



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores en una
empresa de telecomunicaciones, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Gamboa Magallanes, Alessandra (orcid.org/0000-0003-4939-2570)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (orcid.org/0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este presente estudio está dedicado en primer lugar a Dios, quien nos bendice cada día. En segundo lugar, a mis padres, quienes han sido un apoyo y soporte durante mucho tiempo. En tercer lugar, a mi familia, que con sacrificio y esfuerzo estamos cumpliendo nuestras metas.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo por ser el alma mater de miles de estudiantes y ser participe en la formación profesional. También, a nuestros profesores que han sido parte de nuestro desarrollo y crecimiento estudiantil, quienes con su experiencias y aportes nos han dado mayor conocimiento. Por último, dar las gracias a nuestro asesor, Dr. Castillo Salazar, Regner, quien me dio las recomendaciones oportunas para poder llevar a cabo este estudio.



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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SALAZAR REGNER NICOLÁS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, lima 2023", cuyo autor es GAMBOA MAGALLANES ALESSANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR DNI: 41248557 ORCID: 0000-0001-8956-2402	Firmado electrónicamente por: CSALAZARN15 el 06-12-2023 20:09:50

Código documento Trilce: TRI - 0684495



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

Declaratoria de originalidad del autor(es)

Yo, GAMBOA MAGALLANES ALESSANDRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALESSANDRA GAMBOA MAGALLANES DNI: 75496612 ORCID: 0000-0003-4939-2570	Firmado electrónicamente por: GGAMBOAMA2297 el 05-12- 2023 20:15:58

Código documento Trilce: TRI - 0684507

Índice de contenidos

Tabla de contenido	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor(es).....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimientos	24
3.7. Método de análisis de datos	24
3.8. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. REFERENCIAS	40
IX. ANEXOS	1

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Lista de profesionales.....</i>	23
<i>Tabla 2. Coeficiente V-Aiken por instrumento</i>	23
<i>Tabla 3. Coeficiente del Alfa de cronbach.....</i>	23
<i>Tabla 4. Datos demográficos de los colaboradores en una ET.....</i>	26
<i>Tabla 5. Nivel de la variable teletrabajo y sus dimensiones de los colaboradores en una ET.....</i>	27
<i>Tabla 6. Nivel de la variable desempeño laboral y sus dimensiones de los colaboradores en una ET.</i>	29
<i>Tabla 7 . Prueba de normalidad de la variable T y DL de los colaboradores en una ET. 31</i>	31
<i>Tabla 8. Incidencia entre la dimensión FT y la variable DL en una ET.....</i>	31
<i>Tabla 9. Correlaciones entre la variable T en el DL de los colaboradores en una ET. 32</i>	32

Resumen

Actualmente las empresas buscan cada vez líderes capaces de afrontar entornos cambiantes, con capacidades y habilidades que permitan la resolución de problemas, demostrando así un buen rendimiento laboral apoyado de las herramientas necesarias para desempeñar con eficiencia sus funciones. Es por ello, que las empresas siempre están a la vanguardia en la mejora de sus procesos con el uso de la tecnología. De esta manera, el objetivo de esta presente investigación fue determinar la influencia de teletrabajo en el desempeño laboral de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Para esa investigación, se realizó un estudio de tipo cuantitativo de tipo básica, de diseño transversal no experimental. Se tuvo como muestra la recopilación de 133 encuestas. Se concluyó que, no existe una incidencia significativa del teletrabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2023, en donde se reconoció al teletrabajo como una modalidad de trabajo que permite la continuidad de la empresa, ejerciendo laborales en un lugar fuera de una oficina convencional y el desempeño laboral representa la fortaleza de la empresa, por lo que es vital las evaluaciones, reconocimientos y capacitaciones para mejorar la productividad.

Palabras clave: Teletrabajo, desempeño laboral, tecnología de información, tecnología de comunicación.

Abstract

Currently, companies are increasingly looking for leaders capable of facing changing environments, with capabilities and skills that allow problem resolution, thus demonstrating good work performance supported by the necessary tools to efficiently perform their functions. This is why companies are always at the forefront of improving their processes with the use of technology. In this way, the objective of this present investigation was to determine the influence of teleworking on the work performance of a telecommunications company, Lima 2023. For this investigation, a basic quantitative study of a non-experimental cross-sectional design was carried out. The sample was collected from 133 surveys. It was concluded that there is no significant incidence of teleworking and job performance in the collaborators of a telecommunications company in Lima 2023, where teleworking was recognized as a work modality that allows the continuity of the company, carrying out work in one place. outside a conventional office and work performance represents the strength of the company, so evaluations, recognition and training are vital to improve productivity.

Keywords: Telework. job performance, information technology, communication technology.

I. INTRODUCCIÓN

Esta presente investigación tiene la finalidad de analizar el fenómeno del teletrabajo, que es una solución para la continuidad del negocio de las organizaciones (Tomasina & Pisani, 2022). Por otro lado, las organizaciones que requieran eficiencia en sus colaboradores deben ir de la mano con la innovación en el talento humano, comportamientos y sobre todo la buena comunicación, orientados al logro de las metas (Bohórquez et al., 2020). Las empresas que se encuentran en la competitividad y se ven forzadas a desafiar entornos cada vez más cambiantes. Este reto debe ser tomado por líderes competentes capaces de analizar, interpretar e impulsar los cambios necesarios para afrontar los diferentes escenarios del entorno, cumpliendo con los objetivos que nos llevan a la visión empresarial.

El teletrabajo se define como un método que permite a los empleados realizar su trabajo sin presencia física, lo que significa que pueden hacer su trabajo con el uso de la tecnología para las telecomunicaciones (Santiago Torner, 2022). Por lo que el teletrabajo es una modalidad actualizada de poder laborar que se ha dado desde hace un tiempo, que sirve de apoyo para que las empresas puedan permanecer y adaptarse al mercado competitivo. (Oviedo & Cala, 2023). Además, el desempeño laboral es una representación de una acción o conductas observadas entre los empleados, que está relacionado con el cumplimiento de los objetivos de la organización, Determinando así que el desempeño laboral es la fuerza prioritaria de la organización en la que se toma en cuenta las capacitaciones, evaluaciones y recompensas del desempeño del colaborador (Castro et al., 2020).

En España, Sánchez-Toledo (2021), en lo que refiere al impacto del teletrabajo sobre la comodidad de los teletrabajadores, se encontró que, las consecuencias efectivas del teletrabajo respecto al bienestar de los teletrabajadores son la mejora de la productividad, se tiene una mejor apreciación del control de la gestión del tiempo y las tareas laborales. Sin embargo, también se encontraron consecuencias negativas, ya que se tiene déficit del uso de las herramientas tecnológicas adecuadas para el

cumplimiento de las actividades laborales, la ausencia de apoyo de la organización en cuanto a tareas complejas, la extensión del horario de trabajo y la falta de interacción entre los colaboradores.

En Perú, Flores y Delgado (2022), menciona que el desempeño laboral es un indicador del rendimiento laboral de los equipos de trabajo dentro de la organización. Esto hace que el clima organizacional interviene de manera significativa en un 91% en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la empresa y que su clima organizacional es favorable. Gracias a que, implementaron una buena comunicación, las motivaciones, reconocimientos, y satisfacción, generó que el 83% del personal de la empresa se encuentren contentos trabajando en la empresa, demostrando así un excelente desempeño laboral debido a la resolución de problemas y condiciones ambientales adecuadas.

En este caso, la empresa estudiada es una empresa peruana, que está relacionada al ámbito de las telecomunicaciones con sede en el distrito de San Isidro del departamento de Lima, Dentro de la misma, se ha presentado problemas en su gestión y desempeño laboral debido a la alta demanda laboral, no sabe organizarse dificultando la productividad laboral, no existe una buena comunicación interna que termina afectando a su cliente. Teniendo en cuenta que la empresa realiza la modalidad del teletrabajo para sus colaboradores, y de esa manera optimizar su productividad pero que en el camino han surgido inconvenientes que afectan a la resolución de problemas del cliente. Por lo tanto, la importancia de realizar el presente estudio, con la finalidad de brindar opciones de solución a los problemas identificados.

Desde el año 2020, se manifestó una realidad que hizo que todas las personas se adaptaran con el apoyo de la tecnología al cumplimiento de sus deberes y responsabilidades laborales, en otras palabras, comprobar el desempeño de los empleados a través de la adopción tecnológica. Por lo tanto, una postura orientada a la tecnología se transforma en un indicativo de mejora del desempeño laboral (García-Salirrosas, 2023).

De no estudiar este problema, las consecuencias serán desfavorables, afectando la eficiencia de los colaboradores que labora dentro de las empresas, la cual es necesaria para la organización realizar evaluaciones de desempeño de los colaboradores ya que siempre se busca una excelencia sustentada (Sánchez Lima, 2021). Además, esta evaluación del desempeño permite mejorar el talento humano de los colaboradores dentro de la organización.

La formulación del problema de la investigación se planteó en la siguiente pregunta: problema general fue ¿cuál es la relación del teletrabajo en el desempeño laboral?, objetivos específicos como ¿Cuál es el nivel de teletrabajo?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral?, y ¿cuál es la incidencia entre las dimensiones de factores tecnológicos y desempeño laboral?

Esta investigación se justifica por abordar el teletrabajo como una modalidad estratégica para la productividad de las empresas, en donde sus empleados laboran desde cualquier parte de su entorno con el uso de herramientas tecnológicas (Oviedo & Cala, 2023). Inclusive, anteriormente de la situación de estado de emergencia producto del covid-19, el trabajo remoto se había convertido en un mecanismo beneficioso para lograr una resiliencia y el regreso al trabajo, en particular para las personas que posean alguna discapacidad u otras situaciones. Entonces, los medios relacionados al trabajo habitual pueden dar obstáculos para estas personas trabajadoras, en tanto, un medio de trabajo remoto puede facilitar su productividad (Fadel,2023). La importancia del estudio abarca en que el término desempeño laboral, es conocer de qué manera incide en la efectividad y crecimiento (Bautista,2020). Por ende, el desempeño laboral representa una de las fortalezas más predominantes de la empresa y es imprescindible para la obtención de resultados (Bautista, 2020). Finalmente, este proyecto de investigación es importante ya que según los aportes brindados en esta investigación se darán para mejorar el teletrabajo y evaluar el desempeño laboral como una herramienta idónea para valorar el nivel de los trabajadores de una empresa contact centers.

Se cuenta con justificación práctica, ya que se brindó a la empresa de telecomunicaciones la información pertinente incluidos los aportes necesarios sobre el teletrabajo y desempeño laboral, permitiéndoles conocer el nivel de cada variable para realizar las gestiones mucho más eficientes, consiguiendo así efectuar con los planes y motivos propuestos dentro de la organización, optimizando los procesos generando mayor productividad.

Además, se cuenta con justificación metodológica, ya que en la presente investigación se busca brindar con estudios, información tanto internacional como nacional que son relevante sobre las variantes utilizadas acerca del teletrabajo y desempeño laboral, demostrando la incidencia que genera en el desempeño de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones; con la finalidad de mejorar los procesos bajo la modalidad remota. De esta manera, esta investigación servirá para trabajos futuros de investigación con metodologías semejantes y a la par.

Se cuenta con justificación social, se puede definir que esta investigación se realiza para brindar aportes para una mejora referente a una de las modalidades de trabajo como lo es el teletrabajo, que es uno de los determinantes que tiene relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, que busca mejorar la productividad dentro de la misma con el apoyo de nuevas herramientas en un entorno cambiante de nuevas tecnologías que van a permitir la prolongación de una empresa en el mercado.

Conforme a lo establecido, el objetivo general de la investigación es: Determinar la relación del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de teletrabajo de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Lima 2023, determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023 y analizar la incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de

telecomunicaciones, Lima 2023.

La hipótesis general planteada en la presente investigación es: el teletrabajo se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Las hipótesis específicas serían: el nivel de teletrabajo es alto de los trabajadores en una empresa telecomunicaciones, Lima 2023, el nivel de desempeño laboral es alto de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023 y existe una incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Al verificar estudios vinculados a las variables de estudio en diversas fuentes científicas, se evaluaron precedentes que permitieron el desarrollo de variables y sus relaciones en diferentes escenarios organizacionales. Por consiguiente, en un artículo nacional, en donde se encontró a Mamani, et al. (2022), quienes en su artículo realizado al sector educación nivel primaria en el distrito de Lima, Perú. El objetivo fue proyectar y verificar un grado de percepción sobre el teletrabajo en profesores de educación básica de nacionalidad peruana. Fue un estudio transversal. Se tuvo una muestra de 400 docentes de educación básica (61,50% mujeres), en rango de edad de 21 y 61 años, recopilados bajo un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Se concluyó que, este estudio es la primera versión validada de medir las percepciones de los docentes de primaria sobre el teletrabajo, y puede ser útil para la investigación relacionada con la salud y seguridad ocupacional, ya que después de identificar las apreciaciones de los docentes sobre el teletrabajo, puede brindarnos la oportunidad de analizar algunos factores que pueden contribuir a los inconvenientes con la salud mental en esta población.

En otro artículo, en donde encontré a Sucapuca et al. (2022), quienes en su estudio realizado en el rubro educativo en el Perú. El objetivo fue investigar la relación entre carga de trabajo, estrés percibido, percepción del teletrabajo y satisfacción laboral en docentes nacionales. El estudio corresponde a un estudio de tipo explicativo y corte transversal. La muestra fue de 400 docentes de educación básica regular. Finalmente, se concluyó que, en su investigación actual respalda un impacto directo y de significancia de la satisfacción laboral en el teletrabajo de los docentes. Este suceso no es de extrañar, ya que diversos estudios han confirmado un vínculo entre el teletrabajo y la satisfacción laboral antes de pandemia.

También se tiene un artículo donde se encontró a Valicha et.al (2023), quienes en su estudio realizado en el sector de call centers en el Perú. Su objetivo fue establecer el impacto del teletrabajo en el Síndrome de Burnout (SB) entre los

trabajadores del sector Contact center en Chiclayo, Perú. La investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional causal-propositivo. Se seleccionó una muestra probabilística de 183 trabajadores de su población total de 350. Para la recolección de datos, se usó una encuesta y un cuestionario virtual. Se concluyó que, a pesar del complicado momento por la pandemia de COVID-19, el trabajo remoto se implementó con una eficiencia del 75,4% de los encuestados. Este alto nivel de desempeño a pesar de escenarios adversos muestra una importante capacidad tanto de las empresas como de los trabajadores en adaptarse a esta nueva forma de trabajar. Esto resalta la importancia de continuar apoyando y mejorando las prácticas de trabajo remoto, ya que han demostrado ser una solución eficaz para mantener la productividad en tiempos de crisis.

Por otro lado, en un artículo, se encontró a Montoya et al. (2020), que en sus estudios realizado en el ámbito administrativo de una empresa en Trujillo. Su objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área gerencial de una empresa en Trujillo. El estudio fue de diseño no experimental de nivel correlacional, y su instrumento fue el cuestionario y como técnica la encuesta. Se tuvo una muestra de 24 trabajadores. Por consiguiente, se determina que, si existe una influencia significativa entre clima organizacional y desempeño laboral, en la que se debe enriquecer las posibilidades de crecimiento de carrera para que se sientan comprometidos y mejorar actividades en las que se permita un aprendizaje y un desarrollo.

En otro artículo, se encontró a Castro et al. (2020), quien en su artículo científico realizó un proyecto institucional del Perú. Su objetivo fue determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, en un proyecto especializado. La metodología del artículo fue una investigación básica, de diseño de investigación no experimental, descriptiva, transversal. Con técnica de recolección de datos como la encuesta y como instrumento los cuestionarios se utilizaron para las variables de estudio. Su muestra estuvo constituida por los empleados de PEHCBM, que son un total de 70 personas. Finalmente, se define que, se encontró una influencia

entre la gestión del talento humano en el desempeño laboral, lo cual quiere decir que si se mejora la gestión del talento humano se obtendrá resultados favorables en el desempeño laboral.

Además, en un artículo se encontró a Arotinco (2022), que refiere su estudio realizado en el ámbito educacional privado en Perú. Su finalidad fue precisar el nivel de incidencia TICs y el desempeño laboral de los trabajadores en el ámbito educacional privado. La muestra fue de 115 trabajadores. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño experimental transversal y alcance correlacional. Como resultado, se determinó que existe una relación entre TICs y desempeño laboral, es decir que, las herramientas tecnológicas son importantes para el desenvolvimiento de los trabajadores en la organización.

Se tuvo un artículo científico internacional, se encontró a Dettmers y Pluckhan (2021), quienes en su artículo realizada en el sector empresarial en Alemania. El objetivo fue detectar cambios en las peticiones y los recursos laborales después de la primera fase de crisis de la pandemia, y examinar el papel específico de los cambios en el teletrabajo. Esto resultó en una muestra total de 302 empleados de tiempo completo. Se aplicó un diseño de seguimiento y se utilizó como instrumento la encuesta. Se llegó a la conclusión que, aunque ha habido algunos cambios generales en las características del trabajo debido a la crisis del coronavirus, los cambios en el teletrabajo sólo han llevado a cambios significativos en las opciones de comunicación y los requisitos del trabajo físico.

Además, en otro artículo científico, se encontró a Bölsch-Peterka, et al. (2022), quienes en su artículo realizado en el rubro de administración pública en Alemania. El objetivo de este trabajo fue brindar un análisis a profundidad en el rubro de la gestión de la salud ocupacional aún en tiempos de restricciones de contacto. Con la ayuda del análisis de situación de trabajo digital (ASITA), se identificaron tanto los factores estresantes como los puntos fuertes de la actividad de la oficina en casa en una administración pública. Se tuvo una muestra en donde se preguntó a 3 grupos (en total

16 empleados) sobre su situación laboral y las condiciones en el hogar. Finalmente, se concluyó que Trabajar desde casa exige nuevas exigencias a los trabajadores, lo que a su vez puede tener efectos positivos como negativos.

Así mismo, se tiene un artículo científico, donde se halló a Bustamante et al. (2022), quienes en su estudio realizado en el aspecto empresarial del teletrabajo en Chile. El objetivo fue reconocer aspectos esenciales para la ejecución del teletrabajo en empresas en Chile. La metodología fue la cualitativa con un enfoque inductivo, su instrumento fue de recolección de datos se utilizó la base de datos de información secundaria y de documentos gubernamentales. Se tuvo una muestra de 317 empleados de empresas de la Región del Maule, Chile. Finalmente, El teletrabajo es considerado como una inversión en las empresas, los encuestados tienen una actitud positiva sobre el teletrabajo y las variables tecnológicas permiten la continuidad organizacional.

También en un artículo científico, se encontró a Kumari y Kumar (2023), quienes en su artículo realizado en el rubro de la educación en una institución educativa privada en Pakistán. Su finalidad es definir los agentes que intervienen en la motivación de los profesores y evaluar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los profesores en escuelas privadas en Mirpurkhas, Pakistán. Para este artículo se usaron estadísticas cuantitativas y un diseño de modelo de ecuación estructural de mínimos cuadrados parciales y su instrumento fue el cuestionario a través de encuestas. La población estimada de 52 escuelas consta de 606 maestros. El investigador seleccionó 37 escuelas privadas registradas en base a un muestreo aleatorio. El investigador difundió 433 cuestionarios en las 37 escuelas, de los cuales se recibieron 405 cuestionarios completos. Se concluye que, el resultado del estudio realizado se verifica que apoya la hipótesis y muestran que la motivación de autodeterminación, la motivación no auto determinada y los factores que infieren en la motivación del docente son cruciales para el desempeño laboral, ya que todos los predictores fueron significativos en el estudio.

Además, en un artículo, donde se encontró a Pashanasi et al. (2021), quienes en su estudio realizado en el rubro educación superior en Latinoamérica. El objetivo del estudio es analizar los temas fundamentales que se investigan referente al Desempeño Laboral en Latinoamérica. Este estudio se fundamentó en el análisis sistemático de la literatura, y el análisis de los datos teniendo en cuenta los componentes que se usan en estas revisiones sistemáticas y metaanálisis. Para el análisis sistemático se usaron 27 artículos. Se concluye que, según el análisis realizado se encontró que el DL se estudia como causa determinante de la eficacia y eficiencia de los trabajadores de las IES y que los tomadores de decisiones toman una postura reactiva y menos proactiva. Los estudios son trabajados respecto a situaciones problemáticas en instituciones y no instituciones, de una forma constante y educativa.

Se tuvo una investigación, se encontró a Campo et al. (2021), donde se encontró un artículo en el ámbito administrativo de una empresa en Colombia. El objetivo fue examinar la relación entre el teletrabajo, el desempeño laboral, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el comportamiento del supervisor de apoyo familiar en el marco del COVID-19. En esta investigación la metodología aplicada en el estudio fue básica de diseño no experimental. Se tuvo como muestra 519 tele trabajadores. Se usó el instrumento del cuestionario. Se llegó a la conclusión que, el teletrabajo no tuvo un efecto significativo debido a que hubo factores externos que dificultan los buenos resultados de desempeño laboral, por lo que se determina que el rol del gerente es importante entre la tele trabajadores para aumentar la efectividad de su desempeño.

Esta investigación, para la variable teletrabajo se basó en la teoría clásica de la administración, según Barreno Salinas (2019), quien refiere que esta teoría surgió en Francia, en donde es Henri Fayol es el creador. Este patrón de pensamiento se centra específicamente en la estructura de la organización y en sus funcionalidades, buscando la máxima eficiencia, resaltando la estructura de la organización y su distribución entre las diferentes áreas y su manera interrelacionarse, para un realizar un trabajo en conjunto.

Por otro lado, se tiene la teoría de los sistemas dado por Ludwing Von Bertalanffy, según Mora et. Al, (2022), indica que son restricciones y las condiciones del sistema, así como de los principios (metas, medidas, métodos, herramientas, etc.) que pueden distinguirse y aplicarse al sistema en cualquier nivel de anidamiento y en cualquier campo, con el fin de alcanzar una igualdad óptima.

Otro punto es, la teoría Neoclásica de Peter Drucker, según Padilla Quispe (2019), busca resultados eficaces, tomando en cuenta la realidad de las empresas y su entorno cambiante en cuanto a la economía y tecnología. También considera que los trabajadores deberían adquirir compromiso con la empresa para la automatización del proceso productivo obteniendo buenos resultados, factible para la implementación de una estructura simple y comprensible.

En cuanto, a la variable desempeño laboral se basó en la teoría de las relaciones humanas, que según Becerra Diaz (2021), fue desarrollado por el sociólogo y psicólogo Elton Mayo, en donde menciona que esta teoría surgió para hacer frente a la explotación y abuso que tenían antiguamente los trabajadores. Es por ello que hace mención a la importancia al capital humano en las organizaciones.

También, se tiene la teoría del comportamiento humano de Abraham Maslow, según Fano (2019), señala que esta teoría estudia a las personas y su conducta de manera individual sobre las respuestas que ofrece una persona en su relación con el entorno. Relacionado a promover la motivación para un mejoramiento en la producción laboral.

Por consiguiente, existe la teoría estructuralista de Max Weber, según Caldas Cordova (2019), refiere que el propósito de esta teoría es lograr una equidad de los medios o bienes de la empresa, es prestar atención a la estructura de la empresa y los recursos humanos, y resolver aspectos como el encaje entre empresa formales e informales, entre objetivos empresariales y personales, y entre estímulos materiales e estímulos sociales.

Con el fin de indagar en base a las variables de estudio, se averiguó información bibliográfica donde García (2022) indica es una forma de trabajar fuera de una oficina convencional a través de la cual se pueden conseguir los objetivos que la organización se ha planteado mediante la Tecnología de la Información y Comunicación. Socialmente esta forma de trabajar remotamente beneficia ya que, incluida la reducción de los desplazamientos, los compañeros de trabajo han sido fundamentales para reducir la contaminación ambiental citando la evitación de los viajes en horas pico, ahorrando tiempo y dinero, por así decirlo, lo que ayuda a trabajar sin adicciones. en privado Trámites personales sin coche, el trabajo a distancia beneficia a las personas que no disponen de vehículo propio, y los socios comerciales se benefician de menos accidentes de tráfico al haber menos vehículos en la vía, lo que tiene grandes beneficios para la seguridad vial, reduciendo el estrés (Nieto, 2021).

Se tiene también a Huillca (2022) quien consideró que el teletrabajo es una de las nuevas exigencias que tienen los trabajadores para cubrir el puesto que tiene que cumplir el tele trabajador, esto requiere habilidades informáticas y tecnológicas en su Curriculum Vitae, así como la voluntad de trabajar de forma remota en el proceso de contratación. La nueva modalidad laboral posibilita y exige que los empleados utilicen continuamente las tecnologías de la información y la comunicación para evolucionar diversas habilidades que contribuyan a aumentar la productividad del trabajo.

Por otro lado se tiene a Benjamín et al (2023), quien mencionó que el teletrabajo es una modalidad laboral vía remota, que permite el desarrollo de asignaciones laborales mediante un entorno digital, en el que si la producción del trabajador es intelectual puede ejecutar sus funciones desde cualquier lugar mientras se tenga acceso a las tecnologías de información y las comunicaciones, teniendo en cuenta que este formato de trabajo incrementa la productividad , pero si las horas trabajadas se extienden la eficiencia en la productividad laboral disminuye. Es por ello que es necesario, que para la puesta en funcionamiento de esta forma de trabajar se tenga la percepción de los inconvenientes, como la perdida de rangos laborales, monitoreo,

vigilancia hacia los trabajadores (Sánchez Paredes, 2019).

En lo que se refiere a la variable desempeño laboral, tenemos a Bardales (2021), menciona que el desempeño laboral refiere que es “efectividad de los colaboradores que laboran en las empresas. Es necesario que la persona a cargo realice el cumplimiento de sus funciones y logre el bienestar laboral”. Por lo que el desempeño, la acción será una combinación de sus acciones y consecuencias, porque primero se debe cambiar lo que se hace antes de que las acciones puedan medirse y observarse. Por lo tanto, el desempeño es la competencia de uno mismo como colaborador de realizar el cumplimiento de varias tareas en un corto tiempo, demostrando una calidad en los resultados.

En cuanto a Cruz Salazar (2022), refiere que el desempeño laboral es el talento que posee un colaborador para completar una tarea con la menor dificultad, y de primera calidad, demostrando de esta manera su satisfacción laboral. Para que exista una motivación por parte de los colaboradores es relevante que se noten comprometidos con su ambiente laboral. En cuanto, al momento de evaluar el rendimiento de los trabajadores, se busca con ello una mejora de la productividad, tomándose en cuenta los propósitos gerenciales y motivacionales (Hanco et al., 2021).

Para Diaz (2023) el desempeño laboral es una estimación del trabajo realizado por los colaboradores durante un determinado tiempo, especialmente un análisis de si pueden realizar perfectamente las tareas asignadas y aprovechar al máximo los recursos. El rendimiento es una evaluación de todo el trabajo realizado tanto trabajo físico como de conocimientos y ayuda a determinar si la carga de trabajo total asignada se completó a tiempo y con los recursos proporcionados. También, se aclara que es la valorización del progreso efectivo y productivo de las tareas específicas efectuado por un empleado o grupo de trabajo, y se denomina desempeño o capacidad de una persona para colaborar a la misión y estructura de la empresa.

En tanto, para la investigación se estimó como dimensiones para variable

teletrabajo, los siguientes: el tiempo de relación con la familia donde la interacción trabajo-familia bajo la forma de laboral remotamente no siempre se vuelve perjudicial, sino que también puede ser algo productivo, ya que se puede realizar tareas, y a la vez se puede realizar algunas actividades laborales. Por lo tanto, en esta nueva forma de trabajar los lazos familiares se pueden acoplar en el aspecto laboral (García, 2022).

En la segunda dimensión es de factores tecnológicos, está vinculada con el aspecto humano e instrumental, pues además de facilitar el uso de la tecnología beneficia no solo a los empleados sino también a la humanidad. Esto es muy beneficioso ya que reduce el costo de los equipos, arrendamientos, servicios esenciales, reduce los costos de personal y aumenta el rendimiento bajo esta nueva modalidad laboral que se da remotamente (García, 2022).

Por consiguiente, en la tercera dimensión sobre ambientes de trabajo, según la García (2022) indica que esto significa que aquí se combaten varias contradicciones que surgen en diferentes fortalezas de producción, y solo aquí se puede crear un ambiente de trabajo. Aquí se ponen en escena dos fuerzas principales que promueven el desarrollo social y el progreso natural, lo que refleja la interrelación entre las personas y la humanidad.

Luego, en la última dimensión es la modalidad de trabajo, conforme a lo indicado García (2022) El trabajo remoto ofrece varios tipos de trabajo con la ayuda de las TIC, entre los cuales los tipos más reconocidos son el trabajo por cuenta propia, el trabajo por cuenta propia o en línea, el trabajo adicional, otro tipo es el trabajo movible, Trabajar en un telecentro y realizar las actividades laborales en un local adecuado y bien equipado. Se considera como indicativo el tiempo estimado que un empleado dedica a realizar sus actividades y el tiempo que tarda finalmente en completar las actividades que forman parte del proceso en el que el empleado realiza cada función que tiene otorgado.

Por lo tanto, según Diaz (2023) para la variable Desempeño laboral se tienen en cuenta las siguientes dimensiones: Encontramos en la dimensión 1. Iniciativa laboral: Esta es

exactamente la postura que toma el empleado en su colaboración por el logro de las actividades, ofreciendo opciones de soluciones efectivas y confiables para el buen avance pertinentes de las labores dadas. (Diaz, 2023). Acerca de la dimensión 2. Organización del recurso: Se refiere a la distribución decisiva de la carga de trabajo de los empleados, el uso oportuno de los recursos, especialmente para coordinar la ejecución de las labores planificadas (Diaz, 2023). Además, en la dimensión 3. Relaciones interpersonales: son competencias colaborativas diseñadas para poder conectar a las personas, para hacerlo de manera oportuna, respetuosa y solidaria para alcanzar las metas. Por lo tanto, en la dimensión 4. Trabajo en equipo: Es el desempeño conjunto de las labores otorgadas con el fin de promover el logro de una meta común, para lo cual la meta se cumple decididamente con la actitud necesaria, la reclutación adecuada y la cooperación oportuna del talento humano. Por último, en la dimensión 5. Cumplimiento de metas: Es el logro de las tareas otorgadas, accediendo a comprender la facultad de respuesta que tienen los empleados (Diaz, 2023).

III. METODOLOGÍA

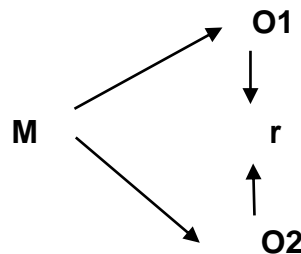
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, a través de la deducción de cálculos estadísticos, fue de tipo básica, ya que se procedió a implantar las bases teóricas y científicas, que nos ayudaron para el avance del marco teórico que nos va a permitir comprobar el análisis de las variables (Huillca, 2022).

Diseño de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas; de tipo transversal, dado que se examinó una sola vez la incidencia. Referente al alcance es correlacional. Por el propósito de medición sobre la relación entre las variables y sus causas (Huillca, 2022).



Donde:

M: Muestra

O1: Teletrabajo

O2: Desempeño laboral

r: correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Teletrabajo

Definición conceptual

Es la variable independiente, teletrabajo es una modalidad laboral vía remota, que permitió el desarrollo de asignaciones laborales mediante un entorno digital, en el que si la producción del trabajador es intelectual puede ejecutar sus funciones desde cualquier lugar mientras se tenga acceso a las herramientas tecnológicas, en vista que este formato de trabajo incrementa la productividad, pero si las horas trabajadas se extienden la eficiencia en la productividad laboral disminuye (Benjamín et al, 2023).

Definición operacional

Se trata de una forma de trabajar para los empleados, en el que gran parte del tiempo de trabajo lo realizaron fuera de la oficina de la empresa, utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Dimensiones

El tiempo de relación con la familia

Definición conceptual: Definición conceptual: donde la interacción trabajo-familia bajo la forma de laboral remotamente no siempre se vuelve perjudicial, sino que también puede ser algo productivo, ya que se realizaron tareas, y a la vez realizaron algunas actividades laborales. Por lo tanto, en esta nueva forma de trabajar los lazos familiares se pueden acoplar en el aspecto laboral (García, 2022).

Definición operacional: Este es el tiempo de calidad que pasaron con sus familias y es fundamental porque la comunicación y la atención a largo plazo hacia nuestros seres queridos pueden tener un impacto.

Factores tecnológicos

Definición conceptual: está vinculada con el aspecto humano e instrumental, pues

además de facilitar el uso de la tecnología beneficia no solo a los empleados sino también a la humanidad. Esto es muy beneficioso ya que redució el costo de los equipos, arrendamientos, servicios esenciales, reduce los costos de personal y aumenta el rendimiento bajo esta nueva modalidad laboral que se da remotamente (García, 2022).

Definición operacional: Son aspectos tecnológicos que son primordiales para el trabajo remoto porque lograron: Agilizar los procesos y la gestión de proyectos. Facilitar la planificación de eventos y su seguimiento.

Condiciones ambientales de trabajo

Definición conceptual: según García (2022) indica que esto significa que aquí se combatieron varias contradicciones que surgen en diferentes fortalezas de producción, y solo aquí se puede crear un ambiente de trabajo. Aquí se colocaron en escena dos fuerzas principales que promueven el desarrollo social y el progreso natural, lo que refleja la interrelación entre las personas y la humanidad.

Definición operacional: Fue el escenario natural, en el que se ubiquen los empleados mientras trabajaron en una organización. Es el entorno físico que rodea a los empleados mientras realizan sus tareas.

Modalidad de trabajo

Definición conceptual: conforme a lo indicado García (2022), El trabajo remoto ofrece varios tipos de trabajo con la ayuda de las TIC, entre los cuales los tipos más reconocidos fueron el trabajo por cuenta propia, el trabajo por cuenta propia o en línea, el trabajo adicional, otro tipo es el trabajo movable. Es trabajar en un telecentro y realizar las actividades laborales en un local adecuado y bien equipado.

Definición operacional: Es una forma de laborar para las empresas que necesitan conectar a sus empleados con otra opción para que ejerzan sus funciones, en la que cada empresa utilizará según su necesidad.

Desempeño laboral

Definición conceptual

Variable dependiente en la investigación. Se caracterizó por la calidad del trabajo realizado por los empleados de la empresa, y en el desarrollo de sus actividades aumenta la eficiencia del funcionamiento de la institución, destacando así que el desempeño es el comportamiento de los empleados para lograr las metas establecidas de la institución (Díaz, 2023).

Definición operacional

Fue el esfuerzo físico y el conocimiento lo que posibilitaron a los empleados realizar plenamente las actividades asignadas y se midió por el logro de metas en un período de tiempo determinado.

Dimensiones

Iniciativa laboral

Definición conceptual: Fue exactamente la postura que tomó el empleado en su colaboración por el logro de las actividades, ofreciendo opciones de soluciones efectivas y confiables para el buen avance pertinentes de las labores dadas (Díaz, 2023).

Definición operacional: Fue el talento y competencia para plantear y desarrollar planes. Es una característica considerable para el trabajador porque le permitió predecir eventos y desarrollar ideas innovadoras.

Organización del recurso

Definición conceptual: Se refiere a la distribución decisiva de la carga de trabajo de los empleados, el uso oportuno de los recursos, especialmente para coordinar la ejecución de las labores planificadas (Díaz, 2023).

Definición operacional: Fue el desarrollo de organización y agendamiento de bienes y medios para las actividades del equipo de trabajo. Estos recursos abarcaron el

abastecimiento de todas las herramientas para las diferentes áreas necesarias para la productividad en la empresa.

Relaciones interpersonales

Definición conceptual: son competencias colaborativas diseñadas para conectar a las personas, de manera oportuna, respetuosa y solidaria lográndose alcanzar las metas (Diaz, 2023).

Definición operacional: Se refiere a una forma de comunicación entre dos o más personas basada en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, etc.; en diversos entornos cotidianos. En el lugar de trabajo, realizaron una serie de juicios para comprender a las personas de la organización, ya que gestionarán la compensación de las demandas de las relaciones sociales a través de los métodos desarrollados entre ellos.

Trabajo en equipo

Definición conceptual: Fue el desempeño en conjunto de las labores otorgadas con el fin de promover el logro de una meta común, para lo cual la meta se cumplió decididamente con la actitud necesaria, la reclutación adecuada y la cooperación oportuna del talento humano (Diaz, 2023).

Definición operacional: Es el desarrollo que realizaron diferentes personas aportando sus conocimientos y tiempo para lograr un objetivo común. Si todas las ideas dadas están correctamente alineadas, los resultados serán mucho mejores comparados con un equipo que no funciona así.

Cumplimiento de metas

Definición conceptual: Fue el logro de las tareas otorgadas, accediendo a comprender la facultad de respuesta que tienen los empleados (Diaz, 2023).

Definición operacional: Objetivos establecidos por la empresa y que se utilizaron para

desarrollar las acciones y planes necesarios para alcanzar esos objetivos. El cumplimiento de estos objetivos es una evaluación del grado en que se han conseguido las metas establecidos dentro de un período de tiempo determinado.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Para la población de estudio, de acuerdo con Diaz (2023), definen como un grupo de personas que permitieron el alcance del estudio. Para lo cual esta investigación tuvo como finalidad analizar a los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en Lima, conformado por un aproximado de 200 personas.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores que se encontraron en planilla y continúan laborando en mesa de ayuda.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores de otras áreas que se encontraron en planilla laborando.

Muestra

Se tuvo como muestra a la población de este estudio, a 133 personas.

Muestreo

Se implementó de tipo probabilístico, según Huilca (2022), quien refiere que es a la cantidad de personas que tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas y convertirse en la muestra en relación con la población total, se seleccionan objetivamente mediante selección aleatoria.

Unidad de análisis

Se tuvo en consideración a los trabajadores que se encuentren en planilla y laborando en una empresa de telecomunicaciones ubicada en Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Tenemos a Novoa (2022), refiere que la encuesta es un conjunto de preguntas o elementos diseñados para obtener información o datos de un sujeto que supera las consideraciones de confiabilidad y los sesgos de calificación que pueden ocurrir en los datos del encuestado. Se utiliza para recopilar datos sobre dos variables. En esta investigación se utilizó la encuesta, que va para los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, para recabar la determinación del nivel de teletrabajo y el desempeño laboral en la empresa.

Instrumentos de recolección de datos

Se usó el cuestionario conformado por 16 preguntas según García (2022), a través de la escala de Likert, que permitió el estudio de la variable Teletrabajo. Referente a sus dimensiones tenemos los siguientes: para la dimensión Tiempo de relación con la familia se usó 3 ítems, para la dimensión Factores tecnológicos se usó 2 ítems, dimensión condiciones ambientales de trabajo se usó 3 ítems, y la dimensión Modalidad de trabajo 2 ítems. Para esta variable se utilizó una escala de Likert con cinco opciones de respuesta en donde 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Totalmente de acuerdo.

Además, para la segunda variable desempeño laboral se usó un cuestionario constituido por 20 preguntas según Díaz (2023) a través de la escala de Likert. Respecto a sus dimensiones se tienen los siguientes: para la dimensión Iniciativa laboral se usó 2 ítems, dimensión Organización del recurso se usó 2 ítems, dimensión Relaciones interpersonales se usó 2 ítems, dimensión Trabajo en equipo se usó 3 ítems, y para la dimensión Cumplimiento de metas se usó 3 ítems. Para esta variable se empleó una escala de Likert con cinco opciones de respuesta en el que 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Totalmente de acuerdo

Validación y confiabilidad

Validez

Para la validación de los instrumentos, se tuvo a cargo de tres profesionales expertos.

Tabla 1. Lista de profesionales

N ^a	Grado	Profesional	Especialidad	Veredicto
N ^a	Doctor	Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás	Administración	Aplicable
N ^a	Doctor	Dr. Reátegui Reátegui, Jorge	Administración	Aplicable
N ^a	Doctor	Dr. Cabeza Molina, Luis Felipe	Administración	Aplicable

Nota. Mg.: Magister, Dr.: Doctor.

Tabla 2. Coeficiente V-Aiken por instrumento

Variable	V-Aiken	Escala
Teletrabajo	0.960	Fuerte
Desempeño laboral	1.200	Fuerte

Confiabilidad

Para esta investigación se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar el nivel de consistencia de los instrumentos desarrollados, en su variabilidad total y homogeneidad.

Tabla 3. Coeficiente del Alfa de cronbach

Variable	Item	Alfa de cronbach	Nivel de consistencia
Teletrabajo	16	0.939	APLICABLE
Desempeño Laboral	20	0.954	APLICABLE

Interpretación:

La confiabilidad de ambos instrumentos se determinó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (α) calculado a partir de un estudio piloto de 20 teletrabajadores en una empresa de contact center en Perú. Este coeficiente se utiliza para evaluar la confiabilidad del instrumento, considerando que cuanto más se acerquen las puntuaciones a la unidad, mayor será la consistencia de los ítems o cuestionarios utilizados. En ambos casos, la confiabilidad de los instrumentos fue excelente, $\alpha = 0,939$ para el cuestionario de teletrabajo y $\alpha = 0,954$ para el cuestionario de medición del desempeño laboral.

3.6. Procedimientos

En este estudio no se logró el permiso de la empresa para emplear su nombre, Continuando con el proceso, se sigue con el desarrollo de la investigación en la cual se determina las variables de estudio referente a la problemática identificada. Se usará los instrumentos de acuerdo con la muestra de la población correspondiente. Luego, se sigue con el desarrollo de los ítems de la encuesta, las cuales serán validadas por tres expertos y posterior a ello, realizar las encuestas de manera virtual. Por consiguiente, se dará la recolección de datos para examinar la confiabilidad de la investigación. Finalmente, llegar a realizar un análisis y sus conclusiones del estudio.

3.7. Método de análisis de datos

En este estudio realizado se utilizó un sistema llamado SPSS versión 26, incluyendo el uso de Excel, con el fin de extraer los datos para el análisis respectivo, obtenidos mediante la tabulación de los resultados de las encuestas realizadas. Es así que el alfa de Cronbach determinó la confiabilidad de esta investigación. Además, se tuvo un alcance correlacional entre variables y sus dimensiones.

3.8. Aspectos éticos

Esta investigación se consideró convicciones y conductas buenas, mediante el uso de las normativas de APA 7^a edición a fin de realizar las citas teniendo en cuenta los datos primordiales para su elaboración. Por otro lado, se siguió la normativa de la universidad cesar vallejo y los datos obtenidos de los encuestados se manejó en total reserva.

IV. RESULTADOS

En el presente estudio, se examinó de manera eficiente los resultados obtenidos por cada uno de los objetivos: general y específicos, con la ayuda de las encuestas realizadas a los 20 tele trabajadores de la empresa de telecomunicaciones. Estos resultados serán de gran ayuda para una mejor investigación para que puedan ser empleadas, obteniendo buenos resultados en las gestiones de los teletrabajadores que mejoren el desempeño laboral bajo la modalidad del teletrabajo de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

Tabla 4. Datos demográficos de los colaboradores en una ET.

Variables	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 18 a 25 años	19	14,2%
	De 26 a 35 años	57	42,9%
	De 36 en adelante	57	42,9%
Estado civil	Soltero(a)	102	76,7%
	Conviviente	31	23,3%
	Casado (a)	0	0%
	Viudo (a)	0	0%
Cantidad de hijos(as)	Divorciado (a)	0	0%
	Ninguno	76	57,1%
	Solo 1	25	18,8%
Tiempo de trabajo	Mas de 2 hijos(as)	32	24,1%
	De 1 a 3 años	57	42,9%
	De 4 a 6 años	44	33,1%
TOTAL	Mas de 7 años	32	24%
		133	100%

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores de una ET.

Interpretación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta sobre los datos demográficos de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, en la tabla se demuestra que el nivel más alto es 42,9% en edades de 26 a 36 años y de 36 años en adelante, el nivel menor es el 14,2% en edades de 18 a 25 años. Referente, al estado civil el mayor porcentaje es 76,7% sobre estado civil soltero(a), y el nivel menor con el porcentaje de 0% sobre estados civil: casado(a), viudo(a) y divorciado(a). Así mismo, sobre la cantidad de hijos(as) el nivel más alto es el 57,1% sobre la opción ninguno, y el nivel menor es el 18,8% sobre la opción solo un hijo(a). En cuanto, a tiempo de trabajo, el nivel más alto es el 42,9% es la opción de 1 a 3 años, y el nivel menor es el 24% sobre la opción de más de 7 años.

Hipótesis 1: El nivel de teletrabajo es alto de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023

O1: El nivel de teletrabajo es alto de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

O2: El nivel de teletrabajo es bajo de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Tabla 5. Nivel de la variable teletrabajo y sus dimensiones de los colaboradores en una ET.

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Teletrabajo	Alto	43	32,3%
	Medio	77	57,9%
	Bajo	13	9,8%
Tiempo de relación con la familia	Alto	13	9,8%
	Medio	80	60,2%
	Bajo	40	30,1%
Factores	Alto	75	56,4%

tecnológicos	Medio	45	33,8%
	Bajo	13	9,8%
Condiciones ambientales de trabajo	Alto	74	55,6%
	Medio	39	29,3%
Modalidad de trabajo	Bajo	20	15,1%
	Alto	57	42,9%
	Medio	63	47,4%
	Bajo	13	9,7%

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores de una ET.

Interpretación

En la tabla 5 se demuestra que, la variable teletrabajo obtuvo un porcentaje en nivel alto de 32,3%, nivel medio de 57,9%, nivel bajo de 9,8%, es decir que, el nivel es regular del teletrabajo. En cuanto a sus dimensiones de la variable se tienen los siguientes resultados: en la dimensión tiempo de relación con la familia se tuvo un resultado en el nivel alto fue de 9,8%, en el nivel medio fue de 60,2% y el nivel bajo fue de 30,1%, por lo que quiere decir que el tiempo de relación con la familia de los trabajadores se da de manera regular. Por otro lado, en la dimensión, factores tecnológicos el nivel alto fue de 56,4%, el nivel medio 33,8% y el nivel bajo 9,8%, es decir que, los factores tecnológicos es bueno en los trabajadores de una empresa. Además, la dimensión condiciones ambientales de trabajo los resultados en el nivel alto fueron de 55,6%, el nivel medio fue de 29,3% y el nivel bajo fue de 15,1%, por lo cual las condiciones ambientales de trabajo son buenas en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Por consiguiente, en la dimensión modalidad de trabajo, el nivel alto se obtuvo un porcentaje de 42,9%, el nivel medio fue de 47,4% y el nivel bajo fue de 9,8%, lo que se puede decir que, la modalidad de trabajo es bueno. Es por ello, que se acepta la hipótesis nula, donde el nivel del teletrabajo en los trabajadores de una ET es bajo.

Hipótesis 2: El nivel del desempeño laboral es alto de los colaboradores en una

empresa telecomunicaciones, Lima 2023

O1: El nivel de desempeño laboral es alto de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones es alto.

O2: El nivel de desempeño laboral es alto de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones es inferior.

Tabla 6. Nivel de la variable desempeño laboral y sus dimensiones de los colaboradores en una ET.

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Alto	64	48,1%
	Medio	58	43,6%
	Bajo	11	8,3%
Iniciativa laboral	Alto	68	51,13%
	Medio	51	38,34%
	Bajo	14	10,53%
Organización del recurso	Alto	64	48,12%
	Medio	50	37,59%
	Bajo	19	14,29%
Relaciones interpersonales	Alto	79	59,40%
	Medio	29	21,80%
	Bajo	25	18,80%
Trabajo en equipo	Alto	72	54,14%
	Medio	44	33,08%
	Bajo	17	12,78%
Cumplimiento de metas	Alto	73	54,89%
	Medio	49	36,84%
	Bajo	11	8,27%

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores de una ET.

Interpretación

En la tabla 6, se demuestra los resultados de la variable desempeño laboral donde su nivel alto fue de 48,1%, su nivel medio de 43,6%, su nivel bajo de 8,3%, demostrándose así un nivel alto de desempeño laboral; en cuanto a sus dimensiones se obtuvieron lo siguiente: en la dimensión iniciativa laboral el nivel alto tiene un porcentaje de 51,13 % lo cual es bueno, nivel medio con el resultado de 38,34% y el nivel bajo es de 10,53%. Por lo que se puede deducir que existe un mayor porcentaje de iniciativa laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. En cuanto, a la dimensión organización del recurso, se tiene un porcentaje alto de 48,12%, en nivel medio es de 37,59%, el nivel bajo es de 14,29%, por lo que se puede decir que es regular la organización del recurso en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Por otro lado, la dimensión relaciones interpersonales, el porcentaje alto es 59,40%, el nivel medio es de 21,80% y el nivel bajo es de 18,80%, lo cual quiere decir que existe una buena relación interpersonal en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Además, la dimensión trabajo en equipo, en el nivel alto fue de 54,14%, el nivel medio es de 33,08% y el nivel bajo es de 12,78%, por lo que se demuestra que existe un nivel bueno de trabajo en equipo en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Por último, en la dimensión cumplimiento de metas, se tuvo un resultado en el nivel alto de 54,89%, en el nivel medio 36,84% y el nivel bajo fue de 8,27%, lo cual quiere decir que el cumplimiento de metas se da de manera eficiente en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna donde el nivel de DL en los trabajadores de una ET es alto.

Hipótesis 3: existe una incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima,2023.

O1: Si existe una incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y desempeño

laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

O2: No existe una incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Tabla 7 . Prueba de normalidad de la variable T y DL de los colaboradores en una ET.

	Estadístico	Kolmogórov-Smirnov ^a	
		GI	Sig.
Teletrabajo	,291	133	,000
Desempeño laboral	,211	133	,000

a. Correlación de significancia Lilliefors

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores en una ET.

Interpretación:

En la tabla 7, se tiene los resultados de la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-smirnov^a, ya que nuestra muestra es mayor a 50, además, se observó que, las variables teletrabajo y desempeño laboral no siguen una distribución normal dado que p-valor es menor a 0,05. Es por ello, que se utilizó el Rho de spearman para medir la correlación de las variables.

Tabla 8. Incidencia entre la dimensión FT y la variable DL en una ET.

			Factores tecnológicos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores tecnológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,029
		Sig.(bilateral)		,738
		N	133	133
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,029	1,000
		Sig. (bilateral)	,738	
		N	133	133

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores de una ET.

Interpretación

En la tabla 8, a través del presente análisis estadístico se puede comprobar que no existe una incidencia significativa entre la dimensión factores tecnológicos y la variable desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, lima 2023. Por ello, en la tabla 7, se dio como resultados en donde se evidencio que, la no significancia es de 0,738, que se encuentra por encima de 0,005; con lo cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula en la que se indica que no hay una incidencia significativa entre la dimensión factores tecnológicos y variable desempeño laboral, de acuerdo a la estadística de correlación de Spearman ($r=0,738$) y una confiabilidad del 95%, entonces se puede decir que, no existe una correlación importante entre la dimensión factores tecnológicos y la variable desempeño laboral.

Hipótesis 4: el teletrabajo influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

O1: El teletrabajo si influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

O2: El teletrabajo no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Tabla 9. Correlaciones entre la variable T en el DL de los colaboradores en una ET.

			Teletrabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,022
		Sig. (bilateral)		0,803
		N	133	133
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,022	1,000
		Sig. (bilateral)	,803	
		N	133	133

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores de una ET.

Interpretación:

En la tabla 8, se demuestra que según la correlación en el análisis de Rho de Spearman los resultados obtenidos fue que, teniendo una población de 133 trabajadores y una significancia de $r = 0,803$ siendo mayor a $0,05$, es decir, la variable teletrabajo no se relaciona de manera significativa y directa con la variable desempeño laboral teniendo un valor de $,022$. Por lo tanto, teniendo un 95% de confianza y un 5% de margen de error, se acepta la hipótesis nula, donde se indica que el teletrabajo no influye en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

Se propuso en el primer objetivo específico, determinar el nivel de teletrabajo en una empresa de telecomunicaciones, lima, 2023. De acuerdo con, Ludwing Von Bertalanffy, según Mora et. Al, (2022), quienes refieren la teoría de los sistemas indicando que son restricciones y las condiciones del sistema, así como de los principios (metas, medidas, métodos, herramientas, etc.) que pueden distinguirse y aplicarse al sistema en cualquier nivel de anidamiento y en cualquier campo, con el objetivo de lograr una igualdad óptima. Tomándose en consideración lo mencionado, en esta investigación se analizó las dimensiones del Teletrabajo obteniéndose resultados medios y altos, debido a que se mide el tiempo de relación con la familia, factores tecnológicos, condiciones ambientales de trabajo y modalidad de trabajo; van en relación con esta modalidad de trabajar fuera de oficina convencional apoyándose con la tecnología. En consecuencia, coinciden con lo conseguido por Valicha et.al (2023), quienes en su estudio realizado en el sector de call centers en el Perú, puesto que, el trabajo remoto se implementó con una eficiencia con un alto nivel de desempeño a pesar de circunstancias adversas muestra una importante capacidad tanto de las empresas como de los empleados para adaptarse a esta nueva forma de trabajar. Por lo tanto, se constata que, las empresas deben de adaptarse al entorno que lo rodea y apoyarse con los medios tecnológicos para permanecer en el mercado, permitiéndose ahorrar algunos costos y dinamizar el trabajo orientado a los objetivos, con la finalidad de aplicarse un sistema en cualquier nivel de anidamiento y en cualquier campo, tal como lo propone (Mora et. Al, 2022),

Además, en el segundo objetivo específico, se presentó identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2023. Dicha finalidad basándose en la participación de Abraham Maslow, según Fano (2019), menciona la teoría del comportamiento humano, donde se estudia a las personas y su conducta de manera individual sobre las respuestas que ofrece una persona en su relación con el entorno, relacionado a promover la motivación para un

mejoramiento en la producción laboral. Teniendo en cuenta lo dicho, en este presente estudio se examinó los datos recolectados, encontrándose que el nivel del DL es en promedio medio alto en los trabajadores de una empresa de telecomunicación. Ya que según los resultados obtenidos sobre las dimensiones del DL son en promedio medio y alto, por lo que se deduce que existe un buen rendimiento y productividad de los trabajadores. Estos resultados encajan con lo adquirido por Pashanasi et al. (2021), quienes, al estudiar el DL en Latinoamérica, analizó un resultado significativo, en el que el DL se estudia como factor determinante de la eficacia y eficiencia de los empleados de las IES y que las personas encargadas de tomar decisiones toman una postura reactiva y menos proactiva. Con esta información se probó el nivel de DL es una fortaleza en las empresas, ya que al tener al personal motivado y con la capacidad eficiente se logra obtener una productividad optima, según (Fano, 2019).

También, se tuvo un tercer objetivo específico, analizar la incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y desempeño laboral en una empresa de telecomunicaciones Lima, 2023. Con base a las contribuciones de Drucker, según Padilla Quispe (2019), donde busca resultados eficaces, tomando en cuenta la realidad de las empresas y su entorno cambiante en cuanto a la economía y tecnología. Estimando lo dicho, en esta información se analizó los resultados de la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogórov-Smirnov, dado que las variables de estudio T y DL no son homogéneas, referente a la dimensión de FT y DL dio como resultado que no hay una correlación, en la que se demuestra que no existe una significancia, debido a que las empresa no generan nuevas mejoras de trabajo en cuanto a los factores tecnológicos de ayuda, prefieren lo convencional, sería importante que comiencen a considerar implementar o regenerar factores tecnológicos. Estos resultados no concuerdan con lo obtenido por Arotinco (2022), existe una influencia entre TICs y el desempeño laboral, lo cual quiere decir que si se mejora las herramientas tecnológicas se obtendrá resultados favorables en el desempeño laboral, considerando que los trabajadores deberían adquirir compromiso con la empresa para la automatización del proceso productivo obteniendo buenos resultados, factible para la implementación de una estructura simple y comprensible, teniendo en cuenta la tecnología dentro de ello,

según lo mencionado por (Padilla Quispe, 2019),

Por último, se propuso el objetivo general, determinar la influencia de teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023. En función con los aportes de Max Weber, según Caldas Cordova (2019), quien refiere que el propósito es lograr una equidad de los medios o bienes de la empresa, es prestar atención a la estructura de la empresa y los recursos humanos, y resolver aspectos como el encaje entre organizaciones formales e informales, entre objetivos organizacionales y objetivos personales, y entre incentivos materiales e incentivos sociales. Tomándose atención sobre ello, en este presente estudio se determinó los informes recolectados, demostrándose que no hay una correlación, por ende, no existe significancia entre las variables de estudio en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, debido a que el teletrabajo no influye en el desempeño laboral. Estos resultados concuerdan con lo obtenido por Campo et al. (2021), donde señala que el teletrabajo no tuvo un efecto significativo debido a que hubo factores externos que dificultan los buenos resultados de desempeño laboral, por lo que se determina que el rol del gerente es importante entre los tele trabajadores para aumentar la efectividad de su desempeño. Por ello, se evidencia que la modalidad de trabajo y el desempeño laboral no se relacionan de manera significativa, por lo que la empresa solo vio establecer una modalidad de trabajo extra para laboral, el remoto, solo para su continuidad no como un factor determinante del desempeño laboral, por lo cual se requiere una equidad entre los medios y bienes de la empresa para lograr a llegar al objetivo, como lo indica Max Weber, según (Caldas Cordova, 2019).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que, la influencia de teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores dio como resultado en resultado de correlación de 0,022 y el resultado de significancia dio 0,823, quiere decir, que no hay una relación de significancia ya que sobrepasa el 0.05, por lo que, se requiere mejorar ambas variables, aceptándose la hipótesis nula.
- 6.2. Se determinó que, el nivel del teletrabajo de los trabajadores es un nivel medio, Asimismo, los niveles por cada dimensión de la variable fueron de, en la dimensión tiempo de relación con la familia tuvo un nivel medio, en la dimensión factores tecnológicos fue un nivel alto, en la dimensión condiciones ambientales de trabajo fue un nivel alto; la dimensión modalidad de trabajo fue un nivel medio; por lo que la modalidad de teletrabajo se da de manera regular en los trabajadores, aceptándose la hipótesis nula.
- 6.3. Se identificó que, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es un nivel alto, por lo tanto, se demostró que hay un buen nivel de desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones. Además, se obtuvo resultados de los niveles por cada una de sus dimensiones, en la dimensión iniciativa laboral fue un nivel alto, en la dimensión organización del recurso fue un nivel alto, en la dimensión relaciones interpersonales fue un nivel alto, en la dimensión trabajo en equipo fue un nivel alto, en la dimensión cumplimiento de metas fue un nivel alto, lo cual quiere decir que dentro de la empresa hay un buen rendimiento de los trabajadores, aceptándose la hipótesis alterna.

6.4. Se analizó que, no existe una incidencia entre la dimensión factores tecnológicos y el desempeño laboral ya que a través del análisis de correlación Rho de Spearman dio como resultado de 0,029, y en resultados de no significancia de 0,738, por lo que se demostró que son otros factores, como el talento humano y soporte de los supervisores a trabajadores, lo que intervienen en el rendimiento de los trabajadores y de mejorarse los factores tecnológicos no influiría en el desempeño laboral, aceptándose la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se sugiere al área de gerencia general establecer una mejora en la forma de laboral, sobre la modalidad del trabajo remoto, en la que se emplee una forma de laboral híbrida en la cual se mezcle un trabajo remoto y presencial, para que el grupo de trabajo se pueda relacionar físicamente, lográndose una integración y comunicación más asertiva en las áreas. Además, al área de calidad se indica organizar de forma eficiente los recursos, establecer diferentes actividades, como el informe del rendimiento mensual hacia los trabajadores y se logre optimizar el desempeño laboral.
- 7.2. Se sugiere que, al área de recursos humanos poder organizar actividades de integración, celebraciones de días festivos como navidad en la que puedan participar familiares de los trabajadores y trabajadores, también dar un día de descanso por ser su día de cumpleaños y realizar un reconocimiento aquellos trabajadores que ya tienen más de 5 años laborando, para un fortalecimiento de lazos parentales, y una motivación en los trabajadores, logrando tiempo de calidad en ambas situaciones.
- 7.3. Se sugiere que, al área de calidad de la empresa de telecomunicaciones se pueda realizar de manera periódica una capacitación en base a las dudas o inconvenientes de cada área, generándose un feedback entre los jefes superiores y los trabajadores. De esta manera se puede corregir ciertos aspectos negativos en el desempeño laboral.
- 7.4. En esta investigación, se analizó que los factores tecnológicos son importantes y que son una base de herramientas tecnológicas para una continuidad laboral ante entornos cambiantes, por lo cual se sugiere que al área de soporte técnico se implemente mejoras en los equipos tecnológicos de la empresa, como pcs actualizadas y con capacidad de soporte para el remoto.

VIII. REFERENCIAS

- Arotinco Palpa, M. M. (2022). TICs y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa privada del distrito de el agustino, 2022. *Repositorio Universidad César Vallejo*. Págs 2-28., https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97006/Arotinco_PMM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Bardales Castro, A. S. (2021). Seguridad y Salud en el trabajo y desempeño laboral en el contexto COVID-19 en trabajadores asistenciales en un Hospital II-1, 2021. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Págs.15-16, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76710/Bardales_CAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Barreno Salinas, M. M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Scientific Electronic Library Online*. 15(66), 59-64, http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&tlng=en.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Volumen 7, Número 1, 2020. *Revista de Investigacion Valor Agregado*. Págs.109-121, <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- Becerra Díaz, C. J. (2021). Choque de Valores y Relaciones Humanas de los Colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, 2021. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Págs. 9-10., https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86680/Becerra_DCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Benjamín Roldan Polo Escobar, C. A., & Román, C. E. (2023). Teletrabajo en organizaciones. . *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*. Págs. 88-100, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9034423>.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Scientific Electronic Library Online*. Pág. 385-390, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Bölsch-Peterka, R., Krowicki, M., Schmidtke, A., & Böckelmann, I. (2022). Carrying out digital work situation analyses for mobile flexible work to ascertain the consequences of mental stress: Survey of employees of a public administration on working from home—Experiences during the SARS-CoV-2 pandemic. Volumen 72, Número 3, Pági. *Scopus*, DOI:10.1007/s40664-022-00460-2.
- Bustamante, M. A., Campos, R. M., & C., L. M. (2022). Perception of teleworking by company managers and supervisors from the Maule Region (Chile) in times of the COVID-19 pandemic. *Scientific Electronic Library Online*. 33(1), 157-168., <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157> .
- Bustamante, M. A., Campos, R. M., & Lapo, M. d. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19. Información tecnológica. *Scientific Electronic Library Online*. 33(1), 157-168., <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157>.
- Caldas Cordova, R. J. (2019). Análisis del Plan Anual de Contrataciones de una entidad pública 2017 - 2019. . *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Pág. 6., https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49278/Caldas_C RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Camacho Solís, J. I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*, (32), 125-155. *Scientific Electronic Library Online*, <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2021.32.15312>.
- Campo, Á. M., Avolio, B., & Carlier, S. I. (2021). The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19. Volumen 0, pág.1-19. *Scopus*, <https://doi.org/10.1177/09721509211049918>.
- Castro Mori, K. O., Bardales, D., & Manuel, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Volumen 4(2), pág. 684-703. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>.
- Cruz Salazar, E. P. (2022). La motivación y su influencia en el desempeño laboral en un Call Center. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116964/Cruz_SE_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d., Castro Llaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (2022). Labor productivity and telework in the public sector during the period of national emergency. Volumen 14(2), pág. 402-409. *Scientific Electronic Library Online*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402&lng=es&tlng=es.
- Dettmers, J., & Plückerhahn, W. (2023). Effects of the Corona Crisis on Psychological Job Demands and Resources and the Role of Telecommuting. Volumen 66, pág. 113-128. *Scopus*, <https://doi.org/10.1026/0932-4089/a000374>.
- Díaz Castillo, K. (2023). Estrés y desempeño laboral en el área de Auditoría Ambiental, de una empresa Agroindustrial en Olmos, Lambayeque, 2022. Pág.1-76. *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*,

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113231/Diaz_CK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Fadel, M., Bodin, J., Cros, F., Descatha, A., & Roquelaure, Y. (2023). Teleworking and Musculoskeletal Disorders: A Systematic Review. Volumen 20, pág. 4973. *Scopus*, <https://doi.org/10.3390/ijerph20064973>.

Fano, D. G. (2019). Comportamiento humano y niveles de trabajo en modelo ST-IT: Incidencia de factores culturales y de entorno social. Serie Documentos de Trabajo, No. 687. *Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina*, <https://www.econstor.eu/handle/10419/203827>.

Flores Tang, J. P., & Delgado Bardales, J. M. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 6(4), 634-647., https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608.

García Correa, W. F. (2022). El teletrabajo y la productividad laboral de los trabajadores de. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79973/Garcia_CWF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

García-Salirrosas Elizabeth Emperatriz, M.-L. D. (2023). Acceptance of technology and its relationship to job performance in teleworkers. *Scopus*. Págs.199-214., <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40633/46334>.

Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *Scientific Electronic Library Online*.12(3), 186-194, <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552> .

Huillca Sullca, L. (2022). El teletrabajo y la productividad laboral de los docentes del nivel secundario del distrito de Cusco, 2021. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*.,

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98645/Huillca_S L-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

kumari, J., & Kumar, J. (2023). Influence of motivation on teachers' job performance. *Scopus*. 158 , <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85152567570&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=d668aeb51b01ac6419480c19752fb97d&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28Influence+of+motivation+on+teachers%E2%80%99+job+performance.%29&sl=68&sessionSearchId=>.

Mamani-Benito, O., Quispe, E. J., Jallo, L. Y., Esteban, R. F., Chaparro, J. E., & Lingan, S. K. (2022). Design and validation of the telework perception scale (Tele-Cov-19) in Peruvian primary schoolteachers. *Scopus*. Págs.259 - 270, <https://doi.org/10.12961/apr.2022.25.03.03>.

Mamani-Benito, Ó., Sucapuca-Quispe, E. J., Yapu Jallo, L., Carranza-Esteban, R. F., Turpo-Chaparro, J. E., & Lingan, S. K. (2022). Diseño y validación de la escala de percepción del teletrabajo (Tele-Cov-19) en docentes de educación básica Peruanos. *Scientific Electronic Library Online*. 25(3): 259-270., <https://dx.doi.org/10.12961/apr.2022.25.03.03>.

Montoya Moreno, J. A., Vásquez Vásquez, E. W., Cordova LLontop, J. M., & Ramírez Salinas, W. A. (2021). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A.-Trujillo-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5(6)., https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1136.

Mora Pérez, Y., Torres Esperón, J. M., Bosi de Souza Magnago, T. S., & Espinosa Roca, A. A. (2022). Referentes teóricos que sustentan un sistema de vigilancia de eventos adversos en unidades de cuidados intensivos. Pág.20. *Centro de Información de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos*. Cuba.,

<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5221/3940>.

Nieto Ramirez, A. P. (2021). Teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62122/Nieto_RA_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Novoa Avalos, F. L. (2022). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones - Lambayeque 2022. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*., <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111614>.

Oviedo-Gil, Y. M., & Cala Vitery, F. E. (2023). Teleworking and Job Quality in Latin American Countries: A Comparison from an Impact Approach in 2021. *Scopus*. 12(4), 253. , <https://doi.org/10.3390/socsci12040253>.

Padilla Rosales, E. (2019). Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019 .Pág.10. *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36189>.

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Scientific Electronic Library Online*. 12(3), 163-174., <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537> .

Sánchez Lima, C. N. (2021). Evaluation models adequacy in human resources for job performance. *Scientific Electronic Library Online*. (25), 71-82, http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007&lng=es&tlng=es.

Sánchez Paredes, G., Montenegro Ramírez, A., & Medina Chicaiza, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial.

DIALNET Universidad de la Rioja. Págs. 91-107,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>.

Sánchez-Toledo Ledesma, A. M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Scientific Electronic Library Online*. 30(2): 244-264,
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>.

Santiago Torner, C. (2023). The influence of teleworking on creative performance by employees with high academic training: The mediating role of work autonomy, self-efficacy, and creative self-efficacy. *Scopus*. Págs.1-26.,
<https://doi.org/10.15304/rge.32.1.8788>.

Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros and cons of teleworking in relation to the physical and mental health of the working general population: a narrative exploratory review. *Scientific Electronic Library Online*. 25(2): 147-161.,
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200007&script=sci_arttext&tIng=en.

Valicha Cuadra Morales, J. A. (2023). Teletrabajo y su influencia en el síndrome burnout en colaboradores de Call Center en Perú. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 42(1),
<https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/2974>.

IX. ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variable

Tabla 7:

Matriz de operacionalización de variable Teletrabajo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: TELETRABAJO	es una modalidad laboral vía remota, que permite el desarrollo de asignaciones laborales mediante un entorno digital, en el que si la producción del trabajador es intelectual puede ejecutar sus funciones desde cualquier lugar mientras se tenga acceso a las tecnologías de información y las comunicaciones (Benjamín et al, 2023).	Medición del trabajo que se efectúa fuera de la organización, a partir del tiempo de relación con la familia, asumiendo los factores tecnológicos, considerando las condiciones ambientales de trabajo.	tiempo de relación con la familia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ tiempo de compartir con la familia ✓ frecuencia de relaciones ✓ Las relaciones entre padres e hijos. 	Ordinal
			factores tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ cumplimiento de las condiciones laborales remotas ✓ uso de las nuevas tecnologías 	
			condiciones ambientales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ infraestructura ✓ servicios básicos ✓ condiciones laborales 	
			modalidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ tiempo promedio de un mantenimiento remoto ✓ cumplimiento de actividades 	

Nota: Indicadores planteados por el autor

Tabla 8:

Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Se caracteriza por la calidad del trabajo realizado por los empleados de la empresa, y en el desarrollo de sus actividades aumenta la eficiencia del funcionamiento de la institución, destacando así que el desempeño es el comportamiento de los empleados para lograr las metas establecidas de la institución (Díaz,2023)	Es aquel esfuerzo físico y de conocimiento que permite al trabajador realizar de manera adecuada el desarrollo de las actividades asignadas, siendo medido por cumplimiento de metas en determinado periodo.	Iniciativa laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de participación ✓ Solución de problemas 	Ordinal
			Organización del recurso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de planificación de los recursos ✓ Nivel organización de tareas 	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de respeto ✓ Aptitud de solidaria 	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en Aptitudes al trabajo en equipo ✓ Identidad al trabajo en equipo ✓ Nivel de colaboración del trabajo en equipo 	
			Cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de resultado laboral ✓ Logro de metas ✓ Uso de los recursos 	

Nota: Indicadores planteados por el autor

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Teletrabajo

El presente cuestionario tiene el fin de recabar datos para el nivel del teletrabajo en una empresa de contact centers. Por lo tanto, se solicita sus respuestas de manera objetiva y con sinceridad. De ante mano, se agradece por su participación y colaboración, teniendo en cuenta que los resultados obtenidos de este estudio ayudaran para mejoría de la modalidad del teletrabajo en la empresa.

Instrucciones

El cuestionario está conformado por 20 preguntas. Cada pregunta incluye 5 alternativas de respuestas. Se recomienda leer detenidamente y marcar las opciones que usted crea conveniente. Para cada pregunta marcar con una (X) dentro del recuadro.

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

Nro.	Preguntas	1	2	3	4	5
Tiempo de relación con la familia						
1	Dispone de tiempo necesario para realizar sus actividades durante la jornada establecida por la organización.					
2	El tiempo que comparte en familia es el adecuado mientras labora remotamente					
3	El tiempo destinado para el teletrabajo afecta las relaciones con la familia					
4	El teletrabajo puede complicar su vida familiar					
Factores tecnológicos						
5	Dispone de las tecnologías de la información y las comunicaciones para realizar su trabajo					
6	Tiene conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad					
7	La empresa me facilita las herramientas tecnológicas para desarrollar sus funciones laborales, como las versiones actualizadas de los programas para cumplir con el trabajo.					
8	Existe espacio suficiente para trabajar con					

	comodidad					
9	Tiene facilidad para intercambiar la información laboral mediante las diferentes herramientas tecnológicas					
	Condiciones ambientales de trabajo					
10	La infraestructura de la empresa es de vanguardia					
11	Se cuenta con los servicios básicos en la empresa (agua, luz, etc.)					
12	Las condiciones laborales brindadas son las adecuadas.					
13	Las relaciones interpersonales permiten realizar su trabajo sin interrupciones					
	Modalidad de trabajo					
14	La supervisión del trabajo remoto se da de manera constante					
15	Existe una retroalimentación del supervisor hacia el trabajador					
16	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario.					

Muchas gracias por su participación

Cuestionario Desempeño Laboral

El presente cuestionario tiene el fin de recabar datos para el nivel del Desempeño Laboral en una empresa de contact centers. Por lo tanto, se solicita sus respuestas de manera objetiva y con sinceridad. De ante mano, se agradece por su participación y colaboración, teniendo en cuenta que los resultados obtenidos de este estudio ayudaran para mejoría de la modalidad del teletrabajo en la empresa.

Instrucciones

El cuestionario está conformado por 20 preguntas. Cada pregunta incluye 5 alternativas de respuestas. Se recomienda leer detenidamente y marcar las opciones que usted crea conveniente. Para cada pregunta marcar con una (X) dentro del recuadro.

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

Nro.	Preguntas	1	2	3	4	5
	Iniciativa laboral					
1	Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos					
2	Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio					
3	Identificas con facilidad las dificultades					
4	Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas					
	Organización del recurso					
5	Existe una planificación de actividades dentro de la empresa.					
6	Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación					
7	Los colaboradores conocen el rendimiento mensual.					
	Relaciones interpersonales					
8	Los colaboradores se muestran cortos con los usuarios y con sus compañeros					
9	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás					
10	Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios					
11	Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones					

	Trabajo en equipo					
12	Se incentiva la solidaridad y el compañerismo en la empresa					
13	Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo					
14	Existe una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo					
15	Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo para el cumplimiento de metas					
	Cumplimiento de metas					
16	Dentro del equipo se cumple con la entrega de trabajo a tiempo					
17	Los colaboradores cumplen con las tareas diarias que se encomiendan					
18	Dentro de la empresa se logra cumplir las metas propuestas					
19	Los recursos asignados que brinda la empresa se da una utilidad adecuada.					
20	Estos recursos dados por la empresa, los colaboradores lo utilizan para el desarrollo eficiente de sus actividades					

Muchas gracias por su participación

Anexo 3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Teletrabajo y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Investigador (a) (es): Alessandra Gamboa Magallanes

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Teletrabajo y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023”, cuyo objetivo es Determinar la incidencia de teletrabajo en el desempeño laboral de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se analizará una investigación relevante a través de la ayuda del onboarding para un mejor desempeño laboral, en empresas privadas del sector telecomunicaciones en el Lima del 2023

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Teletrabajo y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **[Gamboa Magallanes Alessandra]** email **ggamboama2297@ucvvirtual.edu.pe** y Docente asesor **Castillo Salazar Regner Nicolas** email: **rcastillos@ucv.edu.pe**

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Realizado por formularios de Google, a través del correo dyb.f95@gmail.com

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

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 4: FICHA DE REVISION DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITE DE ÉTICA

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Teletrabajo y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023

Autor(es): Alessandra Gamboa Magallanes

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: -

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






Código de revisión del proyecto: 2023-1_ SUBE_PL LN_C2_09

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: rcastillos@ucv.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad de(l)os instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023






Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 5: INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITE DE ÉTICA

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Teletrabajo y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023", presentado por el autor Alessandra Gamboa Magallanes, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	



Universidad César Vallejo

Anexo 6. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Solo para estudiantes que diseñaron sus propios instrumentos.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de pregrado de la Universidad César Vallejo, campus Lima Norte, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Teletrabajo y Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Alessandra Gamboa Magallanes
DNI: 75496612

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Teletrabajo

N°	DIMENSIONES / tiempo de relación con la familia	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Dispone de tiempo necesario para realizar sus actividades durante la jornada establecida por la organización.				X				X				X	
02	El tiempo que comparte en familia es el adecuado mientras labora remotamente.				X				X				X	
03	El tiempo destinado para el teletrabajo afecta las relaciones con la familia.				X				X				X	
04	El teletrabajo puede complicar su vida familiar.				X				X				X	
N° DIMENSIONES / Factores tecnológicos														
05	Dispone de las tecnologías de la información y las comunicaciones para realizar su trabajo.				X				X				X	
06	Tiene conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.				X				X				X	
07	La empresa me facilita las herramientas tecnológicas para desarrollar sus funciones laborales, como las versiones actualizadas de los programas para cumplir con el trabajo.				X				X				X	
08	Existe espacio suficiente para trabajar con comodidad.				X				X				X	
09	Tiene facilidad para intercambiar la información laboral mediante las diferentes herramientas tecnológicas.				X				X				X	
N° DIMENSIONES / condiciones ambientales de trabajo														
10	La infraestructura de la empresa es de vanguardia				X				X				X	
11	Se cuenta con los servicios básicos en la empresa (agua, luz, etc.).				X				X				X	
12	Las condiciones laborales brindadas son las adecuadas.				X				X				X	
12	Las relaciones interpersonales permiten realizar su trabajo sin interrupciones.				X				X				X	
N° DIMENSIONES / modalidad de trabajo														
14	La supervisión del trabajo remoto se da de manera constante.				X				X				X	
15	Existe una retroalimentación del supervisor hacia el trabajador.				X				X				X	
16	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento adecuado para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Castillo Salazar Regner Nicolás

DNI: 4124857

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 30 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / Iniciativa laboral	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos.				X				X				X	
02	Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio.				X				X				X	
03	Identificas con facilidad las dificultades.				X				X				X	
04	Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Organización del recurso				X				X				X	
05	Existe una planificación de actividades dentro de la empresa.													
06	Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación.				X				X				X	
07	Los colaboradores conocen el rendimiento mensual.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES/ relaciones interpersonales				X				X				X	
08	Los colaboradores se muestran cortos con los usuarios y con sus compañeros.				X				X				X	
09	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.													
10	Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios.				X				X				X	
11	Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Trabajo en equipo				X				X				X	
12	Se incentiva la solidaridad y el compañerismo en la empresa				X				X				X	
13	Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo.				X				X				X	
14	Existe una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo.				X				X				X	
15	Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo para el cumplimiento de metas				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES/ cumplimiento de metas													
16	Dentro del equipo se cumple con la entrega de trabajo a tiempo.				X				X				X	
17	Los colaboradores cumplen con las tareas diarias que se encomiendan.				X				X				X	
18	Dentro de la empresa se logra cumplir las metas propuestas.				X				X				X	
19	Los recursos asignados que brinda la empresa se da una utilidad adecuada.				X				X				X	
20	Estos recursos dados por la empresa, los colaboradores lo utilizan para el desarrollo eficiente de sus actividades.				X				X				X	

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

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


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento adecuado para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Castillo Salazar Regner Nicolás
Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI: 41248557

Lima 30 de junio de 2023


**Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTILLO SALAZAR, REGNER NICOLAS DNI 41248557	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CASTILLO SALAZAR, REGNER NICOLÁS DNI 41248557	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CASTILLO SALAZAR, REGNER NICOLAS DNI 41248557	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 28/06/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU
CASTILLO SALAZAR, REGNER NICOLAS DNI 41248557	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 23/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Luis Felipe cabeza Molina

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de pregrado de la Universidad César Vallejo, campus Lima Norte, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Teletrabajo y Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Alessandra Gamboa Magallanes
DNI: 75496612

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Teletrabajo

Nº	DIMENSIONES / tiempo de relación con la familia	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Dispone de tiempo necesario para realizar sus actividades durante la jornada establecida por la organización.				X				X				X	
02	El tiempo que comparte en familia es el adecuado mientras labora remotamente.				X				X				X	
03	El tiempo destinado para el teletrabajo afecta las relaciones con la familia.				X				X				X	
04	El teletrabajo puede complicar su vida familiar.				X				X				X	
Nº DIMENSIONES / Factores tecnológicos														
05	Dispone de las tecnologías de la información y las comunicaciones para realizar su trabajo.				X				X				X	
06	Tiene conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.				X				X				X	
07	La empresa me facilita las herramientas tecnológicas para desarrollar sus funciones laborales, como las versiones actualizadas de los programas para cumplir con el trabajo.				X				X				X	
08	Existe espacio suficiente para trabajar con comodidad.				X				X				X	
09	Tiene facilidad para intercambiar la información laboral mediante las diferentes herramientas tecnológicas.				X				X				X	
Nº DIMENSIONES / condiciones ambientales de trabajo														
10	La infraestructura de la empresa es de vanguardia				X				X				X	
11	Se cuenta con los servicios básicos en la empresa (agua, luz, etc.).				X				X				X	
12	Las condiciones laborales brindadas son las adecuadas.				X				X				X	
12	Las relaciones interpersonales permiten realizar su trabajo sin interrupciones.				X				X				X	
Nº DIMENSIONES / modalidad de trabajo														
14	La supervisión del trabajo remoto se da de manera constante.				X				X				X	
15	Existe una retroalimentación del supervisor hacia el trabajador.				X				X				X	
16	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Cabeza Molina Luis Felipe

DNI: 41536992


Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41536992

Lima 30 de junio de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Iniciativa laboral	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos.				X				X				X	
02	Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio.				X				X				X	
03	Identificas con facilidad las dificultades.				X				X				X	
04	Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / Organización del recurso				X				X				X	
05	Existe una planificación de actividades dentro de la empresa.				X				X				X	
06	Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación.				X				X				X	
07	Los colaboradores conocen el rendimiento mensual.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES/ relaciones interpersonales				X				X				X	
08	Los colaboradores se muestran cortos con los usuarios y con sus compañeros.				X				X				X	
09	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.				X				X				X	
10	Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios.				X				X				X	
11	Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / Trabajo en equipo				X				X				X	
12	Se incentiva la solidaridad y el compañerismo en la empresa				X				X				X	
13	Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo.				X				X				X	
14	Existe una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo.				X				X				X	
15	Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo para el cumplimiento de metas				X				X				X	
N°	DIMENSIONES/ cumplimiento de metas				X				X				X	
16	Dentro del equipo se cumple con la entrega de trabajo a tiempo.				X				X				X	
17	Los colaboradores cumplen con las tareas diarias que se encomiendan.				X				X				X	
18	Dentro de la empresa se logra cumplir las metas propuestas.				X				X				X	
19	Los recursos asignados que brinda la empresa se da una utilidad adecuada.				X				X				X	
20	Estos recursos dados por la empresa, los colaboradores lo utilizan para el desarrollo eficiente de sus actividades.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Cabeza Molina Luis Felipe

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI: 41536992

Lima 30 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41536992



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CABEZA MOLINA, LUIS FELIPE DNI 41536992	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/10/2016 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CABEZA MOLINA, LUIS FELIPE DNI 41536992	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CABEZA MOLINA, LUIS FELIPE DNI 41536992	ABOGADO Fecha de diploma: 18/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CABEZA MOLINA, LUIS FELIPE DNI 41536992	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 05/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CABEZA MOLINA, LUIS FELIPE DNI 41536992	GRADO DE MAESTRO - MASTER UNIVERSITARIO DI PRIMO LIVELLO EN JUSTICIA CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS (TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL) Fecha de Diploma: 08/03/2022 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 27/10/2022 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año	ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA ITALIA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Jorge Reátegui Reátegui

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de pregrado de la Universidad César Vallejo, campus Lima Norte, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Teletrabajo y Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Alessandra Gamboa Magallanes
DNI: 75496612

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Teletrabajo

N°	DIMENSIONES / tiempo de relación con la familia	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Dispone de tiempo necesario para realizar sus actividades durante la jornada establecida por la organización.				X				X				X	
02	El tiempo que comparte en familia es el adecuado mientras labora remotamente.				X				X				X	
03	El tiempo destinado para el teletrabajo afecta las relaciones con la familia.				X				X				X	
04	El teletrabajo puede complicar su vida familiar.				X				X				X	
N° DIMENSIONES / Factores tecnológicos														
05	Dispone de las tecnologías de la información y las comunicaciones para realizar su trabajo.				X				X				X	
06	Tiene conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad.				X				X				X	
07	La empresa me facilita las herramientas tecnológicas para desarrollar sus funciones laborales, como las versiones actualizadas de los programas para cumplir con el trabajo.				X				X				X	
08	Existe espacio suficiente para trabajar con comodidad.				X				X				X	
09	Tiene facilidad para intercambiar la información laboral mediante las diferentes herramientas tecnológicas.				X				X				X	
N° DIMENSIONES / condiciones ambientales de trabajo														
10	La infraestructura de la empresa es de vanguardia				X				X				X	
11	Se cuenta con los servicios básicos en la empresa (agua, luz, etc.).				X				X				X	
12	Las condiciones laborales brindadas son las adecuadas.				X				X				X	
12	Las relaciones interpersonales permiten realizar su trabajo sin interrupciones.				X				X				X	
N° DIMENSIONES / modalidad de trabajo														
14	La supervisión del trabajo remoto se da de manera constante.				X				X				X	
15	Existe una retroalimentación del supervisor hacia el trabajador.				X				X				X	
16	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Reátegui Reategui, Jorge

DNI: 41214847

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 27 de junio de 2023

¹ claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41214847

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable
Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / Iniciativa laboral	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos.				X				X				X	
02	Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio.				X				X				X	
03	Identificas con facilidad las dificultades.				X				X				X	
04	Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Organización del recurso				X				X				X	
05	Existe una planificación de actividades dentro de la empresa.													
06	Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación.				X				X				X	
07	Los colaboradores conocen el rendimiento mensual.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES/ relaciones interpersonales				X				X				X	
08	Los colaboradores se muestran cortos con los usuarios y con sus compañeros.				X				X				X	
09	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.													
10	Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios.				X				X				X	
11	Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Trabajo en equipo				X				X				X	
12	Se incentiva la solidaridad y el compañerismo en la empresa				X				X				X	
13	Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo.				X				X				X	
14	Existe una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo.				X				X				X	
15	Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo para el cumplimiento de metas				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES/ cumplimiento de metas													
16	Dentro del equipo se cumple con la entrega de trabajo a tiempo.				X				X				X	
17	Los colaboradores cumplen con las tareas diarias que se encomiendan.				X				X				X	
18	Dentro de la empresa se logra cumplir las metas propuestas.				X				X				X	
19	Los recursos asignados que brinda la empresa se da una utilidad adecuada.				X				X				X	
20	Estos recursos dados por la empresa, los colaboradores lo utilizan para el desarrollo eficiente de sus actividades.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Reátegui Reategui, Jorge

DNI: 41214847

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 27 de junio de 2023

¹ claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41214847



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
REATEGUI REATEGUI JORGE DNI 41214847	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
REATEGUI REATEGUI JORGE DNI 41214847	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/04/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU PERU
REATEGUI REATEGUI JORGE DNI 41214847	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 23/02/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
REATEGUI REATEGUI JORGE DNI 41214847	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 25/01/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
REATEGUI REATEGUI JORGE DNI 41214847	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO DE NUEVAS TECNOLOGIAS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 15/01/2022 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 25/07/2022 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año	UNIVERSIDAD DE SALAMANCA ESPAÑA



Anexo 7. Resultado de tabulación de las encuestas

Table with columns for 'PREGUNTA' (A1-A14), 'OPCIÓN', 'FACTORES', 'HABILIDADES', 'INDICADORES', 'RELACIONES', 'TRABAJOS', 'COMPLEMENTOS', and 'HABILIDADES'. It contains a large grid of data points representing survey results for various categories and options.