



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Teletrabajo y su incidencia en la reducción de costos operativos  
en una organización no gubernamental, Trujillo 2023**

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

**AUTOR:**

Ramirez Escobedo, Michael Jefferson ([orcid.org/0009-0000-9508-1584](https://orcid.org/0009-0000-9508-1584))

**ASESORES:**

Mtro. Ninatanta Alva, Jorge Humberto ([orcid.org/0000-0002-3274-013X](https://orcid.org/0000-0002-3274-013X))

Mgtr. Benites Aliaga, Ricardo Steiman ([orcid.org/0000-0002-8819-1651](https://orcid.org/0000-0002-8819-1651))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerenciales Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico a Dios por darme fuerzas y siempre estar presente en los pasos que doy a lo largo de mi vida estudiantil y formativa.

A mis padres que siempre estarán apoyándome en cada momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por siempre poner la confianza y darme el aliento necesario en lo largo del camino como ahora en la culminación de la tesis, un agradecimiento muy especial a mi madre mía que estuvo apoyándome a lo largo del proceso; a mi novia por sus palabras, su confianza y paciencia el cual permitió darme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, y también a mis niñas perrunas Brisa y Nala que, en cada desvelo, cada avance siempre estaban acompañándome, también son parte de esta felicidad.

Un agradecimiento a mis amigos y a su vez una disculpa que sin quererlo me tuve que ausentar de las reuniones y salidas para poder terminar satisfactoriamente, pero sé que ahora ellos también son parte de mi alegría.

Gracias a todos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR (A)



### ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

#### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JORGE HUMBERTO NINATANTA ALVA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: " Teletrabajo y su incidencia en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, Trujillo 2023", cuyo autor es RAMÍREZ ESCOBEDO MICHAEL JEFFERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO <b>DNI:</b> 18189264 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3274-013X	Firmado electrónicamente por: JNINATANTAA el 24- 07-2023 22:30:15

Código documento Trilce: TRI - 0603530





**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RAMIREZ ESCOBEDO MICHAEL JEFFERSON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Teletrabajo y su incidencia en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, Trujillo 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ ESCOBEDO MICHAEL JEFFERSON <b>DNI:</b> 42816106 <b>ORCID:</b> 0009-0000-9508-1584	Firmado electrónicamente por: MRAMIREZE el 22-07- 2023 01:28:28

Código documento Trilce: INV - 1273293

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
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 .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de teletrabajo.....	20
Tabla 2 Niveles de espacio físico, organización y TICS.....	21
Tabla 3 Nivel de Costos operativos.....	22
Tabla 4 Niveles de costos fijos y variables.....	23
Tabla 5 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	24
Tabla 6 Teletrabajo – Costos operativos.....	25
Tabla 7 Espacio físico – Costos operativos.....	26
Tabla 8 Organización – Costos operativos.....	27
Tabla 9 TICS – Costos operativos.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de teletrabajo.....	20
Figura 2. Niveles de espacio físico, organización y TICS.....	21
Figura 3. Nivel de Costos operativos.....	22
Figura 4. Niveles de costos fijos y variables.....	23

## RESUMEN

El presente estudio planteó establecer en qué medida incide el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023. Para ello, se basó en una metodología cuantitativa, de correlacional, con diseño no correlacional, siendo la muestra de 74 que realizan teletrabajo en una organización no gubernamental, a quienes se les aplicó un cuestionario. Como resultados se obtuvo que, existe una incidencia significativa del teletrabajo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental (ONG) en Trujillo, siendo un valor de una disminución de costos del (-31.7%), similar resultado se encontró al analizar el espacio físico del teletrabajador, organización y empleo de las TICs, notándose reducción de costos de (-24.7%), (-27.3%) y (-29%) respectivamente, comprobado a un nivel de significancia menor al porcentaje del 5%. Como conclusión, se obtuvo que, a medida que se fortalezca la modalidad de teletrabajo, se evidenciará una reducción de costos tan variables y fijos.

**Palabras clave.** *Teletrabajo, costos operativos, costos variables, costos fijos.*

## **ABSTRACT**

The present study proposed to establish to what extent teleworking affects the reduction of operating costs in a Trujillo non-governmental organization, 2023. For this, it was based on a quantitative, correlational methodology, with a non-correlational design, with the sample being 74 who telework in a non-governmental organization, to whom a questionnaire was applied. As results it was obtained that, there is a significant incidence of teleworking in the reduction of the operating costs of a non-governmental organization (NGO) in Trujillo, being a value of a decrease in costs of (-31.7%), a similar result was found when analyze the physical space of the teleworker, organization and use of ICTs, noting a reduction in costs of (-24.7%), (-27.3%) and (-29%) respectively, verified at a significance level of less than a percentage of 5%. As a conclusion, it was obtained that, as the teleworking modality is strengthened, there will be a reduction in both variable and fixed costs.

**Keywords.** *Telecommuting, operating costs, variable costs, fixed costs.*

## I. INTRODUCCIÓN

Existe una nueva forma de trabajo que las empresas y los colaboradores están poniendo en marcha debido a las condiciones de la labor, presentando mayor impulso en la pandemia ocasionada por el COVID-19, donde las personas trabajaban desde su hogar y fueron igual de productivas, sin embargo, los desafíos se presentaron en la implementación de las herramientas tecnológicas, la organización del trabajo, las tareas, tiempo de trabajo, formación, gestión del rendimiento y conciliación de la vida laboral y familiar (Türkes y Vută, 2022). Evidenciándose que, la digitalización ha provocado la aparición de nuevos puestos de trabajo y la reubicación de los existentes, con un fuerte impacto en la tasa de empleo; además, una mayor integración de la digitalización en las actividades de una empresa determina menores costos de fabricación (Iacob et al., 2022).

Teniendo en cuenta los cambios que tuvieron un impacto significativo en el crecimiento económico de Europa y que resultaron del período de la pandemia, se presenta el aumento de la eficiencia de los procedimientos y servicios y reducción del trabajo repetitivo de los empleadores mediante el uso de tecnología que tiene un fuerte impacto en la productividad (Robu et al., 2023). Es así que, existen posturas positivas, que indican que el teletrabajo mejora el rendimiento de las empresas; en primer lugar: al mejorar la eficiencia, la motivación y la creación de conocimiento y, en segundo lugar: por las reducciones que liberan recursos para la productividad utilizando la infraestructura digital; no obstante, debe haber un correcto control sobre los recursos, es decir una eficiente gestión del rendimiento (Robu et al., 2023).

Por otro lado, se considera al teletrabajo como una realidad compleja que ha estado en pleno desarrollo durante varias décadas; sin embargo, la situación de la pandemia por la COVID-19 ha acelerado significativamente este proceso. Además, tenemos que esta modalidad se presenta en diversas formas, pero una de las más frecuentes es el trabajo a domicilio (Tomasina y Pisani, 2022).

En lo que respecta a los costos operativos conceptualizados como montos o valores asociados a las operaciones de una compañía, tales como la nómina, impuestos, mantenimiento, alquileres, asistencias públicas, incentivos a los trabajadores y logística; se consideran indispensables para el funcionamiento de la

organización. Siendo importante reconocer que la reducción de estos, puede tener un impacto positivo en la salud financiera de la institución (Heras, 2022).

Asimismo, en Perú, con la aplicación del teletrabajo se redujeron los costos de las empresas, aumentándose la productividad, pues, con la tecnología, han logrado ejecutar sus actividades similares a como las realizaban presencialmente. De esta manera, han obtenido beneficios a nivel empresarial como también para el colaborador; evidenciándose un ahorro en un 30%, reducción de metros cuadrados que se destinan a oficina, desplazamientos en horas punta y gasto en energía en las instalaciones (El Comercio, 2021).

En cuanto a la situación local, se detalla que, en una empresa trujillana, se ha cambiado la forma de realización de las operaciones, acogándose al teletrabajo como otra de las modalidades de trabajo establecidas en la empresa, estableciendo roles y metas para cada uno de ellos. Por lo cual, es necesario verificar cuál ha sido la reducción en costos operativos de la empresa, tomándose en consideración la reducción de los espacios en la organización. Sin embargo, se ha visto que, existen ciertas falencias en la supervisión y control del desempeño del personal que teletrabaja y cómo ello impacta en los costos operacionales de la empresa en cuestión, puesto que, se evidencia la inexistencia de mecanismos correctos, más que el uso de tecnología a través de zoom y sistema de la empresa para asistencia remota; pero el desempeño cuenta con criterios que se basan más en el desarrollo de las actividades que en el resultado obtenido, ello referido al personal administrativo.

Es en función a la problemática descrita que se plantea la pregunta: ¿En qué medida incide el teletrabajo en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023? Las preguntas específicas planteadas son: (1) ¿En qué medida incide el espacio físico en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023?; (2) ¿En qué medida incide la organización en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023?; (3) ¿En qué medida incide las TIC en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023?

Este estudio tiene una justificación teórica, la cual se fundamenta en los lineamientos del teletrabajo y los beneficios que esta modalidad ofrece, entre las

cuales, por literatura, se relaciona con una reducción de costos operacionales, siendo la razón del estudio, lo cual permitirá ahondar y discutir con las teorías ya existentes acerca de cómo se incide un constructo sobre otro (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto a la justificación metodológica, se emplean instrumentos metodológicos suficientes para dar respuesta a los objetivos planteados, sirviendo de referencia a futuros estudios sobre la temática relacionada al teletrabajo como a los costos operacionales que se generan en la actividad no gubernamental, pudiendo establecer métricas que puedan emplearse para similares contextos.

Finalmente posee una justificación práctica, por el hecho de que con los resultados obtenidos se busca beneficiar a los colaboradores de una organización no gubernamental que realizan teletrabajo, así como a sus familiares y sociedad en general. Y, del lado de la empresa, los beneficios, se consignan en cuanto a una reducción de los costos operacionales, mejoras prácticas realizadas para supervisar correctamente a los colaboradores cumpliendo con la normativa laboral y el respeto en la conciliación familiar- laboral.

El objetivo general es establecer en qué medida incide el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023. Como objetivos específicos tenemos: (1) Establecer en qué medida incide el espacio físico en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023; (2) Establecer en qué medida incide la organización en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023; (3) Establecer en qué medida incide las TIC en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.

La hipótesis principal planteada es: El teletrabajo incide significativamente en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023. Las hipótesis específicas son: (1) El espacio físico incide significativamente en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023; (2) La organización incide significativamente en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023; (3) Las TIC incide significativamente en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes, se detallan los internacionales, en los que se encuentran: Bergeaud et al. (2023), siendo el objetivo analizar el teletrabajo y la productividad antes, durante y después de la Crisis del COVID-19. Por tanto, se empleó un estudio cuantitativo empleándose datos de una encuesta de Banque de France, realizada entre empresas francesas sobre el uso del teletrabajo en 2019 y durante el primer confinamiento en la primavera de 2020. Entre los resultados se evidenció que, aquellas empresas que hicieron más uso del teletrabajo en 2019 fueron más productivas en promedio y resistieron mejor la crisis en general. Las estimaciones muestran que un aumento global significativo en el uso del teletrabajo a largo plazo podría aumentar la productividad en alrededor de un 10%, así también se revelaron los efectos no lineales del teletrabajo en la productividad. Concluyendo que, las empresas que ya estaban practicando el teletrabajo en 2019 tenían más probabilidades que otras de querer aumentarlo en el futuro y las que buscaban hacerlo tenían más probabilidades de estar planeando un aumento en su inversión en TI, así como un cambio de local.

Segbenya y Amerley (2022), quienes presentaron como objetivo determinar el efecto del teletrabajo en las condiciones laborales de los trabajadores, una evaluación posterior al confinamiento por COVID-19. Se adoptó el enfoque cuantitativo y el diseño de investigación transversal descriptivo. Para el estudio se tomó una muestra de 265 participantes de los sectores público y privado. Los datos se recopilaron haciendo empleo de un cuestionario autoadministrado y se llegaron a analizar por medio de mínimos cuadrados parciales. El estudio encontró que el teletrabajo afecta significativamente las condiciones laborales de los participantes durante una pandemia en un ,543 lo cual indica que, el espacio físico puede verse afectado pero que puede reducir los costos operativos. Además, también se descubrió que la seguridad en el lugar de trabajo y los horarios de trabajo se vieron significativamente influenciados por el teletrabajo y, finalmente, influyeron en las condiciones laborales de los teletrabajadores durante la pandemia.

Ionescu et al. (2022) en su estudio propuso como objetivo examinar el sistema de teletrabajo rumano implementado durante la pandemia, centrándose en las percepciones de empleados y empleadores. Para lograrlo, se realizó una encuesta de opinión online con 438 participantes. El cuestionario recopiló información sobre

las características sociodemográficas de los participantes, los métodos y técnicas utilizados por las empresas rumanas para implementar el teletrabajo y exploró la correlación entre las ventajas y oportunidades del teletrabajo y las limitaciones que experimentan tanto las empresas como los empleados para llevar a cabo este proceso. Los resultados indicaron que el 7,80% de las empresas pretendía mantener las condiciones de teletrabajo implementadas, el 12,30% tenía como objetivo ampliar las prácticas flexibles para promover el teletrabajo y el 27,60% no tenía planes de realizar ningún cambio en sus métodos de teletrabajo. Simultáneamente, el 81,10% de los empleados manifestaron preferencia por el trabajo de oficina frente al teletrabajo.

Catană et al. (2022) realizaron un estudio con el objetivo de identificar y analizar cinco factores de impacto del teletrabajo que afectan el bienestar y la productividad de los empleados. Los datos se recopilaron a través de un método de investigación cuantitativo utilizando un cuestionario administrado a 327 empleados rumanos que tenían una licenciatura o maestría. En primer lugar, los datos se analizaron e interpretaron mediante un análisis factorial centrado en los cinco factores de impacto del teletrabajo. En segundo lugar, los autores realizaron un análisis de conglomerados, seguido de una regresión lineal múltiple empleando el software estadístico R. Este estudio demuestra que existe una plétora de factores que influyen en el bienestar y la productividad de los empleados, incluidos factores individuales y sociales, organizacionales y relacionados con el trabajo, tecnológicos, sociales del hogar y del trabajo.

Vičková et al. (2019), en su estudio buscaron como objetivo examinar las PYME en la República Checa desde la perspectiva de lo que les hace adoptar el teletrabajo analizando los indicadores financieros. Asimismo, utilizaron una metodología cuantitativa, obteniéndose datos de las bases de datos Albertina Gold Edition, de las cuales se extraen los datos para el cálculo de los indicadores financieros de los instrumentos financieros. En el mismo sentido, una fuente adicional fue una encuesta de teletrabajo donde, a partir de un cuestionario de encuesta, se abordó a casi 53.365 empresas. La tasa de retorno fue de 1076 negocios, sin embargo, solo se lograron resultados utilizables en 1018 negocios. Los resultados permitieron visualizar que una empresa típica que utiliza como modalidad laboral el teletrabajo, es una empresa en donde se encontrará un mayor

índice de pasivos y por consiguiente un menor ratio de capital, de activos fijos, menor inventario, sin embargo, un mayor volumen de ingresos, productividad y valor agregado por cada colaborador, retorno sobre el capital, costos de personal, además, de salarios promedio. Dentro de las empresas analizadas, se evaluaron 16 indicadores; de los cuales, 9 indicadores mostraron la diferencia entre las empresas que optan por el teletrabajo y las empresas que no utilizan el teletrabajo. Concluyendo que, si bien es cierto, la empresa puede ahorrar determinados costes (energía, locales, etc.); no obstante, ello se equipara menoscabando la comunicación con los empleados, aminorando la flexibilidad horaria en la asignación de tareas o aislamiento de los colaboradores de los eventos empresariales. Por otro parte, desde la perspectiva del colaborador, el teletrabajo requiere la autodisciplina de los mismos en un alto grado, también, muy buenas dotes de comunicación, adecuada capacidad para planificar y excelente dominio de las TICs.

Entre los antecedentes nacionales, se establecieron: Ñahue (2022), realizó un estudio con el objetivo de que se incremente la productividad y la satisfacción laboral a niveles previos a la cuarentena a través de una adecuada adaptación del teletrabajo. El estudio empleó un método de observación indirecta mediante encuestas. Los hallazgos establecieron que la adaptación del teletrabajo conduce a un aumento del 38,9% en la productividad y un aumento del 23,8% en la satisfacción laboral. El estudio concluyó que el teletrabajo demuestra un aumento tanto en la productividad como en la satisfacción entre los empleados.

Asencio y Quiroz (2022) realizaron un estudio con el objetivo de que se establezca la relación entre la reducción de costos y el uso del teletrabajo en el IEP Johannes Gutenberg de la ciudad de Cajamarca en el año 2021. El estudio empleó un diseño no experimental, específicamente un básico, puro, enfoque de investigación fundamental. Los datos se recopilaron mediante un instrumento de encuesta de cuestionario, junto con el análisis de documentos de los estados financieros. La principal conclusión del estudio fue la siguiente: los resultados indican una diferencia significativa en los gastos administrativos entre dos años consecutivos. Específicamente, hubo un aumento considerable de S/ 5000.00 en gastos administrativos del 2018 al 2019, que se dio cuando los servicios que

brindaba el IEP Johannes Gutenberg eran presenciales. Sin embargo, hubo una disminución notable de S/ 6500.

Díaz (2022), se propuso como objetivo analizar la gestión del talento humano y el teletrabajo en un estudio de abogados de Lima. La información necesaria fue seleccionada de diversas fuentes internacionales y nacionales, así como de autores y artículos que brindan fundamentos teóricos sobre la gestión del talento humano y el teletrabajo. Los resultados mostraron que este arreglo de trabajo, a pesar de los desafíos iniciales de implementación, mejoró con una administración de personal efectiva y capacitación para mejorar las habilidades informáticas. El estudio concluyó que la implementación del teletrabajo podría aumentar la producción, reducir el ausentismo, reducir los costos y, en última instancia, generar beneficios financieros.

Chang y De La Cruz (2021), tuvieron como objetivo el encontrar como se relaciona el teletrabajo y la productividad laboral en Southcargo Perú SAC, Magdalena, en el año 2021. El estudio se consideró bajo lineamientos cuantitativos, con diseño no experimental, aplicado, por tanto, se llegó a aplicar el cuestionario para poder recabar datos. Partiendo de una población de 48 colaboradores de Southcargo Perú SAC. Llegándose a obtener en los resultados, que, existe una positiva correlación significativa ( $Rho = 0,714$ ,  $p = 0,000$ ) entre los constructos en análisis. El estudio validó el objetivo general y las hipótesis específicas, confirmando la correlación positiva.

Atencio (2020), tuvo como objetivo determinar el alcance de cómo se relaciona el teletrabajo con la productividad laboral en el departamento de logística de una empresa constructora de Lima en el año 2020. La investigación siguió un enfoque cuantitativo centrado en un diseño no experimental y correlacional-transversal. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario que constó de 13 preguntas. Partiendo de una población y muestra conformada por 23 trabajadores del departamento de logística. Los hallazgos indicaron una correlación positiva moderada ( $Rho$  de Spearman = 0,650) entre los constructos en análisis, apoyando la hipótesis de que el teletrabajo contribuye al aumento de la productividad en el departamento de logística de la empresa constructora. En resumen, se puede concluir que el teletrabajo ofrece uno de los beneficios de aumentar la productividad laboral en el área mencionada anteriormente.

En cuanto a los antecedentes locales, se destaca: Blanco y Narvaez (2022) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de que se determine como se relaciona el teletrabajo con el estrés laboral en los docentes del nivel básico en la ciudad de Trujillo en 2021. De tipo aplicada y no experimental, con un diseño transversal. La muestra del estudio estuvo compuesta por 385 docentes del nivel básico, y la técnica utilizada para recabar datos, fue la encuesta. Posteriormente, se empleó un cuestionario para medir los constructos, los mismos que fueron validadas por expertos y presentaron una confiabilidad de 0.893 y 0.902 para el primer y segundo constructo, denotando un alto grado de confiabilidad en los instrumentos. Una vez que se aplicó el cuestionario validado, se encontró una correlación de Spearman (Rho) de 0.986 entre ambos constructos, con un nivel de significancia de 0.000 ( lo cual resalta un porcentaje menor  $\alpha < 0.05$ ). Esto lleva a la conclusión de que el existe una relación adecuadamente significativa que permite comprobar que, los constructos se encuentran vinculados entre sí.

Benites (2020) ejecutó un estudio con el objetivo de detallar la relación que se presenta entre la implementación del teletrabajo durante el período de emergencia por COVID-19 y la calidad de vida laboral de los docentes universitarios en Trujillo en 2020. La investigación tuvo un alcance correlacional pero a la vez descriptivo y se clasifica como aplicada, ya que se aplicaron conocimientos preestablecidos en un contexto práctico. En términos de enfoque, se trató de una investigación cuantitativa que involucró a 62 docentes universitarios que trabajaban bajo la modalidad laboral de teletrabajo. Se utilizaron dos cuestionarios para que se midan cada uno de los constructos. Los resultados revelaron una relación que presenta una fuerte significatividad entre ambos constructos presentados en el objetivo, lo cual, deja ver el sentido y potencia de la relación existente. El valor de correlación de Spearman (Rho) llegó a ser de 0.416, lo cual verificar que la dirección fue regular.

Juarez y Recuenco (2019) llevaron a cabo una investigación aplicada y descriptiva para determinar los factores que facilitan la implementación del teletrabajo en empresas de servicios del sector privado en Trujillo. Utilizaron un diseño que se destacó por ser no experimental, además, de reflejar una propuesta y de corte transversal. En tanto, la muestra consistió en 15 empresas de servicios del sector privado de Trujillo seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico

por conveniencia, y contaron con la participación de un experto en el tema. Para recopilar los datos, se utilizaron técnicas de análisis documental, encuestas y entrevistas aplicadas a gerentes, jefes y/o supervisores de las empresas. Los resultados de la investigación indicaron que la mayor parte de las empresas cuentan con las herramientas digitales y recursos suficientes para implementar el teletrabajo. En cuanto al factor organizacional, se encontró que muchas de las empresas analizadas presentaban condiciones adecuadas y una cultura abierta para implementar el teletrabajo, aunque existía preocupación por la falta de supervisión directa de los colaboradores. En relación al factor jurídico, se concluyó que había un gran desconocimiento sobre el tema legal, así como sobre las normas, leyes, políticas, derechos, convenios y obligaciones con que cuenta el teletrabajador.

Entre las bases teóricas referente al teletrabajo, se presenta la teoría de señalización, la cual, explica los comportamientos de los actores que se envían señales entre sí para paliar la asimetría de la información. Destacándose que, esta teoría es como una línea de tiempo que presenta una interacción entre dos partes que envían e interpretan señales a lo largo del tiempo. El comunicador tiene información valiosa pero imperceptible para el receptor. Comunican esta información al receptor a través de una señal. El receptor decodifica e interpreta la señal transformándola en significado percibido. Es posible que los receptores no interpreten la señal según lo previsto. Empleándose esta teoría, en el sentido de que, los empleadores interpretan el uso del teletrabajo por parte de los empleados como una indicación de falta de enfoque profesional (Bourdeau et al., 2019), lo que puede influir en el éxito profesional de los empleados. La teoría se utilizó además para sugerir que el teletrabajo es, en cambio, una señal enviada por los empleadores. Los empleados responden positivamente porque perciben que el empleador se preocupa por su bienestar y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que lleva al progreso de las metas y un mayor compromiso (Masuda et al., 2017).

La teoría de la señalización es una lente útil porque, en lugar de ver el teletrabajo como una práctica estable de recursos humanos, permite explorar la práctica como un mensaje interpretado individualmente. La forma en que cada trabajador decodifica e interpreta el teletrabajo para darle sentido puede variar.

Diferentes interpretaciones pueden coexistir y evolucionar de manera diferente con el tiempo, en formas no siempre esperadas por quienes diseñaron la práctica. Una premisa clave que subyace a la teoría es que la forma en que los empleados perciben la "señal" depende del contexto en el que se proporciona. El entorno puede ser clave para dar forma a la comprensión de los empleados de las prácticas organizacionales, lo que ofrece bases teóricas para observar la influencia de situaciones turbulentas (Cañibano y Avgoustaki, 2022).

Además, el teletrabajo se puede definir como una forma de trabajo que se ejecuta fuera de las instalaciones en que el empleador se encuentra, aprovechando las TICs, sin afectar el funcionamiento normal de otros puestos, procesos y servicios. Esta modalidad de trabajo se rige por los principios de oportunidad y conveniencia, en los cuales el empleador y el teletrabajador establecen metas y criterios para evaluar los resultados del trabajo (Montero et al., 2020). También se puede describir como cualquier forma de reemplazar los desplazamientos relacionados con el trabajo mediante el uso de TICs, como las telecomunicaciones y las computadoras, llevando el trabajo a los trabajadores en lugar de trasladar a los trabajadores al lugar de trabajo.

Se refiere a la realización de labores sin estar físicamente presentes en la ubicación habitual del empleador, ya sea una entidad pública o privada. En esta modalidad, se utiliza tecnología informática y de telecomunicaciones para llevar a cabo las actividades laborales, sin contar con un supervisor físico. El teletrabajador debe cumplir con las tareas asignadas y respetar las condiciones establecidas por el empleador (Espinoza, 2020).

Trabajar desde casa no está exento de desafíos, a pesar de los beneficios enumerados en el fondo del documento. Cruzar del trabajo al hogar y múltiples límites temporales, psicológicos y físicos puede presentar varios desafíos porque el teletrabajo cambia los límites tradicionales entre el trabajo y el no trabajo. La clave entre estos desafíos es la posibilidad de un mayor conflicto entre el trabajo y la vida en contra del equilibrio entre el trabajo y la vida de los trabajadores, lo que tiene consecuencias indeseables, especialmente para las parejas casadas (Rahman y Arif, 2020).

Otro desafío identificado es que los teletrabajadores trabajan más horas a la semana, sobre todo porque no se desplazan al trabajo. Esto es esencial porque los

límites físicos entre el hogar y el trabajo a menudo no existen, ya que los hogares son el lugar de trabajo fuera del sitio más común para los teletrabajadores. Las horas de trabajo excesivas entre los teletrabajadores pueden ser estresantes y desafiantes para ellos, junto con el aislamiento de colegas y familiares mientras trabajan desde casa. Por lo tanto, los límites físicos, temporales y psicológicos alterados esenciales para el trabajo remoto plantean desafíos para los trabajos tradicionales. La posibilidad de un aumento de la violencia doméstica entre parejas durante el teletrabajo también es un posible desafío. El efecto resultante de todos estos desafíos en el desempeño de los empleados y la productividad organizacional, a largo plazo, podría sufrir una disminución si no se gestiona bien (ILO, 2018).

Las condiciones de trabajo abarcan un amplio espectro, incluidos los períodos de descanso, las horas de trabajo, los horarios de trabajo, la remuneración y las exigencias físicas y mentales existentes en el lugar de trabajo (ILO, 2018). El teletrabajo puede alterar drásticamente las condiciones de trabajo de los trabajadores dependiendo de cómo se organice y gestione. Así, una adecuada gestión del teletrabajo con condiciones laborales dignas o mejores puede servir como panacea para una mayor productividad de los teletrabajadores durante y después de las pandemias. Mientras tanto, la productividad entre los teletrabajadores está muy influenciada por la autoeficacia y la motivación intrínseca entre los trabajadores mientras trabajan desde casa. La autoeficacia se relaciona con las creencias de una persona acerca de sus posibilidades de cumplir eficazmente con responsabilidades específicas. La productividad y el rendimiento superiores se correlacionan altamente con una alta autoeficacia entre teletrabajadores y no teletrabajadores (Adonu et al., 2020).

Entre las dimensiones, se encuentran: Espacio físico, el cual se considera como aquel entorno donde el trabajador puede llevar a cabo sus tareas de manera organizada y accesible, con el uso de herramientas y recursos necesarios. Es un ambiente con presencia de medios de comunicación e información que facilitan el desarrollo de las labores (Llamosas, 2015).

Organización implica la capacidad de la empresa para establecer un sistema estructurado y planificado de actividades en el teletrabajo, con el propósito de alcanzar metas y objetivos institucionales (Llamosas, 2015).

Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) se refieren a todas las herramientas y dispositivos electrónicos y tecnológicos que permiten llevar a cabo de manera aplicada las tareas de la organización, como el almacenamiento, la comunicación, la generación de informes, la transmisión de datos y el cumplimiento de funciones (Llamosas, 2015).

Referente a los costos operativos, se detalla la teoría friccional de los beneficios, manifestando que, en una situación de estabilidad económica, en donde no hay variaciones imprevistas en la demanda o en los escenarios de costos, las empresas solo llegarán a obtener una tasa rentable óptima sobre su capital y habilidades empresariales a largo plazo. En este escenario, las empresas no generarían beneficios de alcance monetario. De igual manera, la teoría friccional de las ganancias argumenta que ocasionalmente ocurren perturbaciones o shocks en la economía debido a variaciones que no se anticiparon en la demanda generada por el producto o en el escenario de costos, lo cual resulta en condiciones de desequilibrio. Es en estas situaciones de desequilibrio donde algunas empresas obtuvieron beneficios económicos positivos o negativos (Nwatu et al., 2020).

En cuanto a su definición, se destaca que, son los desembolsos que se realizan por parte de las empresas, con la finalidad de que se opere, en los cuales, se llega incluir los valores monetarios y de mano de obra adecuada para que se logren generar los servicios o los bienes (Flores y Sánchez, 2022). De igual forma, Nwatu et al., (2020) definieron la reducción de costos como el proceso de eliminar el desperdicio y mejorar los procesos para reducir los gastos generales o el costo de los bienes vendidos. Saber medir los costos operativos es importante porque permite mejorar el resultado final.

Los costos operativos de una empresa se componen de dos componentes, costos fijos y costos variables, que difieren de manera importante (Yazarkan et al., 2021). Siendo detalladas las dimensiones, de la siguiente forma:

Un costo fijo se refiere a un costo fijo que se mantiene constante sin importar si hay un aumento o disminución en las ventas o la productividad, y que debe ser pagado de manera independiente a el rendimiento u operaciones que ejecuta la empresa. Estos pueden ayudar a lograr economías de escala, detallándose que, no cambian en el corto plazo y solo están relacionados con el cambio en el volumen de actividad en el largo plazo (Yazarkan et al., 2021). Se supone que los costos

fijos no tienen impacto en las decisiones a corto plazo, ya que se supone que la organización opera dentro del rango relevante. El rango relevante es el rango de actividad normal, es decir, los límites dentro de los cuales una organización puede operar sin incurrir en costos fijos adicionales a corto plazo (Datar y Rajan, 2018). Sobre una base total, los costos fijos son constantes dentro del rango relevante; sin embargo, cuando se consideran por unidad, los costos fijos varían con la actividad o el volumen y se reducen con una mayor actividad o volumen (Persaud, 2020).

Por otro lado, un costo variable es considerado como un gasto corporativo que variará en base a la producción, siendo los costos en los que se incurre solo cuando se lleva a cabo la actividad (Persaud, 2020). Por lo tanto, estos costos están directamente relacionados con los factores de costo y varían en proporción directa a los niveles de actividad, además, varían inversamente con la actividad y se vuelven más grandes con una mayor actividad (Yazarkan et al., 2021).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Aplicada. Se refiere se refiere a un enfoque que busca resolver problemas prácticos o aplicar conocimientos existentes para abordar situaciones concretas en el mundo real. En lugar de centrarse en la generación de teorías o conocimientos abstractos, el estudio se orienta hacia la implementación de soluciones prácticas y la toma de decisiones informadas. Los resultados se emplean directamente para mejorar procesos, productos, políticas o prácticas existentes, con el objetivo de lograr un impacto tangible y beneficioso en la sociedad, la industria o el entorno en el que se lleva a cabo el estudio (Cabezas et al., 2018). En este caso, implicó que, se analice tanto el teletrabajo como la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, 2023.

Enfoque cuantitativo. Se centró en la cuantificación y el análisis estadístico numérico. Utiliza instrumentos de recolección de datos estructurados, como cuestionarios, buscando dar una generalización de los hallazgos a una población más amplia (Arispe et al., 2020). Puesto que, las mediciones de los instrumentos se establecieron con valoraciones numéricas para cada variable, empleándose la estadística para responder a los objetivos.

Nivel correlacional. Se refirió a la forma en que se examina la relación entre variables. Se enfoca en medir y analizar la asociación o relación estadística entre dos o más constructos sin que se establezca una relación causal directa. Buscándose en su finalidad, determinar si existe una relación, la dirección de esa relación y su fuerza. En un estudio a nivel correlacional, se recopilan datos sobre las variables de interés en una muestra de participantes. Luego, se utilizó un análisis estadístico, como el coeficiente de correlación, para calcular la magnitud y el sentido en que se encuentran relacionados los constructos (Ñaupas et al., 2018). En este caso, se analizó como incide el teletrabajo en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, 2023.

### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental. Aquel en el cual no se manipula directamente las variables ni establece situaciones controladas. Por otro lado, se llegó observar y ejecutar una recopilación de data acerca de cada constructo en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018). Puesto que, en este caso, no se ejecutó alguna intervención necesaria para que, se pueda reducir los costos operativos en una organización no gubernamental, 2023.

### 3.2. Variables y operacionalización

Teletrabajo. Se refiere a la realización de labores sin estar físicamente presentes en la ubicación habitual del empleador, ya sea una entidad pública o privada. En esta modalidad, se utiliza tecnología informática y de telecomunicaciones para llevar a cabo las actividades laborales, sin contar con un supervisor físico. El teletrabajador debe cumplir con las tareas asignadas y respetar las condiciones establecidas por el empleador (Espinoza, 2020).

Costos operativos. Son los desembolsos que se realizan por parte de las empresas, con la finalidad de que se opere, en los cuales, se llega incluir los valores monetarios y de mano de obra adecuada para que se logren generar los servicios o los bienes (Flores y Sánchez, 2022).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población.** Es la totalidad de elementos o sujetos que poseen cierta caracterización o cualificación común y que son de interés para el estudio. Representa el grupo objetivo al cual se pretende generalizar los resultados. Es importante definir claramente la población para que se garanticen que los resultados se lleguen aplicar a dicho grupo determinado. Considerándose para el estudio, la cantidad de **74 trabajadores** que realizan teletrabajo en una organización no gubernamental, 2023.

**Criterios de inclusión.** Treletrabajadores de sexo femenino y masculino, desde el 2021 al 2023 del área administrativa.

**Criterios de exclusión** Trabajadores que se encuentran laborando presencialmente o con otra modalidad part time y tiempo completo.

**Unidad de análisis.** Teletrabajadores del área administrativa de una organización no gubernamental, 2023.

**Muestra.** Para este caso, se considera el total de **74 trabajadores** que realizan teletrabajo en una organización no gubernamental, 2023.

**Muestreo.** No probabilístico, puesto que, se han tomado en cuenta a la misma cantidad de teletrabajadores que en la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** La encuesta, es empleada para recopilar información y opiniones de un grupo con el fin de obtener estadísticas sobre un tema en particular. Estas se utilizan comúnmente en estudios de investigación, análisis de mercado, sondeos de opinión y otros campos para recopilar información cuantitativa o cualitativa (Arispe et al., 2020). De igual forma, se consideró el análisis documental, para poder recabar datos precisos, de tal manera que, se pudo verificar los costos fijos y variables al 2019 y 2023, situación sin teletrabajo y con teletrabajo.

**Instrumento:** El cuestionario, el cual es un conjunto de preguntas predefinidas que se administran a los participantes. Los cuestionarios pueden ser autoadministrados (los participantes completan los cuestionarios por sí mismos) o administrados por un investigador (Hernández y Mendoza, 2018). También, se aplicó la guía de análisis documental, la cual, se empleó para recabar datos en una ficha sobre los costos fijos y variables de ambos años sin y con teletrabajo, verificándose si hubo una variación.

**Validez del constructo.** Se aplicó el juicio de expertos, el cual consiste en evaluar y determinar la calidad y relevancia de un determinado instrumento, como una encuesta, mediante la revisión y evaluación de expertos en el campo relacionado. En el contexto de una encuesta, la validez por juicio de expertos conlleva a presentar el cuestionario a un grupo de expertos en el tema o área de estudio y solicitarles que revisen y evalúen la pertinencia, claridad, adecuación y calidad general de las preguntas. Dichos expertos fueron profesionales o investigadores con experiencia en el área temática de la encuesta. Los expertos analizaron las preguntas y proporcionan comentarios y sugerencias para mejorar la validez y confiabilidad de la encuesta. Pueden evaluar la redacción de las preguntas, la

estructura general del cuestionario, la relevancia de los ítems y la adecuación de las respuestas proporcionadas.

**Confiabilidad.** Se aplicó el alfa de Crombach, el cual permitió que se evalúe la consistencia interna de un total de preguntas que se encuentran establecidas a ser respondidas con una serie de alternativas, este valor permitió que, se pueda generalizar tales instrumentos a otras situaciones.

### **3.5. Procedimientos**

Se ejecutó lo siguiente:

**Diseñar el cuestionario:** Se desarrolló un cuestionario que contenga preguntas relevantes y específicas relacionadas con el teletrabajo y los costos operativos. Se asegurará de que las preguntas sean claras, concisas y no generen ambigüedad en las respuestas. Incluyéndose preguntas de opción múltiple, preguntas de escala Likert y preguntas abiertas, según sea necesario.

**Validación del cuestionario:** Se sometió el cuestionario a un proceso de validación por juicio de expertos. Se solicitó a personas con experiencia en el campo del teletrabajo y los costos operativos que revisen el cuestionario y proporcionen comentarios sobre su pertinencia, claridad y relevancia.

**Preparar una muestra representativa:** Se definió la población objetivo de la encuesta en una organización no gubernamental trujillana. Se determinará el tamaño de la muestra y se seleccionará a los participantes de manera aleatoria o utilizando algún criterio específico, asegurando que la muestra sea representativa de la población objetivo.

**Obtener el consentimiento de los participantes:** Antes de administrar el cuestionario, se debió obtener el consentimiento informado de los participantes. Luego, se les explicará los objetivos de la encuesta, la confidencialidad de los datos y la voluntariedad de su participación.

**Administrar el cuestionario:** Se distribuyó el cuestionario a los participantes, ya sea en formato impreso o a través de una plataforma en línea. Se proporcionó instrucciones claras sobre cómo completar el cuestionario y establece una fecha límite para la devolución de las respuestas.

Recopilar y gestionar los datos: Se recopiló y registró las respuestas obtenidas de los participantes. Se utilizará una base de datos o una herramienta de gestión de encuestas para almacenar y organizar los datos de manera segura.

Analizar los datos: Se realizó un análisis de los datos recopilados utilizando técnicas estadísticas y herramientas adecuadas. Se examinó las respuestas a las preguntas y busca patrones, tendencias y relaciones relevantes entre el teletrabajo y los costos operativos.

Informar los resultados: Se preparó un informe detallado que presente los resultados de la encuesta de manera clara y precisa. Se incluyó gráficos, tablas y análisis interpretativos que ayuden a una organización no gubernamental trujillana a comprender los hallazgos y tomar decisiones informadas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se desarrolló un análisis estadístico que abarcó tanto la estadística descriptiva como la inferencial. La primera etapa consistió en obtener tablas con frecuencias como en porcentajes. Seguidamente, se ejecutó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar si es que los datos se alinearon a una tendencia normal, pasándose a seleccionar la prueba inferencial. Después de realizar tales pruebas, se detalló que, la aplicación del R de Spearman cumplió con los requerimientos establecidos para dar respuesta al estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se establecieron los siguientes (Alvarez, 2018):

Protección de la privacidad y confidencialidad: Se implementaron medidas para salvaguardar la confidencialidad de los datos recopilados y asegurar que la información personal no sea revelada sin el consentimiento expreso de los participantes.

Respeto hacia los participantes: Se tomaron medidas para prevenir cualquier tipo de perjuicio físico, psicológico o emocional a los participantes. Se implementarán salvaguardias y protocolos para reducir al mínimo cualquier riesgo potencial y garantizar el bienestar de los participantes, tanto durante como después del estudio.

Equidad y justicia: El estudio fue realizado de manera justa, asegurando un trato equitativo y sin discriminación hacia ningún participante, independientemente de su raza, género, orientación sexual, religión, origen étnico u otras características protegidas.

Integridad y ausencia de daño: Hubo transparencia en el momento de reconocimiento de cualquier conflicto de intereses que pudo afectar la objetividad o la integridad. Se tomaron medidas para evitar cualquier acción que pudiera causar daño o perjuicio a los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

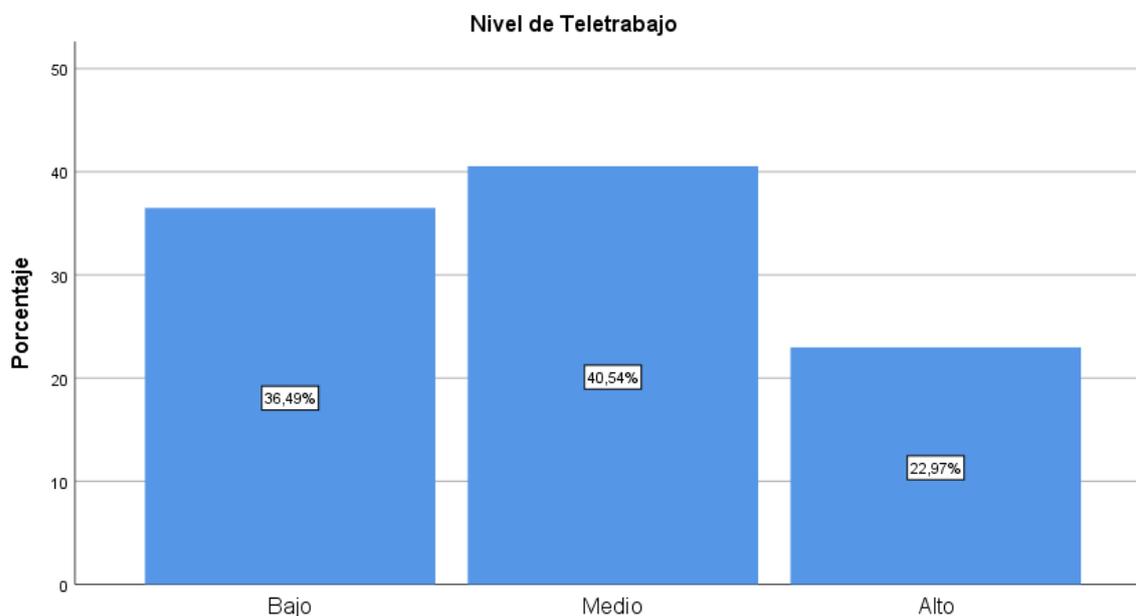
*Nivel de teletrabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	36,5	36,5	36,5
Medio	30	40,5	40,5	77,0
Alto	17	23,0	23,0	100,0
Total	74	100,0	100,0	

*Nota.* Obtenido de la aplicación de cuestionarios

**Figura 1**

*Nivel de teletrabajo*



De acuerdo a la tabla 1 y la figura anterior, se verifica que, el teletrabajo en la organización, se percibe como una modalidad de trabajo, desarrollada en nivel medio en un 40.5%, el 36.5% en nivel bajo y el 23% en alto. Ello destaca que, los colaboradores no cuentan con todas las herramientas tecnológicas suficientes para que desarrollen sus actividades con normalidad, asimismo, el espacio físico no es

del todo adecuado y las herramientas que emplea la organización para supervisar la labor no es del todo correcta.

**Tabla 2**

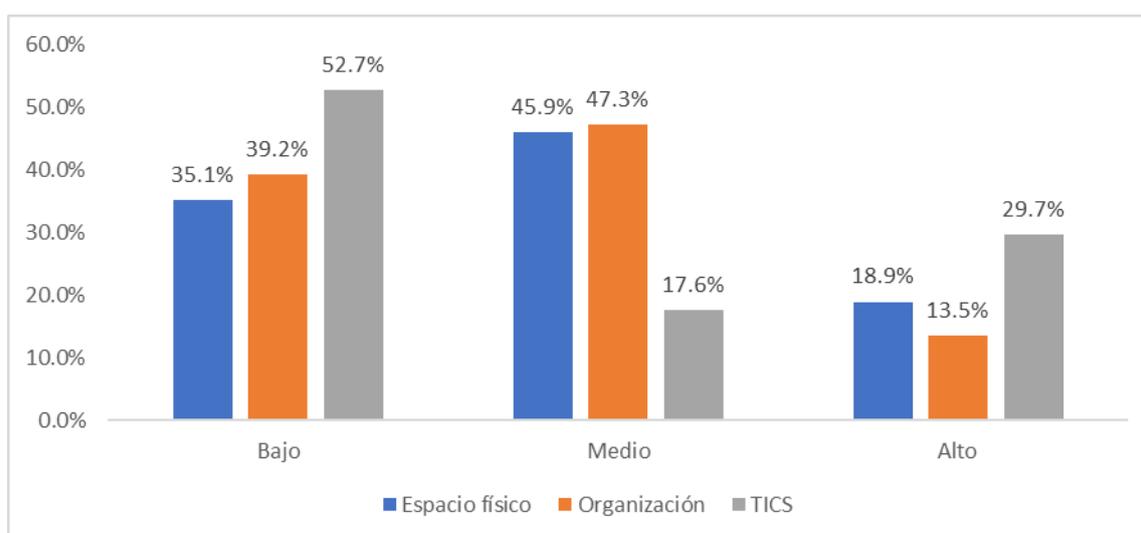
*Niveles de espacio físico, organización y TICS*

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Espacio físico	26	35.1%	34	45.9%	14	18.9%	74	100%
Organización	29	39.2%	35	47.3%	10	13.5%	74	100%
TICS	39	52.7%	13	17.6%	22	29.7%	74	100%

*Nota.* Obtenido de la aplicación de cuestionarios

**Figura 2**

*Niveles de espacio físico, organización y TICS*



De acuerdo a la tabla 2 y la figura anterior, se verifica que, el teletrabajo en la ONG, en cuanto a nivel bajo, se refleja más en las TICS que emplean para su labor (52.7%), en nivel medio, se presenta más la organización (47.3%), puesto que, la ONG suele supervisar las actividades al final del día, pero le hace falta mejorar la planificación de las actividades, asimismo, se destaca un nivel medio en lo adecuado que resulta el espacio físico en 45.9%, debido a que, el colaborador si cuenta con laptop o PC y un espacio establecido para su labor, aunque no siempre se cuenta con material adecuado para el mismo.

**Tabla 3**

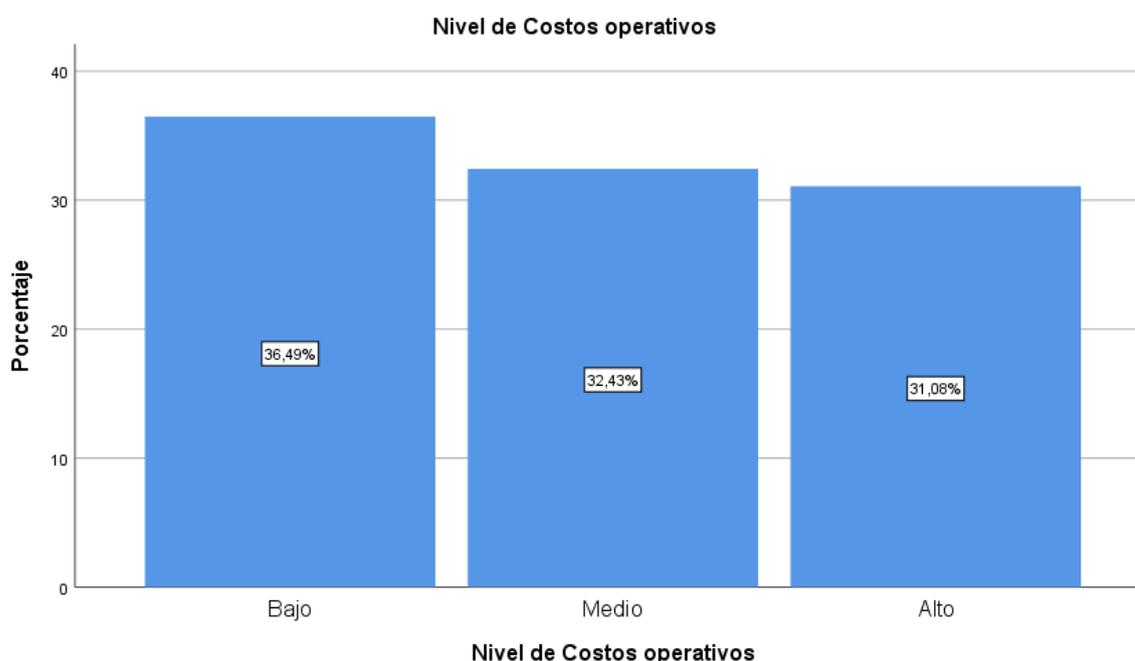
*Nivel de Costos operativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	36,5	36,5	36,5
Medio	24	32,4	32,4	68,9
Alto	23	31,1	31,1	100,0
Total	74	100,0	100,0	

*Nota.* Obtenido de aplicación de cuestionarios

**Figura 3**

*Nivel de costos operativos*

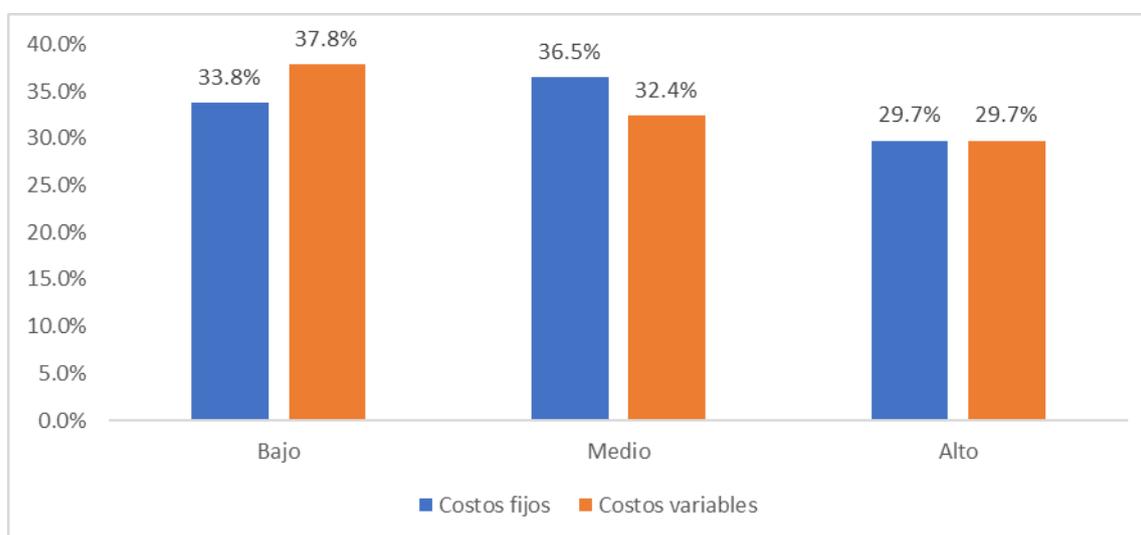


De acuerdo a la tabla 3 y la figura anterior, se verifica que, los costos operativos en la ONG, se han detallado en nivel bajo en un 36.5%, el 32.4% en nivel medio y el 31.1% en alto, lo cual refleja, que, en su mayoría, los costos se perciben como bajos, es decir que, no se han incrementado o se han mantenido, en lo que respecta a costos fijos y variables, de parte, de los colaboradores que realizan teletrabajo.

**Tabla 4***Niveles de costos fijos y variables*

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Costos fijos	25	33.8%	27	36.5%	22	29.7%	74	100%
Costos variables	28	37.8%	24	32.4%	22	29.7%	74	100%

*Nota.* Obtenido de la aplicación de cuestionarios

**Figura 4***Costos fijos y variables*

De acuerdo a la tabla 4 y la figura anterior, se verifica que, en nivel bajo, los costos variables, se perciben con mayor reducción en un 37.8% y, los costos fijos en un 33.8%, mientras que, en el nivel medio, el 36.5% le corresponde a reducción en costos fijos y el 32.4% a costos variables, seguido, de un nivel alto, en proporción similar para cada uno de los costos, ello indica que, perciben que, los costos fijos se han mantenido o reducido medianamente, notándose una mayor diferencia, en la percepción de reducción de costos variables, puesto que, no se ha pagado mas por horas extras debido a que, el trabajo se ha realizado desde otro lugar, el mantenimiento en general, ha sido menor, porque, las laptops o equipos diversos e infraestructura, al no emplearse mucho, no ha generado costos altos.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 5**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,236	74	,000
Costos operativos	,239	74	,000
Espacio físico	,238	74	,000
Organización	,254	74	,000
TICS	,335	74	,000
Costos fijos	,222	74	,000
Costos variables	,246	74	,000

*Nota.* Obtenida a partir de la aplicación conforme al SPSS

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, tanto las variables como dimensiones, al evaluarse con la prueba de Kolmogorov- Smirnov, por tratarse de una cantidad mayor a 50 datos, resultaron con una significancia menor al 5%, denotándose que, se empleará una prueba no paramétrica, para responder a los objetivos propuestos.

Objetivo general: Establecer en qué medida incide el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.

**Tabla 6**

*Teletrabajo – Costos operativos*

			Costos operativos
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	-,317**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	74

Nota. Obtenido a partir del SPSS 22

De acuerdo a la tabla 6, se detalla que, la forma en como incide el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023, ha sido significativa en un -31.7%, notándose que, a medida que se incrementa esta modalidad laboral, los costos para esta organización no gubernamental se disminuyen, ello verificado a un p- valor menor al 5%.

(1) Establecer en qué medida incide el espacio físico en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023;

**Tabla 7**

*Espacio físico – Costos operativos*

			Costos operativos
Rho de Spearman	Espacio físico	Coeficiente de correlación	-,247*
		Sig. (bilateral)	,034
		N	74

Nota. Obtenido a partir del SPSS 22

De acuerdo a la tabla 7, se detalla que, la forma en como incide el espacio físico destinado a teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023, ha sido significativa en un -24.7%, notándose que, a medida que se incrementa mejoras en el espacio físico para desarrollar esta modalidad laboral, los costos para esta organización no gubernamental disminuyen, ello verificado a un p- valor menor al 5%.

(2) Establecer en qué medida incide la organización en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023;

**Tabla 8**

*Organización – Costos operativos*

			Costos operativos
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	-,273*
		Sig. (bilateral)	,019
		N	74

Nota. Obtenido a partir del SPSS 22

De acuerdo a la tabla 8, se detalla que, la forma en como incide la organización desarrollada en el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023, ha sido significativa en un -27.3%, notándose que, a medida que se incrementa mejoras en la organización para desarrollar esta modalidad laboral, los costos para esta organización no gubernamental se disminuyen, ello verificado a un p- valor menor al 5%.

(3) Establecer en qué medida incide las TIC en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.

**Tabla 9**

*TICS – Costos operativos*

			Costos operativos
Rho de Spearman	TICS	Coeficiente de correlación	-,290*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	74

Nota. Obtenido a partir del SPSS 22

De acuerdo a la tabla 9, se detalla que, la forma en como incide el empleo de las TICS en el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023, ha sido significativa en un -29%, notándose que, a medida que se incrementa mejoras en la implementación de las TICS, para desarrollar esta modalidad laboral, los costos para esta organización no gubernamental se disminuyen, ello verificado a un p- valor menor al 5%.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se realiza la contratación de los resultados con lo evidenciado en la literatura.

En lo referente al objetivo general, se detalló que, el teletrabajo tiene un impacto significativo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental en Trujillo en el año 2023. El porcentaje de reducción de costos es del (-31.7%), lo que indica una disminución significativa en los gastos de la organización. El nivel de significancia de p-valor menor al 5% indica que esta reducción de costos no es aleatoria, sino que es estadísticamente significativa. Esto significa que la implementación del teletrabajo ha tenido un efecto real y consistente en la reducción de los costos operativos de la organización no gubernamental. Verificándose en el estudio de Asencio y Quiroz (2022) que, cuando se realizaba teletrabajo, los costos se redujeron en 6500 soles, notándose que, hubo una diferencia significativa en los gastos administrativos entre dos años consecutivos. Estos hallazgos sugieren que la adopción del teletrabajo ha sido beneficiosa para la organización en términos de reducción de costos. Al permitir que los empleados trabajen de forma remota, se eliminan gastos asociados a la infraestructura física, como alquiler de oficinas, servicios públicos y mantenimiento. Además, se pueden reducir los costos de transporte y viáticos, ya que los empleados no necesitan desplazarse diariamente al lugar de trabajo.

Estos resultados se alinean con investigaciones previas que han encontrado que el teletrabajo puede generar ahorros significativos en los costos operativos de las organizaciones (Vlčková et al., 2019; Asencio y Quiroz, 2022). Al reducir los gastos asociados a las instalaciones físicas y los desplazamientos, las organizaciones pueden asignar esos recursos a otras áreas estratégicas o programas de la Organización no gubernamental. Es importante tener en cuenta que, si bien el teletrabajo puede generar beneficios en términos de reducción de costos, también puede tener implicaciones en otros aspectos de la organización, como la comunicación y la colaboración entre los empleados. Tal como lo detalló Vlčková et al. (2019) que, la reducción de costos puede traer desventajas, tales sean una peor comunicación con los empleados, menor flexibilidad horaria en la asignación de tareas o aislamiento de los empleados de los eventos empresariales. Además, Blanco y Narvaez (2022) y Benites (2020) detallaron que, puede

incrementar los niveles de estrés por falta de una organización adecuada en las labores asignadas en teletrabajo. Tomándose en consideración que, el teletrabajo en teoría es una forma de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones del empleador, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación, sin afectar el funcionamiento normal de otros puestos, procesos y servicios. Esta modalidad de trabajo se rige por los principios de oportunidad y conveniencia, en los cuales el empleador y el teletrabajador establecen metas y criterios para evaluar los resultados del trabajo (Montero et al., 2020). Asimismo, la reducción de costos operativos, se interpreta como desembolsos que hacen las compañías para operar, incluyen valores en materiales y mano de obra necesaria para generar bienes y servicios (Flores y Sánchez, 2022).

Referente al primer objetivo específico, se estableció en qué medida incide el espacio físico en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023; detallándose en el análisis que el espacio físico destinado al teletrabajo tiene un impacto significativo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental (ONG) en Trujillo en el año 2023. El porcentaje de reducción de costos es del (-24.7%), lo que indica una disminución significativa en los gastos de la organización. El nivel de significancia de p-valor menor al 5% indica que esta reducción de costos no es aleatoria, sino que es estadísticamente significativa. Esto significa que la mejora en el espacio físico para desarrollar el teletrabajo ha tenido un efecto real y consistente en la reducción de los costos operativos de la ONG. Estos hallazgos sugieren que la inversión en un espacio físico adecuado para el teletrabajo puede ser beneficiosa para la organización en términos de reducción de costos. Al proporcionar a los empleados un entorno propicio para trabajar de forma remota, se eliminan gastos asociados a la infraestructura física, como alquiler de oficinas adicionales o remodelación de espacios existentes. Además, un espacio físico bien diseñado para el teletrabajo puede mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados, lo que también puede contribuir a la reducción de costos operativos. Al tener un entorno cómodo y adecuado para realizar sus tareas, los empleados pueden desempeñarse de manera más efectiva, lo que puede llevar a una mayor eficiencia y menor necesidad de recursos adicionales.

Esto se sustentó en el estudio de Vlčková et al., (2019), quienes encontraron que, la empresa puede ahorrar ciertos costes (por energía, locales, etc.). Destacándose en el estudio de Segbenya y Amerley (2022) que, el teletrabajo puede afectar significativamente las condiciones laborales de los participantes durante una pandemia en un ,543 debido a que, no todos cuentan con las condiciones necesarias o espacio físico oportuno para la realización de sus actividades laborales. En la teoría se resalta que, el espacio físico es aquel entorno donde el trabajador puede llevar a cabo sus tareas de manera organizada y accesible, con el uso de herramientas y recursos necesarios. Es un ambiente con presencia de medios de comunicación e información que facilitan el desarrollo de las labores (Llamosas, 2015).

En cuanto al segundo objetivo específico, se estableció en qué medida incide la organización en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023; detallándose en el análisis que la organización desarrollada en el teletrabajo tiene un impacto significativo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental (ONG) en Trujillo en el año 2023. La reducción porcentual de costos es del (-27.3%), lo que indica una disminución significativa en los gastos de la organización. El nivel de significancia, respaldado por un p-valor menor al 5%, confirma que esta reducción de costos no es aleatoria, sino que es estadísticamente significativa. Esto implica que la mejora en la organización para desarrollar el teletrabajo ha tenido un efecto real y coherente en la reducción de los costos operativos de la ONG. Estos hallazgos sugieren que la implementación de una organización eficiente y bien estructurada para el teletrabajo puede ser beneficiosa para la organización en términos de reducción de costos. Al establecer procesos y procedimientos claros, utilizar herramientas tecnológicas adecuadas y fomentar la comunicación efectiva entre los empleados remotos, se pueden eliminar gastos innecesarios y optimizar los recursos disponibles. Además, una organización sólida en el teletrabajo puede contribuir a mejorar la productividad y eficiencia de los empleados. Al establecer metas y plazos claros, brindar soporte tecnológico adecuado y fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, se puede lograr un mayor rendimiento en el entorno del teletrabajo.

Como tal, se asemeja a los resultados de Ionescu et al. (2022) quienes indicaron en la organización que, el 7,80% de las empresas pretendía mantener las condiciones de teletrabajo implementadas, el 12,30% tenía como objetivo ampliar las prácticas flexibles para promover el teletrabajo y el 27,60% no tenía planes de realizar ningún cambio en sus métodos de teletrabajo. Simultáneamente, el 81,10% de los empleados manifestaron preferencia por el trabajo de oficina frente al teletrabajo. Es importante tener en cuenta que la organización del teletrabajo no se limita únicamente a aspectos tecnológicos, sino que también implica una gestión efectiva de recursos humanos y una cultura organizacional que promueva la confianza, el compromiso y la autonomía de los empleados remotos. Destacándose por Juárez y Recuenco (2019) que, muchas de las empresas que analizaron, presentaban condiciones favorables y una cultura abierta para implementar el teletrabajo, aunque existía preocupación por la falta de supervisión directa de los colaboradores. En la teoría se resalta que, la organización, la cual implica la capacidad de la empresa para establecer un sistema estructurado y planificado de actividades en el teletrabajo, con el propósito de alcanzar metas y objetivos institucionales (Llamosas, 2015).

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se estableció en qué medida incide las TIC en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023. El análisis realizado, revela que el empleo de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en el teletrabajo tiene un impacto significativo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental en Trujillo en el año 2023. La reducción porcentual de costos es del (-29%), lo que indica una disminución significativa en los gastos de la organización. El nivel de significancia, respaldado por un p-valor menor al 5%, confirma que esta reducción de costos no es aleatoria, sino que es estadísticamente significativa. Esto implica que la mejora en la implementación de las TIC para el teletrabajo ha tenido un efecto real y coherente en la reducción de los costos operativos de la ONG. Estos hallazgos sugieren que el empleo eficiente de las TIC en el teletrabajo puede ser beneficioso para la organización en términos de reducción de costos. Al utilizar herramientas y plataformas tecnológicas adecuadas, optimizar la comunicación y colaboración en línea, y automatizar tareas repetitivas, se pueden eliminar gastos innecesarios y aumentar la eficiencia en el

trabajo remoto. Además, el uso de las TIC puede facilitar la accesibilidad y la disponibilidad de la información, lo que permite a los empleados acceder a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera más eficiente. Asimismo, la implementación de soluciones tecnológicas adecuadas puede mejorar la seguridad de los datos y la protección de la información sensible de la organización.

Ello guarda relación con el estudio de Juárez y Recuenco (2019) quienes destacaron que, la mayoría de las empresas cuentan con los recursos y herramientas digitales necesarias para implementar el teletrabajo, lo cual, permite que, se reduzcan los costos operativos en la empresa, pero que puede incrementarse para el colaborador. Es importante destacar que el empleo de las TIC en el teletrabajo requiere una infraestructura tecnológica sólida, así como también capacitación y soporte técnico adecuado para los empleados. La organización debe asegurarse de contar con recursos y políticas claras que promuevan el uso efectivo y seguro de las TIC en el teletrabajo. Además, Bergeaud et al. (2023), encontraron que, el realizar teletrabajo, aumenta las posibilidades de que se invierta más en las TICs que logren aun más una reducción de los costos. Destacándose por Juárez y Recuenco (2019) que, la mayoría de las empresas cuentan con los recursos y herramientas digitales necesarias para implementar el teletrabajo. En la teoría se resalta que, las TIC, se refieren a todas las herramientas y dispositivos electrónicos y tecnológicos que permiten llevar a cabo de manera aplicada las tareas de la organización, como el almacenamiento, la comunicación, la generación de informes, la transmisión de datos y el cumplimiento de funciones (Llamosas, 2015).

Al considerar las limitaciones de los resultados presentados, es importante tener en cuenta lo siguiente: Los resultados se basan en una muestra específica de una organización no gubernamental en Trujillo en el año 2023. Esto limita la generalización de los hallazgos a otras organizaciones o contextos diferentes. Es necesario tener precaución al extrapolar estos resultados a otras situaciones.

Asimismo, el análisis se centró en la relación entre el teletrabajo y la reducción de costos operativos, sin tener en cuenta otras variables que podrían influir en los resultados. Factores como el tamaño de la organización, el sector de la industria, la estructura organizativa y otros aspectos pueden tener un impacto en los resultados y no fueron considerados en este estudio.

De igual manera, los resultados presentados no tienen en cuenta posibles factores externos que podrían afectar los costos operativos de la organización. Factores económicos, políticos o sociales pueden influir en los costos y no se tomaron en consideración en este análisis.

Aunque se encontró una relación significativa entre el teletrabajo y la reducción de costos operativos, es importante destacar que esto no implica una relación de causalidad directa. Puede haber otras variables o factores no controlados que podrían influir en esta relación.

Igualmente, los resultados presentados se basan en datos cuantitativos y estadísticos, pero no se consideran las percepciones subjetivas de los empleados o gerentes de la organización. La satisfacción laboral, la productividad o los efectos psicosociales del teletrabajo no fueron abordados en este análisis.

Por último, si bien se utilizó el análisis estadístico para evaluar la significancia de los resultados, es importante reconocer que el análisis correlacional no establece una relación causal directa. Otros métodos de investigación, como estudios longitudinales o experimentos controlados, podrían proporcionar una mejor comprensión de la relación entre el teletrabajo y los costos operativos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** El estudio muestra una incidencia significativa del teletrabajo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental en Trujillo, en el año 2023. Se observó una disminución de costos del -31.7% a medida que se incrementaba la adopción de esta modalidad laboral. Esta relación se respalda con un p-valor menor al 5%, lo que indica que no es una coincidencia y que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo en la reducción de los gastos operativos de la organización no gubernamental.

**Segunda.** El estudio revela una influencia significativa del espacio físico destinado al teletrabajo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental en Trujillo, en el año 2023. Se observó una disminución de costos del -24.7% a medida que se mejoraba el espacio físico para desarrollar esta modalidad laboral. La relación se confirmó con un p-valor menor al 5%, lo que indica que las mejoras en el espacio físico han sido efectivas para reducir los costos operativos de la organización.

**Tercera.** El estudio demuestra una incidencia significativa de la organización desarrollada en el teletrabajo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental en Trujillo, en el año 2023. Se observó una disminución de costos del -27.3% a medida que se implementaban mejoras en la organización para desarrollar esta modalidad laboral. Esta relación se respalda con un p-valor menor al 5%, lo que indica que una mejor organización ha contribuido a la disminución de los gastos operativos de la organización no gubernamental.

**Cuarta.** El estudio destaca una influencia significativa del empleo de las TICs en el teletrabajo en la reducción de los costos operativos de una organización no gubernamental en Trujillo, en el año 2023. Se observó una disminución de costos del -29% a medida que se mejoraba la implementación de las TICs para desarrollar esta modalidad laboral. Esta relación se confirmó con un p-valor menor al 5%, lo que sugiere que el uso adecuado de las TICs ha sido efectivo para reducir los costos operativos de la organización.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a la organización no gubernamental en Trujillo considerar la expansión y promoción del teletrabajo como una estrategia para reducir los costos operativos. La implementación de políticas y tecnologías que faciliten el trabajo a distancia puede ser una medida clave para mejorar la eficiencia y reducir costos en el futuro.

**Segunda.** Se sugiere invertir en infraestructura adecuada y comodidades para los empleados que trabajan desde casa, lo que puede resultar en una mayor productividad y una disminución de los gastos operativos a largo plazo.

**Tercera.** Establecer procesos eficientes, asignar roles y responsabilidades de manera clara y optimizar los flujos de trabajo puede ser una estrategia efectiva para reducir gastos innecesarios y aumentar la eficiencia de la organización.

**Cuarta.** Se sugiere a la organización no gubernamental en Trujillo aprovechar al máximo las tecnologías disponibles, como herramientas de comunicación y colaboración en línea, para mejorar la productividad y reducir la necesidad de recursos físicos y desplazamientos. Capacitar a los empleados en el uso adecuado de las TICs y mantenerse actualizado con las últimas tendencias tecnológicas puede ser clave para seguir obteniendo beneficios en la reducción de costos operativos.

## REFERENCIAS

- Adonu, D., Amankwaa, Y., & Bobson, C. (2020). Implications of COVID-19 on human resource practices: a case of the Ghanaian formal sector. *Journal of Human Resource Management*, 8(4).
- Alvarez, P. (febrero de 2018). Cartilla ética e investigación. *Ética e investigación*, 7(2).
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Asencio, B., & Quiroz, F. (2022). *Reducción de costos con el uso del teletrabajo en la I.E.P Johannes Gutenberg en la ciudad de Cajamarca en el año 2021*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2464/REDUCCION%20DE%20COSTOS%20CON%20EL%20USO%20DEL%20TELETRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atencio, F. (2020). *Relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en el área de logística de una empresa de construcción de Lima, 2020*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25121/TESIS%20FINAL%20FERNANDO%20ATENCIO%20parcial.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barrientos, L. (2022). *Teletrabajo y Productividad Laboral Durante la Emergencia Sanitaria en una Entidad pública, 2022*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103513/Barrientos\\_RLJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103513/Barrientos_RLJ-SD.pdf?sequence=1)
- Benites, J. (2020). *Implementación del teletrabajo por el periodo de emergencia por COVID-19 y calidad de vida laboral de docentes universitarios, Trujillo*

2020. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55413/Benites\\_RJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55413/Benites_RJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bergeaud, A., Cette, G., & Drapala, S. (2023). Telework and Productivity Before, During and After the COVID-19 Crisis. *Economie Et Statistique*, 1-18. Obtenido de <http://www.insee.fr/en/statistiques/6791190>
- Blanco, M., & Narvaez, B. (2022). *El teletrabajo y el estrés laboral en los docentes del nivel básico de la ciudad de Trujillo - 2021*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93329/Blanco\\_VMDP-Narvaez\\_SBL-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93329/Blanco_VMDP-Narvaez_SBL-SD.pdf?sequence=4)
- Bourdeau, S., Ollier-Malaterre, A., & Houlfort, N. (2019). Not all work–life policies are created equal: Career consequences of using enabling versus enclosing work–life policies. *Academy of Management Review*, 44(1), 172-193. doi:<https://doi.org/10.5465/amr.2016.0429>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cañibano, A., & Avgoustaki, A. (2022). To telework or not to telework: Does the macro context matter? A signalling theory analysis of employee interpretations of telework in times of turbulence. *Human Resource Management Journal*. doi:<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12457>
- Catană, S., Toma, S., Imbrișcă, C., & Burcea, M. (2022). Teleworking Impact on Wellbeing and Productivity: A Cluster Analysis of the Romanian Graduate Employees. *Front. Psychol.*, 13. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856196>

- Chang, I., & De La Cruz, R. (2021). *Teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, Magdalena, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82291/Chang\\_CIL\\_De%20La%20Cruz\\_CRA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82291/Chang_CIL_De%20La%20Cruz_CRA-SD.pdf?sequence=1)
- Datar, S., & Rajan, M. (2018). *Horngren's cost accounting: A managerial emphasis*. England: Pearson Education Limited.
- Diaz, A. (2022). *Gestión del talento humano y el teletrabajo en un estudio jurídico de Lima*. Lima: Universidad Peruana De Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2410/1.PAP%20TI%20GRUPO%203%20-%20DIAZ%20ALVA%20ANNE%20CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Comercio. (9 de enero de 2021). *Teletrabajo: ¿Cuánto ahorra una empresa con sus empleados en casa?* Obtenido de Teletrabajo: ¿Cuánto ahorra una empresa con sus empleados en casa?: <https://elcomercio.pe/respuestas/teletrabajo-cuanto-ahorra-una-empresa-con-sus-empleados-desde-casa-trabajo-revtli-noticia/>
- Espinoza, J. (2020). El Sistema Peruano de Información Jurídica: un aporte eficiente a la revolución digital y el trabajo en un contexto de sistematización jurídica. *Revista IUS*, 14(45), 27-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2932/293264642003/>
- Flores, E., & Sánchez, J. (2022). *Gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022*. Lima: Universidad Científica del Sur. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2667/TL-Flores%20E-Sanchez%20J-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heras, C. (2022). *Gestión de mantenimiento y reducción de costos operativos en la flota de equipos auxiliares de una empresa minera, 2022*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104166/Heras\\_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104166/Heras_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Iacob, S., Nit, U., & Budu, R. (2022). The economic effects of working remotely: Causes and implications, *Theoretical and Applied Economics*. *Asoc. Gen. Econ. din Rom.- AGER*, 3, 103–112.
- ILO. (2018). *Non-standard forms of employment in Uganda and Ghana. Conditions of Work and Employment*. Geneva: Series No. 70, ILO.
- Ionescu, C., Fülöp, M., Topor, D., Duica, M., Stanescu, S., Florea, N., . . . Coman, M. (2022). Sustainability Analysis, Implications, and Effects of the Teleworking System in Romania. *Sustainability*, 14. doi:<https://doi.org/10.3390/su14095273>
- Juarez, E., & Recuenco, R. (2019). *Factores que permiten la implementación del teletrabajo en empresas de servicios del sector privado en Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23793/Ju%  
c3%a1rez%20Paredes%2c%20Elsy%20-%20Recuenco%20Cabrera%2c%20Roc%  
c3%ado.pdf?sequence=17&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23793/Ju%c3%a1rez%20Paredes%2c%20Elsy%20-%20Recuenco%20Cabrera%2c%20Roc%c3%ado.pdf?sequence=17&isAllowed=y)
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: una relación fructífera no exenta de dificultades*. Madrid: DYKINSON S.L. Obtenido de <https://www.torrossa.com/en/resources/an/3119913>
- Masuda, A., Holtschlag, C., & Nicklin, J. (2017). Why the availability of telecommuting matters: The effects of telecommuting on engagement via goal pursuit. *Career Development International*, 22(2), 200-219. doi:<https://doi.org/10.1108/cdi-05-2016-0064>
- Montero, B., Vasconcelos, K., & Arias, G. (2020). Teleworking: strengthening work in times of Covid-19 pandemic. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2),

109-125. Obtenido de

<https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/247/285>

Nwatu, E., Chukwuemeka, I., & Andrew, E. (2020). Reducing operating costs and profitability of manufacturing firms in south east, nigeria. *Academic Journal of current Research*, 17(9), 208-226. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/348705291\\_REDUCING\\_OPERATING\\_COSTS\\_AND\\_PROFITABILITY\\_OF\\_MANUFACTURING\\_FIRMS\\_IN\\_SOUTH\\_EAST\\_NIGERIA](https://www.researchgate.net/publication/348705291_REDUCING_OPERATING_COSTS_AND_PROFITABILITY_OF_MANUFACTURING_FIRMS_IN_SOUTH_EAST_NIGERIA)

Ñahue, O. (2022). *Adecuación del teletrabajo para mejorar la productividad y la satisfacción laboral en una empresa de marketing y publicidad digital durante la cuarentena COVID-19*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18157/%C3%91ahue\\_vo.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18157/%C3%91ahue_vo.pdf?sequence=1)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá - México: Ediciones de la U. Obtenido de [https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_5TA\\_EDICI%C3%93N](https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N)

Persaud, N. (2020). Adopting tools from cost and management accounting to improve the manner in which costs in social programs are analyzed and evaluated. *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, 16(34), 1-13. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341268602\\_Persaud\\_N\\_2020\\_Adopting\\_tools\\_from\\_cost\\_and\\_management\\_accounting\\_to\\_improve\\_the\\_manner\\_in\\_which\\_costs\\_in\\_social\\_programs\\_are\\_analyzed\\_and\\_evaluated\\_Journal\\_of\\_MultiDisciplinary\\_Evaluation\\_1634\\_1-13](https://www.researchgate.net/publication/341268602_Persaud_N_2020_Adopting_tools_from_cost_and_management_accounting_to_improve_the_manner_in_which_costs_in_social_programs_are_analyzed_and_evaluated_Journal_of_MultiDisciplinary_Evaluation_1634_1-13)

Rahman, K., & Arif, Z. (2020). Working from home during the COVID-19 pandemic: satisfaction, challenges, and productivity of employees. *International Journal of Trade and Commerce*, 9(2), 282-294.

- Robu, I., Dicu, R., Herghiligi, I., Sahlian, D., & Vuta, M. (2023). Can Teleworking Lead to Economic Growth during Pandemic Times? Empirical Evidence at the European Union Level. *Electronics*, 12, 1-23.  
doi:<https://doi.org/10.3390/electronics12010154>
- Segbenya, M., & Amerley, E. (2022). Effect of Teleworking on Working Conditions of Workers: A Post-COVID-19 Lockdown Evaluation. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2022. doi:<https://doi.org/10.1155/2022/4562263>
- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2).  
doi:<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.07>
- Torres, H. (2021). *Sistema de costos operativos y la rentabilidad de la empresa Transportes Acuario S.A.C., en el periodo 2021*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca. Obtenido de [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4981/T016\\_74885525\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4981/T016_74885525_T.pdf?sequence=1)
- Türkes, M., & Vută, D. (2022). Telework: Before and after COVID-19. *Encyclopedia*, 2, 1370–1383.  
doi:<https://doi.org/10.3390/encyclopedia2030092>
- Vlčková, M., Frantíková, Z., & Vrchota, J. (2019). Relationship between the Financial Indicators and the Implementation of Telework. *Danube*, 10(1), 45-66. doi:[10.2478/danb-2019-0003](https://doi.org/10.2478/danb-2019-0003)
- Yazarkan, H., Yiğit, S., & Baş, B. (2021). The Validity of the Cost Stickiness Theory in SMEs and The Decision-Making Styles of Managers: Evidence from Turkey. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 8, 75-98.  
doi:[10.32602/jafas.2022.004](https://doi.org/10.32602/jafas.2022.004)

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Teletrabajo</b>	Se refiere a la realización de labores sin estar físicamente presentes en la ubicación habitual del empleador, ya sea una entidad pública o privada. En esta modalidad, se utiliza tecnología informática y de telecomunicaciones para llevar a cabo las actividades laborales, sin contar con un supervisor físico. El	Se mide la variable a través del espacio físico, la organización y las TIC.	Espacio físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de trabajo en el hogar</li> <li>- Disponibilidad de bienes muebles en el espacio físico.</li> <li>- Herramientas en el espacio físico</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Tareas</li> </ul>	
			TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico.</li> <li>- Internet.</li> <li>- Teléfono.</li> <li>- Videoconferencia.</li> </ul>	

	teletrabajador debe cumplir con las tareas asignadas y respetar las condiciones establecidas por el empleador (Espinoza, 2020).				
<b>Costos operativos</b>	Los costos operativos son aquellos desembolsos que hacen las compañías para operar, incluyen valores en materiales y mano de obra necesaria para generar bienes y servicios (Flores y Sánchez, 2022).	Será medido a través de costos fijos y variables.	Costos fijos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alquiler del local</li> <li>- Materiales de oficina</li> <li>- Sueldo del personal</li> <li>- Servicios</li> <li>- Mantenimiento de instalaciones fijo</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p>
			Costos variables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago a proveedores</li> <li>- Impuestos</li> <li>- Pago por trabajo extra</li> <li>- Gastos de publicidad</li> <li>- Materiales adicionales para ayuda humanitaria</li> </ul>	<p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>

## Matriz de investigación

**Grupo:** TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**Nombres y Apellidos (correo y teléfonos):** Michael Jefferson Ramírez

Escobedo

Título	Teletrabajo y su incidencia en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, Trujillo 2023
Problema	¿En qué medida incide el teletrabajo en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023?
Objetivo General	Establecer en qué medida incide el teletrabajo en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.
Objetivos específicos	(1) Establecer en qué medida incide el espacio físico en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.  (2) Establecer en qué medida incide la organización en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.  (3) Establecer en qué medida incide las TIC en la reducción de los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.
Hipótesis	El teletrabajo incide significativamente en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023.
Metodología de investigación	Tipo aplicada

Diseño de Investigación	No experimental.
Población de estudio	74 trabajadores que realizan teletrabajo en una organización no gubernamental trujillana, 2023.
Instrumentos Técnica	- Cuestionario- guía de análisis documental - Encuesta – análisis documental
Criterios de Inclusión	- Teletrabajadores de sexo femenino y masculino, desde el 2021 al 2023 del área administrativa.
Criterios de Exclusión	- Trabajadores que se encuentran laborando presencialmente o con otra modalidad part time y tiempo completo.
Unidad de análisis	- Teletrabajadores del área administrativa de una organización no gubernamental trujillana, 2023.

#### VARIABLES:

Variable Independiente: Teletrabajo

Dimensiones:

- Espacio físico
- Organización
- TIC

Variable Dependiente: Costos operativos

Dimensiones:

- Costos fijos
- Costos variables

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario 1: Teletrabajo

Estimado (@), el siguiente cuestionario busca analizar el teletrabajo en una organización no gubernamental trujillana, 2023. Por tanto, se solicita que resuelvan con objetividad.

Donde:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

<b>DIMENSIÓN 1: Espacio Físico</b>	1	2	3	4	5
1. Presenta en su hogar un espacio físico destinado para el desarrollo del teletrabajo.					
2. En el desarrollo del teletrabajo usted cuenta con el material mueble para el desarrollo del teletrabajo.					
3. En el desarrollo del teletrabajo usted cuenta con herramientas electrónicas como PC, laptops etc.					
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>					
4. Considera que la organización realiza el proceso de planificación de forma paulatina referente al cumplimiento de los objetivos que se desea alcanzar en el teletrabajo.					
5. La organización realiza una buena planificación para poder alcanzar las metas trazadas en el teletrabajo.					
6. La organización dirige el desarrollo las actividades diarias a los colaboradores para su cumplimiento.					

7. La organización vela para que los colaboradores cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz en el teletrabajo.					
<b>DIMENSIÓN 3: TICs</b>					
8. Considera que la organización habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su teletrabajo.					
9. Considera que la organización cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.					
10. Considera que la organización debería asignar teléfonos celulares a sus teletrabajadores.					
11. 11. En tiempos después de pandemia por el COVID19, considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.					

Tomado de: (Barrientos, 2022)

## Cuestionario 2:

Estimado (@), el siguiente cuestionario busca analizar los costos operativos en una organización no gubernamental trujillana, 2023. Por tanto, se solicita que resuelvan con objetividad.

Donde:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

<b>DIMENSIÓN 1: Costos fijos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El pago de alquiler de local, es tomado en cuenta como parte del costo operativo de la organización.					
2. Los materiales de oficina son designados como parte del costo operativo de la organización.					
3. El sueldo del personal es considerado como costo operativo de la organización en función a su servicio prestado.					
4. El mantenimiento de las instalaciones de la organización permitirá el máximo rendimiento de cada operario/colaborador.					
5. El mantenimiento de las instalaciones que permite el máximo rendimiento de cada operario se ha incrementado.					
<b>DIMENSIÓN 2: Costos variables</b>					
6. La organización ha aumentado sus costos de transporte cuando movilizan sus recursos para brindar ayuda humanitaria.					
7. La organización ha realizado el pago adicional por horas extras a los colaboradores.					
8. La organización ha incrementado sus gastos de publicidad variables.					
9. Los materiales que adquiere la organización para la ayuda humanitaria han aumentado.					

Tomado de: (Torres, 2021)

Guía de análisis documental

<b>DIMENSIÓN 1: Costos fijos</b>	<b>2019</b>	<b>2023</b>
1. Pago de alquiler de local		
2. Materiales de oficina		
3. Sueldo del personal		
4. Importe a pagar por los servicios públicos.		
5. El mantenimiento de las instalaciones.		
<b>DIMENSIÓN 2: Costos variables</b>		
6. Pago de compras a sus proveedores.		
7. Pago de impuestos		
8. Pago por trabajo fuera de horario laboral a los colaboradores.		
9. Gastos de publicidad variables.		
10. Materiales adicionales para ayuda humanitaria.		

## Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N.º 1

#### DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Cuzcano Rentería Braulio S´tefano

1.2. Institución donde Labora: Municipalidad Distrital de Reque

1.3. Título de la Investigación:

*“Teletrabajo y su incidencia en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, Trujillo 2023”.*

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

“Cuestionario de encuesta sobre Teletrabajo y su Incidencia de Costos Operativos en una organización no Gubernamental, Trujillo 2023”.

1.5 Aspectos de evaluación

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable N° 01: Teletrabajo</b>	1. Espacio Físico	1. Presenta en su hogar un espacio físico destinado para el desarrollo del teletrabajo.	X		X		x		X		
		2. En el desarrollo del teletrabajo usted cuenta con el material mueble para el desarrollo del teletrabajo.	X		X		X		x		
		3. En el desarrollo del teletrabajo usted cuenta con herramientas electrónicas como PC, laptops etc.	X		X		x		X		
	2. Organización	4. Considera que la organización realiza el proceso de planificación de forma paulatina referente al cumplimiento de los objetivos que se desea alcanzar en el teletrabajo.	X		X		X		x		
		5. La organización realiza una buena planificación para poder alcanzar las metas trazadas en el teletrabajo.	X		X		x		X		
		6. La organización dirige el desarrollo de las actividades diarias a los colaboradores para su cumplimiento.	X		X		X		x		
		7. La organización vela para que los colaboradores cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz en el teletrabajo.	X		X		x		X		
	3. TICs	8. Considera que la organización habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su teletrabajo.	X		X		X		x		
		9. Considera que la organización cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	X		X		x		X		

		10. Considera que la organización debería asignar teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	X		X		X		x		
		11. En tiempos después de pandemia por el COVID19, considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.	X		X		x		X		
<b>Variable N° 02: Costos Operativos</b>	1. Costos Fijos	12. El pago de alquiler de local, es tomado en cuenta como parte del costo operativo de la organización.	X		X		X		x		
		13. Los materiales de oficina son designados como parte del costo operativo de la organización.	X		X		x		X		
		14. El sueldo del personal es considerado como costo operativo de la organización en función a su servicio prestado.	X		X		X		x		
		15. El importe a pagar por los servicios públicos de la empresa es considerado para fijar el costo operativo	X		X		X		X		
		16. El mantenimiento de las instalaciones de la organización permitirá el máximo rendimiento de cada operario/colaborador.	X		X		x		X		
	2. Costos Variables	17. La organización ha aumentado sus costos de transporte cuando movilizan sus recursos para brindar ayuda humanitaria	X		X		X		X		
		18. La organización ha realizado el pago adicional por horas extras a los colaboradores.	X		X		X		X		
		19. La organización ha incrementado sus gastos de publicidad variables.	X		X		X		x		
		20. Los materiales que adquiere la organización para la ayuda humanitaria han aumentado.	x		x		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre teletrabajo y la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA – 2023.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Rentería Cuzcano Braulio S´tefano

**Grado académico del evaluador:**

Maestría en Gestión Pública

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Rentería Cuzcano Braulio S´tefano

DNI 73683691

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 2**

**DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Torres Capristan Karol Pamela

1.2. Institución donde Labora: World Vision Peru

1.3. Título de la Investigación:

*“Teletrabajo y su incidencia en la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental, Trujillo 2023”.*

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

“Cuestionario de encuesta sobre Teletrabajo y su Incidencia de Costos Operativos en una organización no Gubernamental, Trujillo 2023”.

1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Teletrabajo	1. Espacio Físico	21. Presenta en su hogar un espacio físico destinado para el desarrollo del teletrabajo.	X		X		X		X		
		22. En el desarrollo del teletrabajo usted cuenta con el material mueble para el desarrollo del teletrabajo.	X		X		X		X		
		23. En el desarrollo del teletrabajo usted cuenta con herramientas electrónicas como PC, laptops etc.	X		X		X		X		
	2. Organización	24. Considera que la organización realiza el proceso de planificación de forma paulatina referente al cumplimiento de los objetivos que se desea alcanzar en el teletrabajo.	X		X		X		X		
		25. La organización realiza una buena planificación para poder alcanzar las metas trazadas en el teletrabajo.	X		X		X		X		
		26. La organización dirige el desarrollo de las actividades diarias a los colaboradores para su cumplimiento.	X		X		X		X		
		27. La organización vela para que los colaboradores cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz en el teletrabajo.	X		X		X		X		

	3. TICs	28. Considera que la organización habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su teletrabajo.	X		X		X		X		
		29. Considera que la organización cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	X		X		X		X		
		30. Considera que la organización debería asignar teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	X		X		X		X		
		31. En tiempos después de pandemia por el COVID19, considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.	X		X		X		X		
<b>Variable N° 02: Costos Operativos</b>	1. Costos Fijos	32. El pago de alquiler de local, es tomado en cuenta como parte del costo operativo de la organización.	X		X		X		X		
		33. Los materiales de oficina son designados como parte del costo operativo de la organización.	X		X		X		X		
		34. El sueldo del personal es considerado como costo operativo de la organización en función a su servicio prestado.	X		X		X		X		
		35. El importe a pagar por los servicios públicos de la empresa es considerado para fijar el costo operativo	X		X		X		X		
		36. El mantenimiento de las instalaciones de la organización permitirá el máximo rendimiento de cada operario/colaborador.	X		X		X		X		
	2. Costos Variables	37. La organización ha aumentado sus costos de transporte cuando movilizan sus recursos para brindar ayuda humanitaria	X		X		X		X		
		38. La organización ha realizado el pago adicional por horas extras a los colaboradores.	X		X		X		X		
		39. La organización ha incrementado sus gastos de publicidad variables.	X		X		X		X		
		40. Los materiales que adquiere la organización para la ayuda humanitaria han aumentado.	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre teletrabajo y la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA – 2023.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Torres Capristan Karol Pamela

**Grado académico del evaluador:**

Maestría en Administración con mención en Recursos Humanos

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Torres Capristan Karol Pamela





## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre teletrabajo y la reducción de costos operativos en una organización no gubernamental

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA – 2023.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

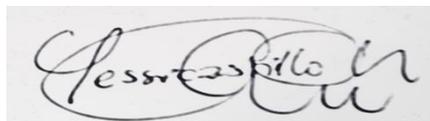
Castillo Chiroque Yessica María

**Grado académico del evaluador:**

Maestría en Ciencias Económicas con mención en Proyectos de Inversión

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Castillo Chiroque Yessica Maria

DNI 46471489

## Anexo 6. Confiabilidad de las variables

### Confiabilidad de costos operativos

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	10

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CF1	23,62	48,293	,576	,794
CF2	23,74	50,193	,575	,794
CF3	23,49	58,198	,194	,830
CF4	24,14	52,858	,489	,804
CF5	24,03	52,958	,485	,804
CV6	24,05	51,175	,644	,789
CV7	24,19	55,251	,391	,813
CV8	23,82	53,188	,423	,811
CV9	23,91	51,402	,510	,801
CV10	23,51	46,555	,711	,777

## Confiabilidad de teletrabajo

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	11

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EF1	35,89	45,796	,402	,790
EF2	36,03	43,917	,631	,760
EF3	35,84	46,713	,492	,777
O4	36,05	56,107	-,052	,826
O5	35,69	44,053	,717	,753
O6	36,19	43,142	,678	,754
O7	36,22	51,240	,299	,795
TI8	35,77	48,015	,516	,776
TI9	35,72	49,165	,389	,787
TI10	35,62	43,718	,757	,749
TI11	35,85	51,443	,220	,804