación práctica ayuda a la resolución del problema y/o propone estrategias que contribuyen a resolverlo (Bernal, 2010), en este sentido, la investigación permitirá conocer cuáles son las condiciones de trabajo que facilitan el desempeño de labores de los teletrabajadores, beneficiándolos a ellos, a la empresa y a los futuros investigadores. Y respecto a la justificación metodológica, se utiliza como parte de la investigación un instrumento con la finalidad de recopilar, procesar y analizar datos (Ñaupas et al., 2018); por ello, se utilizará herramientas e instrumentos que determinarán la correlación de las variables cuyos resultados serán útiles para futuras investigaciones.

Asimismo, la investigación tendrá como objetivo general: Determinar cómo las condiciones del teletrabajo se relacionan con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023. Mientas que objetivos específicos serán: a) Determinar cómo el uso de las TIC se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023, b) Determinar cómo el ambiente de trabajo se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023, y c) Determinar cómo la conciliación vida laboral-familiar se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.

Y en lo que respecta a hipótesis, se formulará como hipótesis general: Existe relación entre las condiciones del teletrabajo y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023. Además, como hipótesis específicas: a) Existe relación entre el uso de las TIC y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023, b) Existe relación entre el ambiente de trabajo y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023, y c) Existe relación entre la conciliación vida laboral-familia y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes permiten ubicar teóricamente el problema y conocer hasta qué punto se ha investigado al respecto, por ello se mencionan investigaciones previas que estén relacionadas del tema en estudio (Niño, 2019).

En este sentido, se tomaron como antecedentes nacionales, Figueroa (2023), en su tesis para el grado de maestría realizó una investigación con el propósito de analizar como la gestión del *teletrabajo* “GT” se relaciona en estrés laboral “EL” de los trabajadores de una empresa que realiza servicios en la ciudad Lima. La metodología utilizada fue de un enfoque cuantitativo causal, no experimental y de corte transversal, además, se hizo uso la encuesta y un cuestionario como instrumento para recolectar datos. A partir de ello, los resultados muestran que el 78,8% indica que no hay una buena gestión del teletrabajo lo que impacta ocasionando niveles medios y altos de estrés en el 51,4% y un 64,6% manifiesta que el suministro de tecnología no está siendo bien gestionada. Asimismo, se usó la regresión Logística Ordinal obteniendo como resultado que se acepta la H1: La “GT repercute de manera significativa en el “EL” de una empresa del rubro dedicado a servicios con un resultado de Chi-cuadrado 111.532, de igual manera se demostró que la provisión tecnológica incide en el EL (Chi-Cuadrado 44.275) y también se evidenció que el lugar de trabajo incide en el EL (Chi-Cuadrado 44.275 37.7555). Por último, el autor pudo llegar a la conclusión que la gestión del teletrabajo en la organización en estudio no está siendo desarrollada de manera la óptima debido a que de los encuestado solo la quinta parte percibió que es buena y que, además, el suministro de tecnología y el entorno de trabajo impactan en el estrés del trabajo.

Álvarez (2021), en su investigación de maestría estableció como objeto examinar la relación entre las *CDT* y la productividad laboral (PL) en una emp. de servicios. Asimismo, el método utilizado fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y de tipo correlacional descriptivo, y se empleó como instrumento para la recolección de datos

a la encuesta. Los resultados permitieron determinar que existe una correlación positiva moderada entre las CDT y la PL con un valor de Rho de Spearman 0,540; respecto a la HE 1, existe una relación correlativa positiva alta entre la Independencia Laboral y la PL con un valor de Rho Spearman 0,791, la HE2 se encuentra en una correlación positiva moderada entre la claridad de objetivos y PL con un valor de 0, 633, la HE3 tiene una correlación alta entre la conectividad laboral y la PL (valor de 0,803), HE4 existe una correlación alta entre la confianza interpersonal y CDT (valor 0.797) y HE5 tiene una correlación alta entre la implementación del sistema productivo y CDT (valor 0,866). Ello permitió que el autor concluyera que la aplicación de esta modalidad tenga resultados favorables tanto para la organización como para los teletrabajadores como el uso de herramientas tecnológicas que facilita la ejecución de labores, y, además, el teletrabajador experimenta comodidad e independencia al laborar.

Juárez y Recuenco (2019), en su investigación de maestría tuvieron como objeto determinar los factores que facilitan la ejecución de la modalidad del *teletrabajo* en empresas privadas de rubro de servicios de la ciudad de Trujillo. La metodología empleada fue a través de una investigación aplicada, descriptiva, diseño no experimental y de corte transversal- propositiva; asimismo, para la obtención de resultados se aplicaron encuestas, entrevistas y análisis documental a los gerentes, jefes y supervisores de correspondientes a la muestra de 15 empresas de servicios. Los hallazgos encontrados muestran que el 53,3% está de acuerdo con que tienen los recursos tecnológicos necesarios para realizar el teletrabajo, el 53,3% está de acuerdo con que se tienen plataformas digitales que permiten el desarrollo de labores fuera de oficina, el 46,7% manifiesta que están totalmente de acuerdo en que la organización cuenta con medios que aseguran la seguridad y confidencialidad de la información, el 40% está totalmente de acuerdo en que cuentan con condiciones laborales óptimas para implementar la modalidad del teletrabajo, el 66,7% indica que los directivos de la empresa se preocupan por las necesidades que tengan los

colaboradores y el 66% afirman que es primordial la capacitación constante de teletrabajadores. Se concluye que los gerentes, jefes y supervisores de la unidad en estudio perciben que la implementación del teletrabajo es positiva y se evidencia la aceptación para su implementación en las empresas privadas de servicios. Y los factores que facilitan la implementación de esta modalidad son el factor tecnológico (recursos y herramientas tecnológicas y el factor organizacional (preocupación por necesidades, condiciones de SST).

Alameda (2022), en su tesis de maestría tuvo como objeto analizar la correlación entre la sobrecarga laboral (SL) y la gestión administrativa (GA) en una empresa de la provincia de Sullana, para la investigación se hizo un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, se usó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para la recolección de datos. Respecto a los hallazgos, se encuentra que la correlación entre la SL y la GA se encuentra en un nivel regular con un 62,2%, en cuanto a la dimensión carga física y gestión administrativa hay una correlación negativa moderada con un valor de Rho Spearman $-0,653^{**}$, por otro lado, las dimensiones carga mental y gestión administrativa tienen una correlación negativa baja $r = -0,286^{**}$, asimismo, entre las dimensiones presión del tiempo y gestión administrativa existe una correlación negativa baja $r = -0,463^{**}$ y con respecto a la correlación entre dimensión organización y gestión administrativa es negativa moderada $r = -0,667^{**}$. Se concluye que mientras se perciba una mayor carga laboral, la gestión administrativa disminuye.

Por otro lado, como parte de los antecedentes internaciones se consideraron los siguientes, Olivares (2021), en su investigación de maestría tuvo como objetivo identificar las *condiciones laborales*, factores de conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales de *teletrabajadores* de empresas de servicios en Santiago de Chile. Respecto a su metodología, la investigación fue de tipo descripción, diseño transversal y se aplicó como instrumento el cuestionario. Entre los principales resultados, con relación a las condiciones de trabajo un 96% realiza teletrabajo desde su hogar y tener una computadora e internet es

de vital importancia, el 91,3% cuenta con un lugar dentro de casa que esta designado para trabajar, un 56,4% indican que las horas que se mantienen conectado sobrepasa las 8 horas y un 94,1% indican que su vida privada no ha impedido que termine el trabajo en la jornada establecida. Por último, el autor concluyó que los empleadores de las empresas chilenas no han facilitado las comodidades, como mobiliario y elementos de escritorio, para el desempeño de las tareas de los teletrabajadores; asimismo, en lo que se refiere a entorno y factores de riesgos, se presenta de manera positiva porque hay buena iluminación, temperatura ambiente y espacios específicos para trabajar lo que genera comodidad en el teletrabajador.

Montero et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo de la investigación fue determinar el resultado que ha tenido la modalidad del *teletrabajo* en los colaboradores como consecuencia del COVID-19 en Costa Rica, para el estudio se llevó a cabo como diseño metodológico, la encuesta a través de un formulario online. Como resultados se obtuvo que el 82,1% contaba con un lugar específico y adecuado para el desarrollo de sus obligaciones laborales, el 46,5% considera que desde la implementación del teletrabajo tiene sobrecarga laboral, el 33,9% considera que en esta modalidad no se respetan las pausas de descanso ni la hora de refrigerio, dentro de los mayores retos que enfrenta el teletrabajador se encuentra con un 14,1%, la conectividad e internet que se convierten en esenciales para el desarrollo de tareas así como también están las distracciones en casa (12,7%) y el mantener el horario establecido en la jornada laboral (11,8%). De los resultados obtenidos, los autores pudieron concluir que, los teletrabajadores se sienten conformes realizando teletrabajo, cuentan con las herramientas necesarias, hay un balance entre el trabajo y la familia, y pueden optimizar su tiempo que les permite trabajar y a la vez realizar otras actividades.

Sanhokwe (2022), en su artículo planteó evaluar los efectos de la *carga laboral* percibida y el apoyo organizacional en el *teletrabajo*. Para la investigación, se recolectaron datos de una muestra de no

probabilística de 185 empleados de empresas privadas y se utilizó Mv8 plus para experimentar el modelo de medición moderada multinivel. De los resultados, se puede apreciar que la carga de trabajo percibida moderó el vínculo entre la calidad de vida del colaborador y la experiencia en el teletrabajo (-0,16; SE = 0.04; p = 0,01) apoyando de esta manera la hipótesis: La carga de trabajo percibida modera el vínculo entre la calidad de vida percibida "CV" y la experiencia del teletrabajo. Se concluye que la relación entre la CV y el deseo de realizar teletrabajo se vio influenciada significativamente por la carga laboral y el apoyo de la organización.

Garay (2022), planteó como objetivo determinar cómo el teletrabajo se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una entidad en Ecuador. Fue una investigación básica, correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, además, para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y el instrumento fue un cuestionario realizado a una muestra de 51 servidores públicos. A partir de los resultados se pudo mostrar que existe relación significativamente entre el teletrabajo y la carga laboral de los servidores públicos con un coeficiente de correlación de R de Pearson fue moderada con un valor de 0,715. De igual manera, existe una relación significativa entre el teletrabajo y las dimensiones de carga laboral con los siguientes valores: horas laboradas cuyo resultado fue R de Pearson= ,654**, producto entregado con un resultado R de Pearson= ,799** , cansancio físico con un resultado de R de Pearson= ,433** y cansancio mental cuyo valor fue R de Pearson= ,596**. Se concluye que, al existir una relación significativa, ante una mejora en el teletrabajo, se obtendrán mejores resultados en lo que respecta a carga laboral.

En cuanto a las teorías que fundamentan la presente investigación, respecto a las condiciones del teletrabajo tenemos a Varela (2020) que define el teletrabajo como un modelo que involucra una importante variación cultural que envuelve a todos los niveles como equipamiento de las empresas, diferentes obligaciones en el hogar, modificación en el transporte, cambios en el consumo de energía,

variación en las relaciones y el entorno, etc.; para el autor, el teletrabajo no es simplemente laborar desde casa o un lugar distinto al espacio físico dentro de una organización, por lo contrario es un modelo laboral complejo que requiere de un verdadero cambio en la gestión de trabajo de las empresas que implica reformar espacios, gestión y una nueva organización del trabajo así como nuevas guías de relaciones laborales que faciliten la integración de colaboradores a pesar de la distancia física, todo ello vinculado con la tecnología (p. 7).

No obstante, para Buirá (2012) el teletrabajo básicamente es aquel tipo de trabajo que se realiza a distancia y no dentro de las oficinas físicas de la empresa y que implica el uso de materiales informáticos y telecomunicaciones como instrumento o medio esenciales para el cumplimiento de labores y/o actividades (p. 21).

Por otro lado, en el marco regulatorio peruano en la Ley del Teletrabajo N° 37572 se conceptualiza como la modalidad de trabajo caracterizada por el desarrollo de actividades sin la presencia física del colaborador en las oficinas de trabajo con la que tiene vínculo laboral. De igual manera que las condiciones establecidas en el AMT, esta ley también menciona que un teletrabajador tiene los mismo derechos que un trabajador que desempeña labores de manera física en el centro de trabajo y adiciona que los trabajadores de esta modalidad tienen derecho a recibir condiciones laborales como equipos de trabajo, acceso al internet, compensación del servicio de energía eléctrica, entre otros.

De acuerdo con las teorías revisadas, se puede indicar que el teletrabajo es una manera de trabajo donde los colaboradores desarrollan sus actividades en un establecimiento diferente a las oficinas y/o establecimientos físicos de la organización, pero que además de ello involucra una reorganización en la gestión de trabajo donde se garanticen las condiciones necesarios para el desempeño de estas actividades de trabajo.

En este sentido, la dimensión uso de las TIC, Pérez et al. (2004) sostiene que con las TIC se puede compartir información entre diferentes personas situados en lugares completamente diferentes de manera

instantánea y a la vez, éstas también permiten que los trabajadores gestionen y coordinen sus actividades de manera electrónica. Teniendo en cuenta ello, Cruz et al. (2020) expresa que el teletrabajo implica como condición el uso intensivo de las TIC y manifiesta como necesario la utilización tanto del internet como de las aplicaciones que involucren su uso (email, almacenamiento, buscadores, etc.), programas de computación, nuevas tecnologías como videollamadas, chat y software de gestión (p.72).

En este sentido, los indicadores que se plantean son: herramientas de comunicación, son aquellas que permiten a las organizaciones enviar y recibir cualquier tipo de comunicación a través de dispositivos y/o plataformas en cualquier momento y desde el lugar donde se encuentren (Sun et al., 2018), también el indicador herramientas de colaboración permiten que los miembros de la organización y/o determinada área se comuniquen y compartan trabajo de manera digital en tiempo real (Hernández-Sellés et al., 2019) y son esenciales para fomentar la comunicación, coordinación y trabajo en equipos virtuales (Marion y Fixson, 2021), y el indicador competencias digitales, habilidades y/o destrezas para utilizar las herramientas tecnológicas que facilitan el desempeño de la administración empresarial y los orienta a sus objetivos de manera eficiente (Morales y Rodríguez, 2021).

Por otro lado, la dimensión ambiente de trabajo, Abril et al. (2020), manifiestan que los inconvenientes relacionados a las condiciones de ambiente de trabajo pueden ser ergonómicos como la mala ubicación del espacio de trabajo el hogar, mala distribución del espacio seleccionado para laborar o problemas vinculados a la iluminación y temperatura; asimismo, estos inconvenientes también pueden por dificultades con los horarios como trabajar en demasía o muy poco, no tener un orden en los horarios específicos para tomar alimentos, sedentarismo y/o desorganización entre el horario de trabajo y los ritmos naturales del colaborador.

Por consiguiente, los colaboradores del teletrabajo necesitan un ambiente para desarrollar sus actividades que sea similar al de su oficina física (Rappaccioli et al., 2021). Por ello, se plantean como indicadores, el espacio, el cual en la modalidad del teletrabajo vendría a ser la habitación de la casa/vivienda donde el teletrabajador puede instalar su puesto de trabajo que sea independiente a los demás lugares (Varela, 2020), también se considera el indicador iluminación refiriéndose a aquella luz que permite a las personas visualizar, distinguir y apreciar todo lo que se encuentra alrededor (Hawes et al., 2012), y el indicador mobiliario que son aquellos productos como la mesa, silla, escritorio, etc., que brindan confort y comodidad al trabajador (Cuerdo-Vilches et al., 2021).

Y la última dimensión corresponde a la conciliación vida laboral-familiar, como expresa Guirao (2011), para que exista un equilibrio entre el ámbito laboral así como el familiar, es preciso que exista una nueva manera de organización social que se base en un equilibrio de tareas y actividades en el que las personas se hagan cargo de igual manera, tanto del trabajo del hogar como de las labores productivas que tiene con su centro de trabajo.

De igual manera Žnidaršič y Bernik, (2021) coinciden en que la conciliación trabajo-familia es el equilibrio del desarrollo de actividades del trabajo con el desarrollo de las labores del hogar, así como las de la familia. Si no hay equilibrio se origina el conflicto trabajo-familia donde se interfiere el cumplimiento de las tareas del hogar o del trabajo debido a la satisfacción de las demandas de alguno de ellos, Santa-Cruz-Espinoza et al. (2023).

De acuerdo con lo investigado, el indicador flexibilidad de horarios permite que el teletrabajador acomode su jornada laboral de acuerdo con las necesidades y/o circunstancias personales o familiares (Gragnano et al., 2020); por otro lado, el indicador distribución de tareas refiere al reparto de actividades del trabajador tanto las relacionadas al trabajo como las del hogar en determinado tiempo (Gonzales y García-de-Diego,

2022). Y el indicador jornada laboral que es el tiempo en el que el colaborador desempeña la prestación de sus servicios (Gala, 2021).

Respecto a la siguiente variable, la carga laboral, para Booher (2011) es el esfuerzo utilizado por el operador o colaborador en el desarrollo de una actividad en particular, a medida que la demanda de las tareas va variando, los trabajadores pueden incrementar o disminuir su esfuerzo (p. 258-259). Asimismo, la carga laboral se conceptualiza como el nivel de resistencia o complejidad ocasionada por el total de influencias de diferentes tipos que actúan sobre el individuo (Ricardo, 2011, p. 330).

La dimensión carga física, hace referencia al puesto de labores en el que prevalecen las imposiciones físicas del colaborador a lo largo de su jornada laboral, manifestándose riesgos de peligrosidad para los colaboradores, como: esfuerzo físico, postura de trabajo y manipulación de cargas (Orozco, 2012, p. 43).

De acuerdo con la información, se establecen como indicadores: la postura hace referencia a la posición corporal que escoge el colaborador para el desarrollo de sus actividades ya sea de pie o sentado (Almarcha et al., 2021), los movimientos repetitivos son el grupo de actividades que realizan los colaboradores de manera continua durante su jornada laboral, estos movimientos involucran la acción de los músculos, huesos, articulaciones y nervios del cuerpo (Almarcha et al., 2021) y el indicador esfuerzo muscular donde el colaborador tiene la posibilidad de alzar o tirar de un peso en un solo movimiento apoyado por los músculos (Orozco, 2012).

Por otro lado, la carga mental, se refiere al esfuerzo mental o cognitivo que el colaborador realiza al momento de desarrollar sus tareas en un determinado tiempo (Morales, 2020). Por lo tanto, se entiende por carga mental al costo de recursos mentales que necesita una persona para llegar a un determinado nivel de rendimiento en una tarea que implica una demanda particular (López et al., 2018). Cuando existe una excedencia de trabajo mental, la respuesta del colaborador se satura, en cambio, cuando existe un turno que implica un descanso, se

reconecta la reacción cognitiva, lo que minimiza la carga de trabajo (Xie et al., 2016).

Los indicadores que se consideran para la investigación: el indicador demanda mental que se relaciona con la cantidad de tareas a realizar en el trabajo, la complejidad de los datos y/o información, el grado de procesamiento de información y los conocimientos requeridos para cumplir con estas tareas solicitadas (Charles y Nixon, 2019) y el indicador fatiga mental se refiere al agotamiento de la mente que se manifiesta en la reducción de la capacidad de respuesta que tiene la persona al realizar sus actividades percibiendo una sensación de debilidad o falta de energía que genera rechazo a realizar algún otro esfuerzo mental (Herlambang et al., 2019).

Y el estrés que se empieza a percibir cuando nos sentimos incapaces de afrontar una situación, este se conceptualiza como la carencia de equilibrio que puede existir entre la demanda de situaciones y la capacidad de responder, la persona teme el fracaso (Varela, 2020). Asimismo, según OCU, E. (2018), el estrés es la tensión estimulada por situaciones que agobian al individuo originando reacciones psisomáticas o trastornos psicológicos.

Se plantean como indicadores: los factores psicosociales, se dice de las condiciones que las personas encuentran presente en el ambiente de trabajo y se relaciona con la manera de organizar y estructurar el trabajo tanto del trabajador como de la organización (Javaid et al., 2018), también es un indicador el estrés físico, este no permite que el colaborador se desarrolle adecuadamente y se manifiesta en zonas del cuerpo como dolores de cabeza, tensión muscular y palpitations (Aguilar, 2016). Y el indicador estrés psicológico, que se relaciona con el desgaste mental y se evidencia cuando el colaborador esta está bajo presión mental o emocional organización (Javaid et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo **básica**, (Ñaupas et al., 2018, p.134) señalan que también se le denomina como pura o fundamental porque la motivación de esta es la curiosidad y el descubrir nuevos conocimientos, su propósito es expandir el conocimiento teórico sin tomar en cuenta los fines prácticos y además sirve como base para la investigación aplicada. Es decir, la investigación básica obedece a la finalidad de producir conocimiento y teorías, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019).

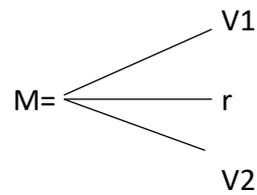
Por otro lado, la investigación se realizará bajo el enfoque **cuantitativo** el cual se distingue por la medida de características de los fenómenos de la sociedad que derivan del marco conceptual de acuerdo con el problema en estudio y a una cantidad de postulados que manifiestan la correlación entre las variables estudiadas, Bernal (2010, p. 60). Se tomará dicho enfoque debido a que se acopla de las necesidades de la investigación donde la información será sometida a un análisis estadístico.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño será **no experimental** porque según Gómez (2016, p. 92), el investigador se limitará solo a observar y analizar los hechos como suceden en su forma natural, no los puede manipular. En este sentido, las variables en estudio serán analizadas en su forma natural, sin ser manipuladas. Asimismo, se utilizará el diseño no experimental de nivel **correlacional** que tiene como finalidad determinar o conocer la relación entre dos o más variables o fenómenos en determinado contexto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019, p.105) donde se medirá la relación entre las variables en estudio, condiciones del teletrabajo y carga laboral.

Corte de la investigación: estudio transversal. Se analizó los datos de las variables en un momento dado de tiempo, Gómez (2016).

Diseño correlacional



Donde:

M= Colaboradores en modalidad de teletrabajo

V1= Condiciones del teletrabajo

V2= Carga laboral

R= Relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

La operacionalización de las variables facilita el proceso de medición y observación con información precisa y confiable, aquí se descomponen las variables en estudio en dimensiones y a su vez, cada dimensión con sus indicadores, Bauce et al. (2018). La variable CDT se define conceptualmente como los elementos, agentes o factores que influyen en el principio de riesgos que pueden comprometer la tanto la salud como la seguridad de los colaboradores, estas condiciones pueden estar relacionadas al espacio de trabajo, equipos, materiales, los procedimientos, los métodos, etc., según Estupiñan et al. (2019), asimismo, esta variable estará conformada por tres dimensiones, la primera será el uso de las TIC y tiene como indicadores, herramientas de comunicación, software de colaboración y competencias digitales. Como segunda dimensión se tomará el ambiente de trabajo que tiene como indicadores el espacio, iluminación y mobiliario. Y como tercera dimensión la conciliación vida laboral-familiar con sus indicadores flexibilidad de horarios, distribución de tareas y jornada laboral, con una escala de medición ordinal.

Respecto a la variable CL, se define conceptualmente como el conjunto de requerimientos tanto físicos como mentales que el colaborador realiza durante el desempeño de sus actividades (Navas, 2012). Esta estará conformada por

tres dimensiones, la primera será el carga física y tiene como indicadores, postura, movimientos repetitivos y esfuerzo muscular. Como segunda dimensión se tomará el carga mental que tiene como indicadores el espacio, iluminación y mobiliario. Y como tercera dimensión el estrés con sus indicadores factores psicosociales, estrés físico y estrés psicológico, al igual que la V1, la escala será ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población está formada por el total de elementos que comparten las mismas o similares características, esta población y el número de individuos a los cuales se les solicitará información dependerá tanto de los objetivos como de los alcances el estudio, Méndez (2020, p. 149). En este sentido, para la presente investigación, la población está compuesta por los 60 trabajadores de la empresa de servicios en estudio.

- **Criterios de inclusión:**

Colaboradores de las diferentes áreas que trabajan en la modalidad teletrabajo.

- **Criterios de exclusión:**

Colaboradores de las diferentes áreas que no realizan la modalidad teletrabajo.

3.3.2 Muestra

La muestra, según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019), es subconjunto del universo o una parte de la población de la cual se van a recolectar los datos (p. 196). Para la investigación se tomó como muestra a 32 colaboradores que laboran actualmente en la empresa de servicios en la modalidad de teletrabajo.

3.3.3 Muestreo

El muestreo permite al investigador escoger las unidades de la población a las cuales se les solicitará información, así como también permite la interpretación de los resultados con la finalidad de establecer

parámetros de la población total de la cual se establecerá la muestra para la prueba de hipótesis (Méndez, 2020, p. 149). Para la investigación se utilizará el **muestreo no probabilístico** por conveniencia donde la elección o selección de la unidad de análisis no está sujeta a la probabilidad de ser elegido, por lo contrario, la elección depende de la decisión del investigador, Gómez (2016, p.108).

3.3.4 Unidad de análisis

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2019), la unidad de análisis (UA) vendría a ser los individuos o el grupo que finalmente brinda la información o datos que posteriormente se examinará mediante procesos estadísticos (p. 2018). Por consecuencia, la UA de la investigación está formada por los trabajadores de la modalidad de teletrabajo de la emp. de servicios, aquellos que conformarán la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La V1 CT y la V2 CL, son de tipo cualitativo y para recolectar los datos de la investigación se utilizará como técnica a la encuesta que permitirá reunir datos mediante preguntas abiertas o cerradas realizadas a la unidad de análisis, Bernal (2010). De igual manera, el instrumento a utilizarse será el cuestionario el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables que se va a medir, Gómez (2016). El cuestionario de la presente investigación contará con 5 alternativas de respuesta, las cuales serán: Totalmente Falso (1), Parcialmente Falso (2), Ni Verdadero Ni Falso (3), Parcialmente Verdadero (4), y Totalmente Verdadero (5).

Asimismo, la variable condiciones del teletrabajo constará de 12 ítems divididos en tres dimensiones con sus respectivos indicadores: dimensión uso de las TIC (3 ítems), dimensión ambiente de trabajo (6 ítems) y conciliación vida laboral-familiar (3 ítems). Por otro lado, la variable Carga Laboral tendrá 10 ítems divididos en sus 3 dimensiones con sus respectivos indicadores siendo estos: dimensión carga física (4 ítems), dimensión carga mental (4 ítems) y dimensión estrés (4 ítems). Dichos cuestionarios se realizarán a la muestra de

32 colaboradores que se encuentran la modalidad de teletrabajo y se establecerán rangos de escalas valoradas en baja, media y alta.

Respecto al instrumento que se emplearán en ambas variables, estos serán validado por 3 expertos que mediante su juicio realizarán la validación según corresponda cuidando que las preguntas guarden coherencia, relevancia y claridad con la investigación y la empresa en estudio (Ver Anexo 8). Para confiabilidad de la investigación se utilizará el software estadístico SPSS versión 27, con del análisis del Alfa de Cronbach debido a que el instrumento utilizado tiene una escalada de medición de Likert y los datos se obtendrán de las encuestas que se realizarán de ambas variables a los 32 colaboradores en la modalidad del teletrabajo, los resultados obtenidos fueron para condiciones del teletrabajo 0,803 y para carga laboral 0,908.

3.5 Procedimientos

La elaboración de la presente investigación implicará en primer lugar la indagación y revisión literaria de las variables en estudio a través de diferentes fuentes, así como también la búsqueda de antecedentes confiables ya sean a nivel nacional como a nivel internacional referente tema en investigación con la finalidad de sustentar las variables y metodologías utilizadas en la investigación, de manera teórica. Para ello se aplicarán estrategias didácticas que favorecerán la construcción del conocimiento y ayudarán a que el autor se sienta motivado a resolver problemas difíciles que encuentre en su entorno sociocultural por medio del método científico (Reynosa et al., 2020)

En segundo lugar, se identificará cuál es la población objeto de la investigación y en base a ello se determinará la muestra. Posterior se procederá a elaborar el instrumento recolectar los datos de las dos variables y tendrá en su contenido a las dimensiones con sus respectivos indicadores. El instrumento deberá ser validado por el juicio de expertos antes de ser aplicado.

Luego de ello, se procederá a la aplicación de la encuesta en los colaboradores de la modalidad del teletrabajo y las encuestas serán enviadas mediante correo electrónica para su llenado.

Como siguiente paso, se realizará la recopilación y revisión de las encuestas enviadas por la muestra seleccionada, las respuestas serán tabulados mediante el procesador de datos (EXCEL).

Una vez se encuentre organizada la información, se procesarán los datos obtenidos por medio del software estadístico SPSS versión 27, se procesarán los datos cuyos resultados serán analizados, interpretados y discutidos.

Por último, se plantearán tanto conclusiones como también las recomendaciones gracias a los resultados de la investigación realizada.

3.6 Método de análisis de datos

Las variables Condiciones del Teletrabajo y Carga Laboral tienen diseño cualitativo, debido que se usará un cuestionario aplicado a los colaboradores en modalidad de teletrabajo, el procedimiento será a nivel descriptivo.

La recopilación de información será de manera digital, la cual posterior será vaciada y organizada en una hoja de cálculo de Excel. Además, esta información será digitada en el sistema estadístico SPSS para obtener información procesada y que será trasladada a tablas: además de obtener resultados centralizada en frecuencias y porcentajes que permitirán la obtención de resultados. Estos resultados facilitarán el análisis y la interpretación conforme a los objetivos e hipótesis establecidos en la investigación.

Asimismo, se establecerán parámetros y rangos de escala de valor para la medición de las dimensiones de cada variable establecidas en la encuesta.

3.7 Aspectos éticos

La investigación tiene como finalidad aportar hallazgos relevantes y sustanciales que permiten el progreso y el crecimiento de la sociedad (Inguillay et al. 2020); por lo tanto, los principios éticos aseguran que se muestre información fidedigna en cada paso del procedimiento de investigación (Armond et al., 2021).

Para la investigación se respetará la ética profesional mostrando de forma transparente a todos los que se involucrarán en el estudio; además, se garantizará la confidencialidad y protección de datos tanto de los involucrados como de la empresa.

Por otro lado, se trabajará respetando el uso de las normas APA 7ma. Edición, siguiendo los lineamientos establecidos. Así como también se tomará en cuenta lo establecido en el código de ética aprobado por resolución N.º 470-022-VI-UCV.

Además, el autor se guiará por la “Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos” con resolución de vicerrectorado de investigación N.º 062-2023-VI-UCV para la elaboración del presente proyecto.

Y por último, para asegurar que la información no sea plagiada y sea de autoría del autor de la investigación, se pasará por Turnitin.

IV. RESULTADOS

A fin de cumplir con los objetivos e hipótesis abordados en la presente investigación, se alcanzaron los siguientes resultados con respecto a cada instrumento realizado a través de la encuesta a 32 colaboradores de la empresa en estudio.

Resultados descriptivos

Se busca obtener resultados de manera descriptiva de las variables en estudio. De aquí en adelante se denominará de la siguiente manera a variables y dimensiones: V1 Condiciones del teletrabajo: “CDT”, V2 Carga Laboral: “CL”, D1 (V1) Uso de las TIC: “UDT”, D2 (V1) Ambiente de trabajo: “AT” y 3 (V2) Conciliación vida laboral-familiar: “CVLF”

Objetivo general: Determinar la relación entre las CDT y la CL.

A continuación, se detalla el análisis descriptivo de la V1 “CDT” y la V2 “CL” según la recolección de datos obtenida.

Tabla 1

Tabla cruzada de CDT y CL

		V2 Carga laboral			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
V1 Condiciones del teletrabajo	Malo	Recuento	5	4	4	13
		% del total	15,6%	12,5%	12,5%	40,6%
	Regular	Recuento	6	3	1	10
		% del total	18,8%	9,4%	3,1%	31,3%
	Bueno	Recuento	1	6	2	9
		% del total	3,1%	18,8%	6,3%	28,1%
Total	Recuento	12	13	7	32	
	% del total	37,5%	40,6%	21,9%	100,0%	

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Los niveles encontrados para la V1(CDT) se resumen, malo con un total de 40,6%, regular con total de 31,3% y bueno con un total de 28,1%, mientras que los niveles encontrados para la V2(CL) se resumen en alto con un total de 37,5%, medio con total de 40,6% y bajo con un total de 21,9%.

El resultado evidencia que la frecuencia más representativa de aceptación está en la intersección del nivel regular de V1 (CDT) y el nivel alto de V2(CL) con respuestas que simbolizan el 18,8% del total; de igual manera, se visualiza en la intersección del nivel bueno V1(CDT) y el nivel medio V2(CL) con un 18,8% del total. De manera contraria, el nivel de menor frecuencia de aceptación se visualiza en la intersección del nivel regular de V1(CDT) y el nivel bajo V2(CL) con un 3,1% del total, el mismo porcentaje representa la intersección entre el nivel bueno V1(CDT) y el nivel alto V2(CL).

Los resultados evidencian que: El 18,8% (6 encuestados) piensa que las CDT son regulares y que además el nivel de CL es alto. Así como también piensan que cuando las CDT son buenas, el nivel de CL es medio, también que el 15,6% (5 encuestados) piensa que las CDT son malas y a su vez el nivel de CL es alto y el 12,5% (4 encuestados) piensa que las CDT se encuentran en un nivel malo y el nivel de CL es medio. Finalmente, lo que se evidencia en la tabla es que a medida que las CDT se encuentran en un nivel malo, el nivel de CL es alto.

Tabla 2

Tabla de contingencia de las dimensiones V1 y V2

		D1-V2				D2-V2				D3-V2			
		Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
D1-V1	Malo	9 28.1%	6 18.8%	6 18.8%	21 65.6%	8 25.0%	9 28.1%	4 12.5%	21 65.6%	7 21.9%	9 28.1%	5 15.6%	21 65.6%
	Regular	1 3.1%	3 9.4%	1 3.1%	5 15.6%	2 6.3%	2 6.3%	1 3.1%	5 15.6%	2 6.3%	2 6.3%	1 3.1%	5 15.6%
	Bueno	1 3.1%	3 9.4%	2 6.3%	6 18.8%	2 6.3%	3 9.4%	1 3.1%	6 18.8%	2 6.3%	1 3.1%	3 9.4%	6 18.8%
	Total	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%	32 100.0%	12 37.5%	14 43.8%	6 18.8%	32 100.0%	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%	32 100.0%
D2-V1	Malo	3 9.4%	6 18.8%	6 18.8%	15 46.9%	5 15.6%	6 18.8%	4 12.5%	15 46.9%	6 18.8%	4 12.5%	5 15.6%	15 46.9%
	Regular	3 9.4%	2 6.3%	2 6.3%	7 21.9%	2 6.3%	4 12.5%	1 3.1%	7 21.9%	1 3.1%	3 9.4%	3 9.4%	7 21.9%
	Bueno	5 15.6%	4 12.5%	1 3.1%	10 31.3%	5 15.6%	4 12.5%	1 3.1%	10 31.3%	4 12.5%	5 15.6%	1 3.1%	10 31.3%
	Total	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%	32 100.0%	12 37.5%	14 43.8%	6 18.8%	32 100.0%	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%	32 100.0%
D3-V1	Malo	5 15.6%	5 15.6%	4 12.5%	14 43.8%	5 15.6%	7 21.9%	2 6.3%	14 43.8%	6 18.8%	5 15.6%	3 9.4%	14 43.8%
	Regular	3 9.4%	4 12.5%	3 9.4%	10 31.3%	4 12.5%	3 9.4%	3 9.4%	10 31.3%	1 3.1%	4 12.5%	5 15.6%	10 31.3%
	Bueno	3 9.4%	3 9.4%	2 6.3%	8 25.0%	3 9.4%	4 12.5%	1 3.1%	8 25.0%	4 12.5%	3 9.4%	1 3.1%	8 25.0%
	Total	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%	32 100.0%	12 37.5%	14 43.8%	6 18.8%	32 100.0%	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%	32 100.0%

Interpretación: Cuando la D1-V1 (UDT) se encuentra en un nivel malo con un total de 65,6%, se observa que la D2-V2 (Carga Mental) está en un nivel medio. Por otro lado, respecto a la D2-V1 (AT) el mayor porcentaje total corresponde al nivel malo con 46.9% y respecto a la D3-V1 (CVLF), el mayor porcentaje corresponde a nivel malo.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el uso de las TIC y la CL en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 3

Tabla cruzada de la dimensión UDT y CL

			V2 Carga laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Uso de las TIC (UDT)	Malo	Recuento	10	5	6	21
		% del total	31,3%	15,6%	18,8%	65,6%
	Regular	Recuento	1	4	0	5
		% del total	3,1%	12,5%	0,0%	15,6%
	Bueno	Recuento	1	4	1	6
		% del total	3,1%	12,5%	3,1%	18,8%
Total		Recuento	12	13	7	32
		% del total	37,5%	40,6%	21,9%	100,0%

Nota: Elaboración propia SPSS 27

Interpretación: Los niveles encontrados para la UDT se resumen, en malo 65,6%, regular 15,6% y bueno 18,8%, mientras que los niveles encontrados para la V2(CL) se resumen en alto 37,5%, medio 40,6% y bajo 21,9%.

Se visualiza que la frecuencia más notable de aceptación está en el cruce del nivel malo del UDT y el nivel alto de V2 (CL) con respuestas que simbolizan el 31,3% del total. Caso contrario, el nivel de menor frecuencia de aceptación se visualiza en la intersección del nivel regular UDT y el nivel Alto V2 (CL) con un 3,1% del total, el mismo porcentaje representa la intersección entre el nivel bueno UDT y el nivel alto V2 (CL) así como la intersección del nivel bueno UDT y el nivel bajo V2 (CL).

Los resultados evidencian que el 31,3% (10 encuestados) piensa que el nivel de UDT es malo y que además el nivel de CL es alto, 18,8% (6 encuestados) piensa que el nivel de UDT es malo y a su vez el nivel de CL es bajo, el 15,6% (5 encuestados) piensa que el nivel de UDT es malo y el nivel de CL es medio y el 12,5% (4 encuestados) piensa que el nivel de UDT es regular y el nivel de CL es medio. Así como también consideran que el nivel de UDT es bueno y el nivel de CL es medio. Finalmente, lo que se evidencia en la tabla es que cuando los colaboradores perciben que el nivel de uso de las TIC es malo, el nivel de CL incrementa.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la CL en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 4

Tabla cruzada de la dimensión AT y CL

			V2 Carga laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Ambiente de trabajo (AT)	Malo	Recuento	6	6	3	15
		% del total	18,8%	18,8%	9,4%	46,9%
	Regular	Recuento	2	3	2	7
		% del total	6,3%	9,4%	6,3%	21,9%
	Bueno	Recuento	4	4	2	10
		% del total	12,5%	12,5%	6,3%	31,3%
Total		Recuento	12	13	7	32
		% del total	37,5%	40,6%	21,9%	100,0%

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Los niveles encontrados para la AT se resumen, en malo 46,9%, regular 21,9% y bueno 31,3%, mientras que los niveles encontrados para la V2(CL) se resumen en alto 37,5%, medio 40,6% y bajo 21,9%.

Se evidencia que la frecuencia más notable de aceptación se ubica entre el cruce del nivel malo de AT y el nivel alto de V2 (CL) con respuestas que simbolizan el 18,8% del total, al igual que la intersección con el nivel malo AT y el nivel medio de la V2 (CL) que representan el mismo porcentaje. Caso contrario, el nivel de menor frecuencia de aceptación se visualiza en la intersección del nivel regular AT y el nivel Alto V2 (CL) con un 6,3% del total, el mismo porcentaje

representa la intersección entre el nivel regular AT y el nivel bajo V2 (CL) así como la intersección del nivel bueno AT y el nivel bajo V2 (CL).

Los resultados evidencian que el 18,8% (6 encuestados) piensa que el nivel de AT es malo y a la vez que el nivel de CL es alto. De igual manera también consideran que el AT es malo y la CL es media, el 12,5% (4 encuestados) considera que el AT es bueno y la CL es alta, y a la vez también consideran que el AT es bueno y la CL es media y el 9,4% (3 encuestados) piensa que cuando el AT es regular, la CL es media. Finalmente, lo que se evidencia en la tabla es que cuando los colaboradores perciben que el Ambiente de trabajo es malo, el nivel de CL incrementa.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la conciliación vida laboral-familiar y la CL en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 5

Tabla cruzada de la dimensión CVLF y CL

		V2 Carga laboral			Total	
		Alta	Media	Baja		
Conciliación vida laboral-familiar (CVLF)	Malo	Recuento	6	6	2	14
		% del total	18,8%	18,8%	6,3%	43,8%
	Regular	Recuento	3	4	3	10
		% del total	9,4%	12,5%	9,4%	31,3%
	Bueno	Recuento	3	3	2	8
		% del total	9,4%	9,4%	6,3%	25,0%
Total		Recuento	12	13	7	32
		% del total	37,5%	40,6%	21,9%	100,0%

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Los niveles encontrados para la AT se resumen, en malo 43,8%, regular 31,3% y bueno 25,0%, mientras que los niveles encontrados para la V2(CL) se resumen en alto 37,5%, medio 40,6% y bajo 21,9%.

Se visualiza que la frecuencia más notable de aceptación se ubica en el cruce del nivel malo de CVLF y el nivel alto de V2 (CL) con respuestas que simbolizan el 18,8% del total, al igual que la intersección con el nivel malo CVLF y el nivel medio de la V2 (CL) que representan el mismo porcentaje. Caso contrario, el

nivel de menor frecuencia de aceptación se visualiza en la intersección del nivel malo CVLF y el nivel bajo V2 (CL) con un 6,3% del total, el mismo porcentaje representa la intersección entre el nivel bueno CVLF y el nivel bajo V2 (CL).

Los resultados evidencian que el 18,8% (6 encuestados) piensa que el nivel de CVLF es malo y a la vez que el nivel de CL es alto. De igual manera también consideran que cuando el nivel de CVLF es malo, el nivel de CL es medio, el 12,5% (4 encuestados) considera que el nivel de CVLF es regular y la CL es media. Finalmente, lo que se evidencia en la tabla es que a medida que los colaboradores perciben un nivel malo de la dimensión CVLF, el nivel de CL incrementa a alto.

Resultados inferenciales

La estadística inferencial abarca una variedad de pruebas de significancia estadística que los investigadores pueden usar para hacer inferencias sobre los datos de la muestra, se pueden clasificar como paramétricas o no paramétricas según Mishra et al. (2019).

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1- CT	,122	32	,200*	,941	32	,079
V2- CDL	,142	32	,102	,953	32	,179

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: El resultado muestra que para la V1 (Condiciones del teletrabajo) $p = 0,079 > 0.05$ y para la V2 (Carga laboral) $p = 0,179 > 0.05$, se aplica Shapiro-Wilk ya que la muestra es menor a 50.

Contrastación HG

H0: Las CDT no influyen en la CL.

H1: Las CDT influyen en la CL.

Tabla 7*Correlación V1 (CDT) y V2 (CL)*

		Correlaciones	
		V1(CDT)	V2 (CL)
V1(CDT)	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
V2 (CL)	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Según la tabla, el valor sig= 0,0000<0.05, ello indica que se rechaza H0 y se acepta H1 lo que significa que la V1(CDT) influye en la V2 (CL) y existe correlación significativa según el valor de Pearson 0,860.

Contrastación HE1

H0: El UDT no influye en la CL.

H1: El UDT influye en la CL.

Tabla 8*Correlación D1 (UDT) y V2 (CL)*

		Correlaciones	
		D1 (UDT)	V2 (CL)
D1 (UDT)	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
V2 (CL)	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Los resultados muestran que el valor sig= 0,0000<0.05, ello indica que se rechaza H0 y se acepta H1 lo que significa que la D1(UDT) influye en la V2 (CL) y existe correlación significativa según el valor de Pearson 0,854.

Contrastación HE1

H0: El AT no influye en la CL.

H1: El AT influye en la CL.

Tabla 9

Correlación D2 (AT) y V2 (CL)

		Correlaciones	
		D2 (AT)	V2 (CL)
D2 (AT)	Correlación de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
V2 (CL)	Correlación de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Los resultados muestran que el valor sig= 0,0000<0.05, ello indica que se rechaza H0 y se acepta H1 lo que significa que la D2(AT) influye en la V2 (CL) y existe correlación significativa según el valor de Pearson 0,831.

Contrastación HE1

H0: La CVLF no influye en la CL.

H1: La CVLF influye en la CL.

Tabla 10*Correlación D3 (CVLF) y V2 (CL)*

		Correlaciones	
		D3(CVLF)	V2(CVLF)
D3(CVLF)	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
V2(CVLF)	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Nota: *Elaboración propia SPSS 27*

Interpretación: Los resultados muestran que el valor sig= 0,0000<0.05, ello indica que se rechaza H0 y se acepta H1 lo que significa que la D3(CVLF) influye en la V2 (CL) y existe correlación significativa según el valor de Pearson 0,753.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación se consiguieron mediante la recolección de datos, los cuales servirán para confrontar con los resultados de los antecedentes y teorías planteados anteriormente respecto a la relación entre las condiciones del teletrabajo y la carga laboral.

Respecto a la variable Condiciones del Teletrabajo, Buirá (2012) menciona que el teletrabajo es aquel que se desarrolla a distancia y en oficinas de manera física de la organización y que además interviene el uso de materiales informáticos y de telecomunicaciones como medio importante para cumplir con sus actividades. Por otro lado, Estupiñán et al (2019), hace mención que estas condiciones hacen referencia elementos, agentes o factores que interviene en riesgos que pueden afectar tanto la salud como también la seguridad de los colaboradores, estas condiciones están relacionadas al lugar/espacio de trabajo, equipos y materiales, métodos de trabajo, etc.

Asimismo, con respecto a la variable Carga Laboral, según Navas (2012) se refiere a los requerimientos ya sean físicos o mentales que el trabajador desempeña al momento del desempeño de sus tareas. De igual manera, para Booher (2011) es el esfuerzo que utiliza un operador/trabajador en el desempeño de una tarea específica, conforme la demanda de las tareas que va desarrollando el trabajador, el esfuerzo puede incrementar o disminuir.

En cuanto al análisis descriptivo, los resultados evidencian que las variables V1 CDT y V2 CL existe una frecuencia representativa de aceptación en el cruce del nivel regular- alto con respuestas que simbolizan el 18,8% equivalente a 6 respuestas del total, lo que se indica que las condiciones del teletrabajo con regulares y que la carga laboral es alta. Respecto a los resultados inferenciales, se determinó que existe una correlación alta entre la V1 y la V2 debido al valor de Spearman de 0,860 con valor de significancia de 0,000 rechazándose la H0 y aceptándose la H1. Por ello se puede decir que las CDT influyen en la carga laboral de los trabajadores de la empresa de servicios, Lima, 2023.

Como OG se buscó determinar la relación entre las CDT y la CL.

Respecto a los resultados descriptivos, Figueroa (2023) mediante sus resultados demostró que la Gestión del Teletrabajo es percibida por los colaboradores en un nivel regular con un 55.8% lo que significó que más de la mitad del personal manifestará que la GT no es la adecuada, a diferencia del 21.2% indica que la variable esta bien gestionada. Asimismo, Alameda (2022), describe que el 62,2% manifiesta que la sobrecarga laboral se encuentra en un nivel regular, es decir, la sobrecarga no es ni alta ni tampoco baja. Por otro lado, Garay (2022) obtuvo como resultado que el 62.74% se encontraba en un nivel medio de teletrabajo al igual que la CL se encontraba en un nivel medio con un 62,74%.

De los resultados inferenciales, de manera similar, el objetivo de Garay (2022) fue analizar cómo el teletrabajo se relaciona con la carga laboral en los colaboradores. Respecto a los resultados, estos coinciden con los de Garay que al igual que en la presente investigación, indican que hay correlación alta entre el teletrabajo y la carga laboral con un valor Pearson de 0,715* y una sig. de 0,012 que lo que significó aceptar la H alterna y rechazar la H nula. Comparando los resultados obtenidos con los de Garay se concluye que, si se mejora el teletrabajo, la carga laboral disminuye y se obtienen mejores resultados para la organización. Por otro lado, Alameda (2022) en su investigación obtiene resultados de correlación negativa-alta entre las variables sobrecarga laboral y gestión administrativa con un valor de R Spearman de -0, 897 y sig. de 0,000 lo que significó que se acepta la H1, es decir, la sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la gestión administrativa.

De igual manera, los resultados coinciden con Álvarez (2021) quien obtiene una correlación moderada entre las CDT y la PL con un valor R Spearman de 0,540 y una sig. de 0,000 lo que significó aceptar H1 que indica que las CDT influyen en la PL y a diferencia de la presente investigación, la investigación de Álvarez concluye que el teletrabajo es favorable para los colaboradores porque se sienten cómodos y con independencia al momento de trabajar. De esta manera, las teorías y resultados de los antecedentes

comparados nos demuestran que las condiciones del teletrabajo sí influyen en los niveles de carga laboral.

OE1: Determinar la relación entre el UDT y la CL.

Primera dimensión (UDT), Pérez et al. (2004) manifiesta hacer uso de las tecnologías de la información permite compartir información entre diversas personas independiente del lugar en que se encuentren, de manera rápida y simultánea, así como también facilitan la comunicación de los trabajadores para realizar sus coordinaciones sin necesidad de estar en una oficina de manera física, solo a través del medio electrónico. Asimismo, Cruz et al. (2020) manifiesta que para la realización de la modalidad del teletrabajo es condición el uso intensivo de las TIC involucrando herramientas digitales, aplicaciones (email, almacenamiento, buscadores, etc.), programas de computación, entre otros.

En cuanto a los resultados descriptivos, Figueroa (2023) en sus resultados 64,6% manifiesta que el suministro de tecnología no está siendo bien gestionada en la organización en estudio coincidiendo con los resultados obtenidos donde un 65,6% de colaboradores manifiestan que el UDT es malo lo que significa no hay utilizan la tecnología como herramienta de comunicación tampoco como herramienta de colaboración y los colaboradores no tienen competencias digitales. Dichos resultados difieren de los obtenidos por Juárez y Recuenco (2019) quienes encontraron que un 53,3% de los colabores está conforme con los recursos de tecnología que les brinda la empresa para realizar sus actividades, así como también el 53,3% indica están conforme con las plataformas digitales que facilitan el desempeño de sus tareas fuera de las instalaciones de la empresa y un 46,7% indican que se encuentran totalmente de acuerdo con las maneras en que la empresa asegura que la información sea segura y se muestre en reserva.

De igual manera, Garay (2023) obtuvo un nivel alto en el uso de herramientas tecnológicas con un 60,76%. Los resultados evidencian que no en todas organizaciones se está gestionando de manera oportuna el uso de las tecnologías sobre todo en la modalidad del teletrabajo donde prima el uso de las TICS.

Los resultados inferenciales obtenidos coinciden con Figueroa (2023), quién tuvo como OE determinar si la provisión de tecnología incide en el estrés laboral de los trabajadores de una emp. de servicios, para evaluar dicha relación realizó la prueba de pseudo R con un valor de Chi-cuadrado de 44.275 y sig. 0,001, aceptándose la H1 y confirmando que la tecnología tiene influencia en el estrés laboral. De esta manera, las teorías y resultados de los antecedentes comparados nos demuestran que el UDT sí influyen en los niveles de carga laboral.

Como OE2: Determinar la relación entre el AT y la CL.

Los autores Abril et al. (2020) hacen énfasis en los problemas relacionados a las condiciones de trabajo como la mala ubicación del espacio de trabajo el hogar, mala distribución del espacio seleccionado para laborar o problemas vinculados a la iluminación y temperatura; asimismo, estos inconvenientes también pueden por dificultades con los horarios como trabajar en demasía o muy poco, no tener un orden en los horarios específicos para tomar alimentos, sedentarismo y/o desorganización entre el horario de trabajo y los ritmos naturales del colaborador.

Respecto a los resultados descriptivos, los resultados obtenidos coinciden Figueroa quién obtiene como resultado que el 89,4% percibe que existe una mala gestión del lugar de trabajo y que además el entorno de trabajo afecta en el estrés laboral del trabajador. Se defiere con el resultado de Olivares (2021) que indica que un 91,3% cuenta con un lugar específico dentro de su hogar para realizar únicamente labores del trabajo y la iluminación es favorable en su hogar mientras que los resultados obtenidos de la presente investigación muestran que el AT es malo (46,9%) lo que significa que no hay un espacio adecuado ni tampoco una iluminación óptima. De igual manera, Montero et al. (2020) obtuvieron que el 82,1% de los colaboradores cuentan con un lugar en concreto para realizar sus actividades del trabajo.

Los resultados inferenciales obtenidos coinciden con Figueroa (2023), quién tuvo como OE determinar si el lugar de trabajo incide en el estrés laboral de una empresa de servicios, para evaluar dicha relación realizó la prueba de pseudo R con un valor de Chi-cuadrado de 37.755 y sig. 0,03, aceptándose la H1 y confirmando que el lugar de trabajo tiene influencia en el estrés laboral. De esta manera, las teorías y resultados de los antecedentes comparados nos demuestran que el AT sí influyen en los niveles de carga laboral.

Como OE3: Determinar la relación entre la CVLF y la CL.

Guirao (2011), para que exista un equilibrio entre el ámbito laboral, así como el familiar, es preciso que exista nueva manera de organización social que se base en un equilibrio de tareas y actividades en el que las personas se hagan cargo de igual manera, tanto del trabajo del hogar como de las labores productivas que tiene con su centro de trabajo.

En cuanto a los resultados descriptivos, los resultados coinciden con Montero et al. (2020) quienes encontraron como resultado que el 46,5% percibe que el teletrabajo genera sobrecarga laboral, el 33,9% considera que no se respetan las pausas ni los horarios correspondientes al refrigerio y un 12,7% percibe además que tiene distracciones en casa y que no puede acomodar los horarios del trabajo con los del hogar. Por otro lado, de los resultados obtenidos en la presente investigación, el 43,8% piensa que la CVLF es mala lo que se traduce en que no hay buena distribución de tareas y exceden su jornada laboral. Es por ello que los resultados de Montero et al. refuerzan la correlación obtenida respecto a la CVLF y la CL con un valor de Pearson de 0,753.

De manera similar, Sanhokwe (2022) en su artículo determina los efectos de la CL y su relación con el apoyo organizacional que reciben los colaboradores en la modalidad del teletrabajo llegando a la conclusión que el deseo de los trabajadores por realizar sus labores en dicha modalidad se ve influenciada tanto por la carga laboral que se pueda percibir como por el apoyo que brinda la empresa. De esta manera, las teorías y resultados de los antecedentes comparados nos demuestran que la CVLF sí influyen en los niveles de carga laboral.

Según lo investigado, el trabajador que realiza sus labores en la modalidad de teletrabajo debe acomodarse a las actividades del hogar en conjunto con la realización de labores del trabajo. Asimismo, es muy importante que las empresas acompañen y brinden facilidades a sus colaboradores tanto en las herramientas de trabajo como también cuidando su salud.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Respecto al **objetivo general**, los resultados evidencian que las condiciones del teletrabajo y la carga laboral se encuentran en un nivel regular con la tasa de aceptación del 18,8%. Asimismo, existe una correlación significativa entre la V1 condiciones del teletrabajo y la V2 carga laboral con un valor de Pearson de 0,860. De igual manera, un nivel de significancia $p < 0.000$ que significó aceptar la H1 evidenciando que las condiciones del teletrabajo se relacionan significativamente con la carga laboral en los colaboradores de la empresa en estudio concluyendo que a medida que las condiciones del teletrabajo sean mejores la carga laboral disminuye.

Segundo. Para **objetivo específico 1**, los resultados evidencian que el uso de las TIC y la carga laboral se encuentran en un nivel malo con una tasa de 31,3%. Asimismo, existe una correlación significativa entre el UDT y la V2 CL teniendo un valor de Pearson de 0,854. De igual manera, un nivel de significancia $p < 0.000$, que significó aceptar la H1 evidenciando que el uso de las TIC se relaciona significativamente con la carga laboral en los colaboradores de la empresa en estudio concluyendo que a medida que el uso de las TIC se encuentre en un nivel bueno, la carga laboral de los trabajadores disminuye.

Tercero. Para **objetivo específico 2**, los resultados evidencian que el AT y la CL se encuentran en un nivel malo con una tasa de 18,8%. Asimismo, existe una correlación significativa entre el ambiente de trabajo y la carga laboral con un valor de Pearson de 0,831. De igual manera, un nivel de significancia $p < 0.000$, que significó aceptar H1 evidenciando que el ambiente de trabajo se relaciona significativamente con la carga laboral en los colaboradores de la empresa en estudio concluyendo que a medida que el ambiente de trabajo mejore, la carga laboral en los colaboradores disminuye.

Cuarto. Para **objetivo específico 3**, los resultados evidencian que la conciliación vida laboral-familiar y la carga laboral se encuentran en un nivel malo con una tasa de 18,8%. Asimismo, existe una correlación significativa entre la conciliación vida laboral-familiar con un valor de Pearson de 0,753. De igual manera, un nivel de significancia $p < 0.000$, que significó aceptar la H1 evidenciando que la conciliación vida laboral-familiar se relaciona significativamente con la carga laboral en los colaboradores de la empresa en estudio concluyendo que cuando la conciliación vida laboral-familiar es buena, el nivel de carga laboral disminuye.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Teniendo en cuenta los hallazgos y con relación al OG que buscó determinar la relación entre las condiciones del teletrabajo y la carga laboral, se recomienda al gerente general realizar un modelo y/o esquema de trabajo especialmente para los colaboradores que realizan la modalidad de teletrabajo entendiéndose que las condiciones de trabajo en el teletrabajo no son iguales a las de manera física. Respecto a la dimensión uso de las TIC de la variable 1, se sugiere enfocarse en digitalizar los procesos y aprovechar las herramientas que brinda la tecnología debido a actualmente los colaboradores desconocen como exprimir los beneficios que tiene la tecnología; en cuanto a la dimensión ambiente de trabajo de la primera variable, se recomienda al gerente general evaluar si todos sus colaboradores están realizando teletrabajo con el adecuado mobiliario y en un lugar específico y respecto a los datos que se pueden obtener tomar una decisión si es recomendable o no seguir en dicha modalidad y respecto a la dimensión conciliación vida laboral-familiar, se sugiere hacer un análisis realista de los recursos que se les está brindando a los colaboradores para que estos optimicen su tiempo con la finalidad de complementar la vida laboral con la vida familiar. Realizando dichas mejoras, los colaboradores serán más productivos y experimentarán menor carga laboral.

Segundo. Teniendo en cuenta los hallazgos y con relación al OE1 que buscó determinar la relación entre el uso de las TIC y la carga laboral, se recomienda al gerente general invertir de manera constante en la implementación de herramientas tecnológicas y sistemas informáticos, así como también mantenerlos actualizados. Adicional a ello, se debe implementar un plan de capacitaciones periódicas donde el colaborador tenga una formación permanente, conozca nuevos recursos y refuerce los que ya conoce con la finalidad hacer sus procesos más simples y automatizados pudiendo enfocarse en tareas más importantes, haciendo ello los colaboradores reducen su carga laboral.

Tercero. Teniendo en cuenta los hallazgos y con relación al OE2 que buscó determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la carga laboral, se recomienda al gerente general que a través del área de recursos humanos concientice y sensibilice al colaborador respecto a importancia que tiene la seguridad y salud en el trabajo a pesar de no encontrarse físicamente en las oficinas. Asimismo, se recomienda comprobar y evaluar si el ambiente de trabajado de los actuales teletrabajadores es óptimo para realizar sus labores, si realmente cuentan con una silla ergonómica, un espacio específico para trabajar y el mobiliario correcto, de acuerdo a dicha evaluación la gerencia debe decidir si es viable que aquellos trabajadores que no cumplan condiciones mínimas para trabajar regresen a realizar trabajo presencial con la finalidad de que puedan realizar su tareas en mejores condiciones y con comodidad, con menor carga física y mental, con ello el colaborador podrá ser más productivo evitando una sobrecarga laboral.

Cuarto. Teniendo en cuenta los hallazgos y con relación al OE3 que buscó determinar la relación entre la conciliación vida laboral-familiar y la carga laboral, se recomienda al gerente general que en conjunto con los jefes de área de definan y establezcan los roles y tareas específicas que le corresponda a cada colaborador teniendo en cuenta la jornada laboral de cada uno respetando su horario de refrigerio. De igual manera se debe realizar un protocolo de desconexión digital que garantice el derecho que tienen los colaboradores a desconectarse terminando su jornada de labores. Todo ello con la finalidad de que el colaborador mantenga el equilibrio entre su vida laboral y la familiar, si se prioriza ello, los trabajadores disminuirán podrán organizar sus tiempos y hacer de su jornada laboral una jornada productiva y con menos carga.

REFERENCIAS

- Abril, L. P., Abril, M. C. y Abril, S. C. (2020). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*. 12(1), 83-101.
- Aguilar, O. (2016). *El estrés y su impacto en la productividad: estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México*. Pearson.
- Alameda, J. D. (2022). *Sobrecarga laboral y gestión administrativa de los directivos de la Asociación de Directores y Subdirectores "ADIYSS", de la provincia de Sullana-2021*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77852>
- Almarcha, M., Balague, N., & Torrents, C. (2021). Healthy Teleworking: Towards Personalized Exercise Recommendations. *Sustainability (Basel, Switzerland)*, 13(6), 3192–. <https://doi.org/10.3390/su13063192>
- Álvarez, I. (2021). *Relación de las condiciones del teletrabajo con la productividad laboral en la empresa de servicios de homologación, Lima, Perú, 2021*. [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86487>
- Armond, A. C. V., Gordijn, B., Lewis, J., Hosseini, M., Bodnár, J. K., Holm, S., & Kakuk, P. (2021). A scoping review of the literature featuring research ethics and research integrity cases. *BMC Medical Ethics*, 22(1), 1-14.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio.
- Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*. 49(2), 43.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4706>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Booher, H. (2011). *Manprint: An Approach to Systems Integration*. Springer.

- Buira, J. (2012). *El teletrabajo: Entre el mito y la realidad*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/20104>
- Charles, R. L., & Nixon, J. (2019). Measuring mental workload using physiological measures: A systematic review. *Applied ergonomics*, 74, 221-232. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003687018303430>
- Cruz, M., Evaristo, M., Reyes, G., Sanchez, D., & Tovar, S. (2020). *Nuevas tecnologías y derecho del trabajo*. Universidad Externado de Colombia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/102513>
- Cuerdo-Vilches, T., Navas-Martín, M. Á., March, S., & Oteiza, I. (2021). Adecuación de los espacios de teletrabajo en los hogares durante el confinamiento en Madrid, según factores socioeconómicos y características de la vivienda. *Ciudades y Sociedad Sostenibles*. 75 (103262), 103262. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103262>
- Dávila, R. C., Agüero, E., Sánchez, J. M., & López, H. E. (2022). Impact of Teleworking on the Health and Well-Being of Peruvian Workers in Times of Pandemic. *Sustainability*, 14(23), 15876. <https://doi.org/10.3390/su142315876>
- El Peruano (2022). *Aumenta la productividad de tu negocio*. <https://elperuano.pe/noticia/137162-aumenta-la-productividad-de-tu-negocio#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20E2%80%9CBar%C3%B3metro%20Edenred%20Per%C3%BA,y%205%20horas%20al%20d%C3%ADa>.
- Estupiñan, L., Villamil, H. & Jiménez, E. (2019). Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Teletrabajadores: Revisión Sistemática. *Pensamiento Americano*. 12(23), 94-104. DOI: <https://doi.org/10.21803/pensam.v12i22.249>
- Figuroa, E. (2023). *Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108938>
- Gala Durán, C. (2021). La relación entre el teletrabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar: el papel de la normativa y la negociación colectiva. *Anuario IET de trabajo y relaciones laborales*, 7, 171–185. <https://doi.org/10.5565/rev/aiet.99>

- Garay, G. A. (2022). Teletrabajo y carga laboral de los servidores públicos en un gobierno autónomo descentralizado en Ecuador, 2022. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95787>
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. <https://www.digitaliapublishing.com/a/44342>
- González, A. M., & García-de-Diego, J. M. (2022). Work-life balance and teleworking: Lessons learned during the pandemic on gender role transformation and self-reported well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8468. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148468>
- Gragano, A., Simbula, S., & Miglioretti, M. (2020). Work-life balance: Weighing the importance of work-family and work-health balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 907. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030907>
- Guirao, C. (2011). Nuevas formas de relación trabajo productivo y sociedad: la conciliación de la vida familiar y laboral. *Prisma Social*, (6), 1-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3686433>
- Hawes, B., Brunyé, T., Mahoney, C., Sullivan, J., & Aall, C. (2012). Effects of four workplace lighting technologies on perception, cognition and affective state. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 42(1), 122–128. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2011.09.004>
- Herlambang, M. B., Taatgen, N. A., & Cnossen, F. (2019). The role of motivation as a factor in mental fatigue. *Human Factors*. 61(7) 1171–1185. <https://doi.org/10.1177/0018720819828569>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sellés, N., Muñoz-Carril, P., & González-Sanmamed, M. (2019). Computer-supported collaborative learning: An analysis of the relationship between interaction, emotional support and online collaborative tools. *Computers & Education*. 138, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.04.012>

- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Teletrabalho em tempos de pandemia – Avaliação dos impactos para os trabalhadores do IBG. 2020. <https://assibge.org.br/confira-a-pesquisa-sobre-teletrabalho-no-ibge/>
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Javaid, M. U., Isha, A. S. N., Sabir, A. A., Ghazali, Z., & Nübling, M. (2018). Does Psychosocial Work Environment Factors Predict Stress and Mean Arterial Pressure in the Malaysian Industry Workers? *BioMed Research International*, 2018, 9563714–11. <https://doi.org/10.1155/2018/9563714>
- Juárez, E., & Recuenco, R. (2019). *Factores que permiten la implementación del teletrabajo en empresas de servicios del sector privado en Trujillo* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/23793>
- Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo. (11 de septiembre de 2022). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/>
- Limón, E. Y. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. *Not. CIELO*, 1(2). https://cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf
- López, M., De la Vega, E., Velarde, J. M., López, Oc. & Chacara, A. (2018). *Investigaciones y aplicaciones de la ergonomía*. Pearson.
- Magnavita, N., Tripepi, G., & Chiorri, C. (2021). Telecommuting, Off-Time Work, and Intrusive Leadership in Workers' Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3330. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073330>
- Marion, T. J., & Fixson, S. K. (2021). The Transformation of the Innovation Process: How Digital Tools are Changing Work, Collaboration, and Organizations in New Product Development. *The Journal of Product Innovation Management*, 38(1), 192–215. <https://doi.org/10.1111/jpim.12547>

- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. (1ª Ed.). Alfaomega. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1598307637?location=148>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo- MTC (2022). *Informe Trimestral del Mercado Laboral - Situación del Empleo 2022-Trimestre I*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3326314-informe-trimestral-del-mercado-laboral-situacion-del-empleo-2022-trimestre-i>
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67. [10.4103/aca.ACA_157_18](https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18)
- Montero, B., Vasconcelos, K. L. y Arias, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10 (2), 109-125. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).109-125](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).109-125)
- Morales, R. E., & Rodríguez, P. (2021). Las competencias digitales en TIC aplicadas en las organizaciones. *International journal of information systems and software engineering for big companies*. 7(1) 25–35. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/764>
- Morales, S. (2020). Carga mental en el teletrabajo. *Tecnología Investigación y Academia*, 3(8), 33-42.
- Navas, E. (2012). *Ergonomía*. ICB Editores
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9546>
- Ñaupas, H., Palacios, J. J., Romero, H. E. y Valdivia, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8046>
- OCU, E. (2018). *El estrés: cómo identificarlo y superarlo*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9379>

- Olivares, G. (2021). *Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial* [Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181047>
- Orozco, R. (2012). *Conceptos generales para la descripción y evaluación de los riesgos por carga física*. Universidad del Rosario.
- Pérez, M., Martínez, A., De Luis, M., & Vela, M. (Eds.). (2004). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos. *Revista de economía y empresa*. Vols. 22, No 52-53 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2274025>
- Rappaccioli, S., Hernández, F. y Zamora, M. (2021). Repercusiones en la salud a causa del teletrabajo. *Revista Médica Sinergia*. 2021;6(02):1-8.
- Reynosa Navarro, E., Serrano Polo, E. A., Ortega-Parra, A. J., Navarro Silva, O., Cruz-Montero, J. M., & Salazar Montoya, E. O. (2020). Estrategias didácticas para investigación científica: relevancia en la formación de investigadores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 259–266. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100259
- Ricardo, R. (2011). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Nobuko.
- Rocha Ferreira, V., & Fernandez Nascimento Aguilera, R. M. (2021). Os impactos do teletrabalho na saúde do trabalhador e o direito à desconexão laboral/the impacts of telework on the workers' health and the right to disconnect. *Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho*, 7(1), 24+. <https://link.gale.com/apps/doc/A674070847/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=3fd604aa>
- Sáez, K., Delgado, F. & Mayorga, C. (2021). Condiciones de teletrabajo, relaciones familiares y bienestar subjetivo: experiencias de mujeres, en la región de la Araucanía, Chile 1. [Teleworking conditions, family relations and subjective well-being: women's experiences in the Araucanía region, Chile] *Revista de Ciencias Sociales*, (47), 107-134. <https://www.proquest.com/scholarly->

[journals/condiciones-de-teletrabajo-relaciones-familiares/docview/2634600215/se-2](https://www.sciencedirect.com/journals/condiciones-de-teletrabajo-relaciones-familiares/docview/2634600215/se-2)

- Sanhokwe, H. (2022). Evaluating a desire to telework model: The role of perceived quality of life, workload, telework experience and organizational telework support. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 7. <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1848>
- Santa-Cruz-Espinoza, H., Chavez-Ventura, G., Dominguez, J. y Merino, C. (2023). Internal Structure of the Work–Family Conflict Questionnaire (WFCQ) in Teacher Teleworking. *Public Health*, 20(2), 970. <https://doi.org/10.3390/ijerph20020970>
- Sun, Z., Lin, C., Wu, M., Zhou, J., & Luo, L. (2018). A tale of two communication tools: Discussion-forum and mobile instant-messaging apps in collaborative learning: A tale of two communication tools. *British Journal of Educational Technology: Journal of the Council for Educational Technology*, 49(2), 248–261. <https://doi.org/10.1111/bjet.12571>
- Varela, A. (2020). *Teletrabajo. (1ª Ed.)*. RAMA.
- Vinatea, L. (2023, 15 de marzo). Teletrabajo: Retos y oportunidades. *Gestión*. <https://gestion.pe/opinion/teletrabajo-retos-y-oportunidades-peru-ley-de-teletrabajo-teletrabajo-derecho-laboral-noticia/>
- Xie, J., Xu, G., Wang, J., Li, M., Han, C., & Jia, Y. (2016). Effects of Mental Load and Fatigue on Steady-State Evoked Potential Based Brain Computer Interface Tasks: A Comparison of Periodic Flickering and Motion-Reversal Based Visual Attention. *PloS One*. 11(9). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0163426>
- Yáñez, A., & Vázquez, G. (2021). Teletrabajo, confinamiento y salud. *El Cotidiano*, 36(226), 49-59. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/teletrabajo-confinamiento-y-salud/docview/2578872619/se-2>
- Žnidaršič, J., & Bernik, M. (2021). Impact of work-family balance results on employee work engagement within the organization: The case of Slovenia. *Plos one*, 16(1), e0245078. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245078>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION		
VARIABLE 1	Son elementos, agentes o factores que influyen en el principio de riesgos que pueden comprometer la seguridad y salud de los colaboradores, estas condiciones pueden estar relacionadas al espacio de trabajo, equipos, materiales, los procedimientos, los métodos, etc., según Estupiñan et al. (2019).	La variable Condiciones del Teletrabajo estará conformado por tres dimensiones, la primera será el uso de las TIC y tiene como indicadores, herramientas de comunicación, software de colaboración y competencias digitales. Como segunda dimensión se tomará el ambiente de trabajo que tiene como indicadores el espacio, iluminación y mobiliario. Y como tercera dimensión la conciliación vida laboral-familiar con sus indicadores flexibilidad de horarios, distribución de tareas y jornada laboral.	Uso de las TIC	Herramientas de comunicación Herramientas de colaboración Competencias digitales	1 2 3	Ordinal		
Condiciones del Teletrabajo			Ambiente de trabajo				Espacio Iluminación Mobiliario	4-5 6 7-8-9
			Conciliación vida laboral-familiar					

			con el desarrollo de las tareas del hogar y la familia. (Žnidaršič y Bernik, 2021)					
VARIABLE 2	Es el esfuerzo utilizado por el operador o colaborador en el desarrollo de una actividad en particular, a medida que la demanda de las tareas va variando, los trabajadores pueden incrementar o disminuir su esfuerzo. (Booher, 2011)	La variable Carga Laboral estará conformado por tres dimensiones, la primera será el carga física y tiene como indicadores, postura, movimientos repetitivos y esfuerzo muscular. Como segunda dimensión se tomará el carga mental que tiene como indicadores el espacio, iluminación y mobiliario. Y como tercera dimensión el estrés con sus indicadores factores psicosociales, estrés físico y estrés psicológico.	Carga física	Postura Movimientos repetitivos Esfuerzo muscular	1-2 3 4	Ordinal		
Carga Laboral			Carga mental				Demanda mental Fatiga mental	5-6 7-8
			Estrés					
				Se refiere al esfuerzo mental o cognitivo que el colaborador realizar al momento de desarrollar sus tareas en un determinado tiempo. (Morales, 2020)				
	Se empieza a percibir cuando nos sentimos incapaces de afrontar una situación, este se define como el desequilibrio entre la demanda de situaciones y la capacidad de respuesta, la persona teme el fracaso. (Varela, 2020)							

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo las condiciones del teletrabajo se relacionan con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo el uso de las TIC se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo el ambiente de trabajo se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo la conciliación vida laboral-familiar se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo las condiciones del teletrabajo se relacionan con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar cómo el uso de las TIC se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar cómo el ambiente de trabajo se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar cómo la conciliación vida laboral-familiar se relaciona con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre las condiciones del teletrabajo y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa retail de Lima Norte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 2. Existe relación entre el ambiente de trabajo y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específica 3. Existe relación entre la conciliación vida laboral-familia y la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023</p>	<p>Variable 1: Condiciones del Teletrabajo</p> <p>Son elementos, agentes o factores que influyen en el principio de riesgos que pueden comprometer la seguridad y salud de los colaboradores, estas condiciones pueden estar relacionadas al espacio de trabajo, equipos, materiales, los procedimientos, los métodos, etc., según Estupiñan et al. (2019).</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Uso de las TIC	Herramientas de comunicación Herramientas de colaboración Competencias digitales Espacio Iluminación Mobiliario	1 2 3 4-5 6 7-8-9	Ordinal	Bajo Medio Alto
D2: Ambiente de trabajo	Flexibilidad de horarios Distribución de tareas Jornada Laboral	10 11 12					

			<p>Variable 2: Carga Laboral</p> <p>(Booher, 2011), lo define como el esfuerzo utilizado por el operador o colaborador en el desarrollo de una actividad en particular, a medida que la demanda de las tareas va variando, los trabajadores pueden incrementar o disminuir su esfuerzo.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Carga física	Postura	1-2	Ordinal	Bajo
				Movimientos repetitivos	3		
				Esfuerzo muscular	4		
			D2: Carga mental	Demanda mental	5-6		
				Fatiga mental	7-8		
				Factores psicosociales	9		
			D3: Estrés	Estrés físico	10	Medio	Alto
				Estrés psicológico	11-12		
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Nivel: Descriptiva – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Estará compuesta por los 60 trabajadores de la empresa de servicios en Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será determinada por el muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada por 32 colaboradores de la empresa de servicios en la modalidad de teletrabajo.</p>	<p>Variable 1: Condiciones del Teletrabajo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Tipo Likert y Spss 27</p> <p>Autor: Lorena Maribel Torres Cabrejos</p> <p>Año: 2023</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El análisis de la investigación se procesará mediante el programa estadístico SPSS 27, el cual nos mostrará los resultados a través de tablas de frecuencia, gráfico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual permitirá ayudar con la prueba de confiabilidad.</p>				
		<p>Variable 2: Carga Laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Tipo Likert y Spss 27</p> <p>Autor: Lorena Maribel Torres Cabrejos</p> <p>Año: 2023</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CONDICIONES DEL TELETRABAJO

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

TOTALMENTE FALSO (TF)	PARCIALMENTE FALSO (PF)	NI VERDADERO NI FALSO (NIVNF)	PARCIALMENTE VERDADERO (PV)	TOTALMENTE VERDADERO (TV)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Condiciones del Teletrabajo	Escala				
		TF	PF	NVNF	PV	TV
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: USO DE LAS TIC						
1.	¿Usa el correo electrónico para comunicarse con sus compañeros y jefes?	1	2	3	4	5
2.	¿Usa herramientas como el Trello y Google Drive para compartir información?	1	2	3	4	5
3.	¿Sabe cómo proteger la información digital de la empresa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: AMBIENTE DE TRABAJO						
4.	¿Trabaja en distintas partes de su casa?	1	2	3	4	5
5.	¿La infraestructura de su hogar le permite tener un lugar específico para trabajar?	1	2	3	4	5
6.	¿Los lugares donde usted trabaja cuenta con iluminación?	1	2	3	4	5
7.	¿Usa mobiliario del comedor de su hogar para trabajar?	1	2	3	4	5
8.	¿Cuenta con silla ergonómica para trabajar en casa?	1	2	3	4	5
9.	¿El escritorio que utiliza facilita el desarrollo de sus tareas?					
DIMENSIÓN 3: CONCILIACIÓN VIDA LABORAL-FAMILIAR						
10.	¿La flexibilidad de horarios le permite pasar más tiempo con su familia?	1	2	3	4	5
11.	¿Realiza las tareas del hogar y las del trabajo de manera igualitaria?	1	2	3	4	5
12.	¿Continúa trabajando fuera del horario laboral?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

CARGA LABORAL

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

TOTALMENTE FALSO (TF)	PARCIALMENTE FALSO (PF)	NI VERDADERO NI FALSO (NIVNF)	PARCIALMENTE VERDADERO (PV)	TOTALMENTE VERDADERO (TV)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Carga Laboral	Escala				
		TF	PF	NVNF	PV	TV
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: CARGA FÍSICA						
1.	¿Realiza sus labores encorvado?	1	2	3	4	5
2.	¿La postura que adopta al trabajar le genera cansancio en su jornada laboral?	1	2	3	4	5
3.	¿Le duele la mano por usar el teclado durante el día?	1	2	3	4	5
4.	¿Siente tensión en sus músculos durante su jornada de trabajo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: CARGA MENTAL						
5.	¿La cantidad de tareas asignadas en el día considera que es excesiva?	1	2	3	4	5
6.	¿Las tareas que realiza son engorrosas?	1	2	3	4	5
7.	¿Realiza pausas o descansos durante su jornada laboral?	1	2	3	4	5
8.	¿Le cuesta concentrarse durante su jornada laboral?					
DIMENSIÓN 6: ESTRÉS						
9.	¿Realiza trabajos bajo presión?	1	2	3	4	5
10.	¿Presenta dolores de cabeza constantemente?	1	2	3	4	5
11.	¿Se encuentra irritado o de mal humor durante su jornada laboral?					
12.	¿Se siente frustrado constantemente en el trabajo?					

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Baquedano Cabrera, Luis Clemente
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala de Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo
Autora:	Lorena Maribel Torres Cabrejos
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios
Significación:	El instrumento medirá la variable Condiciones del Teletrabajo a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente Falso (1), Parcialmente Falso (2), Ni Verdadero Ni Falso (3), Parcialmente Verdadero (4) y Totalmente Verdadero (5).

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CONDICIONES DEL TELETRABAJO Son elementos, agentes o factores que influyen en el principio de riesgos que pueden comprometer la seguridad y salud de los colaboradores, estas condiciones pueden estar relacionadas al espacio de trabajo, equipos, materiales, los procedimientos, los métodos, etc., según Estupiñan et al. (2019).	USO DE LAS TIC	Con las TIC se puede compartir información entre diferentes personas situados en lugares completamente diferentes de manera instantánea y a la vez, estas también permiten que los trabajadores gestionen y coordinen sus actividades de manera electrónica. (Pérez et al., 2004)
	AMBIENTE DE TRABAJO	Los inconvenientes relacionados a las condiciones de ambiente de trabajo pueden ser ergonómicos como la mala ubicación del espacio de trabajo el hogar, mala distribución del espacio seleccionado para laborar o problemas vinculados a la iluminación y temperatura. (Abril et al., 2020)
	CONCILIACIÓN VIDA LABORAL-FAMILIAR	La conciliación trabajo-familia es el equilibrio del desarrollo de actividades del trabajo con el desarrollo de las tareas del hogar y la familia. (Žnidaršič y Bernik, 2021)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo** elaborado por **Lorena Maribel Torres Cabrejos** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes u observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Uso de las TIC

Objetivos de la Dimensión: Medir el uso de las TIC en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	1. ¿Usa el correo electrónico para comunicarse con sus compañeros y jefes?	4	4	4	
Herramientas de colaboración	2. ¿Usa herramientas como el Trello y Google Drive para compartir información?	4	4	4	
Competencias digitales	3. ¿Sabe cómo proteger la información digital de la empresa?	4	4	4	

Segunda dimensión: Ambiente de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Medir el ambiente de trabajo en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacio	4. ¿Trabaja en distintas partes de su casa?	4	4	4	
	5. ¿La infraestructura de su hogar le permite tener un lugar específico para trabajar?	4	4	4	
Iluminación	6. ¿Los lugares donde usted trabaja cuenta con iluminación?	4	4	4	
Mobiliario	7. ¿Usa mobiliario del comedor de su hogar para trabajar?	4	4	4	
	8. ¿Cuenta con silla ergonómica para trabajar en casa?	4	4	4	
	9. ¿El escritorio que utiliza facilita el desarrollo de sus tareas?	4	4	4	

Tercera dimensión: Conciliación vida laboral-familiar

Objetivos de la Dimensión: Medir la Conciliación vida laboral-familiar en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad de horarios	10. ¿La flexibilidad de horarios le permite pasar más tiempo con su familia?	4	4	4	
Distribución de tareas	11. ¿Realiza las tareas del hogar y las del trabajo de manera igualitaria?	4	4	4	
Jornada laboral	12. ¿Continúa trabajando fuera del horario laboral?	4	4	4	



Firma de experto
DNI 17843413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la variable Carga Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Baquadano Cabrera, Luis Clemente
Grado profesional:	Maestría (X) Doctora ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala de Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Carga Laboral
Autora:	Lorena Maribel Torres Cabrejos
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios
Significación:	El instrumento medirá la variable Carga Laboral a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente Falso (1), Parcialmente Falso (2), Ni Verdadero Ni Falso (3), Parcialmente Verdadero (4) y Totalmente Verdadero (5).

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CARGA LABORAL La carga laboral es el conjunto de requerimientos tanto físicos como mentales que el colaborador realiza durante el desempeño de sus actividades. (Navas, 2012)	CARGA FÍSICA	Hace referencia al puesto de labores en el que prevalecen las imposiciones físicas del colaborador a lo largo de su jornada laboral, manifestándose riesgos de peligrosidad para los colaboradores, como: esfuerzo físico, postura de trabajo y manipulación de cargas. (Orozco, 2012)
	CARGA MENTAL	Se refiere al esfuerzo mental o cognitivo que el colaborador realiza al momento de desarrollar sus tareas en un determinado tiempo. (Morales, 2020)
	ESTRÉS	Se empieza a percibir cuando nos sentimos incapaces de afrontar una situación, este se define como el desequilibrio entre la demanda de situaciones y la capacidad de respuesta, la persona teme el fracaso. (Varela, 2020)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la variable Carga Laboral** elaborado por **Lorena Maribel Torres Cabrejos** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Carga Física

Objetivos de la Dimensión: Medir la carga física en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Postura	1. ¿Realiza sus labores encorvado?	4	4	4	
	2. ¿La postura que adopta al trabajar le genera cansancio en su jornada laboral?	4	4	4	
Movimientos repetitivos	3. ¿Le duele la mano por usar el teclado durante el día?	4	4	4	
Esfuerzo muscular	4. ¿Siente tensión en sus músculos durante su jornada de trabajo?	4	4	4	

Segunda dimensión: Carga Mental

Objetivos de la Dimensión: Medir la carga mental en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Demanda mental	5. ¿La cantidad de tareas asignadas en el día considera que es excesiva?	4	4	4	
	6. ¿Las tareas que realiza son engorrosas?	4	4	4	
Fatiga mental	7. ¿Realiza pausas o descansos durante su jornada laboral?	4	4	4	
	8. ¿Le cuesta concentrarse durante su jornada laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: Conciliación vida laboral-familiar

Objetivos de la Dimensión: Medir la Conciliación vida laboral-familiar en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Factores psicosociales	9. ¿Realiza trabajos bajo presión?	4	4	4	
Estrés físico	10. ¿Presenta dolores de cabeza constantemente?	4	4	4	
Estrés psicológico	11. ¿Se encuentra irritado o de mal humor durante su jornada laboral?	4	4	4	
	12. ¿Se siente frustrado constantemente en el trabajo?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 17843413

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CONDICIONES DEL TELETRABAJO Son elementos, agentes o factores que influyen en el principio de riesgos que pueden comprometer la seguridad y salud de los colaboradores, estas condiciones pueden estar relacionadas al espacio de trabajo, equipos, materiales, los procedimientos, los métodos, etc., según Estupiñan et al. (2019).	USO DE LAS TIC	Con las TIC se puede compartir información entre diferentes personas situados en lugares completamente diferentes de manera instantánea y a la vez, éstas también permiten que los trabajadores gestionen y coordinen sus actividades de manera electrónica. (Pérez et al., 2004)
	AMBIENTE DE TRABAJO	Los inconvenientes relacionados a las condiciones de ambiente de trabajo pueden ser ergonómicos como la mala ubicación del espacio de trabajo el hogar, mala distribución del espacio seleccionado para laborar o problemas vinculados a la iluminación y temperatura. (Abril et al., 2020)
	CONCILIACIÓN VIDA LABORAL-FAMILIAR	La conciliación trabajo-familia es el equilibrio del desarrollo de actividades del trabajo con el desarrollo de las tareas del hogar y la familia. (Žnidaršič y Bernik, 2021)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo** elaborado por **Lorena Maribel Torres Cabrejos** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Uso de las TIC
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el uso de las TIC en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	1. ¿Usa el correo electrónico para comunicarse con sus compañeros y jefes?	4	4	4	
Herramientas de colaboración	2. ¿Usa herramientas como el Trello y Google Drive para compartir información?	4	4	4	
Competencias digitales	3. ¿Sabe cómo proteger la información digital de la empresa?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Ambiente de trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el ambiente de trabajo en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacio	4. ¿Trabaja en distintas partes de su casa?	4	4	4	
	5. ¿La infraestructura de su hogar le permite	4	4	4	

	tener un lugar específico para trabajar?				
Iluminación	6. ¿Los lugares donde usted trabaja cuenta con iluminación?	4	4	4	
Mobiliario	7. ¿Usa mobiliario del comedor de su hogar para trabajar?	4	4	4	
	8. ¿Cuenta con silla ergonómica para trabajar en casa?	4	4	4	
	9. ¿El escritorio que utiliza facilita el desarrollo de sus tareas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Conciliación vida laboral-familiar
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Conciliación vida laboral-familiar en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad de horarios	10. ¿La flexibilidad de horarios le permite pasar más tiempo con su familia?	4	4	4	
Distribución de tareas	11. ¿Realiza las tareas del hogar y las del trabajo de manera igualitaria?	4	4	4	
Jornada laboral	12. ¿Continúa trabajando fuera del horario laboral?	4	4	4	



 Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri
 DNI: 07637233

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la variable Carga Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de tesis – DDTI.		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala de Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Carga Laboral
Autora:	Lorena Maribel Torres Cabrejos
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios
Significación:	El instrumento medirá la variable Carga Laboral a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente Falso (1), Parcialmente Falso (2), Ni Verdadero Ni Falso (3), Parcialmente Verdadero (4) y Totalmente Verdadero (5).

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CARGA LABORAL La carga laboral es el conjunto de requerimientos tanto físicos como mentales que el colaborador realiza durante el desempeño de sus actividades. (Navas, 2012)	CARGA FÍSICA	Hace referencia al puesto de labores en el que prevalecen las imposiciones físicas del colaborador a lo largo de su jornada laboral, manifestándose riesgos de peligrosidad para los colaboradores, como: esfuerzo físico, postura de trabajo y manipulación de cargas. (Orozco, 2012)
	CARGA MENTAL	Se refiere al esfuerzo mental o cognitivo que el colaborador realiza al momento de desarrollar sus tareas en un determinado tiempo. (Morales, 2020)
	ESTRÉS	Se empieza a percibir cuando nos sentimos incapaces de afrontar una situación, este se define como el desequilibrio entre la demanda de situaciones y la capacidad de respuesta, la persona teme el fracaso. (Varela, 2020)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la variable Carga Laboral** elaborado por **Lorena Maribel Torres Cabrejos** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Carga Física

Objetivos de la Dimensión: Medir la carga física en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Postura	1. ¿Realiza sus labores encorvado?	4	4	4	
	2. ¿La postura que adopta al trabajar le genera cansancio en su jornada laboral?	4	4	4	
Movimientos repetitivos	3. ¿Le duele la mano por usar el teclado durante el día?	4	4	4	
Esfuerzo muscular	4. ¿Siente tensión en sus músculos durante su jornada de trabajo?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Carga Mental**

Objetivos de la Dimensión: Medir la carga mental en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Demanda mental	5. ¿La cantidad de tareas asignadas en el día considera que es excesiva?	4	4	4	
	6. ¿Las tareas que realiza son engorrosas?	4	4	4	
Fatiga mental	7. ¿Realiza pausas o descansos durante su jornada laboral?	4	4	4	
	8. ¿Le cuesta concentrarse durante su jornada laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: **Conciliación vida laboral-familiar**

Objetivos de la Dimensión: Medir la Conciliación vida laboral-familiar en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Factores psicosociales	9. ¿Realiza trabajos bajo presión?	4	4	4	
Estrés físico	10. ¿Presenta dolores de cabeza constantemente?	4	4	4	
Estrés psicológico	11. ¿Se encuentra irritado o de mal humor durante su jornada laboral?	4	4	4	
	12. ¿Se siente frustrado constantemente en el trabajo?	4	4	4	



Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri

DNI: 07637233

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Sandra Cecilia Ramírez Lau
Grado profesional:	Maestría () Doctora (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Asesora de tesis - DDTI
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala de Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo
Autora:	Lorena Maribel Torres Cabrejos
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios
Significación:	El instrumento medirá la variable Condiciones del Teletrabajo a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente Falso (1), Parcialmente Falso (2), Ni Verdadero Ni Falso (3), Parcialmente Verdadero (4) y Totalmente Verdadero (5).

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CONDICIONES DEL TELETRABAJO Son elementos, agentes o factores que influyen en el principio de riesgos que pueden comprometer la seguridad y salud de los colaboradores, estas condiciones pueden estar relacionadas al espacio de trabajo, equipos, materiales, los procedimientos, los métodos, etc., según Estupiñan et al. (2019).	USO DE LAS TIC	Con las TIC se puede compartir información entre diferentes personas situados en lugares completamente diferentes de manera instantánea y a la vez, éstas también permiten que los trabajadores gestionen y coordinen sus actividades de manera electrónica. (Pérez et al., 2004)
	AMBIENTE DE TRABAJO	Los inconvenientes relacionados a las condiciones de ambiente de trabajo pueden ser ergonómicos como la mala ubicación del espacio de trabajo el hogar, mala distribución del espacio seleccionado para laborar o problemas vinculados a la iluminación y temperatura. (Abril et al., 2020)
	CONCILIACIÓN VIDA LABORAL-FAMILIAR	La conciliación trabajo-familia es el equilibrio del desarrollo de actividades del trabajo con el desarrollo de las tareas del hogar y la familia. (Žnidaršič y Bernik, 2021)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la variable Condiciones del Teletrabajo** elaborado por **Lorena Maribel Torres Cabrejos** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Uso de las TIC
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el uso de las TIC en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	1. ¿Usa el correo electrónico para comunicarse con sus compañeros y jefes?	4	4	4	
Herramientas de colaboración	2. ¿Usa herramientas como el Trello y Google Drive para compartir información?	4	4	4	
Competencias digitales	3. ¿Sabe cómo proteger la información digital de la empresa?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Ambiente de trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el ambiente de trabajo en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacio	4. ¿Trabaja en distintas partes de su casa?	4	4	4	
	5. ¿La infraestructura de su hogar le permite	4	4	4	

	tener un lugar específico para trabajar?				
Iluminación	6. ¿Los lugares donde usted trabaja cuenta con iluminación?	4	4	4	
Mobiliario	7. ¿Usa mobiliario del comedor de su hogar para trabajar?	4	4	4	
	8. ¿Cuenta con silla ergonómica para trabajar en casa?	4	4	4	
	9. ¿El escritorio que utiliza facilita el desarrollo de sus tareas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Conciliación vida laboral-familiar
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Conciliación vida laboral-familiar en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad de horarios	10. ¿La flexibilidad de horarios le permite pasar más tiempo con su familia?	4	4	4	
Distribución de tareas	11. ¿Realiza las tareas del hogar y las del trabajo de manera igualitaria?	4	4	4	
Jornada laboral	12. ¿Continúa trabajando fuera del horario laboral?	4	4	4	



Sandra Cecilia Ramírez Lau
DNI: 18100336

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la variable Carga Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sandra Cecilia Ramírez Lau
Grado profesional:	Maestría () Doctora (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Asesora de tesis - DDTI
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala de Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Carga Laboral
Autora:	Lorena Maribel Torres Cabrejos
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios
Significación:	El instrumento medirá la variable Carga Laboral a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente Falso (1), Parcialmente Falso (2), Ni Verdadero Ni Falso (3), Parcialmente Verdadero (4) y Totalmente Verdadero (5).

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CARGA LABORAL La carga laboral es el conjunto de requerimientos tanto físicos como mentales que el colaborador realiza durante el desempeño de sus actividades. (Navas, 2012)	CARGA FÍSICA	Hace referencia al puesto de labores en el que prevalecen las imposiciones físicas del colaborador a lo largo de su jornada laboral, manifestándose riesgos de peligrosidad para los colaboradores, como: esfuerzo físico, postura de trabajo y manipulación de cargas. (Orozco, 2012)
	CARGA MENTAL	Se refiere al esfuerzo mental o cognitivo que el colaborador realiza al momento de desarrollar sus tareas en un determinado tiempo. (Morales, 2020)
	ESTRÉS	Se empieza a percibir cuando nos sentimos incapaces de afrontar una situación, este se define como el desequilibrio entre la demanda de situaciones y la capacidad de respuesta, la persona teme el fracaso. (Varela, 2020)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la variable Carga Laboral** elaborado por **Lorena Maribel Torres Cabrejos** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
--	------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Carga Física

Objetivos de la Dimensión: Medir la carga física en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Postura	1. ¿Realiza sus labores encorvado?	4	4	4	
	2. ¿La postura que adopta al trabajar le genera cansancio en su jornada laboral?	4	4	4	
Movimientos repetitivos	3. ¿Le duele la mano por usar el teclado durante el día?	4	4	4	

Esfuerzo muscular	4. ¿Siente tensión en sus músculos durante su jornada de trabajo?	4	4	4	
-------------------	-------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Segunda dimensión: Carga Mental

Objetivos de la Dimensión: Medir la carga mental en los colaboradores de la empresa de servicios.

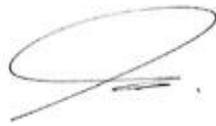
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demanda mental	5. ¿La cantidad de tareas asignadas en el día considera que es excesiva?	4	4	4	
	6. ¿Las tareas que realiza son engorrosas?	4	4	4	
Fatiga mental	7. ¿Realiza pausas o descansos durante su jornada laboral?	4	4	4	
	8. ¿Le cuesta concentrarse durante su jornada laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: Estrés

Objetivos de la Dimensión: Medir la Conciliación vida laboral-familiar en los colaboradores de la empresa de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Factores psicosociales	9. ¿Realiza trabajos bajo presión?	4	4	4	
Estrés físico	10. ¿Presenta dolores de cabeza constantemente?	4	4	4	
Estrés psicológico	11. ¿Se encuentra irritado o de mal humor durante su	4	4	4	

	jornada laboral?				
	12. ¿Se siente frustrado constantemente en el trabajo?	4	4	4	



Sandra Cecilia Ramírez Lau
DNI: 18100336

Anexo 4: Modelo del consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.**

Investigadora: **Lorena Maribel Torres Cabrejos**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada " Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.", cuyo objetivo es determinar cómo las condiciones del teletrabajo se relacionan con la carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa académico de Maestría en Administración de Negocios- MBA, de la Universidad Cesar Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa de servicios.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores de una empresa de servicios, Lima, 2023.".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de las 18 años

Participación voluntaria (**principio de autonomía**):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (**principio de No maleficencia**):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (**principio de beneficencia**):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrían convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (**principio de justicia**):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Torres Cabrejos, Lorena Maribel email: ltorrescab@outlook.com y Docente asesor Luis Clemente Baquedano Cabrera email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:
Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5: Resultado del reporte de similitud

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Condiciones del teletrabajo y carga laboral en los colaboradores
de una empresa de servicios, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:
Torres Cabejos, Lorena Maribel (lorlora100000001@ucv.edu.pe)

ASESORES:
Mg. Bayestiro Cabezas, Luis Geremio (geremio100000002@ucv.edu.pe)
Mg. Chinchipe Marbuzo, Oscar Guillermo (oscar100000001@ucv.edu.pe)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Funciones

Resumen de coincidencias: 14 %

Identificador	Porcentaje de coincidencia
1. Estrategia a Largo Plazo	6 %
2. Repetición de un artículo	6 %
3. Full Text de un artículo	1 %
4. Repetición de un artículo	<1 %
5. www.cesarvallejo.edu.pe	<1 %
6. Estrategia a Largo Plazo	<1 %
7. Estrategia a Largo Plazo	<1 %
8. Tendencias en la Investigación	<1 %
9. Estrategia a Largo Plazo	<1 %
10. Marketing Apoyado por Tecnología	<1 %
11. www.cesarvallejo.edu.pe	<1 %

Anexo 6: *Curso Conducta Responsable en Investigación*

PERFIL

LORENA MARIBEL TORRES CABREJOS



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)



Conducta Responsable
en Investigación

Fecha: 24/05/2023

Anexo 7 : Ficha técnica del instrumento

DATOS	
Tamaño muestral:	32
Tipo de técnica:	encuesta virtual
Tipo de instrumento:	cuestionario
Escala de medición:	ordinal
Fecha de trabajo en campo:	
Tiempo de duración:	12 min

Anexo 8: *Validación de instrumentos*

Experto	Grado Académico	Suficiencia Instrumento	Aplicabilidad
Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera	Magister	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri	Magister	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Sandra Cecilia Ramírez Lau	Magister	Hay suficiencia	Aplicable

Anexo 9: *Fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach variable Condiciones del Teletrabajo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	12

Alfa de Cronbach variable Carga Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	12

Anexo 10: Datos Excel

	CONDICIONES DEL TELETRABAJO											
	D1			D2						D3		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
C1	4	5	2	3	1	5	4	4	4	4	5	5
C2	4	3	2	5	1	5	5	4	5	4	3	4
C3	4	3	4	3	2	5	5	3	5	3	4	5
C4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
C5	4	4	2	5	3	4	5	3	4	3	5	5
C6	5	3	4	3	1	3	4	1	2	4	4	3
C7	4	4	2	3	5	5	4	1	4	2	3	5
C8	3	3	3	5	1	4	4	5	4	3	4	4
C9	4	4	2	3	3	5	5	1	3	2	3	4
C10	3	3	2	4	2	3	4	1	3	2	3	4
C11	3	4	4	3	2	5	5	4	4	2	4	4
C12	4	4	3	5	1	5	1	5	4	4	1	5
C13	5	4	2	4	1	4	1	5	5	4	2	5
C14	3	3	4	4	5	3	4	1	4	3	2	5
C15	4	5	2	3	1	2	5	3	4	3	5	4
C16	4	3	2	3	1	5	1	1	2	4	4	5
C17	5	4	2	4	2	5	3	1	2	3	5	4
C18	3	5	4	5	2	4	4	1	4	2	3	5
C19	5	5	4	5	1	4	4	3	5	5	4	4
C20	1	4	4	1	1	1	4	1	1	2	1	1

	CARGA LABORAL											
	D1			D2						D3		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
C1	5	5	1	5	4	4	2	4	2	4	4	4
C2	5	5	4	4	5	4	1	4	5	3	3	5
C3	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	3
C4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3
C5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4
C6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
C7	4	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	2
C8	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	2
C9	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4
C10	5	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	2
C11	4	4	2	4	4	3	2	3	2	3	4	2
C12	4	4	1	4	5	2	4	3	2	4	3	2
C13	2	3	1	3	4	3	1	1	5	2	4	4
C14	4	5	4	4	3	4	2	1	5	2	4	4
C15	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2
C16	2	3	1	4	2	3	2	5	2	2	3	3
C17	5	5	1	5	4	2	1	4	4	2	2	2
C18	4	5	3	5	4	4	4	3	4	2	2	2
C19	5	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4
C20	2	2	2	3	5	5	1	4	2	2	1	4