



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera,
Miraflores, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Castro Arrese, Jean Paul (orcid.org/0000-0003-4229-4898)

ASESOR:

Mg. Mamani Lozano, Cesar Jhonathan (orcid.org/0000-0001-7998-2462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero expresar mi dedicación a Dios, quien ha sido testigo en numerosas ocasiones de mi esfuerzo y compromiso constante. También quiero agradecer a mis padres y familiares por su apoyo inquebrantable a lo largo de este extenso proceso, a mi hijo por ser mi motivación de esfuerzo día a día, así como a mi incondicional pareja por sus palabras alentadoras que me han impulsado a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser la fuerza que orienta cada uno de mis éxitos y fracasos, posibilitándome alcanzar cada meta que me propongo. Expreso mi gratitud a mis padres, quienes, con su exigencia y apoyo constante, han contribuido al logro de mis metas y a mi desarrollo como profesional día a día.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023.", cuyo autor es CASTRO ARRESE JEAN PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 09 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN DNI: 46617372 ORCID: 0000-0001-7998-2462	Firmado electrónicamente por: CMAMANIL67 el 09- 11-2023 18:09:45

Código documento Trilce: TRI - 0653569



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTRO ARRESE JEAN PAUL estudiante de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CASTRO ARRESE JEAN PAUL DNI: 47612002 ORCID: 0000-0003-4229-4898	Firmado electrónicamente por: JCASTROA2 el 21-11- 2023 16:03:24

Código documento Trilce: INV - 1714563

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencia de la variable teletrabajo	29
Tabla 2: Frecuencia de la dimensión estrategia asertiva	30
Tabla 3: Frecuencia de la dimensión estilo asertivo	31
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión comunicación precisa	32

Índice de figuras

Figura 1: Frecuencia de la variable teletrabajo	24
Figura 2: Frecuencia de la dimensión estrategia asertiva	25
Figura 3: Frecuencia de la dimensión estilo asertivo	26
Figura 4: Frecuencia de la dimensión comunicación precisa	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el teletrabajo y la comunicación asertiva en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023. Con la participación de las dimensiones trabajo a distancia, tecnología, canales de comunicación, estrategias asertivas, estilos asertivos, comunicación precisa. La metodología fue aplicada, de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es descriptivo-no experimental correlacional; por otro lado, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario con un Alfa de Cronbach para las variables teletrabajo y comunicación asertiva. Teniendo como resultado de la presente investigación, que existe relación positiva alta entre la variable teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023, con un valor de 0,753, señalando así, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula; por lo tanto, a mayor presencia del teletrabajo en una empresa, se tendrá que observar mayor nivel de comunicación asertiva.

Palabras clave: Adaptación virtual, asertividad, brainstorming.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between teleworking and assertive communication in a financial company, in the district of Miraflores, 2023. With the participation of the dimensions of remote work, technology, communication channels, assertive strategies, styles assertive, precise communication. The methodology was applied, with a quantitative approach, the research design is descriptive-non-experimental correlational; On the other hand, the survey technique was used to collect data and the questionnaire with a Cronbach's Alpha was applied as an instrument for the teleworking and assertive communication. As a result of this research, there is a high positive relationship between the teleworking variable and assertive communication in a financial company, Miraflores, 2023, with a value of 0.753, thus indicating that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected; Therefore, the greater the presence of teleworking in a company, the higher the level of assertive communication will have to be observed.

Keywords: Virtual adaptation, assertiveness, brainstorming.

I. INTRODUCCIÓN

Podemos notar que el teletrabajo ha demostrado un elevado nivel de crecimiento en gran número de países a nivel mundial, debido a la pandemia COVID-19. Esta nueva modalidad demuestra ser una alternativa eficiente y viable para muchas empresas y conjunto de profesionales, brindando la posibilidad de ejecutar las actividades desde el hogar.

El teletrabajo hoy en día es adoptado por las organizaciones debido a su capacidad de brindar flexibilidad a los empleados y permitir a las empresas aprovechar los avances tecnológicos para mantenerse en funcionamiento. Sin embargo, la mayoría de empresas dedicadas a las ventas en el sector financiero sufren problemas, ya que no todos los trabajadores pueden tener acceso a la misma tecnología o información estando fuera de la oficina y esto ocasiona que algunos trabajadores pueden tener dificultades para mantenerse motivados y ser productivos trabajando desde casa. Cabe mencionar también, que la falta de supervisión directa y el entorno doméstico pueden ser distracciones y esto puede crear inequidades en el acceso a recursos y herramientas necesarias para el trabajo.

Por otro lado, la comunicación asertiva puede ser un desafío en el teletrabajo, ya que la falta de comunicación cara a cara puede causar confusiones, falta de claridad en las instrucciones y dificultades para resolver problemas. Esta novedosa modalidad de trabajo presenta dificultades en el ámbito de comunicación y relación entre los participantes del equipo, ya que podemos observar ante esta necesidad, el saber adaptarse a los nuevos cambios que presenta este nuevo método de trabajo, generando un nivel de comunicación asertiva adecuado entre los trabajadores para un mayor enfoque empresarial.

A nivel internacional, Según Randstand (2019), en España, el teletrabajo es anhelado por numerosos empleados, ya que se concibe como un recurso destinado a promover el equilibrio entre la vida familiar y laboral, y también como una alternativa efectiva para la disminución de la contaminación. No obstante, no todos los trabajadores tienen la posibilidad de llevar a cabo todas sus tareas laborales de

forma remota, dado que la disponibilidad de esta modalidad laboral no siempre es factible para todos.

Por otro lado, Según Sánchez (2007), indica que la actualidad está experimentando una auténtica actualización tecnológica, y gran parte de las soluciones dependen en gran medida de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que se transforman en herramientas colaborativas fundamentales para la humanidad. Hay pruebas que sugieren que la adopción de modificaciones en la estructura organizativa, que incluyen la implementación de nuevas prácticas laborales, a menudo está vinculada con la asimilación de las TIC en las organizaciones (lo cual es evidente en el caso del teletrabajo).

A nivel nacional no somos ajenos con el problema ya que muchas empresas han tenido dificultad al adaptarse a este nuevo método de trabajo, debido a la falta de conocimiento, o a la falta de recursos económicos y tecnológicos se atribuye el retraso y la insuficiente supervisión y productividad.

Por ende, Cañete (2020), nos menciona que en temporada de pandemia, pudimos observar que algunas organizaciones como las pequeñas y micro empresas, presentan cierto nivel de dificultad y limitación, ya que en su mayoría no cuentan con los recursos y adaptación necesaria, provocando así que algunas empresas quiebren y otras requieren solicitar préstamos a distintas instituciones financieras, ya que el Estado Peruano planteó ciertas facilidades de apoyo para que las organizaciones mencionadas cuenten con la capacidad económica necesaria para cumplir con sus necesidades y mantenerse dentro del mercado.

Por otro lado, según Gutiérrez (2017), la comunicación asertiva se enfoca en evitar los errores comunes, como los ataques personales, los reproches y las ofensas, que únicamente obstaculizan la comunicación y la vuelven ineficaz o la invalidan.

A nivel local, la empresa materia de investigación, realiza labores comerciales enfocadas al rubro financiero, la cual cumple la función de ser intermediario entre los clientes y el banco para realizar préstamos o comprar deudas por la modalidad del descuento por planilla (DXP), es por ello, que el

negocio necesita obtener herramientas para poder ejercer de manera óptima el teletrabajo creando una comunicación asertiva de alto nivel entre los colaboradores y clientes. Por ende, la empresa tiene deficiencias en teletrabajo y comunicación asertiva para un mayor desempeño y aumento de clientes. Mencionado lo expuesto se considera oportuno gestionar el estudio del teletrabajo y la comunicación asertiva con la finalidad de generar propuestas de solución en el tema planteado.

El problema general de esta investigación es: ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023? Los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y estrategias asertivas en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y los estilos asertivos en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la comunicación precisa en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023?

La justificación de la presente investigación enfocada desde un punto teórico se basa en analizar y explicar las variables teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, cuya finalidad es recolectar el conocimiento necesario y relevante de artículos científicos, antecedentes, y libros para adquirir teorías referentes a ambas variables de estudio en respaldo a los resultados. Por ello Bernal (2010), indica que hay un fundamento o sustento teórico cuando el propósito de la investigación es estimular la reflexión y el debate académico sobre el conocimiento previamente establecido, cuestionar una teoría, comparar resultados o realizar un análisis epistemológico del conocimiento que ya está disponible.

En consecuencia, respecto a la justificación práctica, la investigación ayuda a desarrollar modelos para un adecuado funcionamiento del teletrabajo, permitiendo reconocer sus puntos más críticos para mejorar el funcionamiento de la misma, fundamentándose en el incremento de estrategias comunicativas de manera asertiva para crecer como marca, incrementando el valor de las ventas y utilidades del negocio. Asimismo, Bernal (2010), nos define a la justificación práctica como un factor que facilita la resolución de un problema o, al menos, sugiere enfoques que, al implementarse, colaborarían en su solución.

Por ello, en la justificación metodológica identificamos la relación de ambas variables, con el propósito de recolectar un alto nivel de información y mostrar los resultados encontrados en las encuestas a los trabajadores, procesando los datos para obtener resultados a través de análisis descriptivos, donde se busca encontrar una solución al problema. Es decir, esta justificación se basa en herramientas de datos para generar conocimiento de la relación entre las dos variables presentadas. En este sentido, según Bernal (2010), la justificación metodológica ocurre cuando el proyecto a ser ejecutado introduce un método o una estrategia novedosa para generar conocimiento válido y de confianza.

El objetivo general del proyecto es: Determinar la relación entre el teletrabajo y la comunicación asertiva en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023. Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre el teletrabajo y las estrategias asertivas en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023; b) Determinar la relación entre el teletrabajo y los estilos asertivos en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023; c) Determinar la relación entre el teletrabajo y la comunicación precisa de una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023.

La hipótesis general del proyecto es: Existe relación entre el teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023. Las hipótesis específicas son: a) Existe relación entre el teletrabajo y estrategias asertivas en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023, b) Existe relación entre el teletrabajo y estilos asertivos en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023, c) Existe relación entre el teletrabajo y comunicación precisa en una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente contexto, se van a mencionar los antecedentes de nuestras variables teletrabajo y comunicación asertiva, así como sus bases teóricas y enfoques conceptuales; con la finalidad de recolectar información precisa sobre investigaciones, revistas, libros, entre otros medios para que nos ofrezcan un conocimiento más a fondo sobre nuestras variables de estudio, para poder beneficiarse de las oportunidades y reforzar los desafíos.

Respecto a los antecedentes internacionales. Según Tapasco & Giraldo (2020), sostuvo como objetivo identificar las barreras que se originan con la actividad del teletrabajo en las empresas, su enfoque fue de tipo cuantitativo, su muestra estuvo compuesta por 118 profesores de diferentes universidades en Colombia, usando como instrumento una encuesta, que les permitió llegar a la conclusión de que los problemas no nacen por el costo de las inversiones o tecnología, sino que se originan debido a una errada organización administrativa y por la ausencia de conocimiento en el tema.

Bustamante et al. (2022), tuvo como objetivo identificar de manera relevante las dimensiones, para la implementación del trabajo remoto, recolectando información y opiniones en la crisis sanitaria. Su enfoque utilizado fue de tipo cuantitativo, con una base descriptiva e inferencial, y se contó con una muestra de 317 trabajadores. El resultado de la investigación fue que el trabajo remoto es percibido como un valioso aporte para las empresas. La conclusión fue que las personas encuestadas mostraron una actitud positiva hacia el teletrabajo.

Beltrán et al. (2020), tuvieron como objetivo indagar y analizar el impacto del trabajo a distancia dentro del campo administrativo. La metodología utilizada fue descriptiva, utilizando diversos términos para la búsqueda en destacadas bases de información, tales como Scielo y Science. El resultado de la investigación fue que el trabajo desde casa transmite una imagen innovadora y actualizada, rompiendo así los esquemas tradicionales. Por otro lado, dentro de otros estudios, sugieren mejorar el modelo dinámico del estudio para la estimulación y determinación del Teletrabajo.

Tavares et al. (2020), el teletrabajo en la última pandemia, fue el objetivo de estudio por parte del autor. Cumpliendo con un diseño cualitativo, la muestra se realizó a 359 personas mayores de edad, concluyendo que en un mayor porcentaje las personas están trabajando de manera distanciada por primera vez, adaptándose fácilmente a ella. Recomienda realizar estudios internacionales para conocer cómo la pandemia influyó en las diferencias culturales.

Benjumea et al. (2019), la finalidad de la investigación es exponer los elementos positivos que aporta el teletrabajo para mejorar los estilos de vida de sus trabajadores, tomando una muestra de 59 personas, donde el método de investigación es de modo descriptiva, ya que se analizaron fuentes confiables de información como Scopus y Scielo. La conclusión es aumentar el nivel de vida de los colaboradores con la finalidad de que tengan mayor productividad, competitividad e innovación organizacional. También recomiendan que los próximos estudios amplíen el análisis de otras sociedades ya que no está claro el establecimiento de un marco conceptual que facilite este tipo de trabajo.

Cuesta (2020), el objetivo establecido consistió en examinar la noción de sostenibilidad empresarial dentro del marco del empleo extendido del teletrabajo en la economía de una nación en desarrollo. El diseño de la investigación fue descriptivo, utilizando el análisis de factores principales y una muestra poblacional. Los resultados concluyeron que la adquisición sistemática de tecnologías en información, telecomunicaciones y teletrabajo puede generar beneficios a todos los niveles, siempre y cuando se consideren factores clave como la cultura organizacional, la asimilación al cambio y el liderazgo. De otra manera, las consecuencias podrían ser perjudiciales para las metas de desarrollo y bienestar de las empresas. Por último, se concluye que futuras investigaciones se centren en analizar la influencia de factores externos en la implementación del teletrabajo en empresas.

Peralta et al. (2020), el objetivo fue identificar si el teletrabajo o a distancia es una alternativa viable de implementación dentro de las empresas, la metodología usada fue la exploratoria, estudiando y analizando características y criterios concretos que aún no se han estudiado y analizado a profundidad sobre el teletrabajo; usó una muestra poblacional, concluyendo que mientras más nivel

educativo tenga el país, el teletrabajo será usado en mayor magnitud; en este sentido las Tics cumplen una importante función respecto a la implementación del teletrabajo; el autor recomienda reevaluar y ampliar la teoría para los estudios posteriores, para evitar la presencia de efectos en un evento específico.

Por otro lado, Musheke & Phiri (2021), nos mencionaron la trascendencia de la comunicación asertiva dentro de una organización que utiliza las teorías de sistemas, con el fin de hallar los puntos que se involucran en la comunicación asertiva para así plantear un modelo que mejore el desempeño de la organización. La muestra fue conformada por 88 personas encuestadas donde se recolectó la información necesaria, usando un análisis descriptivo y correlativo. La información recolectada menciona que hay correlación entre las variables presentadas y que, tras un análisis estadístico, es significativa, generando una relación entre el canal de comunicación y la comunicación asertiva, aportando de manera positiva al desempeño de la organización. La organización califica como un elemento importante a la comunicación asertiva, ya que ella ayuda a incentivar el trabajo en equipo y a la toma de decisiones, teniendo resultados positivos respecto al desempeño organizacional. Esta investigación nos demuestra cómo identificar los puntos que afectan al desempeño organizacional, para influir en su mejora.

Respecto a los antecedentes nacionales, tenemos a Castro et al (2023), tuvieron como fin encontrar correlación en su estudio desarrollado en el distrito de San Luis, año 2016. Se utilizaron métodos deductivos, hipotéticos cuantitativos y un formato de nivel correlacional. La información obtenida ejerció una correlación importante entre las variables, teniendo como herramienta a la encuesta que fue aplicada a una población de 120 agentes, donde la muestra fue poblacional o llamada también censal, la cual fue analizada mediante correlación Spearman (Rho Spearman = 0,727), demostrando un alto nivel en función a su relación. En síntesis, en el año de estudio, la eficiencia laboral en la PNP tiene un alto nivel relacional respecto a la comunicación asertiva.

Por otro lado, según Goicochea (2020), se planteó generar un vínculo de comunicación asertiva en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. Su investigación fue básica y no experimental en función de diseños. Indican que presenta una correlación significativa entre sus variables, en función a sus resultados. Utilizó

como técnica de estudio a una encuesta que tiene como instrumento a un cuestionario elaborado de manera estratégica y conformado por 20 preguntas, donde fue aplicado a 27 trabajadores mayores de edad. Usando como base las dimensiones teóricas, el autor llega a la conclusión que hay un vínculo positivo de la comunicación efectiva para concretar sus funciones, brindando medidas necesarias a las empresas para mejorar su desempeño general.

Bellasmin & Torres (2021), en su estudio llevaron a cabo una investigación aplicada para verificar la relación entre estas dos variables, utilizaron un enfoque cuantitativo con método deductivo y un diseño no experimental de corte transversal. Su población y muestra tuvo cuarenta y cinco trabajadores, y el cuestionario se usó como instrumento de recolectar datos. En función a la recopilación, se aplicó la prueba de Rho Spearman, y se obtuvo un nivel de significación bilateral de 0.00, que es menor a $p < 0.05$. Esto confirmó la hipótesis general planteada en el estudio, que afirmaba la presencia de una notable correlación entre las variables presentadas.

Por otra parte, Bernaola (2019), se enfocó en analizar la posibilidad de encontrar una relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del hospital Pacasmayo. En función a la naturaleza correlacional-descriptiva de la investigación, se usaron dos cuestionarios, el corte transversal y la muestra conformada por los sesenta participantes. La comunicación asertiva presenta pequeños fragmentos de alta magnitud en la organización de estudio. La investigación concluyó obteniendo una correlación importante de Rho de Spearman con un 0.588, en base a la comunicación asertiva en el desenvolvimiento laboral.

En consecuencia, Álvarez (2018), propuso un estudio con el objetivo amplio de investigar cómo la comunicación asertiva afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de nivel secundario en la organización V.M.T., a través de la interacción. El estudio fue básico y relevante, y su metodología fué de inferencia hipotética. La muestra la conformaron ochenta docentes. Adicionalmente, entendemos que la comunicación asertiva en los docentes tuvo una positiva y significativa relación. Se aprobó la hipótesis alternativa, a diferencia de la hipótesis nula que se rechazó en el año 2018, originado por el Rho de Spearman= 0,872** y $p < 0,05$.

Según Ruiz, (2018), la finalidad de esta investigación descriptiva y de diseño no experimental correlacional fue identificar los medios para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa situada en Lambayeque, a través de la implementación de la comunicación asertiva y la inteligencia emocional. El cuestionario se usó para rescatar información, donde la muestra fue realizada a la totalidad de los trabajadores en la organización, es decir, fue censal. Concluyendo que: el respeto debe ser el valor fundamental en todas las organizaciones, expresándose de manera clara y sencilla para asegurar un clima laboral favorable.

Por otro lado, Oyola, (2018), en su estudio sobre el impacto positivo de la comunicación asertiva, el investigador utilizó un enfoque mixto en su tesis. Teniendo una población de 34 trabajadores, la cual solo 30 de ellos participaron como muestra de la investigación. El instrumento fue un cuestionario constituido por 15 preguntas de selección múltiple, escala Likert. Llegando a la conclusión que expresar nuestras ideas de manera directa y segura facilita una comunicación abierta sin miedo. Consideró que la capacidad de expresar nuestros sentimientos de forma clara y oportuna permite utilizar memorandos y correos sin temor alguno.

A nivel local, Irigoyen (2021), en su estudio realizado en Lambayeque, el investigador tuvo como objetivo principal encontrar estrategias de teletrabajo para un mejor desempeño de los servidores públicos de esta organización. Para ello, se utilizó un enfoque metodológico no experimental. Como resultado de la propuesta ET-GORE, encontró que el proponer la implementación de estrategias en inteligencia emocional, desarrollo personal, comunicación interna y manejo de tecnologías de la información y comunicación (TICS) da como resultado una mejora respecto al rendimiento laboral de dicho personal. Utilizó una muestra de tipo censal, por lo que se concluyó que más de 54% de los trabajadores presentaban un nivel de desempeño bajo, debido a que no presentaban familiaridad con el trabajo remoto y uso de tecnologías, lo que garantizaba dificultad en el desenvolvimiento de las actividades.

Según Torres (2019), en su investigación realizada en una institución educativa de Julcán, nos señala que el objetivo principal es analizar y determinar la correlación existente entre sus variables en función a los alumnos estudiantes del sexto grado, para ejecutar la investigación utilizó un enfoque descriptivo y un diseño

correlacional, donde su muestra es en base a 67 estudiantes. Empleando un cuestionario definido para la medición de ambas variables, debido a este estudio, los resultados nos señalan que los grados de comunicación asertiva varían de forma significativa entre los estudiantes. En la mayoría de los alumnos se observa un grado de tendencia asertiva, cuando por otro lado hay un porcentaje menor de alumnos que presentan menor nivel de tendencia no asertiva, obteniendo un porcentaje menor respecto a la tendencia no asertiva. Estos resultados expresan que hay una relación directa entre la convivencia y la comunicación verbal, concluyendo que se demuestra relación muy alta entre la comunicación asertiva y la relación escolar del contexto estudiado.

Con relación a las teorías sobre la variable teletrabajo, tenemos a Forero et al. (2021), indican que diversos estudios nos mencionan disminuir el tiempo de transporte, obtener jornadas laborales más acorde a la persona, crear nuevos instrumentos tecnológicos de trabajo, considerar la satisfacción laboral del personal dentro de la empresa creando oportunidades y mejorando el bienestar laboral, retiene a trabajadores de calidad para la empresa. Asimismo, Kord et al. (2017), mencionan que el trabajo remoto colabora a la organización de las actividades laborales que se originan en función a un mecanismo de personas, conjuntos de individuos, y datos a distancia del trabajador. Por otro lado, Steidelmüller et al. (2020), hacen mención que el trabajo remoto trae consigo diversos beneficios y ventajas para los trabajadores, pero por otro lado se analiza que existen factores de riesgo que presenta el teletrabajo, como por ejemplo: El presentismo de una enfermedad, que significa la presencia de ejercer las labores desde el hogar existiendo alguna enfermedad en el trabajador, beneficiando en gran parte a la empresa, pero riesgoso para el colaborador debido a que tendrá una recuperación más lenta y a la exposición de su salud y bienestar .

Según Edith Yarnolt (2020), señala que el teletrabajo en el Perú ha llegado para establecerse y será exitoso siempre y cuando las empresas establezcan de manera constante su comunicación, mantengan buenas relaciones laborales, brinden una supervisión eficiente y, sobre todo, respeten los derechos laborales. Tanto los empleados como los colaboradores tienen que adaptarse a estos cambios para obtener un buen posicionamiento en la nueva realidad post pandemia.

En contraste, Diazgranados, et al. (2018), indican que el teletrabajo debido a las condiciones más flexibles que lo caracteriza, representa una oportunidad para fomentar el empleo, generando novedosas maneras de contrato y agrupación con objetivos productivos. Además, el impacto social que genera el trabajo a distancia, podría influir de manera positiva a ciertos grupos de población que a veces suelen excluirse del mercado laboral, como las madres de hogar y personas que presentan alguna discapacidad. El objetivo de la variable tiene como fin optimizar los recursos y mejorar la gestión de costos. Asimismo, Dusan Goljic (2020), indica que a nivel mundial el teletrabajo ha generado resultados positivos para muchas empresas, aumentando la productividad de sus empleados. Como resultado, se han implementado horarios flexibles con el objetivo de integrar mejor las responsabilidades profesionales y personales de los trabajadores.

En el aspecto teórico, según Andreas et al. (2013), mencionan que la comunicación asertiva en una organización laboral hoy en día es considerada como un enfoque muy importante para la gestión de las organizaciones, ya que posee como cualidad asertiva a una agrupación de actitudes y comportamientos naturalmente comunicativos. Asimismo, Mahaney & Lederer (2015), indican que la comunicación y el trabajo en equipo son elementos indispensables para el éxito de las organizaciones; donde se ha podido demostrar que los estilos comunicativos se involucran notoriamente en las organizaciones laborales. En consecuencia, Ding et al. (2017), mencionan que el establecer una comunicación asertiva apropiada genera beneficios en la salud organizacional, en cambio, una comunicación no apropiada disminuye la efectividad en el compromiso laboral por parte de los trabajadores, por ello una adecuada comunicación aumentaría la productividad laboral a largo plazo; cuyo compromiso es promover la asertividad comunicativa.

Asimismo, Según Alcázar (2022), la comunicación asertiva se rige como un elemento crucial para que el trabajo remoto sea exitoso, debido que proporciona la habilidad de dar a conocer ideas, emociones y opiniones de manera clara y transparente, al mismo tiempo que se escucha activamente a los demás. Se busca encontrar un equilibrio entre los intereses individuales de los trabajadores y los objetivos principales que presenta la empresa.

Por otro lado, para Aguilar (2018), la asertividad influye en la creación de un clima positivo, ella actúa pensando en uno mismo y en las demás personas, notando que si un trabajador genera un clima positivo, pues los demás trabajadores responderán a ello, ya que si compartimos sentimientos, ideas, emociones empáticas, pues se concluye que cada uno merece el respeto común, evitando la indiferencia en las reacciones suscitadas...". Por este sentido, Chien (2020), indica que la comunicación de manera asertiva garantiza que los trabajadores con destrezas y habilidades importantes ocuparán los puestos de trabajo apropiados, y la trayectoria y experiencia de los profesionales resultaron ser un factor motivador para obtener mayores oportunidades. Además, si se presenta de manera adecuada, esto generará satisfacción entre los trabajadores, lo cual tendrá una respuesta positiva en su desempeño laboral.

Por consiguiente, Contreras (2020), enfatiza la importancia de que los mensajes transmitidos sean claros respecto a las condiciones y consecuencias de la pandemia, al mismo tiempo que transmita esperanza en cuanto a las posibilidades de solución con la colaboración de todos. Se destaca la necesidad de inventar formas efectivas de convivencia y construcción de esperanzas, fomentando que la sociedad participe activamente en el desarrollo de soluciones compartidas y promoviendo prácticas de resiliencia, donde se pueda participar, absorber, adaptarse y recuperarse de manera efectiva.

Respecto al enfoque conceptual de la variable teletrabajo, Ferreira et al. (2021), definen al teletrabajo como la ejecución de las actividades laborales a distancia, respecto a la empresa o a sus instalaciones; por otro lado, se conceptualiza como la manera de ejecutar las actividades laborales usando herramientas e información tecnológica. En este sentido, De acuerdo con lo mencionado previamente, la Organización Internacional del Trabajo (2011), conceptualiza que el teletrabajo es la ejecución y la estructuración de las tareas organizacionales a distancia, utilizando tecnologías de información y comunicación (TICs), en ubicaciones remotas como el hogar u otros lugares distintos a los centros de trabajo.

En este sentido, según Allen et al. (2017), definen al teletrabajo, como las actividades realizadas por los trabajadores desde su hogar u espacio laboral

satelital, aquellos que su función principal de trabajo se realiza en el campo, y también aquellos que trabajan desde una red, trabajando así en una mezcla de situaciones domésticas y de campo. Asimismo, Kazekami (2020), presentando la misma línea de definición, considera al trabajo remoto como toda actividad laboral ejercida o realizada a distancia, estando fuera de la organización, pudiendo realizarse desde el hogar, un centro público o por medio de las redes tecnológicas y de comunicación existentes hoy en día, permitiendo trasladar al producto y no al colaborador al destino de interés para la empresa. Por otro lado, Oyaregba (2019), menciona que el teletrabajador tiene que incentivar la comunicación, el diálogo, el compromiso, la adaptación a los cambios y la iniciativa en base al beneficio de la empresa u organización.

En relación con lo expuesto, el Mintra (2016), menciona que los factores esenciales o dimensiones para el teletrabajo son: El trabajo a distancia, que se basa en el desarrollo de las labores fuera de la empresa u oficinas de trabajo, donde no hay la necesidad de ejercer un contacto presencial con los distintos grupos de labores, creando una flexibilidad laboral. En base a la segunda dimensión tenemos a la tecnología, que se encarga de generar la información mediante sus avances y elementos tecnológicos, para que los colaboradores puedan ejercer sus tareas y actividades laborales; considerando que para que exista un buen funcionamiento y efectividad en relación a la tecnología se deben tener en cuenta los siguientes elementos: Herramientas y equipos, buena conexión de internet, aplicaciones, correos, plataformas de videoconferencias y finalmente un buen equipo de soporte técnico. Finalmente, la tercera dimensión, es considerada como pieza fundamental para el teletrabajo y son los canales de comunicación; aquí encontramos a las videollamadas y correos electrónicos, donde a través de ellas podemos realizar las coordinaciones laborales respectivas. Cabe concluir, que el Ministerio de Trabajo (2016) indica que estas dimensiones tienen que ser cumplidas de manera correcta y a la vez monitoreadas y supervisadas por el jefe o gerente inmediato, sosteniendo un criterio de cumplimiento que sea medible y analítico.

Respecto al enfoque conceptual de la variable comunicación asertiva, Medina (2019), enfatizó que la comunicación asertiva consiste en adoptar comportamientos eficaces que permitan a la persona expresar sus ideas y

necesidades personales, sin desmeritar los derechos de las demás personas. Por ende, tanto el emisor como el receptor necesitan entablar un diálogo mostrando una actitud asertiva, lo que generará confianza en el receptor y contribuirá a un clima adecuado de comunicación. Según el autor hizo referencia a esta variable para resaltar la importancia de seleccionar y desarrollar a los futuros miembros que se unirán a la organización. Con el tiempo, es necesario convencer a cada uno de los colaboradores talentosos, ya que son quienes más contribuyen al crecimiento constante de la empresa.

Sin embargo, según el análisis de enfoque conceptual sobre la comunicación asertiva, donde según Hellriegel y Slocum (2019, citado en Corzo, 2022), nos indica que es fundamental la expresión de ideas y sentimientos creando respeto al derecho de las demás personas para así lograr considerar las opiniones ajenas y diferentes a la de uno mismo. En base a la teoría de Hellriegel y Slocum se obtuvo la primera dimensión, nombrado como estrategia asertiva, donde transmite la enseñanza de que ninguna persona es creada para ser más o menos asertiva que otra, o más o menos segura que otra. Conforme pasa el tiempo, nuestra vida nos regala vivencias importantes y necesarias que nos ofrecen beneficios; donde pocas personas se dedican al estudio de la vida de una manera distinta y cuidadosa, teniendo precaución en los supuestos y pensamientos que compartimos cada vez que cambiamos aspectos de nuestras vidas; reemplazando por otro elemento con mejores características. En este sentido, se considera la segunda dimensión al estilo asertivo, donde se puede trabajar de manera asertiva en uno mismo, creando un pensamiento positivo de relacionarlo con sentimientos y pensamientos que nos transmiten adecuación, para que ninguna persona sea o se sienta aislada o separada; el cambio debe ser de uno mismo ya que otras personas seguirán nuestra iniciativa. Finalmente tenemos la tercera dimensión que es la comunicación precisa, que tiene características claras y precisas, donde se suscita cuando alguien en el entorno familiar recibe una comunicación que se procesa de manera similar, evitando desacuerdos y malentendidos, y esto se logra cuando al menos dos personas transmiten el mensaje en el mismo idioma, expresando con precisión sus pensamientos. El motivo principal para obtener el

éxito, es la comunicación e información precisas para poder concluir y confirmar los resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Presentó una investigación básica, donde Cohen y Gómez (2019), nos mencionan que la investigación de tipo básico, se caracteriza por que permite obtener conocimientos sobre las variables de teletrabajo y comunicación asertiva, lo cual nos brindará una comprensión de la importancia y relevancia que tienen dichas variables.

3.1.2 Diseño de investigación:

La presente investigación tuvo un diseño de estudio no experimental, lo que significa que no se buscó cambiar la naturaleza del teletrabajo ni la comunicación asertiva, y no se manipularon las dos variables. También se señaló que tiene un nivel de estudio correlacional, porque se buscó conocer si existe relación entre la variable uno y la variable dos. El estudio ha sido de tipo transversal, ya que se llevó a cabo dentro de un periodo de tiempo específico para realizar un estudio más preciso de variables.

Asimismo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a su cualidad numérica que presenta; logrando recolectar información donde posteriormente se realizó un análisis estadístico, prueba de hipótesis, y confirmación o negación de la misma, demostrando así la relación existente entre el teletrabajo y comunicación asertiva. Cabezas et al. (2018), mencionan que para la recopilación de datos se utilizaron técnicas cuantificables, analizando y utilizando métodos estadísticos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Teletrabajo

Definición conceptual: Su definición se basa en el Ferreira et al. (2021), donde mencionan que teletrabajo se define como la ejecución de las actividades laborales a distancia, respecto a la empresa o a sus instalaciones; por otro lado, se conceptualiza como la manera de ejecutar las actividades laborales usando herramientas e información tecnológica.

Definición operacional: Se basa en cumplir con las obligaciones laborales sin estar presentes en el centro laboral. Para ello las van a conformar 11 ítems de escala Likert, teniendo relación con las dimensiones de la variable Teletrabajo. El cuestionario conformado por los ítems mencionados se realizará a un grupo determinado de trabajadores de la empresa financiera, Miraflores.

Dimensiones:

Las tres dimensiones presentadas por el autor son:

a) Trabajo a distancia: Según García (2020), es la manera de ejecutar y organizar una actividad laboral desde el casa o lugar seleccionado por el colaborador, durante su jornada total o parcial de manera regular.

b) Tecnología: Sábato y Mackenzie (1982), definen a la tecnología como conocimientos técnicos y científicos organizados, provenientes de la ciencia, que se desarrollan mediante la adaptación.

c) Canales de comunicación: Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Indicadores:

Flexibilidad del trabajo: Según Hatum et al. (2004), define como la habilidad de ajustarse de manera rápida, eficaz y versátil para enfrentar o prever las diversas transformaciones que constantemente influyen en las organizaciones.

Acceso a internet: Tomasso (2011), la define como la capacidad de conectarse a la red global de computadoras y recursos digitales, considerándose esencial en la sociedad moderna, ya que facilita la comunicación, el acceso a la información, la educación en línea, el comercio electrónico y muchas otras actividades cotidianas.

Equipos tecnológicos: Sánchez (2014), los equipos tecnológicos han ido adquiriendo gradualmente un lugar significativo en la rutina de las personas, ya que facilitan de manera eficaz y sencilla la manipulación y exhibición de datos, al mismo tiempo que ejecutan un papel importante en el desarrollo económico y intelectual a nivel global.

Aplicaciones tecnológicas: Jornet et al. (2012) mencionan que, en la actualidad, se encuentran disponibles numerosas aplicaciones tecnológicas, y es evidente que constantemente surgen nuevas propuestas en este ámbito. En cuanto a su clasificación, podemos distinguir dos categorías principales. Por un lado, están las redes sociales puras, que se centran exclusivamente en las relaciones interpersonales, sin ningún propósito adicional. Por otro lado, emergen los servicios 2.0 que incorporan características de redes sociales, conocidos como web 2.0, donde el enfoque principal recae más en el aprendizaje relacionado con objetos que en las interacciones entre individuos.

Videollamada: Según la Real Academia Española en el año 2022, la define como una comunicación en tiempo real, mediante una red de telecomunicaciones que permite a dos o más individuos interactuar auditiva y visualmente por medio de la pantalla de un dispositivo tecnológico, como un celular o pc.

Correo electrónico: Casanovas (2003), lo define como un instrumento de comunicación en línea que opera de manera no simultánea y se centra en la transmisión de texto, permitiendo la inclusión de archivos digitales de cualquier formato junto con el mensaje.

Tipos de redes sociales: Según Samper (2004), define a las redes sociales como un conjunto de información que fluye y da lugar a un proceso de compartir conocimiento, lo que resulta en una diversidad de estructuras, incluyendo redes formales e informales que abarcan ámbitos como las relaciones sociales, las familiares y otros.

Escala de medición: Ordinal tipo Likert.

Variable 2: Comunicación asertiva

Definición conceptual: En función a nuestra segunda variable que es Comunicación asertiva, según el enfoque de Medina (2019), definimos que la comunicación asertiva se basa en adquirir habilidades, que faciliten la forma de expresar ideas, objetivos, necesidades e intereses a nivel personal de manera correcta, sin desvalorar los derechos de los demás. Por lo tanto, se debe generar

un diálogo de manera asertiva, tanto en el emisor como en el receptor, para generar confianza y construir un clima adecuado de comunicación.

Definición operacional: Dicho esto, la definición operacional se enfoca en la efectividad de los trabajadores; para ello las van a conformar 13 ítems de escala ordinal, teniendo relación con las dimensiones de la variable comunicación asertiva. El cuestionario conformado por los ítems mencionados se realizará a un grupo determinado de trabajadores de la empresa financiera, Miraflores.

Las tres dimensiones presentadas por el autor son:

Estrategias asertivas: Según Silva (1996), son las formas o maneras de manejar una o más críticas, haciendo pensar o sentir al receptor que sus fundamentos son razonables, hasta que este mismo deje de criticar.

Estilos asertivos: Rodríguez (2020), nos menciona que es la manera respetuosa de comunicarse, expresando libremente las ideas y sentimientos en el momento adecuado.

Comunicación precisa: Medina (2019) también nos indica que es la interacción y retroalimentación para procesar información modificando objetivos y estrategias.

Indicadores:

Aserción Positiva: Según el psicólogo Antoni Martínez, nos menciona que la aserción positiva nos ayuda a expresar nuestras peticiones de una manera que incluye una apreciación positiva hacia la persona a la que nos dirigimos, destacando una cualidad que consideramos favorable, lo que refuerza nuestro mensaje.

Comunicación gestual: Para Tomasello (2013), la comunicación gestual abarca conductas de comunicación y cooperación que se perciben principalmente a través del sentido visual, igual que las expresiones faciales, las miradas, las posturas corporales, los gestos de las manos, y los movimientos de piernas y cabeza.

Formas de comunicación interpersonal: Según Stoner (1997), menciona que la comunicación interpersonal se refiere al procedimiento a través del cual las

personas intercambian emociones y datos utilizando tanto mensajes hablados como gestos y señales no verbales, siendo esencial para las labores de gestión y desempeña un papel unificador en las operaciones de una organización, ejerciendo una influencia significativa a lo largo del ciclo de gestión, impactando en la planificación, organización, liderazgo y control.

Autoestima: Gonzales (2009), define a la autoestima como la evaluación favorable o desfavorable que una persona realiza de su percepción de sí misma, esta evaluación está acompañada de sentimientos de autoestima y autoaceptación.

Asertividad: Según Guerrero (2020), menciona que asertividad es un comportamiento balanceado en el cual una persona muestra respeto hacia los derechos y las emociones de los demás sin descuidar los suyos. Aquellas personas que son asertivas suelen ser individuos con una sólida autoconfianza y una saludable autoestima.

Eficacia de la comunicación: Según Robbins (1997), menciona que, en el contexto de una organización, la eficacia de la comunicación debe ser integral, clara, detallada, exacta, franca y congruente en lo que se dice y cómo se demuestra. Es importante que los mensajes tengan un objetivo claro, que involucre tanto la creación del mensaje como la respuesta esperada. Estos mensajes pueden requerir explicaciones adicionales en caso de dudas o confusiones.

Aplicar la empatía en la comunicación: Prieto (2011), menciona que la empatía se refiere a la habilidad de una persona para ponerse en la situación del otro, lo que le permite comprender su perspectiva, reacciones, emociones y otros aspectos.

Escala de medición: Ordinal tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

De acuerdo con Escobar et al. (2018), nos indican que la población es una agrupación total de seres o materias de estudio, que poseen características parecidas en base a una situación presentada.

En base a lo mencionado, los miembros que forman la población están constituidos por el supervisor y asesores comerciales de la organización financiera ubicada en el distrito de Miraflores, que está trabajando remotamente, siendo un total de 31 trabajadores en función a esta modalidad.

Criterio de inclusión: Se considera al personal que posee licencia en la posición de trabajo remoto, también al trabajador administrativo junto con el personal que forman parte del equipo de ventas, que laboran en base a planilla completa, pero con la modalidad del trabajo remoto.

Criterio de exclusión: Se identifica a los colaboradores que no se encontraban dispuestos para formar parte del estudio, el personal de limpieza, personal de seguridad, personal que forman parte de un canal de servicio y el personal que trabajaba de manera presencial en las oficinas y en el campo.

En consecuencia, según González (2016), nos menciona que la muestra forma parte de un conjunto o agrupación de personas o elementos, referentes a la población anticipadamente planteada. Dicho esto, para hallar la información exacta de la muestra, simplemente vamos a tomar a toda la población ya que la población es menor, utilizando a su totalidad, es decir, no tendremos muestra ni muestreo.

Unidad de análisis: Un trabajador de la empresa financiera ubicada en Miraflores, 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio utilizó el cuestionario como técnica, donde los ítems sirvieron para recopilar información y así determinar los resultados de la investigación.

Según Balcells I. Junyent (1994), menciona que las técnicas son herramientas que sirven a la investigación y tienden a ser limitadas numéricamente.

El cuestionario es el instrumento de estudio, el cuál posee un total de 24 ítems respecto a la medición de variables de escala Likert, que sirvió para recolectar información necesaria para la investigación.

Este instrumento obtuvo la validez por la revisión de tres expertos quienes corroboraron y revisaron las preguntas y dieron la validez del constructo.

Seguidamente se pasó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó una prueba piloto a diez trabajadores de una población similar y se obtuvo como resultado 0.76. (Visualizar anexo 9)

3.5 Procedimientos

Cuando el proyecto de investigación se aprobó, posteriormente se gestionó la recolección de datos de la empresa financiera ubicada en Miraflores (previa autorización del gerente general de la empresa). Luego se midió la primera variable que es el teletrabajo y se buscó obtener información sobre la segunda variable que es comunicación asertiva, mediante un cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa financiera que laboren bajo la modalidad del teletrabajo, haciéndoles llegar el cuestionario. Logrando de esta forma ejecutar el instrumento de investigación, calculando un periodo de 10 días aproximadamente para poder recopilar la información necesaria en el formulario Google, la cual se plasmó en un programa de Excel y así se pudo determinar la relación y el nivel de existencia entre las variables investigadas, construyendo gráficos de correlación en función de las mismas.

3.6 Método de análisis de datos

La presente investigación presentó una metodología descriptiva, ya que por medio de sus variables y dimensiones se abstraen los datos necesarios para el estudio, mediante la organización y elaboración de gráficos.

Por otro lado, el estudio optó por el uso de la metodología inferencial, para así poder proyectar a toda la población los datos obtenidos del estudio, usando una muestra confiable. Demostrando así la correlación existente entre las variables de estudio, dando información clara sobre el problema, el objetivo de estudio y la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio cumplió con todos los aspectos y valores éticos de honestidad, responsabilidad y respeto a la autoría del marco teórico y sus referencias bibliográficas. Cumpliendo así con el manual de trabajo ejercido por la universidad, brindando transparencia en la información y citas, demostrando la no manipulación, plagio ni falsificación de los resultados del estudio y anticipando la veracidad para los objetivos académicos establecidos.

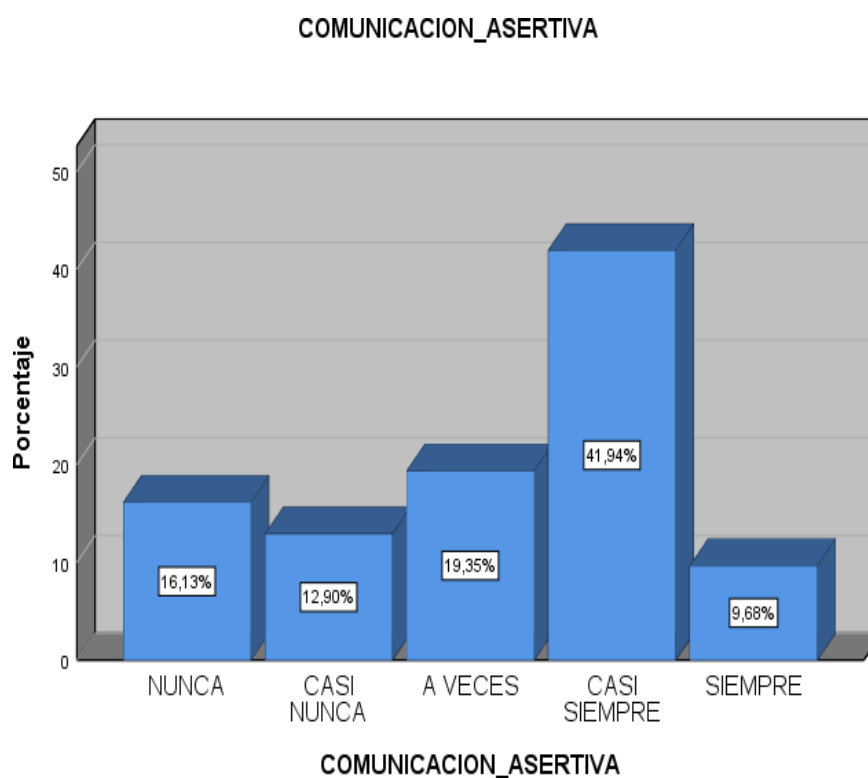
IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tablas en frecuencias agrupada de la variable Comunicación Asertiva y sus dimensiones y la variable Teletrabajo de una empresa financiera, en el distrito de Miraflores, durante el periodo 2023.

Figura 2

Figura de frecuencia de la variable comunicación asertiva en los trabajadores de una empresa financiera 2023.

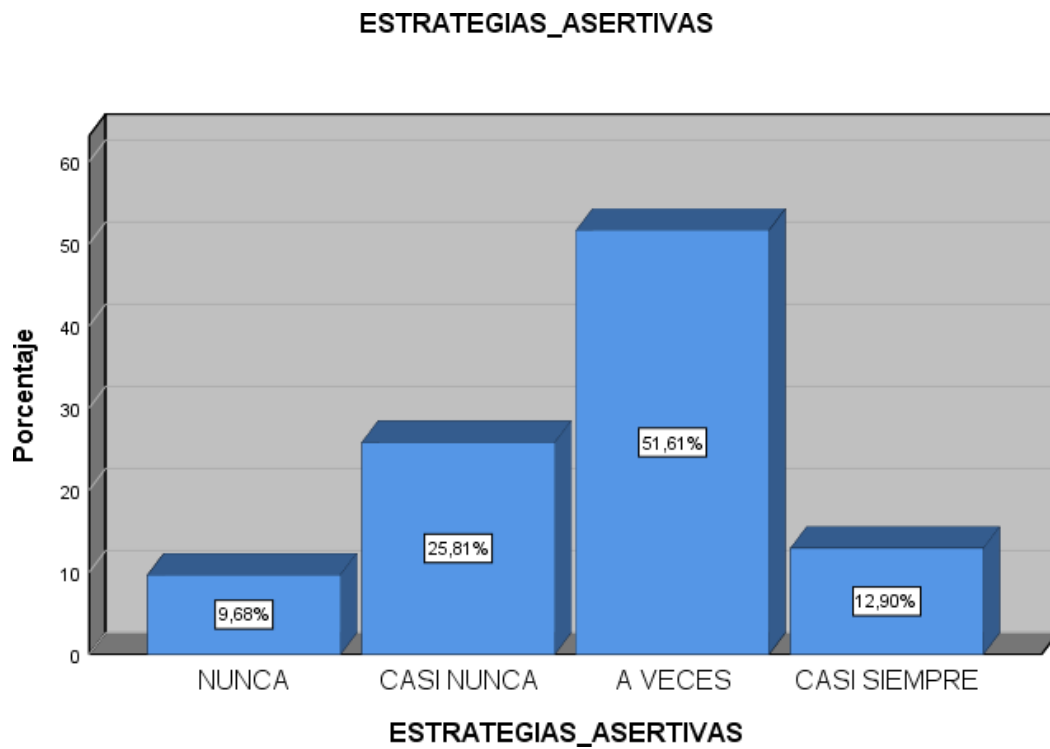


Nota: Datos SPSS V26

Interpretación: El mayor número de trabajadores marcaron casi siempre, lo cual indica que la mayoría considera que hay una buena comunicación asertiva dentro de la empresa financiera. Sin embargo, en contra parte solo un 16.13% considera que no hay una buena comunicación asertiva.

Figura 3

Figura de frecuencia de la dimensión estrategias asertivas en los trabajadores de una empresa financiera 2023.

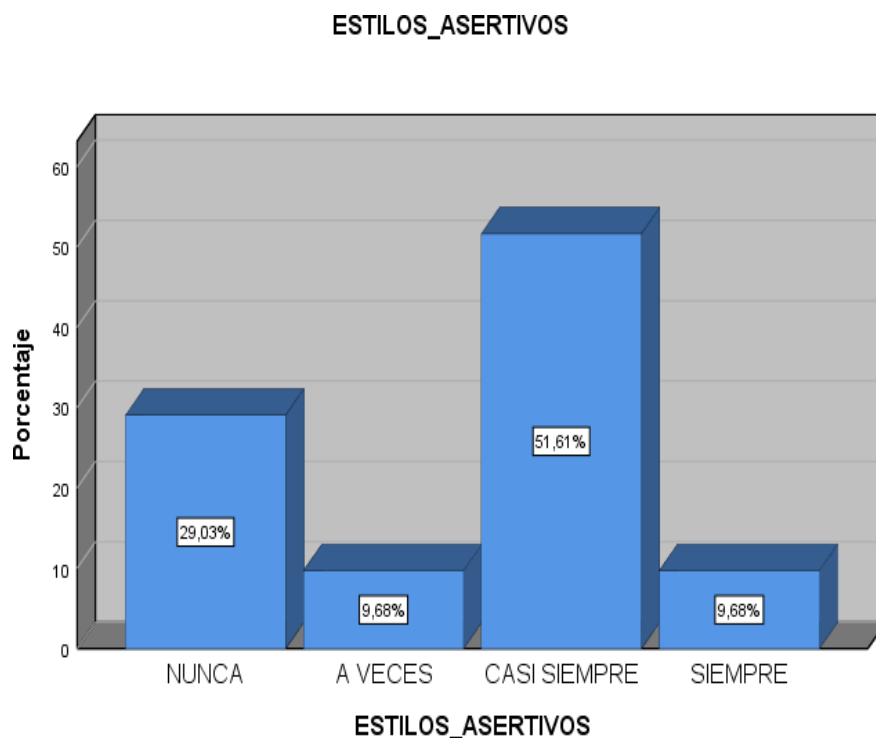


Nota: Datos SPSS V26

Interpretación: El mayor número de trabajadores se encuentra en el 51.61%, lo cual indica que la mayoría considera que hay un buen nivel de estrategias asertivas dentro de la empresa financiera. Sin embargo, en contra parte solo un 9.68% considera que no hay un buen nivel de la misma.

Figura 4

Figura de frecuencia de la dimensión estilos asertivos en los trabajadores de una empresa financiera 2023.

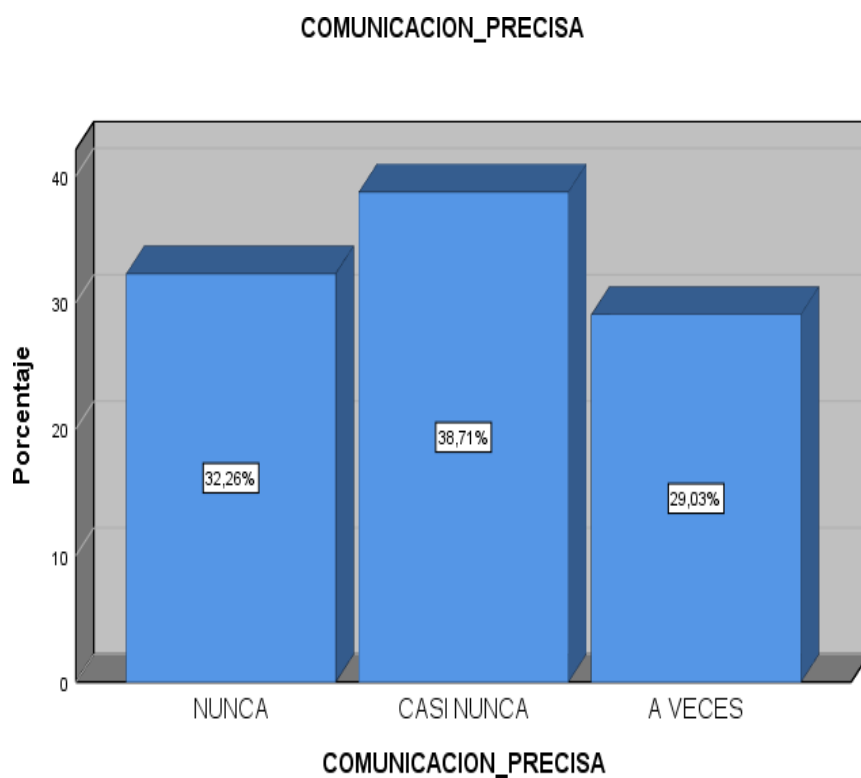


Nota: Datos SPSS V26

Interpretación: El mayor número de trabajadores se encuentra en el 51.61%, lo cual indica que la mayoría considera que hay un buen nivel de estilos asertivos dentro de la empresa financiera. Sin embargo, en contra parte solo un 29.03% considera que no hay un buen nivel de la misma.

Figura 5

Figura de frecuencia de la dimensión comunicación precisa en los trabajadores de una empresa financiera 2023.

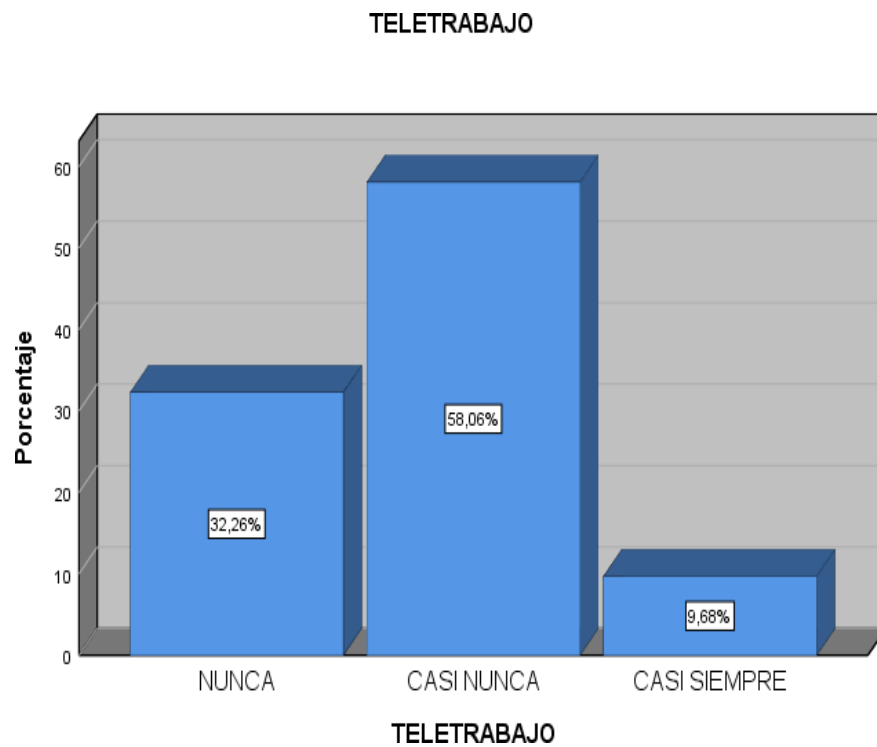


Nota: Datos SPSS V26

Interpretación: El mayor número de trabajadores se encuentra en el 38.71%, lo cual indica que la mayoría considera que hay un buen nivel de comunicación precisa dentro de la empresa financiera. Sin embargo, en contra parte solo un 29.03% considera que no hay un buen nivel de la misma.

Figura 6

Figura de frecuencia de la variable Teletrabajo en los trabajadores de una empresa financiera 2023.



Nota: Datos SPSS V26

Interpretación: El mayor número de trabajadores se encuentra en el 58.06%, lo cual indica que la mayoría considera que hay un nivel intermedio de satisfacción respecto a la variable teletrabajo dentro de la empresa financiera. Sin embargo, en contra parte solo un 9.68% considera que hay un buen nivel de la misma.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Después de recopilar información mediante los instrumentos, se llevó a cabo un análisis utilizando la prueba de normalidad. Posteriormente, se procedió a contrastar las hipótesis con el objetivo de determinar qué estadístico emplear para abordar las preguntas de investigación planteadas, con respecto a las variables teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, 2023.

H⁰: Los datos poseen distribución normal

Ha: Los datos no poseen distribución normal

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el sig es menor a 0,05 rechazamos la H⁰ y aceptamos la Ha
- Si el sig es mayor a 0,05 aceptamos la H⁰ y rechazamos la Ha

Tabla 1

Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, 2023

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
COMUNICACIÓN ASERTIVA	,865	31	,000
TELETRABAJO	,716	31	,000

Nota. Se obtuvo con el Software IBM SPSS Statistics V26.

De acuerdo al análisis, por la prueba normalidad, se usó el estadístico de Shapiro-Wilk, teniendo en cuenta el total de la muestra $n < 50$, respecto a las variables teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, 2023. Dando como resultado en ambas variables una significancia de $p < 0.05$, señalando que no hay una distribución normal en los datos, considera no paramétrica, aceptando así elegir como prueba estadística de correlación de **Rho de Spearman** para sostener las hipótesis presentes en la investigación.

Prueba de hipótesis general

H⁰: No existe relación entre el teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

H1: Existe relación entre el teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

Significancia de la tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el sig bilateral es menor a 0,05 rechazamos la H⁰ y aceptamos la H1
- Si el sig bilateral es mayor a 0,05 aceptamos la H⁰ y rechazamos la H1

Tabla 2

Correlación en las variables teletrabajo y comunicación asertiva.

Correlaciones				
		COMUNICACION ASERTIVA		TELETRABAJO
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Coefficiente de Correlación	1,000	,753
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	TELETRABAJO	Coefficiente de Correlación	,753	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

Interpretación

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H⁰) y se acepta la hipótesis (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación asertiva en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023. Con un coeficiente de correlación de Rho negativa baja de 0.753.

Prueba de hipótesis específicas 1

H⁰: No Existe relación entre el teletrabajo y estrategias asertivas en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

HE1: Existe relación entre el teletrabajo y estrategias asertivas en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

Significancia de la tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el sig bilateral es menor a 0,05 rechazamos la H⁰ y aceptamos la HE1
- Si el sig bilateral es mayor a 0,05 aceptamos la H⁰ y rechazamos la HE1

Tabla 3

Correlación de la variable teletrabajo y la dimensión estrategias asertivas

		Correlaciones		
			TELETRABAJ O	ESTRATEGIA S_ASERTIVA S
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,841
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	ESTRATEGIAS ASERTIVAS	Coefficiente de correlación	,841	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

Interpretación

Lo obtenido del p valor (Sig. = 0,000) es menor a 0.05, rechazando así la hipótesis nula (H⁰) y aceptando la hipótesis (H1); encontrando relación entre el teletrabajo y las estrategias asertivas en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023. Con un coeficiente de correlación de Rho negativa baja de 0.841.

Prueba de hipótesis específicas 2

H⁰: No existe relación entre el teletrabajo y estilos asertivos en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

HE1: Existe relación entre el teletrabajo y estilos asertivos en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

Significancia de la tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el sig bilateral es menor a 0,05 rechazamos la H⁰ y aceptamos la HE2
- Si el sig bilateral es mayor a 0,05 aceptamos la H⁰ y rechazamos la HE2

Tabla 4

Correlación de la variable teletrabajo y la dimensión estilos asertivos

		Correlaciones	
		TELETRABAJO	ESTILOS_ASE RTIVOS
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	31
	ESTILOS ASERTIVOS	Coeficiente de correlación	,710
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

Interpretación

Lo obtenido del p valor (Sig. = 0,000) es menor a 0.05, rechazando así la hipótesis nula (H⁰) y aceptando la hipótesis (H1); encontrando relación entre el teletrabajo y los estilos asertivos en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023.. Con un coeficiente de correlación de Rho negativa muy baja de 0.710.

Prueba de hipótesis específicas 3

H⁰: No existe relación entre el teletrabajo y comunicación precisa en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

HE1: Existe relación entre el teletrabajo y comunicación precisa en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, 2023.

Significancia de la tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el sig bilateral es menor a 0,05 rechazamos la H⁰ y aceptamos la HE3
- Si el sig bilateral es mayor a 0,05 aceptamos la H⁰ y rechazamos la HE3

Tabla 5

Correlación de la variable teletrabajo y la dimensión comunicación precisa

		Correlaciones		
			TELETRABAJO	COMUNICACIÓN PRECISA
			O	ÓN PRECISA
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,510
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	COMUNICACIÓN PRECISA	Coeficiente de correlación	,510	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

Interpretación

Lo obtenido del p valor (Sig. = 0,000) es menor a 0.05, rechazando así la hipótesis nula (H⁰) y aceptando la hipótesis (H1); encontrando relación entre el teletrabajo y la comunicación precisa en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023. Con un coeficiente de correlación de Rho baja de 0.510.

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general se investigó establecer la relación dada entre la variable teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023; obteniendo en los resultados descriptivos que el teletrabajo se da casi siempre en un 58.06%, a veces en un 32.26% y nunca en un 9.68%; de tal forma la segunda variable comunicación asertiva que indican los resultados descriptivos nunca 16.13%, casi nunca 12.9%, a veces 19.35%, casi siempre 41.94% y siempre 9.68%; y afirmando con la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.753 indicando una correlación positiva alta entre las variables.

Asimismo, los presentes resultados mantienen relación con lo mencionado por Castro et al (2023) que afirmó correlación importante entre sus variables comunicación asertiva y variables laborales, demostrando un alto nivel en función a su relación. Además, Goicochea (2020) en su estudio realizado a los colaboradores de la empresa, concluye que hay un vínculo positivo en la comunicación asertiva para concretar sus funciones, para crear medidas necesarias a las empresas para mejorar su desempeño en la organización. Es por ello, que en la empresa financiera materia de investigación también encontramos que el teletrabajo y la comunicación asertiva tienen correlación positiva alta, ya que la realidad comercial de la empresa se basa en una importante coordinación entre supervisores y asesores para un excelente desarrollo de captación y cierre de préstamos, ya que sin una buena gestión de comunicación asertiva, los resultados de la empresa tendrían un nivel de efectividad muy bajo que perjudicaría gravemente sus costos como organización.

A nivel del objetivo específico uno, se estableció que existe relación entre la variable teletrabajo y la dimensión estrategias asertivas en la empresa financiera, Miraflores, 2023. Corroborando con la prueba de correlación de Rho de Spearman positiva alta de 0.851. En tal sentido, concuerda con Irigoyen (2021), en su estudio realizado en Lambayeque, donde concluye que el 54% de sus trabajadores presentan un nivel de desempeño alto, debido a que tienen familiaridad con el teletrabajo y las estrategias, lo que garantizaba el desarrollo de las actividades. En función al mencionado estudio por el autor Irigoyen (2021), podemos hacer énfasis que en la

empresa financiera materia de estudio obtenemos que existe correlación entre el teletrabajo y la dimensión estrategias asertivas, ya que tanto los supervisores como los asesores comerciales deben saber manejar de manera eficiente las distintas formas de críticas a diario de los clientes que presentan algún tipo de retraso en su desembolso o presentan algún desacuerdo en las tasas de interés establecidas por la entidad principal. Cabe mencionar que también los gerentes, supervisores y asesores deben aplicar estrategias asertivas en su gestión para poder manejar al de manera óptima al equipo comercial.

Por otro lado, a nivel del objetivo específico dos, se estableció que existe relación entre la variable teletrabajo y la dimensión estilos asertivos, en la empresa financiera, Miraflores, 2023. Corroborando con la prueba de correlación de Rho de Spearman positiva alta de 0.710. Asimismo, concuerda con el estudio realizado por Beltrán (2020), ya que el resultado de su investigación demuestra que el teletrabajo transmite una imagen innovadora y actualizada, rompiendo así con los esquemas tradicionales. Es por ello que en la empresa financiera materia de estudio también se vio en la obligación de ejercer distintas formas de innovación frente a la inesperada pandemia, que llevó a adherirse al teletrabajo para poder desarrollar la formación y resultados de sus asesores financieros, es por ellos que la dimensión estilos asertivos presenta una correlación positiva alta en la organización ya que los gerentes, supervisores y asesores deben mantener una manera respetuosa de comunicación entre ellos y con los clientes, para poder expresar ideas , sentimientos e información adecuada en el momento indicado.

Finalmente, en base al objetivo específico tres, establece que existe relación entre el teletrabajo y la comunicación precisa en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023. Demostrando un coeficiente de correlación de Rho positiva moderada de 0.510. Debido a ello, se menciona que hay relación en base a lo que dice Torres (2021), ya que en su investigación tuvo una muestra de cuarenta y cinco trabajadores, afirmando así la presencia de una moderada correlación de 0,588 entre sus variables presentadas realizada en el hospital materia de estudio en el distrito de Pacasmayo. En este sentido, la empresa financiera materia de estudio obtiene una correlación positiva moderada en base a la dimensión comunicación precisa, demostrando que el nivel de retroalimentación

en interacción de la información para modificar objetivos y estrategias existe , pero no se le toma un nivel alto de importancia, teniendo como consecuencia que existan procesos que se sigan manejando de una manera no óptima para la organización es por ello que se presentan diversos tipos de problemas en la empresa financiera.

VI. CONCLUSIONES

Según los objetivos principales establecidos y al analizar las premisas, se derivaron estas conclusiones:

1. Según el objetivo general, en el coeficiente de Rho de Spearman, se observó que existe relación positiva alta entre la variable teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023, con un valor de 0,753, señalando que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula; por lo tanto, a mayor presencia del teletrabajo en una empresa, se tendrá que observar mayor nivel de comunicación asertiva.
2. En función al primer objetivo específico, se concluyó que al realizar el análisis estadístico mediante el Rho de Spearman se observó un nivel de relación positiva alta entre la variable teletrabajo y la dimensión estrategias asertivas en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,841. Por lo tanto, a mayor presencia del teletrabajo en una empresa, se tendrá que observar mayor nivel de estrategias asertivas.
3. En función al segundo objetivo específico, se concluyó que al realizar el análisis estadístico mediante el Rho de Spearman se observó un nivel de relación positiva alta entre la variable teletrabajo y la dimensión estilos asertivos en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,710. Por lo tanto, a mayor presencia del teletrabajo en una empresa, se tendrá que observar mayor nivel de estilos asertivos.
4. En función al tercer objetivo específico, se concluyó que al realizar el análisis estadístico mediante el Rho de Spearman se observó un nivel de relación positiva moderada entre la variable teletrabajo y la dimensión comunicación precisa en los trabajadores de una empresa financiera, Miraflores, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,510. Por lo tanto, a mayor presencia del teletrabajo en una empresa, se tendrá que observar mayor nivel de comunicación precisa.

VII. RECOMENDACIONES

En función a la recomendación general, se recomienda a los altos cargos y autoridades de la empresa financiera ubicada en Miraflores, establecer políticas claras de teletrabajo, como proporcionar pautas sobre la configuración de un espacio de trabajo adecuado en casa, proponiendo métricas de desempeño para evaluar y medir el trabajo remoto, proporcionando herramientas y recursos adecuados para poder cumplir eficientemente sus funciones.

Como primera recomendación a nivel específica se sugiere asegurarse de que los trabajadores tengan acceso a tecnologías y softwares necesarios de fácil acceso al sistema financiero; fomentando la comunicación asertiva mediante el uso adecuado de herramientas en línea (como videoconferencias y chats), generando reuniones regulares para mantener la comunicación y colaboración del equipo, mejorando la transparencia y compartiendo información importante entre los colaboradores.

Por otro lado, como segunda recomendación a nivel específica, para reducir costos en la empresa financiera, se menciona seleccionar personal interno debidamente capacitado en base a los conocimientos fundamentales de la empresa y que tengan un nivel alto de motivación de crear línea de carrera, para que puedan capacitar a los trabajadores en base a las habilidades tecnológicas, creando un ejemplo de comunicación clara y respetuosa entre el equipo, estableciendo asimismo protocolos claros del uso de las herramientas tecnológicas.

Como tercera recomendación específica, se recomienda crear sesiones de brainstorming y capacitaciones en línea para incentivar la innovación y cohesión del equipo. Realizando a la par evaluaciones periódicas de la efectividad del teletrabajo y la comunicación asertiva, solicitando retroalimentación entre los trabajadores para identificar los puntos de mejora y mantener un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal de cada colaborador.

Finalmente se recomienda establecer protocolos de seguridad estrictos para garantizar la protección de los datos financieros y la información confidencial.

REFERENCIAS

- Alcázar, P. D. (n.d.). Trabajo remoto o Teletrabajo: Ventajas y desventajas. Formación Gerencial Blog. Retrieved August 18, 2022, from <https://blog.formaciongerencial.com/trabajoremototeletrabajo/>
- Álvarez, M. (2019). Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red 11 cercado de V.M.T. 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Perú. <https://bit.ly/3Hw27EO>
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2017). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68. Ubicado en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69694/Miranda_CHD-Oca%C3%B1o_GDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andreas, W., Per-Erik, E., & Henrik, K. (2013). Leadership as a balancing act between performance- and development orientation: A study of managers' and co-workers' understanding of leadership in an industrial organization. *Leadership and Organization Development Journal*, 3(34), 222–237. Ubicado en <https://www.semanticscholar.org/paper/Leadership-as-a-balancing-actbetween-performance-%3A-WalloEllstr%C3%B6m/b068a7fbcf773ce7fb7198592be0aca35fd71c18>
- Bellasmin, K. y Torres, N. (2021). Trabajo remoto y comportamiento organizacional durante la pandemia covid19 en una empresa constructora, Surco 2021. tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84305>
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y 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. https://www.researchgate.net/publication/319131781_Beneficios_e_impactos_del_teletrabajo_en_el_talento_humano_Resultados_desde_una_revisi%C3%B3n_de_literatura
- Bernaola, S. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal del Hospital I Pacasmayo. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Perú. <https://bit.ly/3pKRGaC>

Bustamante, M., Campos, R., y Lapo, M. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en 35 tiempos de la pandemia COVID-19. *Información Tecnológica*, 33(1), 157–168. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157>

Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología científica*. (1ra ed.). Ecuador: Comisión editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cañete, N. (2020), Coronavirus: ¿How can the promotion sector support innovation and pymes?. <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-emprendimientos/>

Casanovas, M. (2003). Email as a means of linguistic learning. *Culture and education* 3(15), 253-267.

Castro Castro, R. M., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446

Chien, L., & Yu-Che, L. (2020). An Improved Time-Cost Trade-Off Model with Optimal Labor Productivity. *Journal of Civil Engineering & Management*, 26(2), 113–130. <https://doi.org/10.3846/jcem.2020.11663>

Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué? Colombia*. Editorial Teseo: Colombia http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Contreras, A. (2020). Communication in times of coronavirus. *Bulletin*.23. <https://www.alainet.org/es/articulo/205349>

- Corbin, A. (2022). Personas asertivas: 10 características que tienen en común. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.net/personalidad/personas-asertivas-caracteristicas>
- Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, (43). <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- Diazgranados, L., Vallecilla, L., Diazgranados, C., Gómez, S., Montenegro, J. y Almanza, J. (2018). Derecho Laboral en Colombia. Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23052/1/derecholaboral-en-colombia.pdf>
- Ding, X., Qian, L., Haibo, Z., Zhaohan, S., & Zeya, W. (2017). Linking transformational leadership and work outcomes in temporary organizations: A social identity approach. *International Journal of Project Management*, 35(4), 543–556. doi:10.1016/j.ijproman.2017.02.005
- Dusan Goljic (2020) Pacific University repository https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3354/Castro%2C%20Andrea_Tesis_Administraci%C3%B3n_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Eurofound, & la OIT. (2019). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. *Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020*, Primera edición 2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ferreira, R., Pereira, R., Bianchi, I. S., & da Silva, M. M. (2021). Decision Factors for Remote Work Adoption: Advantages, Disadvantages, Driving Forces and Challenges. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 70-100. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69694/Miranda_CHD-Oca%C3%B1o_GDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Forero Velasco, Laura Stefannia and Rodríguez Revilla, Pablo Emilio and Ruiz Rodríguez, Laura Valentina and Saavedra-Robinson, Luis A. and Palencia-Sánchez, Francisco, El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la salud y la productividad: una revisión narrativa de la literatura (Teleworking and Working at Home in Times of Pandemic and Its Implications for Health and Productivity: A Narrative Review of the Literature) (April 22, 2021). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3831621> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3831621>

Frossini, Tommaso Edoardo (2011). Il diritto costituzionale di accesso a internet. En Studio in Onori di Franco Modugno. Nápoles: Ed. Scientifica.

Goicochea, Y. (2020). Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la 35 ciudad de Cajamarca - 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/26457>

Irigoyen. (2021). *Home-based Telework Gender, and the Synchronization of Wprk and Family: Perspectives of Teleworkers and their Co-residents*. Citations232. <https://doi.org/10.1111/1468-0432.00125>

García, J. (2023), Canales de comunicación: Muchos más de los que imaginas. <https://dinantia.com/es/guia-practica-comunicacion/canales-de-comunicacion/>

González Martínez, M. T. (2009). Algo sobre la autoestima. Qué es y cómo se expresa. Aula, 11. <https://doi.org/10.14201/3530>

Gutiérrez, L. F. (2017). Comunicación Asertiva: Análisis Bibliográfico De Las Propuestas Pedagógicas Implementadas En El Aula Para Lograr Contextos Educativos De Sana Convivencia En El Desarrollo De Una Comunicación Asertiva. Repositorio Universidad Distrital. Obtenido de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf>

Hatum A. (2004). Las cinco señales ~ de una deseable flexibilidad, La Nación [consultado 19 Jun 2014]. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/573239-las-cinco-senales-de-una-deseable-flexibilidad> S.M. Madero Gómez, G.A. Barboza / Contaduría y Administración 60 (2015) 735–756

- Jornet, J., Y García, M. (2012). Evaluative research and Information and Communication Technologies (ICT). Spanish journal of pedagogy, 251, 93-110.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. Telecommunications Policy, 44(2), 101-168. Ubicado en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69694/Miranda_CHD-Oca%C3%B1o_GDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ketter, G. (2010). Competencias comunicativas en la empresa actual. Recuperado de <http://coyunturaeconomica.com/desarrollo-profesional/>
- Kord, H., Noushiravani, Y., Bahadori, M. D., & Jahantigh, M. (2017). Review and Analysis of Telework Perspective in the Administrative Systems. Dutch Journal of Finance and Management, 1(2), 44-55. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69694/Miranda_CHD-Oca%C3%B1o_GDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lesmes, A. K., Barrientos, E. J., & Cordero, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería., 8(1), 147–153. <https://core.ac.uk/download/pdf/327164011.pdf>
- Mahaney, R., & Lederer, L. (2015). An agency theory explanation of project success. Journal of Computer Information Systems, 51(4), 102–113. https://www.researchgate.net/publication/285830003_An_agency_theory_explanation_of_project_success
- Medina, I. (2019). Assertive communication and organizational climate in secondary educational institutions of the Patambuco district. Library, pp. 23-33.
- Ministerio de Trabajo. (2016). Orientación para implementar el trabajo remoto en las entidades públicas en el marco de la emergencia por el COVID -19(5), 1-3. Presidencia del Consejo de Ministro. https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Pautas_para_implementar_trabajo_remoto_Covid19.pdf
- Ministerio de Trabajo, and Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). Libro blanco el ABC del teletrabajo en Colombia. https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

- Mónica Silva R. (1996) Sexualidad y adolescencia, Tópicos en Psicología. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile. págs. 53-54. http://esepulveda.cl.tripod.com/estrategias_asertivas.htm
- Mukelabai M. Musheke, Jackson Phiri. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. DOI: 10.4236 / ojbm.2021.92034: Graduate School of Business, University of Zambia, Lusaka, Zambia https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77858/Coello_SME-SD.pdf?sequence=1
- OIT. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. *Organización Internacional del Trabajo, 2011 Primera edición, 2011.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- Oyola,J.(2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa Covy S.A.S. *Pontificia Universidad Javeriana.* <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/38433>
- Oyaregba, P. (2019), Autonomy and Employee Job Satisfaction of Hotels in Port Harcourt, Nigeria, *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 1(3), 76-80. Ubicado en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69694/Miranda_CHD-Oca%C3%B1o_GDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peralta Beltrán, A., Bilous, A., Flores Ramos, C., & Bombón Escobar, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- Prieto, M. (2011). Empathy, assertiveness and communication. *Innovation and Educational Experiences [electronic magazine]*, 45.
- Quispe Fernández, G. A. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3513-3533. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547
- Robbins, S. (1997). *Organizational behavior*. Mexico: Prentice-Hall.
- Ruiz, F. M. (2018). La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque. (Tesis de Grado de Maestro). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20500.12893/5985>

- Rodríguez, R. (2020), Communication styles: passive, aggressive and assertive. http://esepulveda.cl.tripod.com/estrategias_asertivas.htm
- Rengifo. (2014). "La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito.", Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/127>
- Samper, M. (2004). Redes sociales y comunicación entre experimentadores campesinos en Puriscal, Costa Rica. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4 (106), 143-163.
- Sánchez, E. M. (s.f). Technology in the classrooms. Recovered on December 2014, from Technological advances in education.
- Steidelmüller, C., Meyer, S. C., & Müller, G. (2020). Home-Based Telework and Presenteeism Across Europe. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62 (12), 998-1005. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69694/Miranda_CHD-Oca%C3%B1o_GDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stoner, J. (1997): Administración, México Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, p. p. 417
- Sábato, J; Mackenzie, M. (1982): technology production. autonomous or transnational. Editorial Nueva Imagen, Mexico.
- Tapasco & Giraldo. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Inf.tecnol.vol.31no.1Laserenfeb.2020*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>
- Tavares, F., Santos, E., Diogo, A., & Ratten, V. (2020). Teleworking in Portuguese communities during the COVID-19 pandemic. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, 1(1), 1-17.
- Torres Rosales, E. (2019). Comunicación asertiva y Convivencia escolar de estudiantes del 6º grado de primaria de una institución educativa de Julcán 2019. Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80236/Carrion_HY-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Yarnold Limón, E. (2020). The current situation and the future of teleworking in Peru. *Cielolaboral.com*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Teletrabajo	Ferreira et al. (2021), donde mencionan que teletrabajo se define como la ejecución de las actividades laborales a distancia, respecto a la empresa o a sus instalaciones; por otro lado, se conceptualiza como la manera de ejecutar las actividades laborales usando herramientas e información tecnológica	La variable se medirá en base a sus dimensiones, con la finalidad de establecer significancia con teletrabajo	Teletrabajo a distancia.	Flexibilidad del trabajo	Likert
			Tecnología	Aplicaciones tecnológicas	
				Equipos tecnológicos	
			Acceso a internet		
Variable 2: Comunicación Asertiva	Según el enfoque de Medina (2019), definimos que la comunicación asertiva se basa en adquirir habilidades, que faciliten la forma de expresar ideas, objetivos, necesidades e intereses a nivel personal de manera correcta, sin desvalorar los derechos de los demás. Por lo tanto, se debe generar un diálogo de manera asertiva, tanto en el emisor como en el receptor, para generar confianza y construir un clima adecuado de comunicación (p.23-24).	La variable se medirá en base a sus dimensiones, con la finalidad de establecer significancia con la comunicación asertiva.	Canales de comunicación.	Tipos de redes sociales	Likert
			Comunicación precisa	Correo electrónico	
				Videollamadas	
			Eficacia de la comunicación		
Variable 2: Comunicación Asertiva	Según el enfoque de Medina (2019), definimos que la comunicación asertiva se basa en adquirir habilidades, que faciliten la forma de expresar ideas, objetivos, necesidades e intereses a nivel personal de manera correcta, sin desvalorar los derechos de los demás. Por lo tanto, se debe generar un diálogo de manera asertiva, tanto en el emisor como en el receptor, para generar confianza y construir un clima adecuado de comunicación (p.23-24).	La variable se medirá en base a sus dimensiones, con la finalidad de establecer significancia con la comunicación asertiva.	Estilos asertivos	Pasos para la buena comunicación	Likert
			Estrategias asertivas	Aplicar la empatía en la comunicación	
				Autoestima	
			Aserción efectiva		
Variable 2: Comunicación Asertiva	Según el enfoque de Medina (2019), definimos que la comunicación asertiva se basa en adquirir habilidades, que faciliten la forma de expresar ideas, objetivos, necesidades e intereses a nivel personal de manera correcta, sin desvalorar los derechos de los demás. Por lo tanto, se debe generar un diálogo de manera asertiva, tanto en el emisor como en el receptor, para generar confianza y construir un clima adecuado de comunicación (p.23-24).	La variable se medirá en base a sus dimensiones, con la finalidad de establecer significancia con la comunicación asertiva.	Estrategias asertivas	Asertividad	Likert
				Formas de comunicación interpersonal	
				Aserción positiva	
Variable 2: Comunicación Asertiva	Según el enfoque de Medina (2019), definimos que la comunicación asertiva se basa en adquirir habilidades, que faciliten la forma de expresar ideas, objetivos, necesidades e intereses a nivel personal de manera correcta, sin desvalorar los derechos de los demás. Por lo tanto, se debe generar un diálogo de manera asertiva, tanto en el emisor como en el receptor, para generar confianza y construir un clima adecuado de comunicación (p.23-24).	La variable se medirá en base a sus dimensiones, con la finalidad de establecer significancia con la comunicación asertiva.	Estrategias asertivas	Comunicación gestual	Likert

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023.
AUTOR: Castro Arrese Jean Paul.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																															
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y Comunicación Asertiva en una empresa financiera, Miraflores, año 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y estrategias asertivas en la Comunicación Asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y estilos asertivos en la Comunicación Asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y comunicación precisa en la Comunicación Asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del teletrabajo y la comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre el Teletrabajo y las estrategias asertivas en la comunicación asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023.</p> <p>b) Determinar la relación entre el Teletrabajo y los estilos asertivos en la comunicación asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023.</p> <p>c) Determinar la relación entre el Teletrabajo y la comunicación precisa en la comunicación asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre el Teletrabajo y estrategias asertivas en la comunicación asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023.</p> <p>b) Existe relación entre el Teletrabajo y estilos asertivos en la comunicación asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023.</p> <p>c) Existe relación entre el Teletrabajo y comunicación precisa en la comunicación asertiva de una empresa financiera en el distrito de Miraflores, año 2023.</p>	<p>Variable 1: TELETRABAJO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">DIMENSIÓN</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 20%;">Ítems</th> <th style="width: 20%;">Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Trabajo a distancia</td> <td>Flexibilidad del trabajo</td> <td>1-2-3-4</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: middle;">Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5</td> </tr> <tr> <td>Aplicaciones tecnológicas</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Equipos tecnológicos</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Tecnología</td> <td>Acceso a internet</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Tipos de redes sociales</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Canales de comunicación</td> <td>Correo electrónico</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Videollamada</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Variable 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comunicación precisa</td> <td>Eficacia de la comunicación</td> <td>12</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: middle;">Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5</td> </tr> <tr> <td>Pasos para la buena comunicación</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Aplicar la empatía en la comunicación</td> <td>14-24</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Estilos asertivos</td> <td>Autoestima</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Aserción efectiva</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Asertividad</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Estrategias asertivas</td> <td>Formas de comunicación interpersonal</td> <td>19-23</td> </tr> <tr> <td>Aserción positiva</td> <td>20-21-22</td> </tr> <tr> <td>Comunicación gestual</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>		DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Trabajo a distancia	Flexibilidad del trabajo	1-2-3-4	Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5	Aplicaciones tecnológicas	8	Equipos tecnológicos	5-6	Tecnología	Acceso a internet	7	Tipos de redes sociales	11	Canales de comunicación	Correo electrónico	9	Videollamada	10	Variable 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA		Comunicación precisa	Eficacia de la comunicación	12	Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5	Pasos para la buena comunicación	13	Aplicar la empatía en la comunicación	14-24	Estilos asertivos	Autoestima	16	Aserción efectiva	17	Asertividad	18	Estrategias asertivas	Formas de comunicación interpersonal	19-23	Aserción positiva	20-21-22	Comunicación gestual	15
DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores																																															
Trabajo a distancia	Flexibilidad del trabajo	1-2-3-4	Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5																																															
	Aplicaciones tecnológicas	8																																																
	Equipos tecnológicos	5-6																																																
Tecnología	Acceso a internet	7																																																
	Tipos de redes sociales	11																																																
Canales de comunicación	Correo electrónico	9																																																
	Videollamada	10																																																
	Variable 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA																																																	
Comunicación precisa	Eficacia de la comunicación	12		Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5																																														
	Pasos para la buena comunicación	13																																																
	Aplicar la empatía en la comunicación	14-24																																																
Estilos asertivos	Autoestima	16																																																
	Aserción efectiva	17																																																
	Asertividad	18																																																
Estrategias asertivas	Formas de comunicación interpersonal	19-23																																																
	Aserción positiva	20-21-22																																																
	Comunicación gestual	15																																																

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023.

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

Establecer la relación entre el teletrabajo y la comunicación asertiva para una empresa financiera, Miraflores, 2023.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo icastroa2@ucvvirtual.edu.pe

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
1	¿Se encuentra conforme con la modalidad de trabajo desde casa?					
2	¿La empresa lo ha capacitado de manera correcta para ejercer su trabajo de manera remota?					
3	¿Considera usted que deberían aplicar licencia sin goce de haber en lugar de ejercer el trabajo remoto?					
4	¿Considera que el trabajo remoto le genera más horas de trabajo respecto a la jornada presencial?					
5	¿La empresa le aporta las herramientas y equipos necesarios para ejercer su trabajo remoto de manera correcta?					
6	¿Cuenta con los instrumentos necesarios y adecuados para acceder a internet de manera fácil y rápida?					
7	¿Su conexión de internet produce fallos de manera consecutiva?					
8	¿Cuenta con el manejo adecuado de las aplicaciones de reuniones virtuales para ejercer su trabajo remoto?					
9	¿Considera que el correo electrónico es la herramienta más importante para ejercer su trabajo remoto?					
10	¿Considera que la videollamada es la herramienta adecuada para ejercer su trabajo remoto?					
11	¿Considera que las redes sociales son herramientas adecuadas para ejercer su trabajo remoto?					
12	¿Considera que su dispositivo celular le permite comunicarse de manera eficiente con su centro laboral y sus clientes?					
13	¿Se expresa de manera respetuosa antes las demás personas?					
14	¿Transmite emoción y positivismo a las demás personas al momento de comunicarse?					
15	¿Cuándo se intenta comunicar mediante gestos, logran entenderlo?					
16	¿Considera sentirse satisfecho de usted mismo?					
17	¿Considera usted expresarse con coherencia y precisión?					

18	¿Cuándo una persona muestra negatividad, usted responde de forma asertiva ante la situación?					
19	¿Usted transmite serenidad en su tono de voz cuando expresa sus ideas ante los demás?					
20	¿En su centro laboral suele trabajar de manera solidaria con sus compañeros?					
21	¿Usted suele reconocer los sentimientos y las ideas de los demás al momento de conversar?					
22	¿Ante una situación laboral complicada, suele responder ante ella de manera pacífica?					
23	¿Le gusta que le digan las cosas de manera sincera y directa?					
24	¿Considera que la empatía es un factor importante para ejercer una comunicación sincera y precisa?					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023 “

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Experiencia del cliente en una empresa de servicio de terapia integral, Pueblo Libre, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Julio César Manrique Céspedes	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jean Paul Castro Arrese
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(A los colaboradores de una empresa financiera ubicada en Miraflores, 2023.)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Teletrabajo
Su definición se basa en el Ferreira et al. (2021), donde mencionan que teletrabajo se define como la ejecución de las actividades laborales a distancia, respecto a la empresa o a sus instalaciones; por otro lado, se conceptualiza como la manera de ejecutar las actividades laborales usando herramientas e información tecnológica.
- **Variable 2:** Comunicación Asertiva
Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Variable 1	Dimensiones	Definición
Teletrabajo	Trabajo a distancia	Según García (2020), es la manera de ejecutar y organizar una actividad laboral desde el casa o lugar seleccionado por el colaborador, durante su jornada total o parcial de manera regular.
	Tecnología	Sábato y Mackenzie (1982), definen a la tecnología como conocimientos técnicos y científicos organizados, provenientes de la ciencia, que se desarrollan mediante la adaptación.
	Canales de comunicación	Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Variable 2	Dimensiones	Definición
Comunicación Asertiva	Estrategias asertivas	Según Silva (1996), son las formas o maneras de manejar una o más críticas, haciendo pensar o sentir al receptor que sus fundamentos son razonables, hasta que este mismo deje de criticar.
	Estilos asertivos	Rodríguez (2020), nos menciona que es la manera respetuosa de comunicarse, expresando libremente las ideas y sentimientos en el momento adecuado.
	Comunicación precisa	Medina (2019) también nos indica que es la interacción y retroalimentación para procesar información modificando objetivos y estrategias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023” elaborado por Jean Paul Castro Arrese en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: Teletrabajo

- Primera dimensión: Trabajo a distancia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad del trabajo	1-2-3-4	4	4	3	

- Segunda dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acceso a internet	7	4	4	4	
Equipos tecnológicos	5-6	3	4	4	
Aplicaciones tecnológicas	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Canales de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Videollamadas	10	4	4	3	
Correos electrónicos	9	4	4	4	
Tipo de redes sociales	11	3	4	4	



Variable del instrumento: Comunicación asertiva

- Primera dimensión: Estrategias asertivas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Co her	Rele vanc	Observaciones
Aserción positiva	20-21- 22	4	3	4	
Comunicación gestual	15	4	4	4	
Formas de comunicación interpersonal	19-23	4	3	4	

- Segunda dimensión: Estilos asertivos

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Autoestima	16	4	4	4	
Asertividad	18	4	4	4	
Aserción Efectiva	17	4	4	3	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Eficacia de la comunicación	12	4	4	4	
Pasos para la buena comunicación	13	4	4	3	
Aplicar la empatía en la comunicación	14- 24	4	4	4	



.....
Dr. Julio César Manrique Céspedes

DNI N° 06695445

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Experiencia del cliente en una empresa de servicio de terapia integral, Pueblo Libre, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mery Gemeli Masías Fernández	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jean Paul Castro Arrese
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(A los colaboradores de una empresa financiera ubicada en Miraflores, 2023.)
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Teletrabajo
Su definición se basa en el Ferreira et al. (2021), donde mencionan que teletrabajo se define como la ejecución de las actividades laborales a distancia, respecto a la empresa o a sus instalaciones; por otro lado, se conceptualiza como la manera de ejecutar las actividades laborales usando herramientas e información tecnológica.
- **Variable 2:** Comunicación Asertiva
Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Variable 1	Dimensiones	Definición
Teletrabajo	Trabajo a distancia	Según García (2020), es la manera de ejecutar y organizar una actividad laboral desde el casa o lugar seleccionado por el colaborador, durante su jornada total o parcial de manera regular.
	Tecnología	Sábato y Mackenzie (1982), definen a la tecnología como conocimientos técnicos y científicos organizados, provenientes de la ciencia, que se desarrollan mediante la adaptación.
	Canales de comunicación	Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Variable 2	Dimensiones	Definición
Comunicación Asertiva	Estrategias asertivas	Según Silva (1996), son las formas o maneras de manejar una o más críticas, haciendo pensar o sentir al receptor que sus fundamentos son razonables, hasta que este mismo deje de criticar.
	Estilos asertivos	Rodríguez (2020), nos menciona que es la manera respetuosa de comunicarse, expresando libremente las ideas y sentimientos en el momento adecuado.
	Comunicación precisa	Medina (2019) también nos indica que es la interacción y retroalimentación para procesar información modificando objetivos y estrategias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023” elaborado por Jean Paul Castro Arrese en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Teletrabajo

- Primera dimensión: Trabajo a distancia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad del trabajo	1-2-3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acceso a internet	7	4	4	4	
Equipos tecnológicos	5-6	4	4	4	
Aplicaciones tecnológicas	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Canales de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Videollamadas	10	4	4	4	
Correos electrónicos	9	4	4	4	
Tipo de redes sociales	11	4	4	4	



Variable del instrumento: Comunicación asertiva

- Primera dimensión: Estrategias asertivas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rer	Rele vanc	Observaciones
Aserción positiva	20-21- 22	4	4	4	
Comunicación gestual	15	4	3	4	
Formas de comunicación interpersonal	19-23	3	4	4	

- Segunda dimensión: Estilos asertivos

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Autoestima	16	3	4	4	
Asertividad	18	4	4	4	
Aserción Efectiva	17	4	4	3	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Eficacia de la comunicación	12	4	4	4	
Pasos para la buena comunicación	13	4	3	4	
Aplicar la empatía en la comunicación	14- 24	4	4	4	



.....

Mg. Mery Gemeli Masías Fernández

DNI N° 70168829

Anexo 6: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Experiencia del cliente en una empresa de servicio de terapia integral, Pueblo Libre, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Leonides Olenka Jave Luna	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jean Paul Castro Arrese
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(A los colaboradores de una empresa financiera ubicada en Miraflores, 2023.)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Teletrabajo**
Su definición se basa en el Ferreira et al. (2021), donde mencionan que teletrabajo se define como la ejecución de las actividades laborales a distancia, respecto a la empresa o a sus instalaciones; por otro lado, se conceptualiza como la manera de ejecutar las actividades laborales usando herramientas e información tecnológica.
- **Variable 2: Comunicación Asertiva**
Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Variable 1	Dimensiones	Definición
Teletrabajo	Trabajo a distancia	Según García (2020), es la manera de ejecutar y organizar una actividad laboral desde el casa o lugar seleccionado por el colaborador, durante su jornada total o parcial de manera regular.
	Tecnología	Sábato y Mackenzie (1982), definen a la tecnología como conocimientos técnicos y científicos organizados, provenientes de la ciencia, que se desarrollan mediante la adaptación.
	Canales de comunicación	Asimismo, García (2023), los define como los medios de soporte donde se transmite el mensaje entre dos o más personas, como la radio, televisión, e-mail.

Variable 2	Dimensiones	Definición
Comunicación Asertiva	Estrategias asertivas	Según Silva (1996), son las formas o maneras de manejar una o más críticas, haciendo pensar o sentir al receptor que sus fundamentos son razonables, hasta que este mismo deje de criticar.
	Estilos asertivos	Rodríguez (2020), nos menciona que es la manera respetuosa de comunicarse, expresando libremente las ideas y sentimientos en el momento adecuado.
	Comunicación precisa	Medina (2019) también nos indica que es la interacción y retroalimentación para procesar información modificando objetivos y estrategias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Teletrabajo y comunicación asertiva en una empresa financiera, Miraflores, 2023” elaborado por Jean Paul Castro Arrese en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Teletrabajo

- Primera dimensión: Trabajo a distancia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad del trabajo	1-2-3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acceso a internet	7	4	3	4	
Equipos tecnológicos	5-6	4	4	4	
Aplicaciones tecnológicas	8	4	4	3	

- Tercera dimensión: Canales de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Videollamadas	10	4	3	4	
Correos electrónicos	9	4	4	4	
Tipo de redes sociales	11	4	3	4	



Variable del instrumento: Comunicación asertiva

- Primera dimensión: Estrategias asertivas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Co her	Rele vanc	Observaciones
Aserción positiva	20-21- 22	4	4	3	
Comunicación gestual	15	4	4	4	
Formas de comunicación interpersonal	19-23	4	3	4	

- Segunda dimensión: Estilos asertivos

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Autoestima	16	3	4	4	
Asertividad	18	4	4	4	
Aserción Efectiva	17	4	4	3	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Eficacia de la comunicación	12	3	4	4	
Pasos para la buena comunicación	13	3	4	4	
Aplicar la empatía en la comunicación	14- 24	4	4	4	



Mg. Leonides Olenka Jave Luna

DNI N° 41388456



Anexo 7: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Julio César Manrique Céspedes	Aplicable
Magister	Leonides Olenka Jave Luna	Aplicable
Magister	Mery Gemeli Masías Fernández	Aplicable

Anexo 8: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa $>,9$	
Coeficiente alfa $>,8$	
Coeficiente alfa $>,7$	
Coeficiente alfa $>,6$	
Coeficiente alfa $>,5$	
Coeficiente alfa $<,5$	

Anexo 9: Tabla de frecuencias
COMUNICACIÓN ASERTIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	16,1	16,1	16,1
	CASI NUNCA	4	12,9	12,9	29,0
	A VECES	6	19,4	19,4	48,4
	CASI SIEMPRE	13	41,9	41,9	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	9,7	9,7	9,7
	CASI NUNCA	8	25,8	25,8	35,5
	A VECES	16	51,6	51,6	87,1
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

ESTILOS ASERTIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	29,0	29,0	29,0
	A VECES	3	9,7	9,7	38,7
	CASI SIEMPRE	16	51,6	51,6	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

COMUNICACION_PRECISA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	32,3	32,3	32,3
	CASI NUNCA	12	38,7	38,7	71,0
	A VECES	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

TELETRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	32,3	32,3	32,3
	CASI NUNCA	18	58,1	58,1	90,3
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Alfa de Cronbach

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$	α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.767067
	k :	Número de ítems del instrumento	→	24
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	11.56
	S_r^2 :	Varianza total del instrumento.	→	43.64

Anexo 10: TURNITIN

