



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos
de Lima Norte, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Grimaldo Valiente, Edinson Ricardo (orcid.org/0000-0002-3472-1653)

ASESOR:

Mg. Romero Correa, Aldo Jesus (orcid.org/0000-0003-3683-7390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, mis hijos que son mi principal motivación y en especial a mi esposa por estar siempre conmigo brindándome su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Gracias a mi familia por haberme acompañado a lo largo de mi carrera, por ser mi motivación en mi camino y darme la fortaleza necesaria para el logro de mis metas

Agradezco a mis docentes y a la universidad quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO CORREA ALDO JESUS, 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 Completa titulada: "El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023", cuyo autor es GRIMALDO VALIENTE EDINSON RICARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO CORREA ALDO JESUS DNI: 26689491 ORCID: 0000-0003-3683-7390	Firmado electrónicamente por: AROMEROCO01 el 25-11-2023 20:39:06

Código documento Trilce: TRI - 0659900



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GRIMALDO VALIENTE EDINSON RICARDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES 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: "El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 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
GRIMALDO VALIENTE EDINSON RICARDO DNI: 45722444 ORCID: 0000-0002-3472-1653	Firmado electrónicamente por: EGRIMALDOV el 25- 11-2023 14:39:04

Código documento Trilce: INV - 1470231

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticias del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos:.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Expertos para la validación del instrumento</i>	13
Tabla 2 Distribución de las frecuencias para la variable el teletrabajo	15
Tabla 3 Distribución de frecuencias para la dimensión Tecnologías de la Información y la Comunicación	16
Tabla 4 Distribución de las frecuencias para la dimensión Equilibrio vida familiar y laboral	17
Tabla 5 Distribución de las frecuencias para la dimensión Factores organizacionales	18
Tabla 6 Distribución de las frecuencias para la dimensión Carga Laboral	19
Tabla 7 Prueba de normalidad de la variable el teletrabajo	20
Tabla 8 Correlación de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Equilibrio vida familiar y laboral	21
Tabla 9 Correlación de las dimensiones Factores organizacionales y Carga Laboral	22
Tabla 10 Correlación de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Carga Laboral	23

Índice de figuras

Figura 1 Detalle gráfico de la variable el teletrabajo	15
Figura 2 Detalle gráfico de la dimensión Tecnologías de la Información y la Comunicación	16
Figura 3 Detalle gráfico de la dimensión Equilibrio vida familiar y laboral	17
Figura 4 Detalle gráfico de la dimensión Factores organizacionales	18
Figura 5 Detalle gráfico de la dimensión Carga Laboral	19

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer la relación del teletrabajo en los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de sus dimensiones: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral. La metodología de esta investigación fue de tipo básica de diseño no experimental descriptivo con enfoque cuantitativo. Asimismo, la población está conformada por 81 servidores públicos, como técnica de recolección de datos se aplicará la encuesta y el cuestionario como instrumento de para conocer la información de la variable. El nivel de confiabilidad en el Alfa de Cronbach fue para la variable teletrabajo 0,949. también existe una correlación positiva considerable entre la satisfacción laboral y la salud y bienestar con un valor de 0,774 y existe una correlación positiva muy fuerte entre la satisfacción laboral y la productividad con un valor de 0,819.

Palabras clave: Teletrabajo, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), equilibrio vida familiar y laboral, factores organizacionales, carga laboral.

Abstract

The general objective of this research is to know the relationship of teleworking in public defenders of Lima Norte, 2023, with the interactions of its dimensions: Information and Communication Technologies (ICT), Family and work life balance, Organizational factors and Load Labor. The methodology of this research was a basic descriptive non-experimental design with a quantitative approach. Likewise, the population is made up of 81 public servants, as a data collection technique, the survey and the questionnaire will be applied as an instrument to obtain the information of the variable. The level of reliability in Cronbach's Alpha was 0.949 for the teleworking variable. There is also a considerable positive correlation between job satisfaction and health and well-being with a value of 0.774 and there is a very strong positive correlation between job satisfaction and productivity with a value of 0.819.

Keywords: Teleworking, information and communication technologies (ICT), family and work life balance, organizational factors, workload.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el uso de la tecnología ha adquirido un papel complementario en la vida humana, gracias a los enormes beneficios y oportunidades que proporciona en el ámbito del trabajo. Este acontecimiento, ha generado el incremento el uso de una nueva forma de llevar a cabo las actividades y obligaciones que realizamos, con el propósito de mejorar nuestro desarrollo profesional y calidad de vida, el cual se denomina teletrabajo.

El teletrabajo es una modalidad que permite cumplir las labores desde un lugar distinto a las instalaciones propias del empleador utilizando mecanismos tecnológicos, el cual ha existido durante varias décadas, pero fue gracias a la aparición de COVID-19 que presenciamos y experimentamos su consolidación, ya que a nivel mundial los gobiernos tuvieron que tomar medidas drásticas con la finalidad de continuar proveyendo servicios públicos a la ciudadanía y que la dinámica comercial continúe, preservando la salud de la población, lo cual resultó beneficioso en diferentes líneas de acción, siendo el ámbito laboral uno de los sectores con resultados positivos luego de la aplicación del teletrabajo, tal es así que a la fecha, que esta modalidad se sigue aplicando en diferentes sectores público y privados, a pesar que la emergencia sanitaria por el covid-19 a nivel global ha finalizado.

La presente investigación está centrada en la incidencia que tiene la aplicación del teletrabajo en la gestión de los defensores públicos que trabajan en Lima Norte, por lo cual se analizara de qué forma beneficia o afecta al cumplimiento de las labores de los defensores públicos y cuál es la perspectiva de los trabajadores frente a la implementación de esta modalidad de trabajo, el retorno a las labores presenciales luego de un periodo prolongado de trabajo en casa con las comodidades adecuadas para trabajar, genera insatisfacción en el trabajador ya que surgen diversas deficiencias para la condiciones y el abastecimiento de las herramientas indispensables para asegurar el alcance de sus objetivos de forma productiva y eficiente; tales como: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral, (Saavedra & Delgado , 2020) indican que una inadecuada gestión administrativa,

fijada únicamente en cumplir solo los objetivos, sin prestar atención al colaborador y sin fomentar el desarrollo profesional, se ve reflejado en la insatisfacción y el desempeño laboral.

(Organización Internacional del Trabajo, 2020) La Organización Internacional del Trabajo en su publicación, sostiene que muchos trabajadores valoran de forma positiva poder disminuir el estrés y el tiempo generado por el traslado a los centros de labores.

En el Perú se dictó la Ley N°31572 y su reglamento, ley que regula el teletrabajo en entidades públicas y privadas, la cual menciona algunas de las características de esta modalidad que el teletrabajo puede ser temporal o permanente, total o parcial y permite flexibilizar la distribución de la jornada laboral.

(Quaglia y Gutiérrez 2020). afirman que el teletrabajo es una modalidad de trabajo la cual genera un cambio cultural positivo, permitiendo mejorar el desarrollo económico y elevar el nivel de vida de los individuos que realizan esta forma de trabajo.

TomTom (2018) concluye que Lima al ser considerada la tercera ciudad con mayor índice de congestión vehicular a nivel global, es viable la aplicación del teletrabajo como una medida de solución ya que esto reduciría el estrés que sufre a diario la población limeña para desplazarse a su centro de labores.

De acuerdo a lo mencionado, esta investigación se enfocará en los defensores públicos que laboran de Lima Norte y se planteó el siguiente **problema general** ¿Cuál es la relación del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral? y del mismo modo se plantearon los siguientes **problemas específicos**: a) ¿Cuál es la relación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Equilibrio vida familiar laboral?, b) ¿Cuál es la relación de los Factores organizacionales en la Carga Laboral? y c) ¿Cuál es la relación de los Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Carga Laboral?

Respecto a las justificaciones de la investigación, en cuanto a la justificación teórica (Alvarez, 2020) afirma que existen diferentes fundamentos para justificar el objeto de estudio, y concluye que ello implica identificar las brechas de conocimiento que existen, con el objetivo de disminuirlas. Por lo cual el presente estudio teóricamente justifica su investigación, ya que los resultados amplificarán la información muy relevante en relación a la variable de estudio el teletrabajo y las dimensiones planteadas, servirá como soporte teórico para investigaciones futuras sobre el teletrabajo.

Justificación metodológica, (Arias, Diseño y metodología de la investigación, 2021) menciona que la justificación metodológica Facilita al investigador la creación de una metodología innovadora para abordar los problemas identificados. Para este estudio sido necesario utilizar métodos y procedimientos metodológicos., además, se ha requerido recopilar información utilizando herramientas para realizar análisis estadísticos.

En relación a la justificación práctica, (Fernández, 2020) afirma que el investigador tiene que buscar una alternativa para solucionar de forma simple luego de haber estudiado los acontecimientos de la institución seleccionada, asimismo se consultó otros estudios donde abordaban problemática similares, por lo cual los resultados obtenidos del desarrollo de la presente investigación serán aprovechados para exponer la problemática y proponer alternativas de solución prácticas.

Al respecto se estableció como **objetivo general** el siguiente: Determinar la relación del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral; asimismo como **objetivos específicos**: a) Analizar la relación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el equilibrio vida familiar laboral, b) Analizar la relación de los Factores organizacionales en la carga Laboral, c) Analizar la relación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Carga Laboral.

De acuerdo a la investigación se definen las hipótesis: **Hipótesis general:** El teletrabajo tiene relación en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral, asimismo se definieron las **Hipótesis específicas:** a) Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en el Equilibrio vida familiar laboral, b) Los factores organizacionales tienen relación en la Carga Laboral c) Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en la Carga Laboral.

En consecuencia, el estudio de la problemática planteada fue necesaria para dar a conocer la viabilidad de la implementación de la modalidad del teletrabajo como una opción para el fortalecimiento de la gestión de los servidores públicos, con la aplicación de estrategias que permitan establecer un mecanismo de teletrabajo que aporten a equilibrar la vida laboral y familiar de los servidores públicos y el mismo sentido permitan a la institución lograr sus metas trazadas de acuerdo a su plan operativo institucional (POI).

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se tomaron en cuenta los siguientes estudios de nivel internacional.

(Macias, 2022) en su tesis cuya finalidad fue analizar la incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral, con un enfoque descriptivo-correlacional para llevar a cabo la investigación, en la que participaron los 23 colaboradores que trabajan en la empresa. Se utilizó un muestreo censal, que incluyó a toda la población de estudio. Para realizar la medición de las variables, se utilizaron dos cuestionarios diferentes. Asimismo, en este estudio se empleó el índice de correlación de Spearman para analizar los datos, y los resultados indicaron una correlación estadísticamente moderada de 0.522 entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los encuestados. La significancia estadística fue inferior al 5% (0,011), lo que lleva a la conclusión de que cuanto mayor sea el nivel de teletrabajo, mayor será la satisfacción en el trabajo experimentada por los empleados de la compañía Villacomunidad S.A.

(Guisado & Montoya, 2021) en su tesis desarrollada con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental correlacional, con una participación de 65 colaboradores afirma en su conclusión, que se presenta una correlación positiva moderada entre las variables teletrabajo y satisfacción laboral, obteniendo como resultado de su prueba estadística un valor de Rho de Spearman 0,429

También se tiene el artículo de (Varas, 2019) en su investigación se planteó examinar la relación establecida entre apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral de los teletrabajadores en España. Se utilizó una metodología cuantitativa y no experimental realizado a 54 teletrabajadores. Se analizó la correlación entre las dos variables utilizando SPSS Statistics 20.0. Los resultados mostraron que el 57,4% de los teletrabajadores percibió nivel muy positivo de apoyo organizacional, mientras que el 63% tuvo un nivel elevado de satisfacción laboral. La relación encontrada entre ambas variables del estudio fue significativa y positiva (0,728), lo que indica que cuanto mayor sea la percepción de apoyo organizacional por parte del teletrabajador, mayor será su satisfacción laboral. Además, se

encontró que los teletrabajadores que trabajan de forma parcial tienen mayores niveles de apoyo organizacional y satisfacción laboral en comparación con las personas que desarrollan teletrabajo a tiempo completo.

(Salas & Yáñez, 2020) en su investigación realizada donde analiza y evalúa la satisfacción del teletrabajo sobre las plataformas virtuales y la relación existente con el desempeño laboral con una muestra de 314 personas que teletrabajan en una empresa privada de Guayaquil, Ecuador, la cual obtuvo resultados positivos, utilizaron los métodos del coeficiente de path y bootstrapping, con un resultado estadístico de correlación de 0.473, concluyendo que los trabajadores experimentan un nivel de desempeño elevado debido a la satisfacción que existe debido al uso de plataformas virtuales

Para el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta lo siguientes estudios de nivel nacional.

(Campos & De La Cruz, 2022) en su estudio tuvieron como objetivo general emitir una explicación de la situación que atraviesa el teletrabajo en el sector público, emplearon el método cuantitativo para examinar el efecto del teletrabajo y del trabajo remoto en ambos ámbitos, en el sector público y de igual forma en el sector privado. El diseño del estudio fue correlacional y se seleccionó como población a 28 abogados especializados en derecho. Luego, se estableció la muestra aplicando la fórmula correspondiente y se encuestó a 20 individuos. La hipótesis general establecida fue que el teletrabajo y el trabajo remoto tienen un impacto en el Perú. Para validar dicha hipótesis, se utilizó el estadístico de prueba ChiCuadrado de-Pearson obteniendo como resultado un índice de significancia del 5% ($\alpha=0,5$) Con el fin de evaluar la relación presente entre las variables objeto de estudio. Por ende, se llegó a la deducción de que, si existe relación entre el teletrabajo y el trabajo remoto, con una correlación de Pearson del 55%.

Al respecto (Vásquez 2019) en su investigación concluye que, El objetivo principal fue dar una explicación de la situación actual del teletrabajo en el sector público. En cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque interpretativo con un diseño de estudio de casos y se seleccionaron como sujetos de estudio a un especialista en derecho laboral, alguien con experiencia en trabajo remoto y

documentos legales relacionados con esta modalidad laboral. En la recolección de datos se emplearon técnicas de entrevista y revisión documental, mientras que los instrumentos que se aplicaron fueron una guía de entrevista y una guía de revisión documental. La conclusión del estudio indica que, aunque hay una presencia de una ley que regula el teletrabajo en el sector público, este se encuentra poco desarrollado debido a la falta de disposiciones o normas complementarias.

También (Colina et al.,2022) analizaron la efectividad de un programa de teletrabajo ejecutado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) en el negocio aduanero en Perú durante el tiempo que duró el confinamiento a raíz de la llegada del COVID-19. Se realizó un estudio descriptivo correlacional con una población conformada por 74 servidores públicos de la SUNAT. Se halló una correlación positiva significativa (0,521) entre las variables objeto de estudio flexibilidad laboral y la productividad, lo que sugiere que el programa de teletrabajo aplicado fue efectivo para enfrentar el confinamiento. Es valioso tener en cuenta el fenómeno del ciberloafing durante la jornada de trabajo y fomentar la productividad mediante el planteamiento de metas específicas para ser cumplidas en tiempos determinados. La investigación concluye que es importante adoptar una visión flexible del trabajo para poder enfrentar situaciones de crisis como la pandemia COVID-19.

Por otro lado (Cardenas, 2022) en su estudio se plateó como objetivo principal investigar y comprender la característica del teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022, con un diseño no experimental en esta investigación. Los participantes incluyeron colaboradores de la empresa, personal de soporte técnico, clientes y proveedores, a quienes se les realizaron entrevistas para recopilar información relevante sobre el tema en estudio. Como consecuencia, se pudo observar lo siguiente: si la compañía emplea una tecnología apropiada en relación a la competencia del mercado y continúa cumpliendo puntualmente con los pagos, el personal mantendrá un desempeño eficiente. En conclusión, el teletrabajo presenta características que incluyen ahorro de costos tanto para la empresa como para los colaboradores, mejora del entorno familiar al disponer de más tiempo libre al evitar desplazamientos hacia el lugar de trabajo. Asimismo, el trabajador puede desempeñar un trabajo eficiente siempre que se

cumpla y respete su jornada laboral establecida, por lo cual el empleador debe proporcionar las herramientas tecnológicas que sean necesarias.

En el desarrollo del estudio se utilizaron teorías que facilitaron un mejor análisis, como **teorías relacionadas a la variable teletrabajo** se tomaron en cuenta la teoría de Nash y la teoría de la contingencia.

En relación a la teoría de Nash la cual indica que es necesario anticiparse y tener conocimiento de lo que se debe hacer para poder ganar en un juego, y su aplicación se extiende a diversos campos donde se buscan obtener resultados exitosos. En el contexto del trabajo remoto, es fundamental que tanto empleadores como empleados adopten medidas y acciones necesarias para alcanzar el éxito, incluyendo la colaboración mutua para lograr los objetivos dentro del plazo y con los recursos disponibles. Según (Muley, 2021), Un equilibrio de Nash se refiere a una situación donde cada jugador está seleccionando la estrategia óptima basándose en las estrategias que han sido elegidas por los demás jugadores. Es decir, se trata de una combinación de estrategias que cumple con la condición de que cada jugador está eligiendo la mejor opción posible en función de lo que han elegido los demás jugadores.

En relación a la teoría de la contingencia desarrollada por Fred Fiedler en 1960 conocida como modelo de contingencia de Fiedler o también como teoría del liderazgo de Fiedler, la cual menciona que no existe un liderazgo ideal, si no que el más eficaz en cualquier situación es aquella que se ajusta a la circunstancia actual. Asimismo, el autor de la teoría concluye que un líder tiene la capacidad de lograr éxito basado 2 factores fundamentales: Estilo de liderazgo natural y Control situacional

Asimismo (Tapia & Chiatchoua, 2020) definen el trabajo remoto como la forma de organización laboral que conta en llevar a cabo tareas que son compensadas económicamente, sin necesitar que el trabajador se encuentre de forma física en un lugar específico de labores y aplicando como principal soporte las TIC's y la interacción necesaria para la comunicación entre el trabajador y el empleador. Asimismo (Martin, 2018) describe el teletrabajo como: modalidad flexible de organización laboral la cual implica llevar a cabo tareas remuneradas sin

la necesidad de estar presencialmente en la organización que ofrece o demanda los servicios o productos, y que se basa en el uso de la herramienta TIC's. Esta forma de trabajo no requiere necesariamente de un espacio físico como una oficina o domicilio durante gran parte del horario laboral, y puede abarcar una amplia variedad de actividades que se realizan ya sea a jornada completa o parcial.

Para conceptualizar la variable el teletrabajo, la Real Academia Española, (RAE, 2022) describe el teletrabajo como una labor que se lleva a cabo desde un lugar externo a la organización usando las redes de telecomunicación con el propósito de poder satisfacer las demandas laborales asignadas. Del mismo modo, la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2020) afirma que las tecnologías de información y comunicación (TIC) ejercen un rol de gran relevancia para la ejecución del teletrabajo.

Ahora bien, en la presente investigación se ha considerado para la variable el teletrabajo las siguientes dimensiones: a) Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), b) Equilibrio vida familiar y laboral c) Factores organizacionales y d) Carga Laboral

Con respecto a la primera dimensión Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). (Cabero & Ruiz, 2018) afirman que las TIC son una de las variables fundamentales de la sociedad del conocimiento, y estemos a su favor en su contra, el mundo en el cual no vamos a desenvolver progresivamente será cada vez más tecnológico y seguirá siéndolo. Asimismo, la presente dimensión cuenta con 3 indicadores: Equipos informáticos, Programas informáticos y Redes y medios.

En cuanto a la segunda dimensión Equilibrio vida familiar y laboral. (Chiang, et al., 2020) lo define como la satisfacción en los diferentes aspectos de la vida, lo cual implica contar con recursos personales como energía, tiempo y compromiso para distribuirlos adecuadamente en todos los ámbitos. (Feregrino, 2021) lo puntualiza como la capacidad de adaptación o respuesta de una organización en su totalidad frente a cambios presentes o anticipados en su entorno. Esta capacidad se logra flexibilizando la estructura organizativa, la actitud estratégica, la fuerza de trabajo y el sistema productivo. Asimismo, la presente dimensión cuenta con 3 indicadores: Estrés laboral, manejo de tiempos y condiciones de trabajo.

En relación con la tercera Factores organizacionales. (Galván & Sánchez, 2018) afirman que los distintos factores organizacionales proporcionan un enfoque para conocer el comportamiento del trabajador, lo cual se traduce en elementos de intervención o buenas prácticas empresariales, respaldados por los resultados positivos que se han demostrado empíricamente. Asimismo, la presente dimensión cuenta con 3 indicadores: Autonomía, identidad y soporte administrativo.

Finalmente, la cuarta dimensión carga laboral. (Calderon et al. 2018) afirma que la carga de trabajo se deriva de la presión cognitiva, física y emocional generada por las demandas de las labores realizadas en el empleo, y es posible que una de ellas predomine sobre las demás, lo cual depende únicamente del tipo de trabajo desempeñado por el trabajador. (Ayala & Moreira, 2021) la define como los requisitos físicos que una persona debe enfrentar a lo largo de su carrera laboral, y cuando estos requisitos son excesivos, pueden ocasionar daños en la salud. Implica una serie de esfuerzos que, dependiendo de su intensidad, tienen un impacto significativo en el gasto energético del individuo. Asimismo, la presente dimensión cuenta con 3 indicadores: Déficit de personal, Cantidad de casos asignados y Labores administrativas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada y cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que se encuentra basado en datos estadísticos que permiten corroborar las hipótesis planteadas. (Jimenez, 2020) afirma que la investigación cuantitativa conserva su impacto y relevancia en estudios que necesitan un enfoque secuencial, riguroso y demostrativo, utilizando diversos criterios que permiten su evaluación y contribuciones a la comunidad científica.

Respecto al diseño del presente estudio es de diseño no experimental con corte transversal y alcance correlacional, (Arias, 2020) lo define como la principal característica del alcance correlacional a la relación o asociación de las variables, y los objetivos específicos pueden disgregarse en dimensiones del objetivo general.

3.2. Variables y operacionalización

Esta tesis tiene como variable al teletrabajo y cuenta con cuatro dimensiones: a) Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), b) Equilibrio vida familiar laboral c) Factores organizacionales y d) Carga Laboral:

Al respecto para la medir la variable se empleó la escala de Likert en el siguiente detalle: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Durante la elaboración de la presente investigación se trabajó con una población compuesta por 81 servidores públicos, quienes conforman el total de los defensores públicos que laboran en Lima Norte.

(Hernández & Mendoza, 2018) afirman que "una población es la agrupación de todos los casos que coinciden con una serie de características". Esta investigación cuenta con un tipo de estudio censal, teniendo en cuenta que se

trabajó con todo el personal de la institución siendo esta la cantidad de 81 defensores públicos los que laboran en Lima Norte.

Criterios de inclusión: Todos los defensores públicos que laboran en Lima Norte.

Criterios de exclusión: Aquellos servidores públicos que no tienen el cargo de defensor público, asimismo todos aquellos defensores públicos que se encuentren laboralmente inactivos (licencias, vacaciones, etc.).

Unidad de análisis: Cada uno de los defensores públicos que trabajan en la defensa pública de Lima Norte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del presente estudio se empleó la técnica de la encuesta a fin de conocer cuál es la percepción de los defensores públicos de Lima Norte respecto a la variable planteada y con las interacciones de sus dimensiones.

(Hernández & Mendoza, 2018) afirman que son análisis no experimentales transversales descriptivas o correlacionales que sirven de base para la recolección de datos.

(González & Serrano, 2018) definen los instrumentos como herramientas que se encuentran incorporadas en una serie de procedimientos y modificaciones que el investigador tiene la opción de implementar con el fin de potenciar los objetivos y resultados.

Este proyecto utilizó como instrumento el cuestionario, dirigido a los 81 defensores públicos de Lima Norte, el cual está conformado por 24 ítems, con preguntas estructuradas con base a la variable de estudio planteada con las interacciones de sus dimensiones. (Anexo 6).

Para garantizar la precisión requerida de un instrumento recolector de datos, se hace imprescindible contar con la validación de expertos, por lo que este cuestionario fue validado por tres profesionales. (Anexo 7).

Tabla 1 *Expertos para la validación del instrumento*

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	David Fernando Aliaga Correa	Aplicable
Doctor	Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Doctor	Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable

Para medir el nivel de nivel de fiabilidad del presente estudio se aplicó el índice coeficiente de Alfa de Cronbach, mediante una prueba realizada a la información recolectada de las respuestas de los 17 encuestados para conocer la confiabilidad del instrumento, obteniendo como resultado que el instrumento aplicado es de excelente confiabilidad (Anexo 8).

3.5. Procedimientos

En el desarrollo del presente estudio se llevó a cabo un procedimiento que permitió establecer la interacción entre la variable y sus dimensiones, a tal efecto se utilizó la recolección de datos que luego fue tabulada y procesada.

3.6. Método de análisis de datos

Para llevar a cabo el análisis de la información recolectada, se obtuvieron los resultados de forma automática a través de la herramienta virtual google forms después del llenado de las respuestas de cada encuesta, los cuales son extraídos, trasladados, organizados y tabulados de forma uniforme a una hoja de cálculo en

el programa Excel, conformando una base de datos que permitió el análisis de la información.

Es así que, el análisis de los datos fue llevado a cabo mediante la utilización del software estadístico SPSS, con el objetivo de transformar la variable en rangos o niveles, para luego emitir un informe estadístico, asimismo, se ha considerado que los hallazgos se exhibirán en las tablas y los gráficos con el fin de describir el estudio realizado.

3.7. Aspectos éticos:

En cuanto a los aspectos éticos, para la redacción de citas el presente estudio utiliza la normativa APA vigente respetando los derechos de autor y la propiedad intelectual de la bibliografía seleccionada. Asimismo, los datos personales recolectados en esta investigación se mantendrán de forma anónima, así como la información obtenida se utilizó para cumplir los objetivos de esta investigación.

Al seguir las directrices y regulaciones internas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, se asegurará la confiabilidad de esta investigación, cumpliendo así con los lineamientos y normas internas propuestas, es preciso indicar que no habrá manipulación de los datos recolectados.

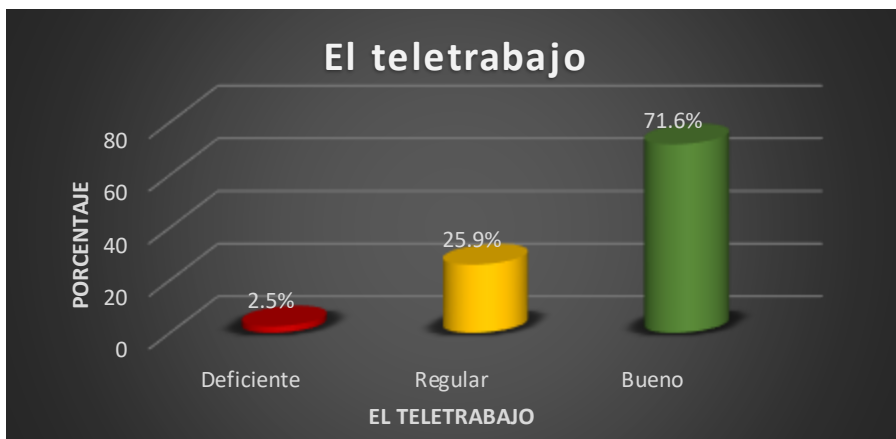
IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2 Distribución de las frecuencias para la variable el teletrabajo

		El teletrabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	2,5	2,5	2,5
	Regular	21	25,9	25,9	28,4
	Bueno	58	71,6	71,6	100,0
Total		81	100,0	100,0	

Figura 1 Detalle gráfico de la variable el teletrabajo



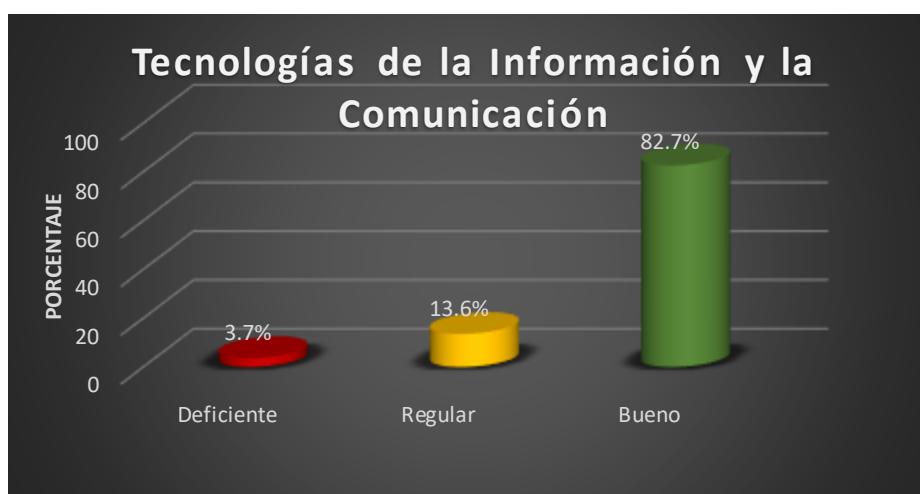
Interpretación:

En la tabla 2 y la figura 1, se advierte que el 71.6% del total de los servidores encuestados estima que el teletrabajo se encuentra en un nivel "Bueno", asimismo el 25.9% lo estiman en un nivel "Regular", y del mismo modo el 2.5% indicó que se encuentra en un nivel "Deficiente". Por lo tanto, respecto a los resultados podemos concluir los trabajadores se encuentran satisfechos desarrollando la modalidad del teletrabajo dentro de la institución.

Tabla 3 Distribución de frecuencias para la dimensión Tecnologías de la Información y la Comunicación

Tecnologías de la Información y la Comunicación				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	3,7	3,7
	Regular	11	13,6	17,3
	Bueno	67	82,7	100,0
Total		81	100,0	

Figura 2 Detalle gráfico de la dimensión Tecnologías de la Información y la Comunicación



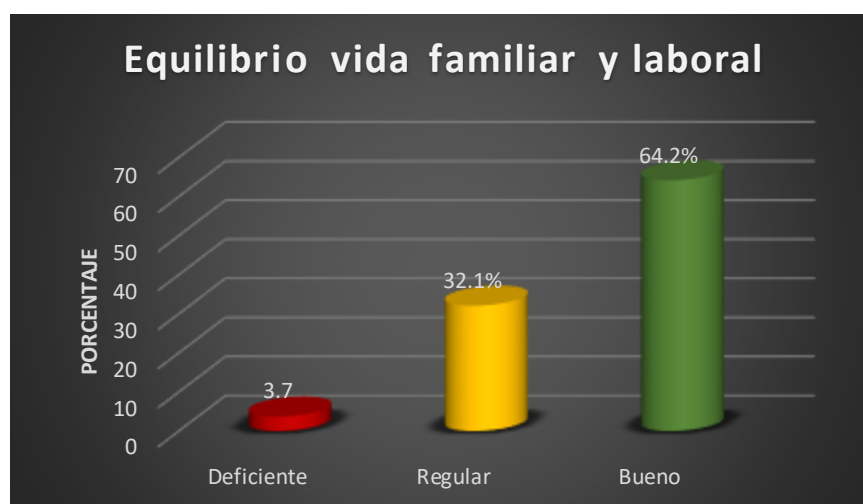
Interpretación:

Podemos observar en la tabla 3 y la figura 2 el 3.7% de los trabajadores encuestados aseveraron estar en desacuerdo con la TIC es decir no cuentan se familiarizan con el manejo de sistemas y programas tecnológicos para el desarrollo de sus labores, el 13.6% de los encuestados le es indiferente el uso de TIC, mientras que el 82.7% manifestaron estar de acuerdo es decir que cuentan tienen el dominio y la disponibilidad de las herramientas tecnológicas necesarias que le permite desarrollar de forma eficiente sus labores.

Tabla 4 Distribución de las frecuencias para la dimensión Equilibrio vida familiar y laboral

Equilibrio vida familiar y laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	3,7	3,7
	Regular	26	32,1	35,8
	Bueno	52	64,2	100,0
Total		81	100,0	

Figura 3 Detalle gráfico de la dimensión Equilibrio vida familiar y laboral



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 4 y la figura 3 el 3.7% de los defensores públicos encuestados afirmaron estar en inconformes con el Equilibrio vida familiar y laboral, es decir no se puede atender de forma idónea su vida personal y laboral al momento de realizar teletrabajo, del mismo modo el 32.1% de los encuestados le es indiferente el Equilibrio vida familiar y laboral, mientras que el 64.2% manifestaron estar conformes es decir que tienen facilidad para equilibrar de forma equitativa su tiempo para atender sus asuntos familiares y laborales mientras realizan teletrabajo.

Tabla 5 Distribución de las frecuencias para la dimensión Factores organizacionales

		Factores organizacionales		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	2,5	2,5
	Regular	25	30,9	33,3
	Bueno	54	66,7	100,0
Total		81	100,0	

Figura 4 Detalle gráfico de la dimensión Factores organizacionales



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 5 y la figura 4 el 2.5% de los encuestados consideran un nivel deficiente los Factores organizacionales, mientras que el 30.9% de los encuestados le es indiferente los Factores organizacionales, del mismo modo el 66.7% consideran un nivel bueno; es decir se encuentran conformes con el apoyo que reciben dentro de su área por parte de sus jefes inmediatos y sus compañeros, asimismo existe un adecuado fortalecimiento de la identidad institucional.

Tabla 6 Distribución de las frecuencias para la dimensión Carga Laboral

		Carga Laboral		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	11,1	11,1
	Regular	58	71,6	82,7
	Bueno	14	17,3	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 5 Detalle gráfico de la dimensión Carga Laboral



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 6 y la figura 5 el 11.1% de los trabajadores consideran que la Carga Laboral se encuentra en un nivel deficiente es decir existe alta carga laboral cuando se realiza teletrabajo, el 71.6% de los encuestados le es indiferente, mientras que el 17.3% consideran que se encuentra en un nivel bueno, es decir existe una alta carga laboral en su área.

4.2. Análisis Inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7 Prueba de normalidad de la variable el teletrabajo

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de la información y comunicación	,205	81	,000
Equilibrio vida familiar y laboral	,207	81	,000
Factores organizacionales	,083	81	,200*
Carga laboral	,094	81	,077

En la tabla 7 se observa que las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Equilibrio vida familiar y laboral no reflejan un comportamiento que siga una distribución normal, dado que los valores de significancia resultaron menores a 5%, asimismo las dimensiones denominados Factores organizacionales y Carga Laboral presentaron una distribución normal dado que obtuvieron un valor de 0.200 y 0.77 respectivamente. Mediante los resultados mencionados se procedió a aplicar la prueba de Pearson y Rho de Spearman según la presencia de normalidad en los elementos evaluados.

4.2.2. Aplicación de Pearson y Rho de Spearman

Tabla 8 *Correlación de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Equilibrio vida familiar y laboral*

		Correlaciones	
		Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	Equilibrio vida familiar y laboral
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	Correlación de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	81	81
Equilibrio vida familiar y laboral	Correlación de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	81

Planteamiento de Hipótesis

Ho: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no tienen relación en el Equilibrio vida familiar laboral

Ha: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en el Equilibrio vida familiar laboral

En la tabla 8 mediante la prueba Pearson se observa que existe relación significativa entre las dimensiones tecnologías de la información y comunicación y equilibrio vida familiar y laboral. Presentan una relación significativa, con un valor de significancia de 0.00 el cual es menor a 0.05, con un grado de relación fuerte; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula, es decir las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en el Equilibrio vida familiar laboral.

Tabla 9 *Correlación de las dimensiones Factores organizacionales y Carga Laboral*

Correlaciones			Factores	
			organizacionales	Carga Laboral
Rho de	Factores	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
Spearman	organizacionales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

Planteamiento de Hipótesis

Ho: Los factores organizacionales no tienen relación en la Carga Laboral

Ha: Los factores organizacionales tienen relación en la Carga Laboral

En la tabla 9 mediante la prueba Rho de Spearman se observa la relación significativa que existe entre las dimensiones factores organizacionales y carga laboral debido a que el valor significancia es 0.0 siendo este menor a 0.05, con un grado de relación moderado; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula, es decir los factores organizacionales tienen relación en la Carga Laboral.

Tabla 10 *Correlación de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Carga Laboral*

		Correlaciones	
		Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	Carga Laboral
Tecnologías de la	Correlación de Pearson	1	,417**
Información y la	Sig. (bilateral)		,000
Comunicación (TIC)	N	81	81
Carga Laboral	Correlación de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	81

Planteamiento de Hipótesis

Ho: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no tienen relación en la Carga Laboral

Ha: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en la Carga Laboral

En la tabla 10 mediante la prueba Pearson se visualiza que se presenta una relación significativa entre las dimensiones factores organizacionales y carga laboral debido a que el valor significancia es 0.0 siendo este menor a 0.05, con un grado de relación moderado; por lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula, es decir Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en la Carga Laboral.

V. DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación se realiza un análisis de las relaciones que existe y apreciaciones que se detectaron entre los resultados de estudio y los antecedentes citados dentro del marco teórico con relación a la variable teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral.

En la hipótesis 1, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en el Equilibrio vida familiar laboral, según los resultados que se obtuvieron, a través del instrumento de recolección de datos que se aplicó a esta investigación la cual se procesó por medio de la prueba correlación de Pearson, donde se obtuvo como resultado el valor de significancia de $0,000 < 0,05$ y el coeficiente de correlación de $0,775$. Los resultados revelan que la capacidad de manejo de las herramientas tecnológicas para realizar trabajo en el hogar permite tener un mejor dominio del tiempo para lograr un óptimo desarrollo de sus actividades permitiendo hallar la armonía entre el ámbito profesional y el ámbito personal de los defensores públicos.

Del mismo modo, contribuye la tesis de (Macias, 2022), quien afirma que existe una correlación moderada entre el teletrabajo y satisfacción laboral con un índice de correlación de Spearman es $0,011$ de Sig. (bilateral) y el valor es de $0,522$. Los resultados estadísticos de su investigación fueron positivos para determinar la relación entre las variables lo cual afirma que implementar nuevas herramientas tecnológicas para el desarrollo del teletrabajo se encuentra positivamente relacionado con la satisfacción laboral.

En la hipótesis 2, los factores organizacionales tienen relación en la Carga Laboral, se ha logrado determinar a través de estadístico de la prueba de Rho de Spearman el resultado de 0,000 de Sig. (bilateral) y el valor es de 0,561, lo cual indica que existe una correlación moderada.

Al respecto, aporta la investigación de (Cirineo y Reategui 2022), con sus resultados obtenidos con un valor de Rho de Spearman de 0,000 de Sig. (bilateral) y el valor es de correlación de 0,611, concluyen su que existe una correlación directa entre el trabajo remoto y la comunicación interna,

En la tesis de (Varas, 2019), señala existe relación entre apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral de los teletrabajadores en España, La relación encontrada entre ambas variables del estudio fue significativa y positiva (0,728) lo que indica que cuanto mayor sea la percepción de apoyo organizacional por parte del teletrabajador, mayor será su satisfacción laboral.

En la hipótesis 3, Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen relación en la Carga Laboral, se logró determinar el resultado estadístico de la prueba Rho de Spearman de 0,000 de Sig. (bilateral) y el valor de correlación de 0,561, que indica una correlación moderada. teniendo en cuenta al autor Solano (2023), quien señala que las tecnologías de información y la comunicación son imprescindibles para la el trabajo a distancia por lo que tienen un gran impacto en el teletrabajo logrando un mejor resultado en las organizaciones.

Al respecto en la investigación de (Guisado & Montoya, 2021) determinaron que existe relación directa entre teletrabajo y la satisfacción laboral, dado que estiman que brindar herramientas tecnológicas, horarios flexibles y una correcta

coordinación entre las áreas conectadas, eleva el nivel de satisfacción laboral de los defensores públicos, asimismo concluyen que el uso de las TIC's es muy provechoso para la eficiencia en el desarrollo del teletrabajo.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos, se plantea las siguientes conclusiones:

En relación a los resultados obtenidos en el objetivo general se obtuvo la correlación significativa respecto a la medición de la variable concluyendo que la aplicación del teletrabajo incide positivamente en el desempeño de los defensores públicos con la interacción de sus dimensiones a través de un correcto uso de las tecnologías de la información y comunicación, permitiendo el equilibrio entre vida familiar y laboral con el conocimiento de los factores organizacionales y el cumplimiento de metas en cuanto a la carga laboral; asimismo podemos mencionar que permite viabilizar una alternativa de solución a la problemática que presenta la institución ante la falta de capacidad para mantener cierta cantidad de servidores públicos debidamente situados para realizar sus labores.

Respecto al primer objetivo específico se determinó analizar la relación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el equilibrio vida familiar laboral, concluyendo que las herramientas tecnológicas aportan de forma muy positiva al desarrollo del cumplimiento de las obligaciones de los servidores permitiendo equilibrar su vida laboral y las responsabilidades personales ordenadamente sacando provecho al tiempo que se ahorran en traslado al centro de labores, asimismo reduciendo el gasto que influye el mismo.

En referencia al segundo objetivo específico se determinó analizar la relación de los Factores organizacionales en la Carga Laboral se logró concluir que un buen manejo de los recursos de la institución mejora el cumplimiento de actividades de los servidores, teniendo en cuenta que brindar el apoyo respectivo por parte de los

jefes inmediatos y el equipo de trabajo permite mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, asimismo esta implementación no incluye costos adicionales para la institución.

En relación al tercer objetivo específico se determinó analizar la relación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Carga Laboral, concluyendo que el uso de la tecnología como por ejemplo realizar las audiencias de forma virtual permite que los abogados puedan desarrollarlas en mayor proporción lo cual permite cumplir con la carga laboral asignada y aporta al cumplimiento de metas.

VII. RECOMENDACIONES

En relación al objetivo general se recomienda que la entidad implemente un mecanismo donde los trabajadores puedan optar por elegir realizar el teletrabajo 2 o 3 veces por semana según sientan la necesidad de hacerlo, sin embargo se deberá tener en cuenta circunstancias particulares (enfermedad, maternidad, lactancia, tratamientos médicos, grupos de riesgo, etc.), en las cuales se les debe brindar la facilidad por un periodo determinado mientras dure la solución de dicha eventualidad, esto permitirá mejorar el desarrollo de los trabajadores ya que podrán cumplir con sus obligaciones laborales atendiendo sus necesidades personales con el uso de la tecnología y el apoyo de la organización.

Respecto al primer objetivo específico se recomienda que la entidad realice capacitaciones constantes sobre manejo de las herramientas tecnológicas, y temas informáticos en general, lo cual permitirá un mejor desenvolvimiento al momento de realizar teletrabajo; asimismo es importante que se respete la desconexión digital según lo indica la ley del teletrabajo y su reglamento; lo cual va a permitir que los trabajadores puedan desarrollar sus tareas cotidianas y laborales de forma equitativa.

En cuanto al segundo objetivo específico se recomienda a la institución que realice actividades que permitan mejorar la cultura organizacional incentivando el trabajo en equipo, la colaboración, el liderazgo, la relación laboral, con el propósito de motivar a los trabajadores y crear un ambiente laboral sano y unido con la finalidad de facilitar a los trabajadores opciones más viables para lograr el cumplimiento de las metas trazadas por la institución en relación a su productividad.

Con relación al tercer objetivo específico es necesario que se facilite el apoyo administrativo respectivo a los servidores por parte de la institución, a fin de facilitar soluciones inmediatas respecto al soporte informático, lo cual permitirá cumplir con la exigencia en relación a la alta carga laboral reflejada en labores administrativas asignadas; lo cual demanda mayor tiempo y de esta forma se pueda cumplir con las tareas asignadas tanto en el aspecto legal siendo estas las audiencias virtuales y atención de consultas a usuarios; asimismo en el aspecto administrativo el registro de casos y demás en información en los sistemas institucionales.

REFERENCIAS

- Alvarez, A. (2020). Justificación de la Investigación. (U. d. Lima, Ed.) Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional. *Ciencia Latina Revista*, 237-247. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Vol. 1). Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Ayala, M., y Moreira, J. (2021). *INCIDENCIA DE LA CARGA LABORAL DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DISTRITAL 23D01*. [Tesis de grado]. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1528>
- Cabero, J., y Ruiz, J. (2018). Technologies of Information and Communication for inclusion: reformulating the “digital gap”. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 9, 16-30.
- Calderon, G., Merino, C., Juárez, A., y Jiménez, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Revista de Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123 -127. doi:<https://doi/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Campos, R., y De La Cruz, W. (2022). *El impacto del teletrabajo y el trabajo remoto en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101154>
- Cardenas, C. (2022). *Teletrabajo de los colaboradores en una empresa de San Luis, 2022*. [Tesis de grado], Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108309>

- Chiang, M., Manzo, C., y Pinilla, S. (2020). Conciliación Trabajo-Familia, Buenas Prácticas Laborales, Compromiso Organizacional, Autoeficacia y Creencias Organizacionales, influencia en los trabajadores de Centro de Salud. *Revista Perspectivas*, 85-116. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100005&lng=es&lng=es.
- Colina, F., Vilcarromero, R., y Aldana, J. (2022). *Flexibilidad laboral y productividad en el teletrabajo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/6343>
- Feregino, M. (2021). Flexibilización laboral, teletrabajo y Covid19. *Tendencias*, 22(2), 371-395. doi:<https://doi.org/10.22267/rtend.212202.181>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Galván, E., y Sánchez, M. (2018). Factores organizacionales relacionados con el comportamiento intraemprendedor. *Innovar*, 29(71). doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n71.76395>
- González, R., y Serrano, E. (2018). Entrevistas Espontaneas Catoriales (EEC) para la construcción de categorías orientadoras en la investigación cualitativa. *Journal of Latin American Science*, 2(1), 1-11. Obtenido de <https://lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/2>
- Guisado, y Montoya. (2021). *El teletrabajo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Defensa Pública del Callao, año 2021*.
- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Jimenez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech Revista Científica*, 4(1), 59-68. doi:DOI:10.53592/convtech.v4i1V.35

- Lerma, A., Vázquez, J., Martínez, M., González, L., Coronado, J., Barraza, A., . . . Mercado, J. (2021). *Manual De Temas Nodales De La Investigación Cuantitativa. Un Abordaje Didáctico* (Primera ed.). (U. P. Durango, Ed.)
- Macias, R. (2022). *El teletrabajo y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A. de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1638>
- Martin, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. España: Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Muley, C. (2021). *Aplicaciones del Equilibrio de Nash a situaciones reales*. [Tesis de Grado, Universidad de Sevilla]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11441/127068>
- OIT. (2020). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/general/tecnolog%C3%ADas-informaci%C3%B3n-comunicaci%C3%B3n-tic>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Obtenido de https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_751232/lang--en/index.htm
- Polindara, R. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca*. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/33107>
- RAE. (2022). Obtenido de <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

- Salas, y Yáñez. (2020). *Análisis y evaluación de la satisfacción del teletrabajo sobre las plataformas virtuales de comunicación y su relación con el desempeño laboral.*
- Soto , T. (2019). *EVALUACIÓN Y ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL SISTEMA DE TELETRABAJO IMPLEMENTADO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL (INAPI).* [Tesis de Maestría], Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171774>
- Tapia, J., y Chiatchoua, C. (2020). Teletrabajo como evolución de las relaciones económicas y de producción: una mirada hacia 2030. *Revista Gestión de las personas y tecnología.* doi:10.35588/gpt.v14i45.5900
- Varas , I. (2019). *Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores.* [Tesis de Maestría, , Universidad de Barcelona] . Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/145639>

ANEXOS

Anexo 1. **CONSENTIMIENTO INFORMADO ***

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

Título de la investigación: El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de Lima Norte, 2023.

Investigador: Edinson Ricardo Grimaldo Valiente

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de Lima Norte, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa acerca de ¿cuál es la relación del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Grimaldo Valiente Edinson Ricardo** email egrimaldov@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Romero Correa Aldo Jesús** email aromeroco01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: José Idelso Tocas Huamán

Fecha y hora: 05 de junio de 2023

Correo: jtocashuaman05@gmail.com

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

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131371617
Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Julio Raúl Navarro Mendivil	DNI: 07321795

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Edinson Ricardo Grimaldo Valiente	DNI: 45722444

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Los Olivos, 25 de noviembre de 2023

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.

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

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

Título del proyecto de Investigación: El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023.

Autor(es): Grimaldo Valiente Edinson Ricardo

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

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

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

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PI_LN_C15_04

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: aromero01@ucvvirtual.edu.pe

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

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

Lima, 07 de julio de 2023

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

Anexo 4.

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

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023", presentado por el autor Grimaldo Valiente Edinson Ricardo, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

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

Anexo 5. Matriz de Consistencia

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (de la variable)	DEFINICIÓN OPERACIONAL (de cada dimensión)	INDICADORES (de las dimensiones)	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ATRIBUTO
Teletrabajo	La variable teletrabajo se medirá mediante las dimensiones tecnologías de la Información y la Comunicación, equilibrio vida familiar y laboral, factores organizacionales y carga laboral para lo cual se utiliza la escala de Likert en el siguiente detalle: total desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y total acuerdo.	Tecnologías de la Información y la Comunicación (Cabero y Ruiz, 2018) son una de las variables fundamentales de la sociedad del conocimiento, y estamos a su favor en su contra, el mundo en el cual no vamos a desenvolver progresivamente será cada vez más tecnológico y seguirá siéndolo.	La dimensión tecnologías de la Información y la Comunicación se medirá mediante los indicadores: equipos informáticos, programas informáticos y redes y medios.	Equipos informáticos	¿Cuenta con los equipos apropiados (celular, pc o laptop, tablet, cámara, micrófono, etc.) para trabajar desde casa?	Cuestionario escala de Likert	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
					¿Considera que sus equipos tienen la capacidad para las exigencias actuales en el desarrollo del teletrabajo?		
				Programas informáticos	¿Tiene dominio de los aplicativos y programas para realizar trabajo remoto?		
					¿Domina los sistemas institucionales de forma autónoma?		
				Redes y medios	¿Tienes buena conexión a Internet mientras trabajas desde casa?		
					¿Conoce y maneja las herramientas de reunión por videollamadas y conferencias (meet, zoon, Cisco Webex, Teams, Discord etc.?)		
		Equilibrio vida familiar y laboral (Chiang, et al., 2020) lo define como la satisfacción en todos los ámbitos de la vida, lo cual implica contar con recursos personales como energía, tiempo y compromiso para distribuirlos adecuadamente en todos los ámbitos.	La dimensión equilibrio vida familiar y laboral se medirá mediante los indicadores: estrés laboral, manejo de tiempos y condiciones de trabajo.	Estrés laboral	¿Considera que el teletrabajo reduce el estrés laboral?	Cuestionario escala de Likert	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
					¿Considera que el estrés laboral se presenta realizando teletrabajo?		
				Manejo de tiempos	¿Cuándo realiza teletrabajo logra cumplir sus labores dentro de su horario laboral?		
					¿Considera que realizar teletrabajo optimiza sus tiempos dentro de su jornada laboral?		
Condiciones de trabajo	¿Cuenta con un espacio cómodo y adecuado (ruido, iluminación, ventilación) en su hogar para realizar su trabajo de manera óptima?						
	¿Cuenta con el mobiliario óptimo para su comodidad al momento de realizar trabajo desde su casa?						

		Factores organizacionales (Galván y Sánchez, 2018) los distintos factores organizacionales proporcionan un enfoque para conocer el comportamiento del trabajador, lo cual se traduce en elementos de intervención o buenas prácticas empresariales, respaldados por los resultados positivos que se han demostrado empíricamente.	La dimensión factores organizacionales se medirá mediante los indicadores: autonomía, identidad y apoyo.	Autonomía	¿Considera usted que el teletrabajo le permite realizar sus labores de forma productiva?	Cuestionario escala de Likert	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
					¿Consideras que puedes trabajar sin supervisión?		
				Identidad	¿Acepto y promuevo las reglas propuestas por la institución donde trabajo?		
					¿Considera usted que el teletrabajo fortalece la identidad hacia la institución?		
				Apoyo	¿Cuentas con el apoyo de su jefe inmediato para trabajar desde casa?		
					¿Tu equipo de trabajo te apoya cuando haces teletrabajo?		
		Carga Laboral (Calderón et al. 2018) se deriva de la presión cognitiva, emocional y física generada por las demandas de las tareas realizadas en el empleo, y es posible que una de ellas predomine sobre las demás, lo cual depende únicamente del tipo de trabajo desempeñado por el trabajador.	La dimensión carga laboral se medirá mediante los indicadores: cantidad de personal, casos asignados y labores administrativas.	Cantidad de personal	¿Considera que la cantidad de personal en su área es el adecuado según la necesidad del servicio?	Cuestionario escala de Likert	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
					¿Considera que es necesario contratar más personal en su área?		
				Casos asignados	¿Considera usted que la cantidad de casos asignados a cada defensor público es la adecuada?		
					¿Considera que las metas trazadas por la institución son viables para usted?		
Labores administrativas	¿Considera justa la cantidad de labores administrativas asignadas?						
	¿Considera usted que las labores administrativas incrementan significativamente su carga laboral?						

Anexo 6.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023

Fecha de recolección: 05/06/2023

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 (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar y laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral.

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 a los correos: egrimaldov@ucvvirtual.edu.pe o aromeroco01@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Cadena de suministro	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Tecnologías de la Información y la Comunicación						
1	¿Cuenta con los equipos apropiados (celular, pc o laptop, tablet, cámara, micrófono, etc.) para trabajar desde casa?					

2	¿Considera que sus equipos tienen la capacidad para las exigencias actuales en el desarrollo del teletrabajo?					
3	¿Tiene dominio de los aplicativos y programas para realizar trabajo remoto?					
4	¿Domina los sistemas institucionales de forma autónoma?					
5	¿Tienes buena conexión a Internet mientras trabajas desde casa?					
6	¿Conoce y maneja las herramientas de reunión por videollamadas y conferencias (meet, zoon, Cisco Webex, Teams, Discord etc.?)					
DIMENSIÓN 2: Equilibrio vida familiar y laboral						
7	¿Considera que el teletrabajo reduce el estrés laboral?					
8	¿Considera que el estrés laboral se presenta realizando teletrabajo?					
9	¿Cuándo realiza teletrabajo logra cumplir sus labores dentro de su horario laboral?					
10	¿Considera que realizar teletrabajo optimiza sus tiempos dentro de su jornada laboral?					
11	¿Cuenta con un espacio cómodo y adecuado (ruido, iluminación, ventilación) en su hogar para realizar su trabajo de manera óptima?					
12	¿Cuenta con el mobiliario óptimo para su comodidad al momento de realizar trabajo desde su casa?					
DIMENSIÓN 3: Factores organizacionales						
13	¿Considera usted que el teletrabajo le permite realizar sus labores de forma productiva?					
14	¿Consideras que puedes trabajar sin supervisión?					
15	¿Acepto y promuevo las reglas propuestas por la institución donde trabajo?					
16	¿Considera usted que el teletrabajo fortalece la identidad hacia la institución?					
17	¿Cuentas con el apoyo de su jefe inmediato para trabajar desde casa?					
18	¿Tu equipo de trabajo te apoya cuando haces teletrabajo?					
DIMENSIÓN 4: Carga Laboral						

19	¿Considera que la cantidad de personal en su área es el adecuado según la necesidad del servicio?					
20	¿Considera que es necesario contratar más personal en su área?					
21	¿Considera usted que la cantidad de casos asignados a cada defensor público es la adecuada?					
22	¿Considera que las metas trazadas por la institución son viables para usted?					
23	¿Considera justa la cantidad de labores administrativas asignadas?					
24	¿Considera usted que las labores administrativas incrementan significativamente su carga laboral?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 7. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de Lima Norte, 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	<i>David Fernando Alroga Correa</i>	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
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: Escala de likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Edinson Ricardo Grimaldo Valiente
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Oficina de Defensa Pública de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por una variable: - La variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es "Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral"

4. Soporte teórico

- Variable: Teletrabajo

Variable	Dimensiones	Definición
Teletrabajo	Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).	(Cabero & Ruiz, 2018) son una de las variables fundamentales de la sociedad del conocimiento, y estemos a su favor en su contra, el mundo en el cual no vamos a desenvolver progresivamente será cada vez más tecnológico y seguirá siéndolo.
	Equilibrio vida familiar y laboral	(Chiang, et al., 2020) lo define como la satisfacción en todos los ámbitos de la vida, lo cual implica contar con recursos personales como energía, tiempo y compromiso para distribuirlos adecuadamente en todos los ámbitos.
	Factores organizacionales	(Galván & Sánchez, 2018) los distintos factores organizacionales proporcionan un enfoque para conocer el comportamiento del trabajador, lo cual se traduce en elementos de intervención o buenas prácticas empresariales, respaldados por los resultados positivos que se han demostrado empíricamente.
	Carga laboral.	(Calderon et al. 2018) se deriva de la presión cognitiva, emocional y física generada por las demandas de las tareas realizadas en el empleo, y es posible que una de ellas predomine sobre las demás, lo cual depende únicamente del tipo de trabajo desempeñado por el trabajador.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de la dirección distrital de Lima Norte, 2023” elaborado por Edinson Ricardo Grimaldo Valiente 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: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipos informáticos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Programas informáticos	3	4	4	4	
	4	4	4	3	
Redes y medios	5	4	4	4	
	6	3	4	4	

- Segunda dimensión: Equilibrio vida familiar laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrés laboral	7	4	4	4	
	8	4	4	4	


Manejo de tiempos	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Condiciones de trabajo	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Factores organizacionales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autonomía	13	4	4	3	
	14	4	4	4	
Identidad	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Apoyo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de personal	19	4	4	4	
	20	3	4	4	
Casos asignados	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Labores administrativas	23	4	4	4	
	24	4	4	4	


 Dr. en Administración: *David Fernando Alayza Correa*
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)
 DNI N° *27168879*

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de Lima Norte, 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	TEODORO CARRANZA ESTELA		
Grado profesional:	Maestría (X)	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: Escala de likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Edinson Ricardo Grimaldo Valiente
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Oficina de Defensa Pública de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por una variable: - La variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es "Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral"

4. Soporte teórico

- Variable: Teletrabajo

Variable	Dimensiones	Definición
Teletrabajo	Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).	(Cabero & Ruiz, 2018) son una de las variables fundamentales de la sociedad del conocimiento, y estemos a su favor en su contra, el mundo en el cual no vamos a desenvolver progresivamente será cada vez más tecnológico y seguirá siéndolo.
	Equilibrio vida familiar y laboral	(Chiang, et al., 2020) lo define como la satisfacción en todos los ámbitos de la vida, lo cual implica contar con recursos personales como energía, tiempo y compromiso para distribuirlos adecuadamente en todos los ámbitos.
	Factores organizacionales	(Galván & Sánchez, 2018) los distintos factores organizacionales proporcionan un enfoque para conocer el comportamiento del trabajador, lo cual se traduce en elementos de intervención o buenas prácticas empresariales, respaldados por los resultados positivos que se han demostrado empíricamente.
	Carga laboral.	(Calderon et al. 2018) se deriva de la presión cognitiva, emocional y física generada por las demandas de las tareas realizadas en el empleo, y es posible que una de ellas predomine sobre las demás, lo cual depende únicamente del tipo de trabajo desempeñado por el trabajador.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de la dirección distrital de Lima Norte, 2023” elaborado por Edinson Ricardo Grimaldo Valiente 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: **Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipos informáticos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Programas informáticos	3	4	4	4	
	4	3	3	3	
Redes y medios	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Equilibrio vida familiar laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrés laboral	7	4	4	4	
	8	4	4	4	




Manejo de tiempos	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Condiciones de trabajo	11	3	3	3	
	12	4	4	4	

• Tercera dimensión: Factores organizacionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autonomía	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Identidad	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Apoyo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Carga Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de personal	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Casos asignados	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Labores administrativas	23	4	4	4	
	24	4	4	4	


 Dr. TEODORO CARRANZA ESTELA
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)
 DNI N° 08074405

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de Lima Norte, 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ABIGAIL CAROLINA SARDANA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	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 en 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: Escala de likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Edinson Ricardo Grimaldo Valiente
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Oficina de Defensa Pública de Lima Norte
Significación:	Está compuesta por una variable: - La variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es "Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los defensores públicos de Lima Norte, 2023, con las interacciones de las dimensiones Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Equilibrio vida familiar laboral, Factores organizacionales y Carga Laboral"

4. Soporte teórico

- Variable: Teletrabajo

Variable	Dimensiones	Definición
Teletrabajo	Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).	(Cabero & Ruiz, 2018) son una de las variables fundamentales de la sociedad del conocimiento, y estemos a su favor en su contra, el mundo en el cual no vamos a desenvolver progresivamente será cada vez más tecnológico y seguirá siéndolo.
	Equilibrio vida familiar y laboral	(Chiang, et al., 2020) lo define como la satisfacción en todos los ámbitos de la vida, lo cual implica contar con recursos personales como energía, tiempo y compromiso para distribuirlos adecuadamente en todos los ámbitos.
	Factores organizacionales	(Galván & Sánchez, 2018) los distintos factores organizacionales proporcionan un enfoque para conocer el comportamiento del trabajador, lo cual se traduce en elementos de intervención o buenas prácticas empresariales, respaldados por los resultados positivos que se han demostrado empíricamente.
	Carga laboral.	(Calderon et al. 2018) se deriva de la presión cognitiva, emocional y física generada por las demandas de las tareas realizadas en el empleo, y es posible que una de ellas predomine sobre las demás, lo cual depende únicamente del tipo de trabajo desempeñado por el trabajador.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El teletrabajo y su incidencia en el desempeño los defensores públicos de la dirección distrital de Lima Norte, 2023” elaborado por Edinson Ricardo Grimaldo Valiente 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: **Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipos informáticos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Programas informáticos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Redes y medios	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Equilibrio vida familiar laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrés laboral	7	4	4	4	
	8	4	4	4	



Manejo de tiempos	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Condiciones de trabajo	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Factores organizacionales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autonomía	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Identidad	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Apoyo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de personal	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Casos asignados	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Labores administrativas	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

.....
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)

DNI N° 02424918

Dr. ABRAHAM CARDEÑA SANCHEZ

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8. Medición de confiabilidad

Calculo de Alfa de Cronbach

		aITEMS																								
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	SUMA	
E1	5	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	1	1	2	5	3	5	1	5	90	
E2	2	1	4	4	2	4	1	1	2	2	2	2	2	5	5	2	3	2	1	5	2	2	1	5	62	
E3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	5	2	3	1	1	74	
E4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	3	5	2	4	3	3	3	5	98	
E5	4	4	4	4	4	3	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	90	
E6	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	72	
E7	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	1	5	2	4	2	4	88	
E8	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	4	2	4	3	5	102	
E9	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	2	5	1	5	101	
E10	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	5	98	
E11	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	1	1	1	5	89	
E12	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	91	
E13	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	5	1	38	
E14	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	5	5	4	5	4	4	2	5	3	5	3	5	90	
E15	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	2	4	3	4	83	
E16	4	4	4	4	1	4	5	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	5	1	1	1	5	79	
E17	4	4	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	1	5	1	4	1	5	93	
VARIANZA	1.702	2.125	0.969	1.114	1.820	0.879	1.772	1.439	1.474	1.280	1.516	1.516	1.412	1.585	0.824	1.239	1.398	1.190	0.415	0.955	0.734	1.737	1.280	1.709		
SUMATORIA DE VARIANZAS	32.083																									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	244.007																									

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario →
- k : Número de ítems del instrumento →
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. →
- S_T^2 : Varianza total del instrumento. →

0.88
24
32.019
199.153

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad