



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los
colaboradores de la empresa
Entel, Lima, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Escudero Novoa, Maria Luisa (orcid.org/0009-0002-7921-6375)

Gonzales Salavarría, Andrea Alessi (orcid.org/0009-0003-8427-2731)

ASESOR:

Mag. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial este trabajo a mi abuela Doña Aurelia F. quien en vida fue y a mi madre María Novoa quien es un gran ejemplo de amor y perseverancia.

María Luisa Escudero Novoa

A Dios por la vida y salud que me da y a mi preciosa madre Miriam Salavarría Saavedra, por haber sido mi ejemplo, guía, motivación, apoyo e impulso a ser una buena profesional y a mi esposo Antony Villanueva por ser mi compañero de vida que me motiva a seguir creciendo y a alcanzar mis metas profesionales.

Andrea Alessi Gonzales Salavarría

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud, a mi mamá por su apoyo e impulso y por siempre estar ahí en los momentos complicados.

A mi hermana por la ayuda brindada y a los especialistas por brindarnos su tiempo para las validaciones.

María Luisa Escudero Novoa

A la universidad y al asesor por brindarme la posibilidad de haber culminado el presente trabajo satisfactoriamente, a la empresa por brindarme la facilidad de haber realizado la investigación en su entidad, a Dios por la vida y a mi amada familia por el empuje y soporte en todo momento.

Andrea Alessi Gonzales Salavarría



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.", cuyos autores son GONZALES SALAVARRIA ANDREA ALESSI, ESCUDERO NOVOA MARIA LUISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 27 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 02-04- 2024 01:19:21

Código documento Trilce: TRI - 0741217





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ESCUDERO NOVOA MARIA LUISA, GONZALES SALAVARRIA ANDREA ALESSI estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GONZALES SALAVARRIA ANDREA ALESSI DNI: 76754062 ORCID: 0009-0003-8427-2731	Firmado electrónicamente por: AAGONZALES el 27-03-2024 15:53:31
ESCUDERO NOVOA MARIA LUISA DNI: 71814159 ORCID: 0009-0002-7921-6375	Firmado electrónicamente por: MLESCUDERO el 27-03-2024 15:55:21

Código documento Trilce: INV - 1581490



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de confiabilidad	14
Tabla 2 Nivel de confiabilidad del Teletrabajo y Desempeño Laboral	15
Tabla 3 Prueba de normalidad	24
Tabla 4 Regla de Interpretación del Coeficiente de Correlación	24
Tabla 5 Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Desempeño Laboral	25
Tabla 6 Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Eficiencia	26
Tabla 7 Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Estrés Laboral	26
Tabla 8 Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Productividad	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Frecuencia del teletrabajo	17
Figura 2 Frecuencia del desempeño laboral	18
Figura 3 Teletrabajo y uso de la tecnología	19
Figura 4 Teletrabajo y relación trabajo y familia	20
Figura 5 Teletrabajo y espacio físico	21
Figura 6 Desempeño laboral y eficiencia	22
Figura 7 Desempeño laboral y productividad	23

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar la influencia entre el Teletrabajo y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023, de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y nivel transversal, correlacional, su población fue de 22 trabajadores administrativos de Entel, se aplicó la encuesta a la totalidad de trabajadores y la correlación de Spearman, con un grado de significancia de 0,000 y una correlación de 0,778 teniendo así valor positivo, demostrando con ello que existe una relación directa de las variables y un grado alto de asociación, concluyendo así que el Teletrabajo si influye en el Desempeño Laboral aceptándose la hipótesis formulada, por lo que se pudo afirmar que a mejores condiciones laborales durante el teletrabajo existirá un mayor desempeño laboral.

Palabras clave: Teletrabajo, desempeño laboral, productividad, eficiencia, condiciones laborales.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the influence between Teleworking and Work Performance in the collaborators of the company Entel, Lima, 2023, of applied type, with a quantitative approach of non-experimental design and transversal, correlational level, its population was 22 administrative workers of Entel, the survey was applied to all workers and the Spearman correlation, with a degree of significance of 0,000 and a correlation of 0,778 thus having a positive value, thereby demonstrating that there is a direct relationship between the variables and a high degree of association, thus concluding that Teleworking does influence Work Performance, accepting the hypothesis formulated, so it could be stated that better working conditions during teleworking will result in greater work performance.

Keywords: Teleworking, job performance, productivity, efficiency, working conditions.

I. INTRODUCCIÓN

Ramírez & Perdomo (2019) señalaron que desde el año 2000, en diversos países, se vino aplicando el teletrabajo en las empresas, en razón a ello, en una encuesta realizada a 24 países durante el año 2011, se señaló que uno de cada cinco empleados trabaja bajo la modalidad del teletrabajo regularmente y el 10% de los encuestados señalaron que realizan el teletrabajo todos los días, siendo esta modalidad común entre los países de India, Indonesia y México. Esto conllevó a que los países empiecen a buscar nuevos mecanismos que establezcan normas para regular y controlar el teletrabajo, tal como lo son Estados Unidos, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia que en la actualidad cuentan con normativas para el uso correcto del teletrabajo en las organizaciones.

Además de ello, Silva-Porto & Pavón (2022) indicaron que en el año 2019 se estimó que en América Latina y el Caribe, la modalidad del teletrabajo se aplicaba en los colaboradores solo en un 3%, sin embargo, a raíz de la pandemia por la COVID-19 este porcentaje se incrementó entre 10% a 35%, llevando a las organizaciones y a las personas a acogerse a un nuevo estilo de vida, a fin de mantener los puestos de empleos y fomentar las actividades económicas en los países. Asimismo, debido a que las organizaciones se encuentran constantemente atravesando nuevos retos y cambios, se ha previsto que dichas prácticas de trabajo (teletrabajo) continúen, pero no con la misma intensidad que antes.

Del mismo modo, Villasmil et al. (2021) mencionaron que el teletrabajo trajo consigo diversos factores de riesgos psicosociales (aislamiento, largas horas de trabajo, sobrecarga laboral, la percepción de estar conectados al 100% desde cualquier lugar, entre otros).

En cuanto al desempeño laboral, Aguilar et al. (2021) lo interpretaron como la calidad de trabajo que se le puede aportar a las tareas asignadas, pero la relación entre desempeño laboral y teletrabajo dirigió a los colaboradores que no solo brinden calidad en realizar sus funciones sino que piensen en el éxito de si mismo, por lo cual se logra si se consigue el bienestar del trabajador.

También, Solís (2017) pudo indicar que un motivo principal del bajo desempeño laboral durante el teletrabajo se debe a la falta de control al trabajador

por parte de los jefes, falta de confianza en los jefes al asignar las tareas y, por ende, a no brindarle autonomía en sus funciones.

Maurizio (2021) mencionó que, en el Perú a partir del 11 de setiembre de 2022, se han aprobó la Ley N.º 31572 – Ley del Teletrabajo; y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 002-2023-TR a partir del 26 de febrero de 2023, los cuales tiene por objetivo regular el teletrabajo en el sector público y privado y establecer disposiciones complementarias en el ámbito de aplicación de esta. Indudablemente esta modalidad ayuda a reducir riesgos de accidentes que se pueden ocasionar durante el trayecto hacia el centro de labores; no obstante, la implementación de esta modalidad de trabajo ha dado lugar a nuevos riesgos que implican problemas físicos y mentales (trastornos musculoesqueléticos, visuales, riesgos ergonómicos y psicosociales, entre otros) para el trabajador a consecuencia de las largas jornadas de trabajo, alta carga laboral, ambientes de trabajo inadecuados, el confinamiento en sus hogares y de la percepción que se tiene de estar disponible todo el tiempo.

Se detectó que, a raíz de la pandemia, la empresa Entel tuvo una reducción económica al implementar la modalidad del teletrabajo para ciertas áreas que no necesariamente se necesitaba su presencia física en la empresa. Luego de dos años y medio Entel designó qué trabajadores seguirían con esta modalidad y quienes retornarían a trabajar de forma presencial y semi presencial. Debido a todo esto, los colaboradores que se encontraban teletrabajando se enfrentaban a nuevas situaciones que detonaban un bajo rendimiento laboral y cuando se les consultó se obtuvo respuestas como: cansancio, jefes que escriben fines de semana, estrés, saturación, familia que no entiende esta modalidad, labores domésticas que se mezclan en el horario laboral, por ello, como resultado, muchos trabajadores no estuvieron llegando a la meta establecida, lo cual no fue entendible para los jefes.

Ante esta situación, surgió la pregunta: ¿Qué influencia existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023? y como problemas específicos tenemos: ¿Qué influencia existe entre el teletrabajo y la eficiencia en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023?, ¿Qué influencia existe entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores

de la empresa Entel, Lima, 2023? Y ¿Qué influencia existe entre el teletrabajo y la productividad en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023?

Por lo cual, como relevancia social, el presente estudio se justificó en la posibilidad de mejorar la situación actual del desempeño laboral de los colaboradores logrando un sentido satisfactorio en toda la organización como de los ciudadanos que se relacionan con esta.

Asimismo, como implicancia práctica se tuvo que, si bien es cierto tomó tiempo adaptarse a la utilización de esta modalidad del teletrabajo, no obstante, si se mantiene un equilibrio del tiempo y de una buena organización se podrá cumplir satisfactoriamente todos los pendientes logrando un mayor desempeño laboral.

Como valor teórico teniendo en cuenta que la investigación permitió evidenciar la realidad actual de los empleados de dicha entidad, se pudo encontrar teorías que ayuden a orientar a los colaboradores sobre el correcto uso del teletrabajo permitiendo un equilibrio satisfactorio de desempeño para la organización y el colaborador.

Acerca de su utilidad metodológica, dicha investigación permitió conocer el procedimiento actual que utilizan para el teletrabajo, logrando buscar mejorar sus condiciones laborales para dichos colaboradores.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general de la investigación: Analizar la influencia entre teletrabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023 y como objetivos específicos: Determinar la influencia que existe entre teletrabajo y la eficiencia, Examinar la influencia que existe entre teletrabajo y el estrés laboral y Demostrar la influencia que existe entre teletrabajo y la productividad.

Finalmente, como hipótesis general se determinó: Existe un grado de influencia entre teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023 y como hipótesis específicas se tuvo: Existe un grado de influencia entre teletrabajo y la eficiencia, Existe un grado de influencia entre teletrabajo y el estrés laboral y Existe un grado de influencia entre teletrabajo y la productividad.

II. MARCO TEÓRICO

El teletrabajo se ha vuelto una modalidad de mayor uso por las empresas debido al gran confinamiento que se vivió a partir del año 2020, en la actualidad, existen autores que han analizado a profundidad dicha modalidad, por ello, se detalla a continuación los antecedentes internacionales:

En Costa Rica, los autores Gutiérrez & Solano (2020) en su investigación tuvieron como ejes el tema de motivación, desempeño y teletrabajo, buscando como objetivo “Conocer el impacto en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores tanto del sector público como del privado al incorporarse a la modalidad del teletrabajo”, dicha investigación para lograr una comprensión más clara se basó en un enfoque mixto y de alcance exploratorio basado en la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Asimismo, aplicó un cuestionario por medio de Google Forms donde obtuvo respuesta de 188 trabajadores tanto del sector público como privado, esta investigación obtuvo como resultado un impacto positivo, ya que la mayoría de trabajadores se adaptaron al teletrabajo consiguiendo mayor autonomía en sus tiempos, tanto en el ámbito personal como en el laboral.

En Ecuador, la autora Criollo (2020) basó su tesis en enfoques cualitativos y cuantitativos, el cual tuvo como objetivo “Determinar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa”, con alcance exploratorio y descriptivo y correlacional, realizando un cuestionario por medio de Google Forms donde obtuvo respuesta de 38 trabajadores teniendo como ítems: el conocimiento del trabajo, la producción, cooperación, realización, creatividad, trabajo en equipo, responsabilidad y actitud. Se concluyó que para un desarrollo eficiente del teletrabajo es imprescindible una buena planificación de actividades a realizar por los colaboradores a fin de garantizar un buen trabajo, dentro de ello se encuentra la disciplina, el liderazgo, la relación trabajo-familia, la gestión del tiempo, entre otros.

En Filipinas, el autor Soliman (2023) en su investigación describió como objetivo “Determinar la relación y diferencia significativa entre el compromiso, lealtad y desempeño laboral en mujeres teletrabajadoras en Filipinas durante el COVID 19”, realizando un cuestionario a 208 mujeres, concluyendo que existe una diferencia significativa en la lealtad respecto a la edad, mientras que

entre el compromiso y el desempeño laboral no se ubicó una diferencia significativa, esto explica que los teletrabajadores más jóvenes son más leales en comparación con los de más edad, por ello su rendimiento laboral es bueno, finalmente concluye que el factor importante es el nivel de ingreso económico mensual que se les brinda por sus labores.

En Rumania, las autoras Butoi & stefanut (2022) enmarcaron como objetivo “Examinar los principales factores determinantes de comunicación percibida de los empleados y la satisfacción del teletrabajo, así como también presentar una imagen holística de cómo la comunicación afecta a los teletrabajadores según la percepción de ellos mismos”, dicha investigación fue de enfoque cuantitativo y utilizó el método de la encuesta y cuestionario online para la recopilación de datos primarios dicha encuesta se aplicó a 100 empleados entre los 18 y 55 años de edad de diferentes empresas, concluyendo que la mayoría de los trabajadores considera que el teletrabajo es beneficioso en la vida personal y profesional, además indica que en el futuro volverían a elegir esta modalidad, ya que es adecuado y favorable en la comunicación digital entre el empleado y empleador, lo cual afectaría positivamente la percepción de los empleados que teletrabajan.

En República Eslovaca, los autores Zollner & Sulíková (2021) presentaron como objetivo “Los riesgos a los que están expuestos los empleados y sobre cómo afectará la modalidad del teletrabajo en su satisfacción laboral” de enfoque cuantitativo y cualitativo, de carácter transversal y longitudinal, realizaron entrevistas y encuestas y analizaron todas las respuestas que habían dado trabajadores y jefes en otras investigaciones científicas llegando a un total de 699529 de encuestados entre los 20 y 65 años, una vez que analizó muchos trabajos de investigaciones previas llegó a la conclusión que la pandemia afectó fuertemente a los trabajadores por su edad, ingresos, estatus, personalidad y género, esta pandemia demostró lo vulnerables que podemos estar todos (trabajadores y jefes) y para ello, las organizaciones de todo el mundo tienen que ser reestructurados y los trabajadores tienen que ser reentrenados o correrán el riesgo de perder su trabajo, asimismo crear planes para minimizar los costos de salud y costos económicos debido a la situación que se estaba viviendo.

En India, las autoras Bhattacharya & Mittal (2020) en su estudio descriptivo determinaron como objetivo: “Encontrar la relación entre el conflicto del trabajo al

hogar y conflicto del hogar al trabajo”, en la investigación se aplicó una encuesta a 200 trabajadores, 54% eran varones y 46% eran mujeres, donde se observó qué tipo de problemas enfrentan los trabajadores mientras aplican el teletrabajo y a la vez analizaban que hacían estos trabajadores para afrontarlos, dando como resultado a través del alfa de Cronbach un 0.851 que existe una relación amplia entre las variables debido a que los colaboradores tienen inconvenientes al momento organizarse tanto en el área laboral como en familiar, asimismo que cada trabajador tiene diferentes necesidades dominantes y lo principal es identificar factores que afecten el teletrabajo como por ejemplo: el tamaño de la familia, si cuenta con wifi, computadora, ubicación física del hogar, distracciones, etc.

Con respecto al ámbito nacional y regional, en Tarapoto los autores Arévalo & Delgado (2021) en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre el teletrabajo con el nivel de desempeño en los trabajadores de la Ugel El Dorado”, de nivel descriptivo correlacional no experimental, llegando a la conclusión de acuerdo la prueba Chi Cuadrado de Pearson donde ambas variables tienen una relación significativa; evidenciando que muchas veces el desempeño laboral se va a ver afectado por las herramientas que se brinden para efectuar esta modalidad de trabajo.

En Huaral, los autores Alva & River (2022) expusieron como objetivo de investigación “Establecer la relación del Teletrabajo y el Desempeño Laboral en Tiempos de Pandemia Covid 19 de los Trabajadores Administrativos de un Hospital Nacional de la Ciudad de Huaral, 2022”, desarrollada con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal-correlacional; llegando a la conclusión después de aplicar una encuesta que existe relación significativa entre el Teletrabajo y el Desempeño Laboral.

En Lima, los autores Aguilar et al. (2021) delimitaron como objetivo “Determinar si hay una diferencia en el desempeño laboral entre el grupo de trabajadores obligados a teletrabajar y el grupo no obligados a teletrabajar”, dicha investigación es de tipo no experimental y de corte transversal y de enfoque cuantitativo correlacional, realizó un cuestionario por medio de Google Forms a 350 personas, teniendo como resultado que el teletrabajo obligado afecta negativamente al desempeño laboral y a la satisfacción laboral teniendo en cuenta las variables: edad y ubicación del trabajador.

En Lima, los autores Garay & Moreno (2023) en su investigación propusieron como objetivo “Analizar la influencia de la dificultad tecnológica y las características del trabajo, mediado por el tecnoestrés y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional”, dicha investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con un diseño no experimental -transversal; utilizando como instrumento un cuestionario. El método utilizado en esta investigación es PLS-SEM (Modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales), el cual permitió explicar la relación de las variables. Evidenciando que el estrés y el tecnoestrés tienen una relación directa a diferencia que todos ellos que sostienen una relación inversa con el desempeño del trabajador.

En Lima, los autores Figueroa & Huatuco (2022) definieron como objetivo principal en su investigación “Demostrar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, en Lima Metropolitana, 2022”, la investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance explicativo y un diseño no experimental-transversal, utilizando como instrumento la encuesta y cuestionarios tipo Likert. Este análisis concluyó en que hay una influencia significativa entre las variables, debido a que nuestro instrumento da como resultado que el 5,2% del desempeño laboral lo define el teletrabajo.

Por último, en Lima, los autores Bueno & Luperdi (2023) en su investigación de método cuantitativo y de diseño no experimental-transversal detallaron como objetivo “Determinar la relación de la innovación en el teletrabajo y el desempeño laboral del personal”, dicha investigación obtuvo un alcance correlacional, la cual concluye en una relación del 70.5% dado que la empresa mejorará continuamente el desempeño laboral siempre y cuando brinde mejores herramientas y tecnología a sus colaboradores que teletrabajan.

Como bases teóricas de las variables y dimensiones se tuvo al teletrabajo y según Osio (2010) definió al teletrabajo como el engranaje del trabajo, la distancia y las tecnologías de información, las cuales en conjunto permiten al colaborador teletrabajar desde cualquier lugar que se encuentre. Asimismo, Rastrollo (2021) precisó al teletrabajo como la acción de poder trabajar desde diferentes lugares utilizando herramientas tecnológicas supervisadas por la organización garantizando

la protección de datos de sus usuarios y la comunicación continua entre el teletrabajador y la organización.

Del mismo modo Martín (2018) aclaró que el teletrabajo no solo es trabajar a distancia, sino que implica un campo más amplio como la implementación de las tecnologías de información y comunicación que permite en todo momento que el colaborador pueda trabajar con una organización flexible por dicha modalidad, pero al mismo tiempo pueda responder de forma inmediata cuando la empresa lo requiere. También Lozano (2023) afirmó que la modalidad del teletrabajo se basa necesariamente en el manejo de procesos de información ligados a la tecnología. También Bellido (2006) definió al teletrabajo como concepto de trabajar con personas en diferentes lugares como: una oficina, un cibercafé o desde una casa.

Asimismo, Muñoz et al. (2020) señaló al teletrabajo como un modelo innovador de trabajo, caracterizado por permitir el aumento de la productividad y la flexibilidad de tiempo; permitiendo el acceso a personas discapacitadas y madres lactantes.

Finalmente, Pérez (2013) indicó que el teletrabajo es una modalidad en la cual el trabajador desarrolla sus funciones fuera del lugar de quien lo contrata utilizando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para desarrollar sus funciones, dicha persona que practica esta modalidad es llamada teletrabajador. Por otra parte, el empleador es quien suministra los equipos y elementos necesarios para el buen desarrollo de funciones laborales. Además, esta modalidad permite flexibilidad, permite un ahorro de gasto de transporte, al no usar carros particulares existe una mejora del medio ambiente, permite un mejor aprovechamiento del factor tiempo y permite que el teletrabajador esté disponible para la vida familiar y académica.

Asimismo, el autor detalló las garantías que deben incluirse en todo contrato laboral en donde se aplique esta modalidad: conocer las condiciones de servicio, tecnología y de ambiente que se necesiten, así como la forma de ejecución de los mismos, precisar el horario del teletrabajador en la cual desarrollara sus funciones, ello para evitar que desconozca o tenga dudas sobre su jornada laboral y también porque la empresa así delimita responsabilidades en caso suceda un accidente de trabajo, señalar las responsabilidades que tendrá el teletrabajador sobre los

elementos entregados por la empresa y fijar cómo será la entrega de los mismos cuando el teletrabajador deje de laborar y determinar las medidas de seguridad informática que deberá tomar y cumplir el teletrabajador.

Acercas de la primera dimensión para la variable teletrabajo, se tiene al uso de la tecnología que según Benjumea-Arias et al. (2016) el teletrabajo se da gracias al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) esto permite trabajar desde cualquier lugar y momento, sin la necesidad de la presencia del trabajador en oficina, así también se vuelven herramientas indispensables para desarrollar sus funciones.

Como segunda dimensión se tuvo a la relación trabajo y familia, que según Trabajo (2021) indicó que la armonía entre la vida familiar y laboral es responsabilidad de los mismos colaboradores en conjunto con el de la organización. Por ende, la comunicación la organización por ambas partes van a ser vitales dentro del teletrabajo.

Como tercera dimensión se tuvo el Espacio físico que según Pinto & Muñoz (2020) el espacio físico es importante para el teletrabajador, recomienda que hay que ponerse ropa casual formal así se esté desde casa para tener una visión de que se está trabajando, tratando de estar libre de distracciones.

Respecto a la base teórica de la variable desempeño laboral, estuvo Askun et al. (2021) que mencionó que el desempeño laboral como un total de acciones relacionados con cumplir las tareas deseadas y esperadas por la organización. Asimismo, detallaron que los factores importantes son el rendimiento y el comportamiento del trabajador durante un periodo de tiempo. También a Locke (1970) que indicó que el desempeño laboral puede llevar a que el trabajador reciba recompensas extrínsecas como recompensas, aumento de sueldo, premios, entre otros, pero estas deben ser comunicados por un agente apropiado. Según Robbins & Judge (2013) definió al desempeño Laboral como una rama que estudia del CO (comportamiento organizacional), el cual está basado en las tareas que realizan los colaboradores y sobre cómo afecta al comportamiento, haciendo énfasis en el estudio temas esenciales como la productividad, los puestos de trabajo, ausentismo y la rotación de personal incluyendo temas relacionados como motivación, comportamiento, comunicación interpersonal, estructura y procesos grupales,

desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, aprendizaje y estrés laboral.

Finalmente, Lusthaus et al. (2002) argumentó en su libro que el desempeño laboral es la ejecución de las tareas asociadas a los objetivos y a las metas. En un inicio se consideraba que la eficiencia y la efectividad eran las únicas dimensiones asociadas al desempeño laboral, sin embargo, han surgido otras dimensiones asociadas como la innovación, el recambio personal, la moral, la adaptabilidad, entre otros. Actualmente los recursos más importantes para una organización son el recurso humano, el capital y la tecnología lo que permitiría poder equilibrar la efectividad, eficiencia y la viabilidad financiera logrando así un buen desempeño laboral.

Acerca de la primera dimensión para la variable desempeño laboral, se tuvo a la eficiencia, que según Koontz et al. (2012) es el rendimiento de cada individuo dentro de la organización, los cuales buscan alcanzar las metas con el menor uso de recursos. Por otro lado, el estrés laboral como segunda dimensión, tal como lo indica Alcalde de Hoyos (2010) dentro del marco psicológico define al estrés laboral como la conceptualización individual del estrés desde el punto de vista del estudio psicofisiológico y subjetivo en relación a aspectos colectivos al ámbito laboral. En seguida, como tercera dimensión se definió a la productividad y según Gordon (1997) es el resultado del trabajo del colaborador basado en la conducta y en la motivación generada por el empleador para impulsarlo a llegar a las metas planteadas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada, porque tuvo como finalidad resolver un problema, recomendando así, posibles soluciones a la problemática y según Hernández et al. (2014) comentó en su libro que sirve para resolver problemas, por cuanto la de tipo básica es para producir nuevas teorías. Además, correspondió a un nivel transversal, correlacional dado que la investigación se realizó en el mes de octubre del año 2023 y se analizó la relación de variables.

3.1.2 Diseño de Investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativa y de diseño correlacional - no experimental dado que sólo se estuvo observando, describiendo y analizando la relación de las variables, sin ninguna manipulación de por medio de variables ni de los resultados, según Hernández et al. (2014), este enfoque es un conjunto de procesos y es probatorio, aquí no se puede saltar pasos y se pretende identificar leyes universales y causales.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Definición conceptual

Variable 1. Teletrabajo

Según Pérez (2013) el teletrabajo es una modalidad en la cual el trabajador desarrolla sus funciones fuera del lugar de quien lo contrata utilizando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para desarrollar sus funciones.

Variable 2. Desempeño laboral

Según Askun et al. (2021), definen al desempeño laboral como un total de acciones relacionados con cumplir las tareas deseadas y esperadas por la organización. Asimismo, detallan que los factores importantes son el rendimiento y el comportamiento del trabajador durante un periodo de tiempo.

3.2.2 Definición operacional

Variable Teletrabajo

En este estudio, la variable teletrabajo se midió a través de un cuestionario de 14 preguntas y a través de las siguientes dimensiones identificadas: uso de la tecnología, relación trabajo y familia y espacio físico.

Variable Desempeño laboral

En este estudio, la variable desempeño laboral, se midió a través de un cuestionario de 12 preguntas y a través de las siguientes dimensiones: eficiencia, estrés laboral y productividad.

3.2.3 Indicadores

Variable Teletrabajo

Como indicadores para la primera dimensión se tuvo a la tecnología de la información y a la tecnología de la comunicación, para la segunda dimensión se tuvo al tiempo libre y nivel de estrés y para la tercera dimensión se tuvo a ambiente y mobiliario.

Variable Desempeño laboral

Como indicadores para la primera dimensión se tuvo a resultados alcanzados y tiempo, para la segunda dimensión se tuvo al comportamiento y condiciones físicas y psicosociales y para la tercera dimensión se tuvo a la motivación y responsabilidad.

3.2.4 Escala de medición

Las variables teletrabajo y desempeño laboral se midieron a través de una escala de medición ordinal, según Coronado (2007) la escala ordinal es cuando las categorías están ordenadas según características especiales, asimismo, se puede clasificar objetos que tengan características.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Tamayo (2003) define a la población dentro de la investigación como un conjunto de N elementos que comparten características con el fin de cuantificarse. En esa misma línea, se indicó como población a todos los

colaboradores que se encuentran trabajando bajo la modalidad del teletrabajo para la empresa Entel. Esto es, 22 trabajadores.

Los criterios de inclusión fueron aplicados a trabajadores que están sujetos a contratos de 3 meses en adelante y también a los trabajadores que se encuentran de vacaciones.

Los criterios de exclusión fueron aplicados a los trabajadores que están bajo la modalidad semipresencial y también a los que han sido contratados temporalmente.

3.3.2 Muestra y muestreo

Según Tamayo (2003) indica que la muestra es una parte que representa el todo de la población, con características muy marcadas. Asimismo, en esta investigación se determinó que la muestra será el total de los 22 trabajadores de Entel dado que es muy pequeña.

En cuanto al muestreo, se concluyó que participó toda la población de la empresa, es decir los 22 trabajadores que sería nuestra muestra censal. Según el autor Guevara (2018) se determina como muestra censal por ser simultáneamente universo, población y muestra, es decir, donde todas las unidades de investigación se contemplan como muestra.

3.3.3 Unidad de análisis

La investigación está representada por los 22 trabajadores que teletrabajan para Entel.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en este estudio es la encuesta. Según los autores Casas et al. (2003) definen a la encuesta como una técnica utilizada sobre una muestra en las investigaciones para recolectar información que se pretende analizar.

El instrumento aplicado para esta investigación fue el cuestionario que se aplicó a los 22 trabajadores para recoger datos informativos. Según los autores Casas et al. (2003) señalan al cuestionario como el documento más utilizado por parte de la encuesta con el fin de permitir recoger la información de los encuestados.

En esta investigación para la variable teletrabajo, se creó un cuestionario basado en 14 ítems (preguntas) con una escala ordinal del 1 al 5, estas se forman a partir de los 6 indicadores que se plantearon.

Para la variable desempeño laboral, también se creó el cuestionario que comprende 12 ítems (preguntas) con una escala ordinal del 1 al 5, basado en los 6 indicadores propuestos en la investigación.

Las preguntas fueron planteadas en base a la escala de Likert con una medición ordinal, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Asimismo, el cuestionario se validó a través de la revisión y aprobación de 3 juicios de expertos: por la Mg. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez, por el Mg. Jose Luis Olavarría Arroyo y por el Mg. Omar Bullón Solís.

Con el propósito de conocer la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach basado en Hernández et al. (2010) donde define que así apliquemos repetidas veces el instrumento deberá tener el mismo resultado.

Tabla 1

Niveles de confiabilidad

Parámetros	
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Elaborado en base a Hernández et. al. 2010.

De acuerdo al procesamiento de datos, según el análisis aplicado a 26 elementos, se obtuvo que para las variables “Teletrabajo” y “Desempeño Laboral” la confiabilidad-fiabilidad es de 0.889, lo cual según la Tabla 1 indica que es de nivel muy alto, por lo tanto, se ratifica que las preguntas planteadas en el cuestionario son las adecuadas. Para dicho análisis se comprobó el resultado a través del programa estadístico SPSS.

Tabla 2*Nivel de confiabilidad del Teletrabajo y Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.889	26

3.5 Procedimientos

Esta investigación se sitúo en Lima y consistió en encuestar durante el mes de octubre del año 2023 por medio de Google forms a los trabajadores que están bajo dicha modalidad, asimismo, esta investigación se realizó sin la maniobra de variables debido a que es de diseño no experimental.

3.6 Método de análisis de datos

Para Hernández et al. (2014), el nivel descriptivo se trata de describir los resultados alcanzados y sus distribuciones de frecuencias para cada variable según las puntuaciones obtenidas, por ello, el nivel descriptivo de esta investigación se basó en tabular los resultados de las encuestas en un Excel, se revisó a profundidad los resultados según los criterios plasmados, se realizó las gráficas respectivas por pregunta, y, finalmente se ingresó los datos al programa SPSS para el análisis correcto de resultados.

De igual modo Hernández et al. (2014), señaló que el nivel inferencial sirve para probar las hipótesis bajo un nivel de confianza demostrando a través de diversas técnicas de estadísticas el resultado obtenido, por ello, esta investigación al tener una muestra pequeña, menor a 50, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk dónde se demostró que provenía de una distribución no normal siendo así una prueba no paramétrica utilizando finalmente la correlación de Spearman para probar las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Las autoras en esta investigación respetaron los principios básicos de la ética a nivel personal y profesional, respetando así, la propiedad intelectual de cada autor y citando correctamente a través de la norma establecida APA 7ma edición

cada libro y artículos científicos utilizados en la investigación, también, se trabajó con responsabilidad y bajo el parámetro del formato Guía de la Universidad Cesar Vallejo, asimismo, se respetó la recolección de la información de los 22 encuestados que de manera libre, independiente y voluntaria brindaron las respuestas según sus percepciones y manteniendo sus datos personales en confidencialidad, además, los resultados se basaron en la validez y confiabilidad de los datos obtenidos. Con relación al nivel del porcentaje del Turniting se respetó obteniendo un porcentaje menor a 20% demostrando que no hay plagio y, por último, se buscó beneficiar principalmente a los trabajadores de dicha empresa.

IV. RESULTADOS

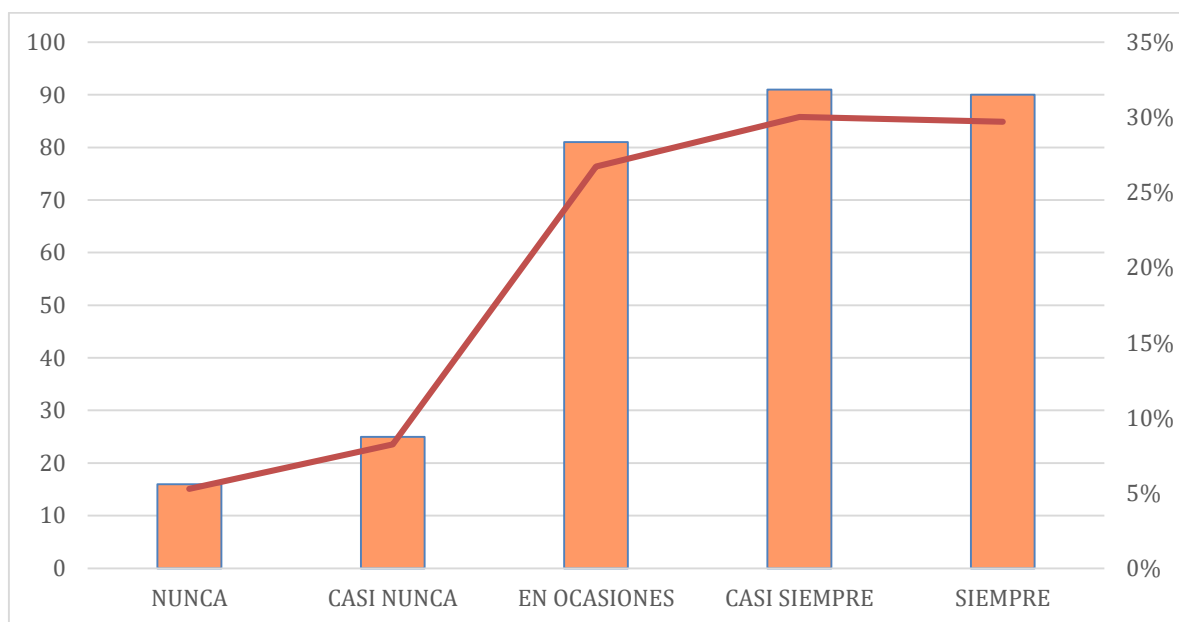
4.1 Resultados descriptivos

En esta investigación se encuestó a 22 colaboradores, siendo el objetivo principal analizar la influencia del Teletrabajo en el Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel.

En relación a la figura 1 sobre la variable teletrabajo, se concluyó que existe una constancia entre en ocasiones, casi siempre y siempre, demostrándose así que no todo está funcionando correctamente debido al espacio físico que lo rodea, a la falta tecnología y a la relación trabajo familia, demostrando que, aun así, todos los trabajadores están tratando de organizarse y acomodarse a esta modalidad.

Figura 1

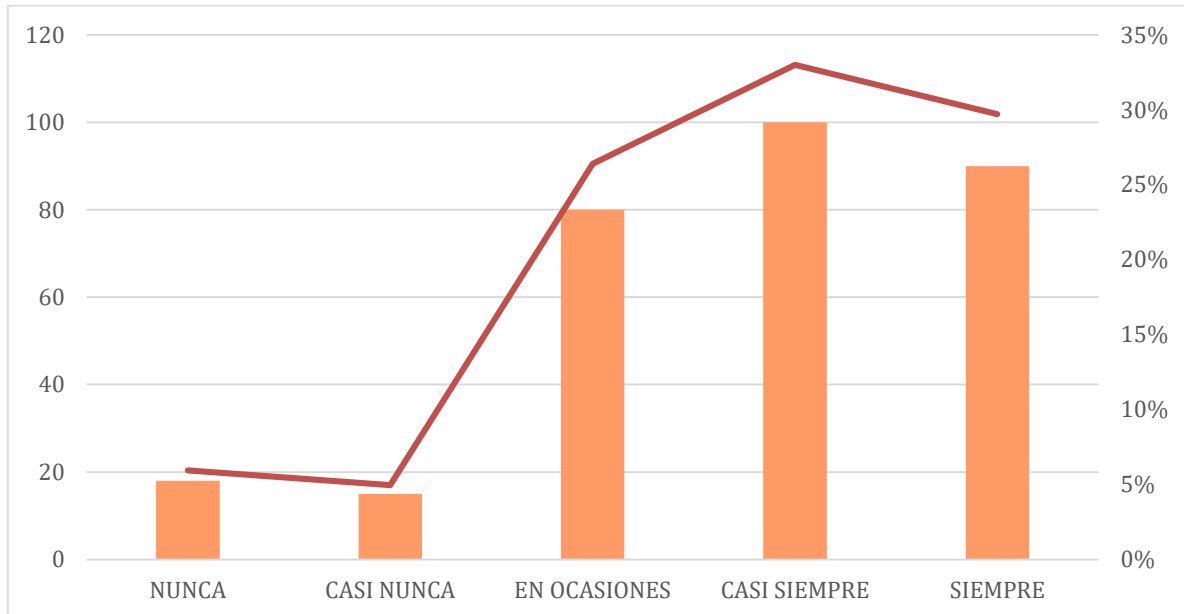
Frecuencia del teletrabajo



En relación a la figura 2 sobre la variable desempeño laboral, se observó que el índice más alto lo tiene el casi siempre, demostrándose así que los teletrabajadores no logran equilibrar al 100% la eficiencia de su trabajo, el estrés que este conlleva y la productividad que tendrían que generar.

Figura 2

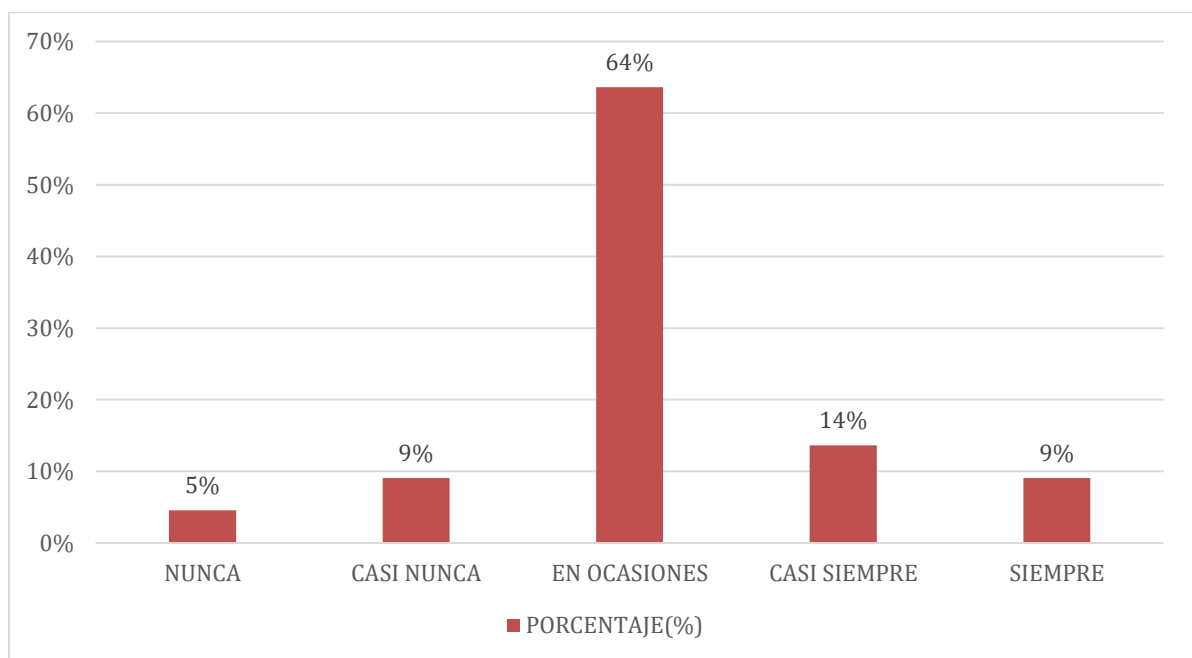
Frecuencia del desempeño laboral



En la figura 3 respecto a la pregunta si la empresa brindaba constantes capacitaciones sobre los programas tecnológicos que son necesario para su buen desempeño, para la variable teletrabajo con la dimensión uso de la tecnología bajo el indicador tecnología de la información arrojó como resultado que de los 22 encuestados, el 64% consideraba que en ocasiones la empresa si capacita a sus empleados sobre los programas tecnológicos que necesitan para su buen desempeño, sin embargo, un 5% no tuvo capacitaciones sobre programas que necesitaban utilizar para desempeñar bien sus funciones.

Figura 3

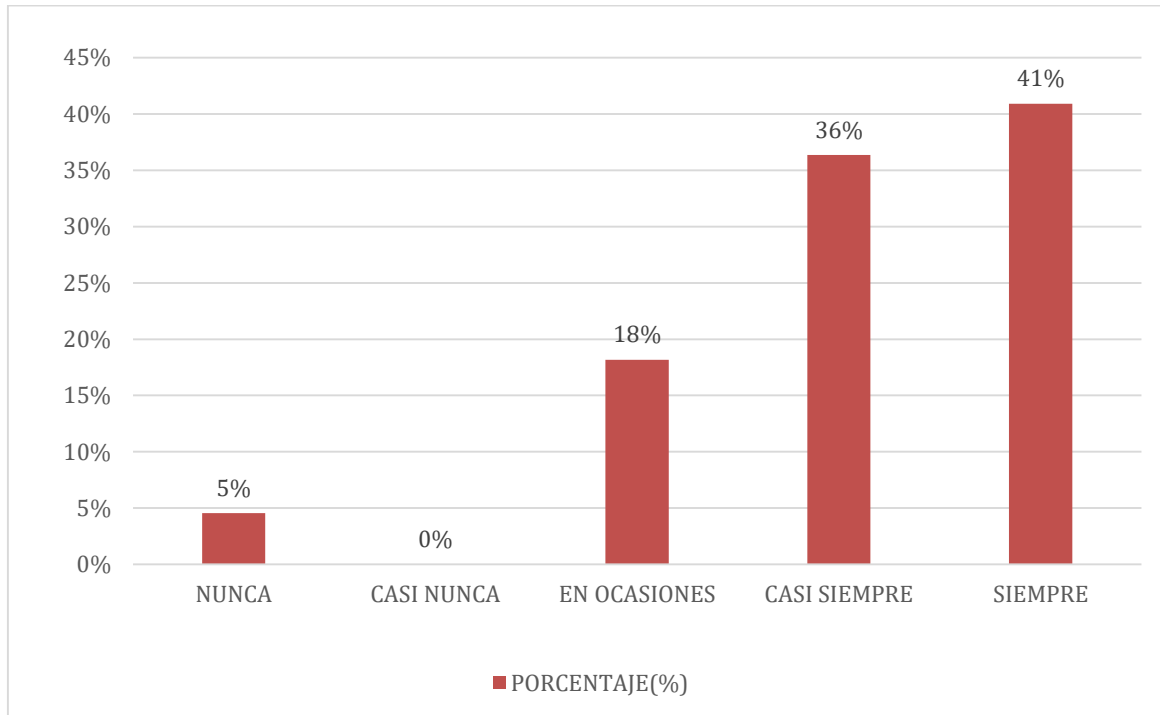
Teletrabajo y uso de la tecnología



En la figura 4 acerca de si el empleador respetaba su horario laboral, para la variable teletrabajo con la dimensión relación trabajo y familia bajo el indicador tiempo libre nos arrojó que de los 22 encuestados sólo el 41% indicó que su empleador siempre respetaba el horario laboral establecido en su contrato y un 36% casi siempre.

Figura 4

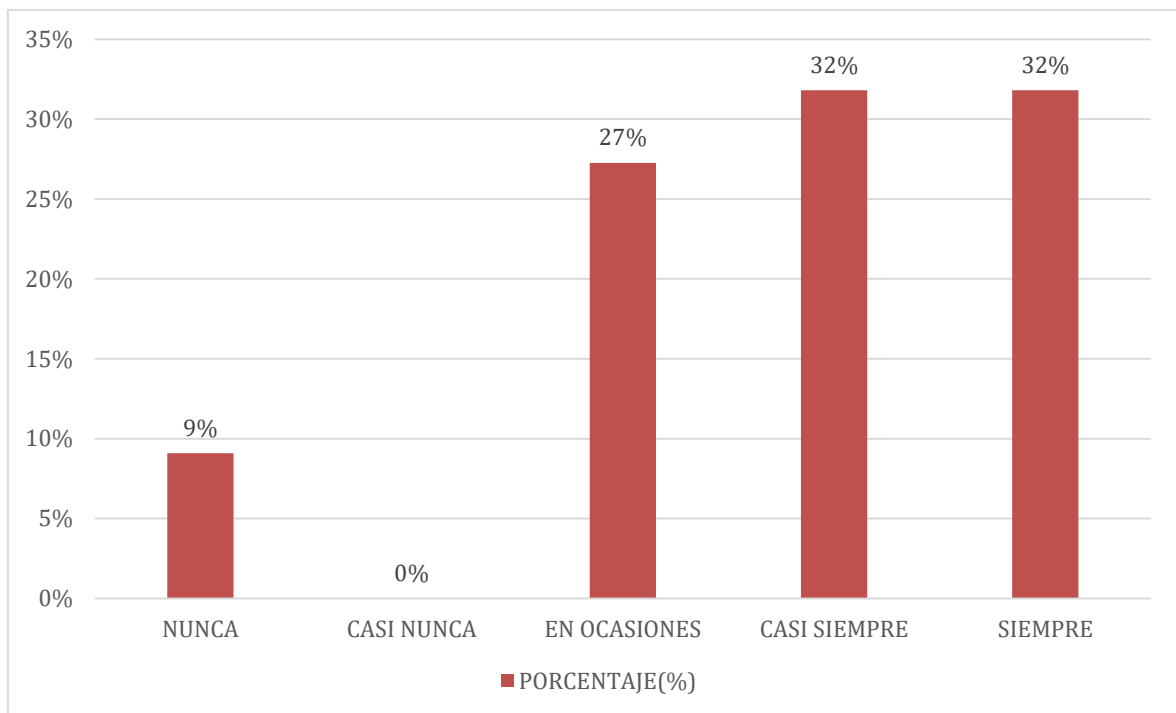
Teletrabajo y relación trabajo y familia



En la figura 5 con relación a si los equipos e instrumentos que le brindaban el empleador eran adecuados para realizar correctamente sus funciones de manera satisfactoria, para la variable teletrabajo con la dimensión espacio físico bajo el indicador mobiliario, arrojó como resultado que solo al 32% de encuestados siempre y casi siempre se les ha brindado los equipos e instrumentos adecuados para realizar su labor teletrabajando como, por ejemplo, cooler, mousepad, laptops nuevas, entre otros.

Figura 5

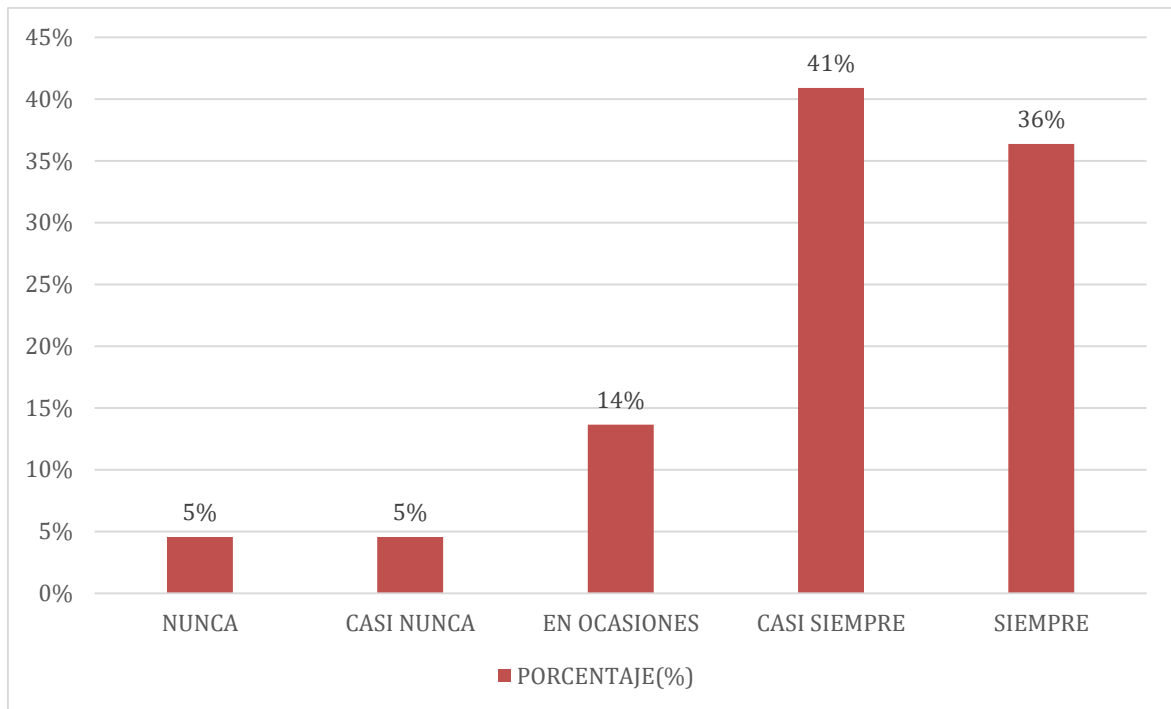
Teletrabajo y espacio físico



En la figura 6 respecto a la pregunta si cumplen mejor sus metas teletrabajando que de manera presencial, para la variable desempeño laboral con la dimensión eficiencia bajo el indicador resultados alcanzados arrojó como resultado que el 41% de encuestados reafirmó que son más eficaces teletrabajando en su hogar mientras que sólo el 5% no llegaban a cumplir con sus metas bajo dicha modalidad y llegaban a preferir estar de manera presencial dado que en el hogar existen muchas distracciones como los hijos que requieren de más atención.

Figura 6

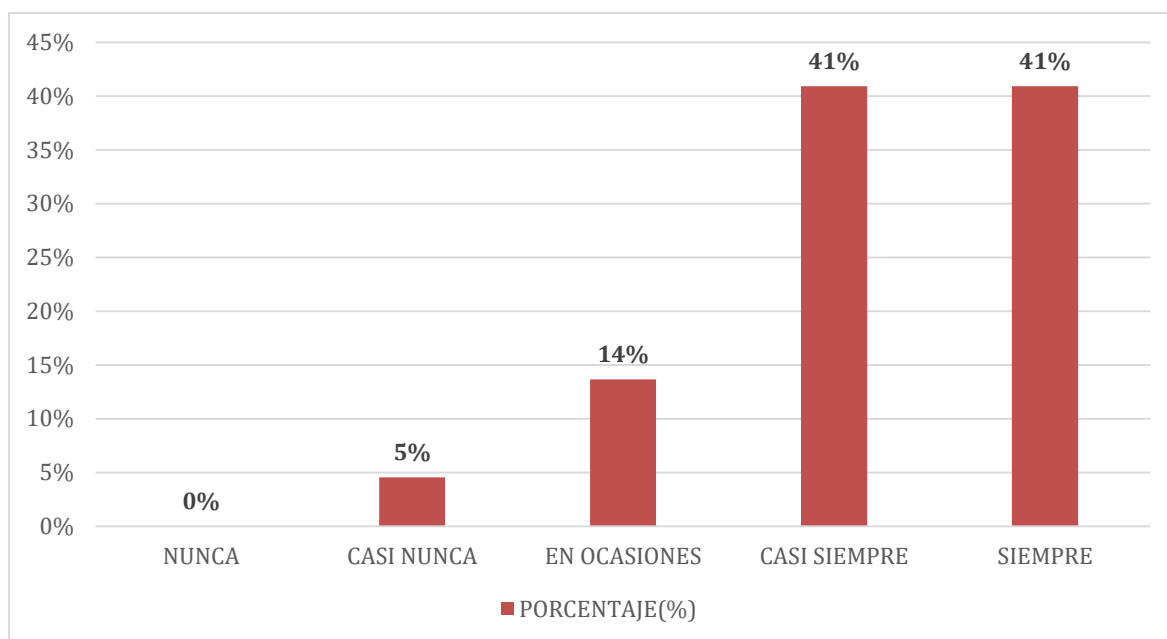
Desempeño laboral y eficiencia



En la figura 7 respecto a la pregunta si se siente motivado cuando realiza sus funciones, para la variable desempeño laboral con la dimensión productividad y bajo el indicador motivación se obtuvo como resultado que el 41% siempre y casi siempre se sienten motivados al realizar sus funciones, esto se da por lo que se encuentran teletrabajando en casa y no existe la presión laboral de que alguien esté en todo momento supervisándolo, no obstante, se observó también que un 19% de trabajadores se llegaron a sentir desmotivados.

Figura 7

Desempeño laboral y productividad



4.2 Estadístico Inferencial

Según Carmona & Carrión (2015), indicó que Shapiro Wilk fue creado para pequeñas muestras ($n < 50$) y da a conocer si es una distribución normal o no normal, por ello, dado que esta muestra no supera a los 50 sujetos se determinó utilizar la prueba de Shapiro-Wilk, dónde nos permitió definir si nuestras variables presentan una distribución normal o no normal.

En la tabla 3 la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk reveló que para la Variable 1 proviene de una distribución no normal, dado que es menor (P-valor es $< 0,050$), sin embargo, para la Variable 2 se demostró que proviene de una distribución normal, dado que es mayor (P-valor es $> 0,050$), por lo tanto, se

obtuvo como resultado que es una prueba no paramétrica, por ello se escogió la correlación de Spearman para comprobar las hipótesis.

Tabla 3

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
TELETRABAJO	0,887	22	0,017
DESEMPEÑO LABORAL	0,943	22	0,223

Respecto a la correlación de Spearman Martínez, et al. (2009) aclaró que no se utiliza para comparar métodos ni instrumentos que midan un mismo evento, sino que mide el grado de asociación de variables.

Tabla 4

Regla de Interpretación del Coeficiente de Correlación

REGLA DE INTERPRETACION	
RHO	GRADO DE RELACION
0	Relación Nula
±0.000... - 0.19...	Relación Muy Baja
±0.200... - 0.39...	Relación Baja
±0.400... - 0.59...	Relación Moderada
±0.600... - 0.79...	Relación Alta
±0.800... - 0.99...	Relación Muy Alta
±1	Relación Perfecta

La relación puede ser directa (+) o inversa (-)

Fuente: (Mayorga Rodriguez, 2002)

Referente a la hipótesis general se tuvo como hipótesis alterna (H1) que existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023. Asimismo, se tuvo como hipótesis nula (H0) que no existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

En la tabla 5 se evidenció que, si existe un grado de influencia entre las variables teletrabajo y desempeño laboral, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,000

siendo P valor < 0,05 por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,778 por lo que es una asociación directa de variables por lo que salió positivo y un grado alto de relación. Esto quiere decir, que como existe una relación entre las variables, si la empresa se enfoca en dar buenas condiciones para el teletrabajo y capacitaciones continuas, por ende, desarrollara un mayor desempeño laboral en todos sus colaboradores.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Desempeño Laboral

		Teletrabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,778**
	Teletrabajo Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	22	22
	Desempeño Laboral Coeficiente de correlación	0,778**	1,000
	Desempeño Laboral Sig. (bilateral)	0,000	.
	Desempeño Laboral N	22	22

Con respecto a la hipótesis específica 1 se tuvo como hipótesis alterna (H1) que existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la eficiencia en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023. Asimismo, se tuvo como hipótesis nula (H0) que no existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la eficiencia en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

En la tabla 6 se evidenció que, si existe un grado de influencia entre la variable teletrabajo y la dimensión eficiencia, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,014 siendo P valor < 0,05 por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,515 por lo que es asociación directa y con un grado de relación moderada. Esto quiere decir que si la empresa motiva al personal se lograra un mayor cumplimiento de metas y una mayor eficiencia ya que está demostrado que es un elemento significativo del teletrabajo.

Tabla 6*Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Eficiencia*

		Teletrabajo	Eficiencia
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Eficiencia	N	22
		Coeficiente de correlación	0,515*
		Sig. (bilateral)	0,014
		N	22

Por consiguiente, para la hipótesis específica 2 se tuvo como hipótesis alterna (H1) que existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023. Asimismo, se tuvo como hipótesis nula (H0) que no existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

En la tabla 7 se evidenció que, si existe un grado de influencia entre la variable teletrabajo y la dimensión estrés laboral, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,004 siendo P valor < 0,05 por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,593 por lo que es asociación directa y con un grado de relación moderada. Esto quiere decir que la empresa debe centrarse también en cómo se sienten sus trabajadores frente a la alta carga laboral y ver cómo minorar el estrés en cada trabajador.

Tabla 7*Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Estrés Laboral*

		Teletrabajo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Estrés Laboral	N	22
		Coeficiente de correlación	0,593**
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	22

Con respecto a la hipótesis específica 3 se tuvo como hipótesis alterna (H1) que existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la productividad en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023. Asimismo, se tuvo como hipótesis nula (H0) que no existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la productividad en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

En la tabla 8 se evidenció que, si existe un grado de influencia entre la variable teletrabajo y la dimensión productividad, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,011 siendo P valor < 0,05 por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,534 por lo que es asociación directa y con un grado de relación moderada. Esto quiere decir que el factor productividad es un elemento importante dentro de la organización para lo cual se requiere el compromiso de lo colaboradores para cumplir con las metas asignadas.

Tabla 8

Correlación de Spearman entre Teletrabajo y Productividad

		Teletrabajo	Productividad
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,534*
		N	22
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,534*
		Sig. (bilateral)	0,011
		N	22

V. DISCUSIÓN

Se obtuvieron los siguientes resultados comparándolos con lo investigado por otros investigadores.

Como primera discusión para el objetivo general se tuvo como resultado que existe un grado de influencia entre ambas variables, es por ello que se aceptó la hipótesis alterna, con una asociación directa de variables, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,000 siendo P valor $< 0,05$ por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,778 por lo que es una asociación directa de variables con una correlación positiva y un grado alto de relación. Esto quiere decir, que como existe una relación entre las variables, si la empresa se enfoca en dar buenas condiciones para el teletrabajador, capacitaciones continuas y un buen cumplimiento a la jornada laboral, por ende, desarrollara un mayor desempeño laboral en todos sus colaboradores.

Así como lo mencionaron Gutiérrez & Solano (2020) en su investigación donde obtuvieron que el 84,5% de los teletrabajadores tenían un nivel de satisfacción muy alto y por ello existía un mayor aprovechamiento del tiempo, mayor concentración por ende un aumento de productividad, dado que las personas se sentían más autónomas al realizar su trabajo, todo ello bajo la perspectiva de personas teletrabajadoras, sin embargo también existía aspectos negativos, como por ejemplo, que sólo el 50,5% consideró que sí se respetaba la jornada laboral y el resto que no, causando estrés laboral y una mayor carga de trabajo. Asimismo, la autora Criollo (2020) determinó al aplicar la chi cuadrada en su investigación que el teletrabajo SI incide en el desempeño laboral y concluyó que para que exista un desarrollo eficiente del teletrabajo es requisito indispensable una óptima planificación de las actividades que tienen que realizar los colaboradores a fin de garantizar un trabajo de calidad y tener cualidades como la disciplina, el trabajo sin supervisión, el liderazgo, la conciliación trabajo - familia, una buena gestión del tiempo, entre otros.

Como segunda discusión para el primer objetivo específico se obtuvo que existe un grado de influencia entre la variable teletrabajo y la dimensión Eficiencia, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,014 siendo P valor $< 0,05$ por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de

correlación es de 0,515 por lo que es una asociación directa con una relación positiva y un grado de relación moderada. Esto quiere decir, que si la empresa motiva al personal y le brinda todos los implementos necesarios se lograra un mayor cumplimiento de metas y por ende una mayor eficiencia ya que está demostrado que es un elemento significativo del teletrabajo.

Así como lo menciona el autor Gutiérrez & Solano (2020) en su investigación determinó a pesar de que si contaban con equipo básico de oficina, tuvieron que adquirir algún tipo de inversión en suministros que les faltaba para la correcta ejecución de labores, ya que en su gran mayoría las empresas no les dotaron de equipo ni de internet para sus funciones, misma situación que está pasando en los colaboradores de Entel que para llegar a los resultados esperados debieron comprar ciertos insumos que les faltaba para un buen desempeño laboral. De igual forma, los autores Zollner & Sulíková (2021) indican que se debe comprender las necesidades de los empleados y ofrecerles la ayuda necesaria a sus empleados mediante la construcción de un ambiente de trabajo de apoyo debidamente controlado, lo que trae consigo que un mayor número de trabajadores muestren una mayor afinidad con el teletrabajo. Finalmente, todo ello aumenta la probabilidad de que los empleados sean más eficientes logrando una mayor satisfacción y eficiencia.

Como tercera discusión para el segundo objetivo específico tenemos como resultado que, si existe un grado de influencia entre la variable 1 y la dimensión Estrés Laboral, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,004 siendo P valor $< 0,05$ por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,593 por lo que es asociación directa y con un grado de relación moderada. Esto quiere decir que la empresa debe centrarse también en cómo se sienten sus trabajadores frente a la alta carga laboral y ver cómo minorar el estrés en cada trabajador. Así como lo menciona los autores Arévalo & Delgado (2021), en su investigación, donde concluyen que el 40% de encuestados indicaron un desequilibrio familiar por la falta de tiempo, la poca organización de sus tareas habituales de trabajo y familia; convirtiéndolo en un riesgo fundamental para el desarrollo del trabajador y aumentando su estrés laboral.

Como cuarta discusión para el tercer objetivo específico que, si existe entre el teletrabajo y la productividad” y como resultado se obtuvo que, si existe un grado de influencia entre la variable Teletrabajo y la dimensión Productividad, dado que, el Sig. (bilateral) es de 0,011 siendo P valor $< 0,05$ por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,534 por lo que es asociación directa y con un grado de relación moderada. Esto quiere decir que el factor productividad es un elemento importante dentro de la organización para lo cual se requiere el compromiso de los colaboradores para cumplir con las metas asignadas. Asimismo, guarda relación con la investigación de los autores Alva & River (2022), donde reflejaron que la productividad es el resultado positivo del bienestar de trabajar desde casa; de la misma manera los autores Figueroa & Huatuco (2022), reafirmaron que la flexibilidad de horario y el ambiente cálido permite una mayor productividad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto al objetivo general se estableció estadísticamente de que el teletrabajo si influye con un grado alto de relación en el desempeño laboral de la empresa Entel, con una correlación de Spearman de 0,778, con dato positivo (directa) y una significancia de 0,000 aprobándose así la hipótesis formulada. Con ello se pudo decir que los trabajadores que tengan mejores condiciones para teletrabajar desarrollaran un mayor desempeño laboral.

Segunda: Con respecto al primer objetivo específico estadísticamente se evidencia de que la eficiencia si influye en el teletrabajo teniendo un grado de relación moderada con una asociación directa en la empresa Entel, con una correlación de Spearman de 0,515, con dato positivo (directa) y una significancia de 0,014 aprobándose así la hipótesis formulada. Con ello se pudo indicar que, si se adquiere equipos con mejor calidad y con todos los implementos adecuados para teletrabajar, los colaboradores podrían llegar a ser más eficientes.

Tercera: Con respecto al segundo objetivo específico se comprobó estadísticamente que el estrés laboral si influye en el teletrabajo teniendo un grado de relación moderado con una asociación directa dentro de la empresa Entel, con una correlación de Spearman de 0,593, con dato positivo (directa) y una significancia de 0,004 aprobándose así la hipótesis formulada. Concluyendo que dentro de la organización todavía existen trabajadores que les cuesta organizarse entre el teletrabajo y la vida familiar; lo que les conlleva a no tener tiempo de calidad con sus seres queridos y una ineficiente producción de sus tareas asignadas.

Cuarta: Con respecto al tercer objetivo específico, se demostró estadísticamente que la productividad si influye en el teletrabajo en la empresa Entel, demostrando un grado de relación moderado con una asociación directa, con una correlación de Spearman de 0,534, con dato positivo (directa) y una significancia de 0,011 aprobándose así la hipótesis formulada. Evidenciándose que el compromiso por parte de los trabajadores y la motivación por parte de la empresa Entel, son puntos claves para el rendimiento eficiente de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se aconseja al jefe de área implementar capacitaciones sobre los programas tecnológicos que se usan para ejecutar correctamente las tareas cotidianas y así minimizar los errores y pérdida de tiempo que puede ocasionar el trabajador al no conocer al 100% los programas. Se recomienda que el jefe supervise y participe de estas capacitaciones para que también conozca las necesidades de sus trabajadores.
- Segunda: Se aconseja a la empresa dar a todos sus trabajadores los implementos necesarios y no sólo a una minoría, dado que es necesario por la cantidad de horas que se trabaja al día, tener implementos como, silla ergonómica, mousepad ergonómico, posapies, teclado, mouse, cooler entre otros implementos para que el trabajador tenga todo lo necesario y favorezca su salud y bienestar teniendo así más productividad laboral.
- Tercera: Se recomienda al personal el uso de agendas virtuales o físicas para priorizar las tareas de manera eficiente, limitar distracciones, establecer unos 5 a 10 minutos de pausas activas diarias, crear y respetar horarios para la familia sin perder el compromiso necesario que se debe tener para cumplir con las tareas asignadas en el tiempo adecuado.
- Cuarta: Se recomienda a la empresa una política de incentivos a los empleados cada que cumplan objetivos a mediano plazo, como por ejemplo bonos, obsequios, premios, generando así una competencia sana entre ellos y poder alcanzar una alta productividad.

REFERENCIAS

- A. Locke, E. (1970). Job Satisfaction and Job Performance: A Theoretical Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*.
- Aguilar Huevo, C. M., Jumba Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). *El Teletrabajo y su Relación con el Desempeño*. Lima: esan.
- Alcalde de Hoyos, J. (2010). *Estrés Laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Junta de Andalucía Consejería de Salud. Retrieved from https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Alva, B., & River, J. (2022). *El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de pandemia COVID 19 de los trabajadores administrativos de un hospital nacional de la ciudad de Huaral, 2022*. Huaral-Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Arévalo García, J., & Delgado Vásquez, C. A. (2021). *Teletrabajo y su influencia en el nivel de desempeño en los trabajadores de la Ugel El Dorado, San Martín*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Askun, V., Bato Cizel, R., & Ajanovic, E. (2021, Enero). Comparative Analysis of Factors Affecting Employee Performance According to Job Performance Measurement Method: The Case of Performing Artists. *Ege academic review*.
- Bellido, A. (2006). *Teletrabajo Hoy*. lima - Perú: Ventanazul LLC.
- Benjumea-Arias, M., Villa-Enciso, E., & Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Bhattacharya, S., & Mittal, P. (2020). El Impacto de las necesidades individuales en el desempeño de los empleados durante el teletrabajo. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 14(5), 65-85. doi:<http://dx.doi.org/10.14453/aabfj.v14i5.5>
- Bueno Martos, C., & Luperdi Tafur, C. J. (2023). *La innovación en el teletrabajo y su relación con el desempeño laboral del personal de empresas Fintech de Lima Metropolitana, 2021*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Butoi, E., & stefanut, D.-M. (2022). Perspectivas de los empleados después del confinamiento sobre la comunicación en el teletrabajo. *Administración de Empresas y Economía Empresarial*, 18(6).
- C. Soliman, E. (2023, marzo - abril). Employee Engagement, Loyalty, and Job Performance among Women Teleworkers in the Philippines during Covid-19. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 5.
- Carmona Arce, M., & Carrión Rosales, H. (2015). *Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera Robusta, Chi cuadrada, chen-Shapiro y Shapiro Wilk*. Toluca - México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. d. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Vol. 31(8)*, 144 -152. doi:10.1016/s0212-6567(03)70728-8
- Coronado Padilla, J. (2007). Escalas de medición. *Paradigmas: Una Revista Disciplinar de Investigación*, 2(2), 104-125.
- Criollo Zambrano, J. A. (2020). *El Teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur capacitación y consultoría*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Figueroa Huaman, A., & Huatuco Jaimes, R. B. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, Lima Metropolitana, 2022*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Garay Arauzo, P. N., & Moreno Laureano, M. d. (2023). *Teletrabajo, estrés y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales*. Lima: Universidad de Lima .
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional* (5 ed.). México: Prentice-Hall.
- Guevara Aranciaga, E. R. (2018, marzo). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. *Revista de Investigación Multidisciplinaria*, 2(4), 84-106. doi:2521-8093

- Gutiérrez Durán, J. E., & Solano Araya, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la pandemia del COVID-19. *Cuadernos de administración*, 1(1), 18.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Juan Jose, R. (2021). *Crisis, Reacción y Evolución: el teletrabajo en el sector público*. España: Aranzadi.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14° ed.). México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Lozano, I. F. (2023). El teletrabajo y las fronteras entre la vida. 182, 23-42. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Retrieved from <https://doi.org/10.54777/cis/reis.182.23>
- Lubiza Osio Havriluk. (2010, enero-junio). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
- Lusthaus, C., Adrien, M.-H., Anderson, G., Carden, F., & Plinio Montalván, G. (2002). *Evaluación Organizacional Marco para mejorar el Desempeño*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Evaluaci%C3%B3n_organizacional_marco_para_me/Ex47GKcteH0C?hl=es&gbpv=1
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Perez Abreu, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 6. doi:E-ISSN:1729-519X
- Maurizio, R. (2021, julio 06). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Retrieved from OIT: https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang-es/index.htm
- Mayorga Rodriguez, C. (2002). *Metodología de la Investigación*. Bogota - Colombia: Panamericana Pub Llc.
- Muñoz Quizhpi, A., Ortega, J. C., & Quevedo Sacoto, S. (2020). Adopción del teletrabajo en las empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca.

- Primeros pasos. *Revistas Académicas Universidad Tecnológica de Panamá*, 16(1). Retrieved from <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/id-tecnologico/article/view/2439/3265>
- Pérez Garcia, M. (2013). El Teletrabajo. In R. Forero Contreras, *Rafael Forero Rodriguez Homenaje a su trayectoria profesional*. Bogotá Colombia: Rafael Forero Contreras.
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Valparaiso: Escuela de Psicología.
- Quispe Chavesta, M. A. (2022). *Trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores de una Fiscalía Penal Corporativa de la Región de Amazonas, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Ramírez , J. M., & Perdomo Hernández, M. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1). doi:10.48713/10336_14217
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15° ed.). México: Pearson Education.
- Silva-Porto, M., & Pavòn, F. (2022, junio 2). *Teletrabajo: Que es y como esta cambiando el mundo laboral*. Retrieved from BID: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Solís, M. (2017). Moderatorsofteleworkeffects onthework-familyconflict andonworkerperformance. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(1), 21-34.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A.
- Trabajo, C. Y. (2021, abril 30). *Balance entre la vida personal y laboral en el teletrabajo*. Retrieved from Recurso Humano Positivo: <https://rhpositivo.net/balance-entre-la-vida-personal-y-laboral-en-el-teletrabajo/>
- Villasmil, H., Bueno, C., & Montt, G. (2021, octubre 28). *Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo*. Retrieved from OIT: https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/notas-informativas-cono-sur/WCMS_825183/lang--es/index.htm

Zollner, K., & Sulíková, R. (2021, julio 12). Teleworking and Its Influence on Job Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 558863, 1-18.

ANEXOS

Anexo 01 – Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Teletrabajo	Según (Pérez García, 2013) el teletrabajo es una modalidad en la cual el trabajador desarrolla sus funciones fuera del lugar de quien lo contrata utilizando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para desarrollar sus funciones.	La variable Teletrabajo, se medirá a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: Uso de la tecnología, Relación trabajo y familia y Espacio físico.	Uso de la Tecnología	Tecnología de la Información	1-2	ORDINAL. Según (Coronado Padilla, 2007), la escala ordinal es cuando las categorías están ordenadas según características especiales.
				Tecnología de la Comunicación	3-4	
			Relación Trabajo y Familia	Tiempo Libre	5-7	
				Nivel de Estrés	8-10	
			Espacio Físico	Ambiente	11-12	
				Mobiliario	13-14	
Desempeño Laboral	Según (Askun et al. 2021), el desempeño laboral es un total de acciones relacionados con cumplir las tareas deseadas y esperadas por la organización. Los factores importantes son el rendimiento y el comportamiento del trabajador durante un periodo de tiempo.	La variable Desempeño laboral, se medirá a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: Eficiencia, Estrés laboral y Productividad.	Eficiencia	Resultados Alcanzados	15-16	
				Tiempo	17-18	
			Estrés Laboral	Comportamiento	19-20	
				Condiciones físicas y psicosociales	21-22	
			Productividad	Motivación	23-24	
				Responsabilidad	25-26	

Anexo 02 – Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Existe influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023?	Analizar la influencia entre el teletrabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023	Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023	Teletrabajo	Uso de la tecnología	Tecnología de la Información
					Tecnología de la Comunicación
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Relación trabajo y familia	Tiempo Libre
					Nivel de Estrés
	Determinar la influencia que existe entre el teletrabajo y la eficiencia	Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la eficiencia en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023		Espacio físico	Ambiente
					Mobiliario
	Examinar la influencia que existe entre el teletrabajo y el estrés laboral	Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023	Desempeño laboral	Eficiencia	Resultados Alcanzados
					Tiempo
	Demostrar la influencia que existe entre el teletrabajo y la productividad	Existe un grado de influencia entre el teletrabajo y la productividad en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023		Estrés Laboral	Comportamiento
					Condiciones físicas y psicosociales
Productividad	Motivación				
		Responsabilidad			

Anexo 03 – Instrumento de recolección de datos

Estimados colaboradores, actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de investigación, por ello, les solicitamos su apoyo para contar con su participación al presente cuestionario, siendo el objetivo principal analizar la influencia del Teletrabajo en el Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel. Finalmente, invitamos a usted a leer las siguientes preguntas y responder con veracidad. De antemano agradecemos su participación.

VARIABLE 1: TELETRABAJO

Dimensión: Uso de la Tecnología

Indicador: Tecnología de la Información

Nº	Descripción	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	El área de TI y/o el área de soporte, me brinda una adecuada asistencia cuando lo necesito.					
2	Poseo herramientas tecnológicas para el desarrollo de mis funciones.					

Indicador: Tecnología de Comunicación

3	Mi conexión a internet es de un nivel óptimo para el teletrabajo.					
4	La empresa brinda constantes capacitaciones sobre programas tecnológicos.					

Dimensión: Relación Trabajo y Familia

Indicador: Tiempo Libre

5	Desde que me encuentro bajo la modalidad del teletrabajo tengo menos tiempo para mis labores domésticas.					
6	Mi empleador respeta el horario laboral.					

7	Tengo más tiempo para cumplir con compromisos personales y familiares gracias al teletrabajo.					
Indicador: Nivel de Estrés						
8	Mi jefe aumenta mensualmente mi carga laboral.					
9	Manejo mejor mi estrés laboral trabajando desde casa.					
10	La comunicación es constante con mis compañeros de trabajo.					
Dimensión: Espacio Físico						
Indicador: Ambiente						
11	El ambiente donde teletrabajo me motiva a realizar mis funciones.					
12	Mi lugar de trabajo tiene las condiciones adecuadas para teletrabajar. Por ejemplo, buena iluminación, ambiente silencioso, etc.					
Indicador: Mobiliario						
13	Los equipos e instrumentos brindados por mi empleador son adecuados para realizar el teletrabajo de manera satisfactoria.					
14	La empresa me brinda el mobiliario completo que satisface mi salud ocupacional. Por ejemplo: mouse pad, cooler, etc.					

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Resultados alcanzados

Nº	Descripción	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
15	Cumplo con mis metas proyectadas por mi jefe.					
16	Cumplo mis metas teletrabajando en un tiempo más corto que de manera presencial.					

Indicador: Tiempo

17	El tiempo dedicado a mis funciones es el adecuado para terminar con las tareas asignadas en el día.					
18	Mi tiempo destinado para dormir es óptimo para poder realizar bien mis funciones laborales.					

Dimensión: Estrés Laboral

Indicador: Comportamiento

19	Mi empleador brinda herramientas adecuadas que disminuyen mi estrés laboral. Por ejemplo: servicios gratuitos de yoga, ejercicios en línea, etc.					
20	Sé manejar las situaciones de estrés que se presenten durante el horario laboral.					

Indicador: Condiciones Físicas y Psicosociales						
21	La carga y el ritmo de trabajo es el adecuado durante el horario de trabajo.					
22	Recibo un monitoreo cada hora por mi jefe durante el horario laboral.					
Dimensión: Productividad						
Indicador: Motivación						
23	Me siento motivado(a) al realizar mis funciones.					
24	Mi empleador agenda almuerzos 1 vez al mes para que exista una fraternidad entre todos mis compañeros.					
Indicador: Responsabilidad						
25	Me siento comprometido(a) en alcanzar las metas trazadas por mi área.					
26	He encontrado nuevas formas para realizar mis funciones eficientemente.					

Anexo 04 – Consentimiento de la empresa Entel



Lima, 27 de julio de 2023

Señores:
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente. -

Asunto: Autorizar realizar una investigación en la línea de Administración sobre la tesis denominada “El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023”.

Estimados señores:

A través del presente, en atención al documento recibido, yo Claudia Santillana y Daniel Quiñones nos dirigimos a su representada con el fin de autorizar que se emplee el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo.

Atentamente,

Claudia Santillana Chiong

ASESORA PRINCIPAL DE PROCESOS
LEGALES

Daniel Quiñones

GERENTE DE LEGAL Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

Anexo 05 – Matriz y Evaluación por Juicio de Expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Srta: Mg. Méndez Gutiérrez Leidy Lucía

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO EXPERTO

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de pregrado de la UCV, sede Callao, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título del proyecto de investigación es: **“El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023”**.

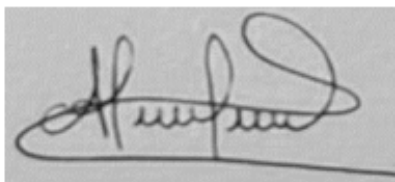
Es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por ello consideramos conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

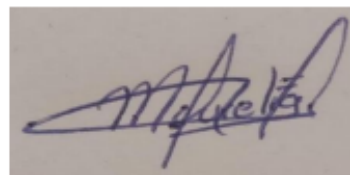
Expresándole sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Andrea Alessi Gonzales Salavarría

DNI: 76754062



María Luisa Escudero Novoa

DNI: 71814159

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023.

VARIABLE 1: TELETRABAJO										
<i>Dimensión: Uso de la Tecnología</i>										
Indicador: Tecnología de la Información										
Nº	Descripción	Suficiencia		Coherencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El área de TI y/o el área de soporte, me brinda una adecuada asistencia cuando lo necesito.	X			X		X		X	
2	Poseo herramientas tecnológicas para el desarrollo de mis funciones.	X			X		X		X	
Indicador: Tecnología de Comunicación										
3	Mi conexión a internet es de un nivel óptimo para el teletrabajo.	X			X		X		X	
4	La empresa brinda constantes capacitaciones sobre programas tecnológicos.	X			X		X		X	
<i>Dimensión: Relación Trabajo y Familia</i>										
Indicador: Tiempo Libre										
5	Desde que me encuentro bajo la modalidad del teletrabajo tengo menos tiempo para mis labores domésticas.	X			X		X		X	
6	Mi empleador respeta el horario laboral.	X			X		X		X	

7	Tengo más tiempo para cumplir con compromisos personales y familiares gracias al teletrabajo.	X		X		X		X	
Indicador: Nivel de Estrés									
8	Mi jefe aumenta mensualmente mi carga laboral.	X		X		X		X	
9	Manejo mejor mi estrés laboral trabajando desde casa.	X		X		X		X	
10	La comunicación es constante con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
Dimensión: Espacio Físico									
Indicador: Ambiente									
11	El ambiente donde teletrabajo me motiva a realizar mis funciones.	X		X		X		X	
12	Mi lugar de trabajo tiene las condiciones adecuadas para teletrabajar. Por ejemplo, buena iluminación, ambiente silencioso, etc.	X		X		X		X	
Indicador: Mobiliario									
13	Los equipos e instrumentos brindados por mi empleador son adecuados para realizar el teletrabajo de manera satisfactoria.	X		X		X		X	
14	La empresa me brinda el mobiliario completo que satisface mi salud ocupacional. Por ejemplo: mouse pad, cooler, etc.	X		X		X		X	

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Resultados alcanzados

N°	Descripción	Suficiencia		Coherencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Cumplo con mis metas proyectadas por mi jefe.	X		X		X		X		
16	Cumplo mis metas teletrabajando en un tiempo más corto que de manera presencial.	X		X		X		X		

Indicador: Tiempo

17	El tiempo dedicado a mis funciones es el adecuado para terminar con las tareas asignadas en el día.	X		X		X		X		
18	Mi tiempo destinado para dormir es óptimo para poder realizar bien mis funciones laborales.	X		X		X		X		

Dimensión: Estrés Laboral

Indicador: Comportamiento

19	Mi empleador brinda herramientas adecuadas que disminuyen mi estrés laboral. Por ejemplo: servicios gratuitos de yoga, ejercicios en línea, etc.	X		X		X		X		
20	Sé manejar las situaciones de estrés que se presenten durante el horario laboral.	X		X		X		X		

Indicador: Condiciones Físicas y Psicosociales

21	La carga y el ritmo de trabajo es el adecuado durante el horario de trabajo.	X		X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

22	Recibo un monitoreo cada hora por mi jefe durante el horario laboral.	X		X		X		X	
Dimensión: Productividad									
Indicador: Motivación									
23	Me siento motivado(a) al realizar mis funciones.	X		X		X		X	
24	Mi empleador agenda almuerzos 1 vez al mes para que exista una fraternidad entre todos mis compañeros.	X		X		X		X	
Indicador: Responsabilidad									
25	Me siento comprometido(a) en alcanzar las metas trazadas por mi área.	X		X		X		X	
26	He encontrado nuevas formas para realizar mis funciones eficientemente.	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Cumple con los criterios establecidos. _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez

DNI: 46215770

Especialidad del validador: Lic. En Administración

Empresa: Universidad César Vallejo

Cargo: Docente de Tesis

Correo electrónico: Lmendezgut@ucvvirtual.edu.pe

Celular: +51967176092



**Miembro del Jurado Evaluador
CLAD - N°29956**

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

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

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

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

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: 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.

Variable/categoría: TELETRABAJO
Primera dimensión / subcategoría: USO DE LA TECNOLOGÍA

Objetivos de la dimensión: Medir si el colaborador cuenta con las herramientas físicas y digitales adecuadas para teletrabajar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de la Información	El área de TI y/o el área de soporte, me brinda una adecuada asistencia cuando lo necesito.	3	3	4	-
	Poseo herramientas tecnológicas para el desarrollo de mis funciones.	3	4	3	-
Tecnología de la Comunicación	Mi conexión a internet es de un nivel óptimo para el teletrabajo.	3	3	3	-
	La empresa brinda constantes capacitaciones sobre programas tecnológicos.	3	3	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: RELACIÓN TRABAJO Y FAMILIA

Objetivos de la dimensión: Medir la relación que maneja el teletrabajador entre su vida personal y su vida laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo Libre	Desde que me encuentro bajo la modalidad del teletrabajo tengo menos tiempo para mis labores domésticas.	3	3	3	-
	Mi empleador respeta el horario laboral.	4	3	3	-
	Tengo más tiempo para cumplir con compromisos personales y familiares gracias al teletrabajo.	3	3	3	-
Nivel de Estrés	Mi jefe aumenta mensualmente mi carga laboral.	3	3	4	-
	Manejo mejor mi estrés laboral trabajando desde casa.	3	4	3	-
	La comunicación es constante con mis compañeros de trabajo.	3	3	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: ESPACIO FÍSICO

Objetivos de la dimensión: Medir si el trabajador cuenta con un espacio y enseres adecuados para hacer sus labores mediante esta modalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	El ambiente donde teletrabajo me motiva a realizar mis funciones.	-	-	-	-
	Mi lugar de trabajo tiene las condiciones adecuadas para teletrabajar. Por ejemplo, buena iluminación, ambiente silencioso, etc.	-	-	-	-
Mobiliario	Los equipos e instrumentos brindados por mi empleador son adecuados para realizar el teletrabajo de manera satisfactoria.	-	-	-	-
	La empresa me brinda el mobiliario completo que satisface mi salud ocupacional. Por ejemplo: mouse pad, cooler, etc.	-	-	-	-

Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL
Primera dimensión / subcategoría: EFICIENCIA

Objetivos de la dimensión: Evaluar que tan eficiente es el colaborador desde casa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados Alcanzados	Cumplo con mis metas proyectadas por mi jefe.	3	3	4	-
	Cumplo mis metas teletrabajando en un tiempo más corto que de manera presencial.	3	3	3	-
Tiempo	El tiempo dedicado a mis funciones es el adecuado para terminar con las tareas asignadas en el día.	4	3	3	-
	Mi tiempo destinado para dormir es óptimo para poder realizar bien mis funciones laborales.	3	3	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: ESTRÉS LABORAL

Objetivos de la dimensión: Medir que tan estresado se puede sentir el colaborador al trabajar desde casa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento	Mi empleador brinda herramientas adecuadas que disminuyen mi estrés laboral. Por ejemplo: servicios gratuitos de yoga, ejercicios en línea, etc.	3	3	3	-

	Sé manejar las situaciones de estrés que se presenten durante el horario laboral.	3	3	3	-
Condiciones físicas y psicosociales	La carga y el ritmo de trabajo es el adecuado durante el horario de trabajo.	3	4	3	-
	Recibo un monitoreo cada hora por mi jefe durante el horario laboral.	3	3	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: PRODUCTIVIDAD

Objetivos de la dimensión: Medir si es que la motivación y la responsabilidad generada en el teletrabajador influye en su producción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Me siento motivado(a) al realizar mis funciones.	3	4	3	-
	Mi empleador agenda almuerzos 1 vez al mes para que exista una fraternidad entre todos mis compañeros.	3	3	3	-
Responsabilidad	Me siento comprometido(a) en alcanzar las metas trazadas por mi área.	4	3	4	-
	He encontrado nuevas formas para realizar mis funciones eficientemente.	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Juez evaluador: Dr. Bullón Solís Omar

Especialidad del evaluador: *Administrador, Maestro en Dirección Estratégica / Doctor en Educación.*


Firma del evaluador
DNI 43674409

8 de octubre de 2023

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores
de la empresa Entel, Lima, 2023.**

VARIABLE 1: TELETRABAJO										
<i>Dimensión: Uso de la Tecnología</i>										
Indicador: Tecnología de la Información										
N°	Descripción	Suficiencia		Coherencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El área de TI y/o el área de soporte, me brinda una adecuada asistencia cuando lo necesito.	X		X		X		X		
2	Poseo herramientas tecnológicas para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X		X		
Indicador: Tecnología de Comunicación										
3	Mi conexión a internet es de un nivel óptimo para el teletrabajo.	X		X		X		X		
4	La empresa brinda constantes capacitaciones sobre programas tecnológicos.	X		X		X		X		
<i>Dimensión: Relación Trabajo y Familia</i>										
Indicador: Tiempo Libre										
5	Desde que me encuentro bajo la modalidad del teletrabajo tengo menos tiempo para mis labores domésticas.	X		X		X		X		
6	Mi empleador respeta el horario laboral.	X		X		X		X		

7	Tengo más tiempo para cumplir con compromisos personales y familiares gracias al teletrabajo.	X		X		X		X	
Indicador: Nivel de Estrés									
8	Mi jefe aumenta mensualmente mi carga laboral.	X		X		X		X	
9	Manejo mejor mi estrés laboral trabajando desde casa.	X		X		X		X	
10	La comunicación es constante con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
Dimensión: Espacio Físico									
Indicador: Ambiente									
11	El ambiente donde teletrabajo me motiva a realizar mis funciones.	X		X		X		X	
12	Mi lugar de trabajo tiene las condiciones adecuadas para teletrabajar. Por ejemplo, buena iluminación, ambiente silencioso, etc.	X		X		X		X	
Indicador: Mobiliario									
13	Los equipos e instrumentos brindados por mi empleador son adecuados para realizar el teletrabajo de manera satisfactoria.	X		X		X		X	
14	La empresa me brinda el mobiliario completo que satisface mi salud ocupacional. Por ejemplo: mouse pad, cooler, etc.	X		X		X		X	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL									

<i>Dimensión: Eficiencia</i>										
Indicador: Resultados alcanzados										
N°	Descripción	Suficiencia		Coherencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Cumplo con mis metas proyectadas por mi jefe.	X		X		X		X		
16	Cumplo mis metas teletrabajando en un tiempo más corto que de manera presencial.	X		X		X		X		
Indicador: Tiempo										
17	El tiempo dedicado a mis funciones es el adecuado para terminar con las tareas asignadas en el día.	X		X		X		X		
18	Mi tiempo destinado para dormir es óptimo para poder realizar bien mis funciones laborales.	X		X		X		X		
<i>Dimensión: Estrés Laboral</i>										
Indicador: Comportamiento										
19	Mi empleador brinda herramientas adecuadas que disminuyen mi estrés laboral. Por ejemplo: servicios gratuitos de yoga, ejercicios en línea, etc.	X		X		X		X		
20	Sé manejar las situaciones de estrés que se presenten durante el horario laboral.	X		X		X		X		
Indicador: Condiciones Físicas y Psicosociales										
21	La carga y el ritmo de trabajo es el adecuado durante el horario de trabajo.	X		X		X		X		
22	Recibo un monitoreo cada hora por mi jefe durante el horario laboral.	X		X		X		X		
<i>Dimensión: Productividad</i>										

Indicador: Motivación									
23	Me siento motivado(a) al realizar mis funciones.	X		X		X		X	
24	Mi empleador agenda almuerzos 1 vez al mes para que exista una fraternidad entre todos mis compañeros.	X		X		X		X	
Indicador: Responsabilidad									
25	Me siento comprometido(a) en alcanzar las metas trazadas por mi área.	X		X		X		X	
26	He encontrado nuevas formas para realizar mis funciones eficientemente.	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Cumple con lo establecido.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Datos del juez validador:

Nombre: Mg. Jose Luis Olavarria Arroyo

DNI: 19188393

Especialidad del validador: Mg. Administración de Negocios (MBA)

Empresa donde trabaja: Kuehne-Nagel



Cargo: Coordinador de Operaciones

Correo electrónico:

Firma del Experto Informante

jolavarriaarroyo@gmail.com

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Anexo 06 – Matriz de Similitud del programa Turnitin

tudio

ANDREA ALESSI GONZALES SALAVARRIA | turnitinggggggg.pdf



Resumen de coincidencias X


20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	8 %	>
	Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	3 %	>
	Trabajo del estudiante		
3	journals.continental.ed...	1 %	>
	Fuente de Internet		
4	hdl.handle.net	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	upc.aws.openrepositor...	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	www.researchgate.net	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	Entregado a uncedu	1 %	>
	Trabajo del estudiante		

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los
colaboradores de la empresa Entel, Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Anexo 07 – Fiabilidad del Instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	22	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.889	26

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
El área de TI y/o el área de soporte, me brinda una adecuada asistencia cuando lo necesito.	3.45	0.858	22
Poseo herramientas tecnológicas para el desarrollo de mis funciones.	4.36	0.902	22
Mi conexión a internet es de un nivel óptimo para el teletrabajo.	4.23	0.813	22
La empresa brinda constantes capacitaciones sobre programas tecnológicos.	3.14	0.889	22
Desde que me encuentro bajo la modalidad del teletrabajo tengo menos tiempo para mis labores domésticas.	2.95	0.899	22
Mi empleador respeta el horario laboral.	4.09	1.019	22
Tengo más tiempo para cumplir con compromisos personales y familiares gracias al teletrabajo.	3.73	1.120	22
Mi jefe aumenta mensualmente mi carga laboral.	2.82	1.053	22
Manejo mejor mi estrés laboral trabajando desde casa..	4.05	1.046	22
La comunicación es constante con mis compañeros de trabajo.	4.18	0.733	22
El ambiente donde teletrabajo me motiva a realizar mis funciones	4.14	1.207	22
Mi lugar de trabajo tiene las condiciones adecuadas para teletrabajar. Por ejemplo, buena iluminación, ambiente silencioso, etc..	4.14	1.082	22

Los equipos e instrumentos brindados por mi empleador son adecuados para realizar el teletrabajo de manera satisfactoria.	3.77	1.193	22
La empresa me brinda el mobiliario completo que satisface mi salud ocupacional. Por ejemplo: mouse pad, cooler, etc.	3.18	1.500	22
Cumplo con mis metas proyectadas por mi jefe.	4.45	0.671	22
Cumplo mis metas teletrabajando en un tiempo más corto que de manera presencial.	4.00	1.069	22
El tiempo dedicado a mis funciones es el adecuado para terminar con las tareas asignadas en el día.	4.09	0.811	22
Mi tiempo destinado para dormir es óptimo para poder realizar bien mis funciones laborales.	4.14	1.125	22
Mi empleador brinda herramientas adecuadas que disminuyen mi estrés laboral. Por ejemplo: servicios gratuitos de yoga, ejercicios en línea, etc.	2.64	1.217	22
Sé manejar las situaciones de estrés que se presenten durante el horario laboral.	4.09	0.684	22
La carga y el ritmo de trabajo es el adecuado durante el horario de trabajo.	4.05	0.653	22
Recibo un monitoreo cada hora por mi jefe durante el horario laboral.	3.18	1.259	22
Me siento motivado(a) al realizar mis funciones.	4.18	0.853	22
Mi empleador agenda almuerzos 1 vez al mes para que exista una fraternidad entre todos mis compañeros.	2.64	1.177	22
Me siento comprometido(a) en alcanzar las metas trazadas por mi área.	4.32	0.839	22
He encontrado nuevas formas para realizar mis funciones eficientemente.	4.05	0.722	22

Anexo 08 – Fiabilidad del Instrumento

		Teletrabajo														Desempeño Laboral											
		Uso de la Tecnología				Relación trabajo y familia						Espacio físico				Eficiencia				Estrés Laboral				Productividad			
		Tecnología de la Información		Tecnología de comunicación		Tiempo libre			Nivel de estrés			Ambiente		Mobiliario		Resultados alcanzados		Tiempo		Comportamiento		Condiciones Físicas y Psicosociales		Motivación		Responsabilidad	
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	suma total
E1	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	81
E2	3	5	4	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	112
E3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	4	3	2	5	3	5	5	1	5	4	2	4	1	5	4	93
E4	4	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	119
E5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	1	5	5	4	3	1	4	4	1	5	4	5	4	99
E6	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	2	5	3	5	4	100
E7	3	5	5	3	3	5	5	1	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	103
E8	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	97
E9	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	102
E10	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	95
E11	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3	5	4	1	4	5	93
E12	3	4	5	4	4	5	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5	105
E13	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	2	5	4	2	3	108
E14	5	5	5	3	3	3	4	2	4	4	4	5	1	1	4	4	3	4	2	5	5	1	3	1	4	4	89
E15	3	5	4	3	2	5	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	106
E16	3	5	5	3	2	3	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	106
E17	5	5	4	2	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	108
E18	5	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	111
E19	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	78
E20	3	4	5	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	2	5	5	4	5	1	4	4	3	4	2	4	5	95
E21	3	4	5	3	2	4	5	3	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	1	5	4	2	4	2	4	5	100
E22	4	1	4	1	5	1	1	3	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	1	3	4	2	2	1	3	4	57

Anexo 09 – Resultados de las encuestas

El Teletrabajo y su influencia en el Desempeño Laboral. (respuestas) ☆ 📁 🔄

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

🕒 🗨️ 📄 ▾ 🌐 Compartir ▾ 🖼️

🔍 ↶ ↷ 🖨️ 🗑️ 100% ▾ € % .0 .00 123 Predet... ▾ - 10 + B I 🔍 A 🎨 🏠 📏 📐 📑 ▾ ⌵ ▾ ⌴ ▾ ⌵ ▾ 🔗 📎 📄 ▾ Σ ^

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Marca	El área de TI y/o el	Poseo herramient	Mi conexión a inte	La empresa brinda co	Desde que me enc	Mi empleador resp	Tengo más tiempo p	Mi jefe aumenta m	Manejo mejor mi	La comunicación	El ambiente dond	Mi lugar de trabajo tiene
30/09/2023	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	CASI NUNCA
2/10/2023 1	EN OCASIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
2/10/2023 1	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
2/10/2023 2	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	SIEMPRE	EN OCASIONES	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7/10/2023 1	EN OCASIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7/10/2023 1	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	EN OCASIONES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7/10/2023 1	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES
7/10/2023 1	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUNCA	EN OCASIONES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7/10/2023 1	EN OCASIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
7/10/2023 1	EN OCASIONES	SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	EN OCASIONES	SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES
7/10/2023 1	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	CASI NUNCA	SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7/10/2023 1	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
7/10/2023 2	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	EN OCASIONES	EN OCASIONES	EN OCASIONES	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	EN OCASIONES	EN OCASIONES
9/10/2023 1	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
9/10/2023 1	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	EN OCASIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
9/10/2023 2	CASI SIEMPRE	NUNCA	CASI SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	NUNCA	NUNCA	EN OCASIONES	NUNCA	CASI SIEMPRE	NUNCA	NUNCA	NUNCA