



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área
de la empresa Teletanto del Perú S.A.C., Ate 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Díaz Chingo Jonatan Obeth (ORCID: 0000-0002-8253-1635)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mi madre Nilda Chingo y mi tía Alicia Chingo, porque siempre me brindaron su apoyo incondicional y me dieron fuerzas para lograr mi objetivo.

Agradecimiento

A nuestro asesor por su excelente labor en cada clase y asesoría apoyándonos con todo lo requerido para realizar esta investigación.

Índice de contenido

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1. Enfoque de investigación	15
3.1.2. Tipo de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población muestra y muestreo	16
3.3.1. Población.....	16
3.3.2. Criterios de selección	17
3.3.3. Muestra	17
3.3.4. Muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.6.1. Análisis de datos descriptivo	21
3.6.2. Análisis de datos inferencial	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Estadística descriptiva.....	23
4.2. Estadística inferencial.....	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Validación Por Juicio De Expertos: V1. Teletrabajo	18
Tabla 2 Validación Por Juicio De Expertos: V2. Rendimiento Laboral	19
Tabla 3 Datos De Expertos	19
Tabla 4 Resultado De Fiabilidad General.....	20
Tabla 5 Resultados De V1: Teletrabajo.....	20
Tabla 6 Resultados De V2: Rendimiento Laboral.....	20
Tabla 7 Resultado Descriptivo Del Teletrabajo	23
Tabla 8 Resultado Descriptivo Del Rendimiento Laboral	24
Tabla 9 Resultado Descriptivo De Autonomía.....	25
Tabla 10 Resultado Descriptivo De Flexibilidad	26
Tabla 11 Resultado Descriptivo De Productividad	27
Tabla 12 Teletrabajo Y Rendimiento Laboral	28
Tabla 13 Prueba De Hipótesis General.....	29
Tabla 14 Prueba De Hipótesis Entre Autonomía Y Rendimiento Laboral	30
Tabla 15 Prueba De Hipótesis Entre Flexibilidad Y Rendimiento Laboral.....	31
Tabla 16 Prueba De Hipótesis Entre Productividad Y Rendimiento Laboral	32

Índice de figuras

Figura 1. Teletrabajo	23
Figura 2. Rendimiento laboral	24
Figura 3. Autonomía.....	25
Figura 4. Flexibilidad	26
Figura 5. Productividad	27

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. La población fue finita de 110 colaboradores con una muestra de 76, para recaudar la información se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Así mismo la validación se realizó por juicio de expertos y se tuvo una confiabilidad general de 0,950, muy alta para ser aplicada; el diseño fue no experimental de corte transversal, con nivel correlacional, con enfoque cuantitativo de tipo aplicada. Se tuvo como resultado mediante el Rho de Spearman un valor de ($r=0.748$) y una significancia bilateral de 0.000, que indica que si existe relación entre las variables de estudio con una correlación positiva alta. Por lo tanto, se concluye que, llevando una correcta actividad en el teletrabajo, dando autonomía y flexibilidad a los colaboradores e induciéndolos a cumplir sus objetivos se tiene mayor productividad y se obtiene mejoras en el rendimiento laboral de los colaboradores correspondiente al área jefatura de negocios back office.

Palabras clave: Teletrabajo, Rendimiento Laboral, Autonomía, Flexibilidad

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship that exists between telework and work performance of the collaborators of an area of the company Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. The population was finite of 110 collaborators with a sample of 76, to collect the information was used as a technique the survey and as an instrument the questionnaire. Likewise, the validation was carried out by expert judgment and had an overall reliability of 0.950, very high to be applied; the design was non-experimental, cross-sectional, with a correlational level, with a quantitative approach of applied type. The result of Spearman's Rho was a value of ($r=0.748$) and a bilateral significance of 0.000, which indicates that there is a relationship between the study variables with a high positive correlation. Therefore, it is concluded that, carrying out a correct teleworking activity, giving autonomy and flexibility to the collaborators and inducing them to fulfill their objectives, there is greater productivity and improvements are obtained in the work performance of the collaborators corresponding to the back office business management area.

Keywords: Telework, Work Performance, Autonomy, Flexibility.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la implementación del teletrabajo se ha incrementado en las organizaciones debido a la crisis producida por la Covid-19, esto resalta los problemas en las empresas que buscan nuevas formas para seguir en el mercado. Según Mexi (2020), menciona que en los últimos tiempos trabajar por internet a distancia se está incrementando en gran medida a causa del Covid-19 que fuerza a las empresas y organizaciones a implantar nuevas políticas de teletrabajo en todo el mundo que cada vez evade más el contacto físico en las oficinas. El cambio súbito al trabajo de forma digital remota, masiva y de un día a otro, es capaz de acelerar los cambios en la manera de trabajar y en nuestras ideas sobre la estructura del trabajo.

Así mismo Entrepreneur (2020), indica que 6 de cada 10 directores de finanzas (CFO, por siglas en inglés) en México, el teletrabajo que se implanto está para quedarse, pues seguirá activo como una práctica en sus empresas aun cuando se hayan reanudado los dinamismos no principales en la nación, de acuerdo con la encuesta de la firma PricewaterhouseCoopers. El 64% de los CFO de la nación se inclinarán a esta medida cuando se determine la vuelta a los centros laborales, aunque solo se aplicarán en los puestos que así lo permitan. Por lo cual si las empresas no se adaptan al nuevo modelo de trabajo éstas tendrán problemas y no lograrán sus objetivos planteados, ya que el teletrabajo necesita de herramientas en el domicilio de los colaboradores y mediante estas se podrá monitorear la labor que realizan y evaluar su rendimiento laboral en esta modalidad.

Factorial (2020), menciona que en la crisis actual por Covid-19, se necesita algunos sistemas para así poder medir la productividad de los colaboradores mientras estos desarrollan su labor desde fuera de las oficinas. Hay varias investigaciones que indican que los colaboradores que teletrabajan en una ubicación remota tienden a ser más productivos que los de oficina. Pero de la forma que se implementó el teletrabajo durante la pandemia por Coronavirus (muy apresurada) también tiene inconvenientes que muchos no saben cómo manejarlo. Mientras tanto Olave (2019), indica según datos del Ministerio del Trabajo, en Chile sólo un 1% de las personas trabajan en un lugar distinto a la

empresa, número que aumentó tras el estallido social, debido a los problemas de transporte para llegar a la oficina o inseguridad de salir de sus casas. Un 48% de las empresas en Chile impulsó el teletrabajo entre sus trabajadores -según mediciones de la consultora Randstad.

A nivel nacional se apreció que gran cantidad de empresas no estaban preparadas para la implementación del teletrabajo, algunas pudieron adecuarse de forma más rápida esto se debe al tamaño y rubro de la compañía, sin embargo, hay algunas organizaciones que aún no se adecuan a esta nueva forma de desarrollar actividades. ISIL (2020), ha identificado que el 95 % de los empleados opina que el trabajo a distancia debe mantenerse en su organización luego de que concluya el periodo de crisis que nos encontramos viviendo. El estudio se realizó en abril del 2020 y contó con la cooperación de 250 empleados con diferentes cargos, de los que se encuestó, el 69 % indicó que sí debe realizarse parcialmente, el 26 % asegura que el teletrabajo debe continuar de manera total y el 5 % final menciona que no debe mantenerse. ISIL (2020), Si bien es cierto el trabajo remoto es mayoritariamente aceptado en la sociedad, existen limitaciones que el personal encuestado ha identificado. El 48% menciona que no aplica debido a la labor que realizan, el 33 % indica que no tiene la capacitación adecuada para trabajar a distancia, el 11% afirma que existe el riesgo de perder información de la empresa y el 8% afirma que las organizaciones y empleados no cuentan con recursos tecnológicos necesarios para poder aplicar esta medida.

A nivel local la empresa Teletento del Perú S.A.C. ubicada en el distrito de Ate, cuyo rubro son las telecomunicaciones call center, dentro de ella el área con nombre jefatura de negocios back office que es objeto de investigación, es la encargada de validar información, aprobar y/o rechazar los contratos de voz de productos o servicios móviles y financieros contratados por los clientes. Por otro lado, con la implementación del teletrabajo se observaron problemas que perjudican directamente a la organización tales como; lentitud y cortes en los servicios de internet de los colaboradores que no les permite trabajar de manera adecuada, inconvenientes con los cortes de energía que no les permite laborar durante el incidente, no cuentan con supervisión al lado, todo esto conlleva a

una menor productividad de los colaboradores del área mencionada. Por lo tanto, la empresa buscó alternativas de solución para compensar los incidentes y recuperar su productividad habitual y el área pueda ser rentable.

Por consiguiente, esta investigación pretendió demostrar si existe la relación entre el teletrabajo y el rendimiento laboral.

A continuación, se formuló el problema general de la investigación:

¿De qué manera se relaciona el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?

Seguidamente, se muestran los problemas específicos que se plantearon en esta investigación:

- ¿Qué relación existe entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?
- ¿Qué relación existe entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?
- ¿Qué relación existe entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?

Estos temas tratados en esta investigación se realizaron por razones fundamentales, las cuales serán justificadas a continuación:

Justificación teórica, la investigación se realizó con sustento en bases teóricas de autores especializados en los temas de teletrabajo y rendimiento laboral, con el fin de tener fuentes confiables y una mayor relación entre estas teorías, enfocadas a resolver la problemática de la empresa en estudio, generando nuevos conocimientos referentes a estos temas para investigaciones posteriores, que ayuden a entender de una mejor manera a las organizaciones y proponer nuevas soluciones para el desarrollo de sus actividades con el teletrabajo.

Justificación práctica, tuvo como fin saber qué relación existe entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores, esta investigación permitió que el área jefatura de negocios back office, pueda tomar decisiones para manejar de forma óptima a su personal y recuperar su productividad.

Justificación social, la investigación ayudó a saber cómo se da el teletrabajo y rendimiento laboral en el área jefatura de negocios back office, además se identificó como se está desarrollando el teletrabajo en sus colaboradores, por tanto, la información obtenida en la investigación ayudó al área a mejorar su forma de teletrabajar e incrementar la productividad, por último.

Justificación metodológica, el estudio contó con información de fuentes y autores confiables, el cual también tuvo su análisis para un mejor manejo de los datos, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario como principal manera de recopilar información en el área jefatura de negocios back office, además el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel correlacional con diseño no experimental, esto con el fin de cumplir con el método científico.

El objetivo principal de la investigación es:

Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

La presente investigación tiene como objetivos específicos las siguientes:

- Identificar la relación que existe entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- Identificar la relación que existe entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- Identificar la relación que existe entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Como hipótesis general se plantea lo siguiente:

Existe relación entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

De la misma manera, la investigación tuvo con las siguientes hipótesis

específicas:

- Existe relación entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- Existe relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- Existe relación entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

II. MARCO TEÓRICO

Para realizar el estudio se estimó trabajos previos en el ámbito internacional que se mencionan a continuación:

Smith, Patmos y Pitts (2018), en su investigación titulada *“Comunicación y teletrabajo: Un estudio de satisfacción de los canales de comunicación, la personalidad y la satisfacción laboral de los empleados de teletrabajo”*, tuvieron como objeto examinar la satisfacción laboral de los teletrabajadores en relación con el uso y satisfacción con la variedad de canales de comunicación y el tipo de personalidad. El instrumento que utilizaron fue la encuesta en línea. Sus principales resultados fueron predecir una relación positiva entre conciencia, franqueza, amabilidad y satisfacción laboral, predijo una relación negativa entre neuroticismo y extraversión en la satisfacción laboral. Como predijeron, los resultados indicaron que la satisfacción laboral se correlaciona de manera significativa y positiva con la apertura ($r = .30$, $p < .01$), amabilidad ($r = .12$, $p < .05$) y escrupulosidad ($r = .43$, $p < .01$). Esto indicó que las personas con mayor amabilidad experimentan mayores niveles de satisfacción comunicativa al utilizar los canales de comunicación por teléfono o video, lo que influye positivamente en el nivel de satisfacción laboral.

Torten, Reaiche y Caraballo (2016), en su proyecto titulado *“Teletrabajo en el nuevo milenio”*, tuvieron como objeto examinar los diversos factores relacionados con la experiencia de teletrabajadores y el efecto en el éxito de los teletrabajadores en términos de satisfacción, rendimiento y productividad. Las pruebas para este estudio son no experimentales y de carácter cuantitativo, se ha utilizado los instrumentos como encuesta en línea para la variable continua mientras que las variables dependientes se recolectan mediante una escala Likert con siete niveles de experiencia. Los principales resultados utilizando un valor de significancia de 0.05, los datos indican que si bien la satisfacción no tiene relación con ninguna de las variables independientes (valor $p = 0.108$), tanto el rendimiento como la productividad tienen relación con al menos algunas de las variables independientes (valor de p de 0.01 en ambos casos). Destacaron que los años generales de experiencia no afectan el éxito medido por la productividad, el desempeño o la satisfacción, la experiencia en teletrabajo mostró relaciones estadísticamente

significativas con la productividad, pero ninguna relación con el desempeño o la satisfacción.

Jostell y Hemlin (2018), en su investigación titulada *“Teletrabajo fuera de horario y gestión de límites: Efectos en el conflicto trabajo-familia”*, tuvieron como objetivo examinar cómo el teletrabajo fuera del horario de oficina y el límite individual de la gestión de conflictos entre el teletrabajo y la familia. El instrumento que usaron fue la encuesta por internet, se obtuvieron 71 respuestas las cuales fueron analizadas usando el análisis de regresión. El principal resultado es el alcance del teletrabajo fuera de lo normal de las horas de oficina estarían positivamente relacionadas con el conflicto entre el trabajo y la familia (WIF). Sin embargo, no hay una relación significativa, encontraron una relación entre el alcance del teletrabajo fuera de las horas regulares de oficina y conflicto entre el trabajo y la familia (WIF) ($= 0.05$, $p = 0.77$). Concluyeron que el teletrabajo después de las horas de trabajo no es tan problemático en términos de conflicto entre trabajo y familia como se ha informado en estudios anteriores. Además, para prevenir altos niveles de conflicto entre el trabajo y la familia, es aparentemente beneficioso evitar las interrupciones en el trabajo durante el comportamiento no laboral.

Juyumaya (2018), en su investigación titulada *“Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional”*, tuvo como objetivo de estudio a todos los trabajadores de organizaciones en Chile. El tipo de estudio indagó la relación entre Work engagement, agrado laboral y rendimiento en la tarea, en el campo laboral en Chile. También, se indagó en la teoría el rol que tendría la cultura empresarial en el piloto presentado. Como instrumento usó la encuesta general conformada por 3 escalas Para evaluar el Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral. Resultados mostraron relaciones significativas entre las variables del estudio. Vigor, Dedicación y Absorción están relacionada al constructo general de Work engagement. Concluyó que las evidencias que de la investigación del Work engagement está relacionada con el rendimiento laboral.

Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019), en su investigación titulada *“Evaluación del desempeño laboral mediante breves escalas de auto informe: el caso de cuestionario de desempeño laboral individual”*, tuvieron como objetivo contribuir en este sentido, analizando una breve escala de desempeño laboral auto

informe adecuada para un amplio conjunto de puestos, que incluye las tres dimensiones principales del desempeño laboral (es decir, desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente). Realizaron un estudio con estadística descriptiva. El instrumento utilizado fue el cuestionario de desempeño laboral individual (Koopmans, 2015), es una escala de 18 ítems desarrollada en los Países Bajos para medir las tres dimensiones principales del desempeño laboral: desempeño en tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. Los resultados fueron el desempeño de la tarea mostró una asociación media con el desempeño contextual, $r(373) = .44$, $p < .001$, y una pequeña con comportamiento laboral contraproducente, $r(376) = -.25$, $p < .001$, pero el desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente no estaban relacionados entre sí, $r(375) = .04$, $p = .471$. Concluyeron que el Cuestionario de Rendimiento de Trabajo Individual (IWPQ) Es una medida adecuada del desempeño laboral, pero con énfasis en los comportamientos dirigidos hacia las organizaciones

Asimismo, como complemento se consideró estudios previos nacionales que darán sustento a nuestra investigación.

Suarez (2020), en su estudio titulado *“Implementación del teletrabajo y calidad del servicio de la unidad de gestión educativa local San Pablo, año 2020”*, planteó como objetivo principal determinar la correlación entre el teletrabajo con la calidad de servicio. El estudio realizado tuvo enfoque cuantitativo. Usó como técnica la encuesta así obtuvo información de sus variables en estudio. Los resultados tuvieron un sig. bilateral de 0.000 que es menor a 0.05 y un $(r=0.654)$, donde indica relación entre variables y una correlación positiva considerable. Concluyó que a mayor eficiencia teletrabajando se tiene mejor calidad en el servicio.

Sime (2020), en su estudio el *“Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”*, mantuvo el objetivo principal para determinar la medida en que se relaciona el teletrabajo y la gestión pública. Fue un estudio de enfoque netamente cuantitativo, por lo que el tipo de estudio planteado fue básico, con nivel correlacional. Usó la encuesta y el instrumento cuestionario con de 60 interrogantes, la determinada población estuvo conformada por personal del Ministerio. Los resultados que se obtuvieron son sig.

bilateral de 0.000 y el ($r=0.587$). Concluyó que, si se encuentra relación entre variables de estudio, con correlación Spearman positiva moderada. Destacó que el trabajo a distancia se relaciona significativamente con la gestión pública.

Rodríguez (2018), en investigación con título "*Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A. Santa Anita 2018*", su objetivo fue determinar la relación entre salario emocional y rendimiento laboral. Fue un estudio de tipo aplicada con nivel correlacional, con un diseño no experimental. Usó como técnica la encuesta, la muestra fue de 123 empleados de las distintas áreas. Los resultados que se obtuvieron fueron sig. bilateral de 0.000 y ($r=0.596$). Con estos resultados concluyó que, se corroboró que existe dependencia entre ambas variables, con referencia a una correlación Rho positiva moderada.

Laureano (2018), con su estudio titulado "*La motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cóndor S.A.C., Los Olivos, 2018*", fijó como objetivo de estudio determinar la relación existente en la motivación y el rendimiento laboral. Trata de un estudio realizado con el método deductivo hipotético de enfoque cuantitativo; porque se plantearon hipótesis. Usó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario con 18 preguntas cerradas que se hicieron a 50 colaboradores de la empresa. Los resultados tuvieron un sig. bilateral de 0.000 y el ($r=0.523$), con estos datos concluyó que si hay dependencia entre variables de estudio con un coeficiente de correlación positiva media.

Chervellini (2020), en su investigación titulada "*Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019*", se fijó como objetivo principal determinar la relación entre felicidad y rendimiento laboral. Se trataba de un estudio con dirección no experimental, con un diseño de correlación descriptivo transversal y propositivo. Por lo que se empleó tres técnicas para medir la felicidad: encuesta, observación y entrevista. Los resultados estadístico Rho Spearman afirman que existe una relación positiva moderada, respecto la felicidad y el rendimiento laboral, con un nivel de significación de $\alpha = 0,01$, por lo cual si existe relación entre la variable felicidad y el rendimiento laboral.

Continuando respecto al desarrollo del estudio se tiene teorías respecto al tema, para ello se considera la opinión de diferentes autores que definen de forma

específica las variables de estudio. Por ello se plantean las teorías de la primera variable teletrabajo.

El teletrabajo permite que los colaboradores de las organizaciones realicen actividades en lugares diferentes a la oficina. Según Chiru (2017), define como la realización de labores de trabajo a distancia en el domicilio, usando la tecnología de la información (TIC), de esta forma los empleados realizan funciones de oficina a distancia. Así lo respalda Noelle y Thomson (2015) que refieren el “teletrabajo”, “trabajo remoto” o “trabajo móvil” como una actividad que se desarrolla en un lugar alejado del centro de trabajo ordinario mediante las (TIC). A partir la posición del autor Albringht (2015), el trabajo a distancia brinda ahorros tanto a las empresas como a los empleados. Las organizaciones con menos colaboradores en la oficina pueden reducir gastos, como electricidad, agua, papel y espacios de oficina. Teniendo en cuenta a Bin, Lee y Shon (2019) mencionan que la oficina de administración de personal de USA ha definido el teletrabajo como un acuerdo flexible en donde el colaborador realiza deberes y responsabilidades del puesto y otras actividades autorizadas desde un lugar de trabajo autorizado que no sea la organización. De acuerdo con Nakrošienė, Bučiūnienė y Goštautaitė (2019), manifiestan como un fenómeno amplio y complejo que no cuenta con una definición comúnmente aceptada, ya que el trabajo realizado de lugares distintos a una oficina se ha definido como teletrabajo, trabajo virtual, trabajo desde casa, trabajo a distancia, teletrabajo móvil, etc. Finalmente, Mariano (2020), define como “trabajo a distancia o virtual [...] al desarrollo de actividad laboral a distancia o fuera del lugar de trabajo. En mención a lo anterior envuelve también el uso de algún equipo como herramienta para trabajar y comunicarse.

Las dimensiones que comprenden la variable teletrabajo son autonomía, flexibilidad y productividad.

La primera dimensión de la variable teletrabajo es autonomía. Según Ahmetoglu, Scarlett, Sonia-Cristina y Chamorro-Premuzic (2019), definen como el grado que un trabajo proporciona a un empleado en libertad, independencia y decisiones significativas para planificar su trabajo. Desde la posición de Pujol-Cols (2018), afirma que los trabajadores que tienen un nivel alto para ser autónomos perciben su trabajo de manera integral y experimentan mayor libertad para hacer

sus labores que les resultan interesante, sino que también se animan a incorporar sus propios enfoques y perspectivas para resolver problemas. Citando a Fida y Najam (2019), agregan que ser autónomo se ha inculcado para enriquecer los puestos de trabajo y darles libertad para que el colaborador pueda realizar funciones más productivas. Los autores concuerdan en que mientras más autonomía tenga el colaborador puede tener un mejor rendimiento en sus actividades.

A continuación, la dimensión flexibilidad. Según Gomes (2017), menciona como una estrategia de competitividad, para disminuir problemas de manejo del personal, sumado al interés de retener a quienes tienen mejor talento en la organización. Desacuerdo con García y Peláez (2017), consideran los horarios de trabajo ya que estamos en una sociedad que demanda bienes y servicios las 24 horas del día por lo que la flexibilidad en horarios de trabajo es una gran necesidad para las organizaciones. Según Heung Jung, Sung Noh, y Sun (2016), refieren que es la capacidad de las organizaciones para asignar la fuerza de trabajo, a nivel individual se ve como la medida en que el colaborador individual posee un amplio repertorio de guiones de comportamiento que le permiten adaptarse sin problemas a diversas situaciones no rutinarias y específicas de la situación. Los expertos mencionan que dar flexibilidad permite que el colaborador se adapte y retiene el talento humano.

Finalmente, la dimensión productividad. Según Herrera, Efrein y Gómez (2017), definen como la relación que existe entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel, es decir la relación entre la salidas y entradas, por lo general en la productividad se habla de un proceso en el cual intervienen elementos para obtener resultados. De acuerdo con Veiga (2016), indica que es la relación de la cuantía por los servicios y de los bienes que producen y la proporción de recursos usados. Las empresas emplean dos recursos de producción básicos: capital y trabajo. Según mencionan la productividad es la cantidad que el colaborador produjo esto puede ser medido.

De la misma forma se procederá con la segunda variable, siendo esta el rendimiento laboral para la cual se cuenta con varias definiciones por parte de los autores.

Según Riera, Vera y Mariscal (2020), definen como un elemento de suma importancia para los administradores de cualquier organización, el rendimiento laboral de los recursos humanos son una estrategia para lograr un impacto efectivo en los procesos de la empresa, en cierta medida el cumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones inherentes al cargo. De acuerdo con Santos et al., (2018), citado por Kengatharan (2020), agregan el rendimiento de los empleados con la contribución de los mismo a los objetivos establecidos en la organización. Como plantea Ali-Hassan, Nevo y Wade (2015), citado por Cheng, Zhang y Yuping (2020), sostienen que comprende dos constructos: rutinario e innovador, el desempeño de tareas y responsabilidades obligatorias relacionadas al trabajo que comprende el rendimiento laboral de todos los días. De acuerdo con Sykes y Venkatesh (2017), mencionan como un resultado clave a nivel individual, el rendimiento es que tan bien un empleado realiza su trabajo y frecuentemente es una evaluación para ellos. Finalmente, Gîlmeanu (2015), señala que el rendimiento depende del sistema de motivación, disposición de los empleados para realizar el trabajo necesario, su nivel de formación y desarrollo y la capacidad para hacer las tareas. Con lo mencionado por lo especialistas en el tema se aprecia que el rendimiento laboral es la capacidad que tiene el empleado para desarrollar sus actividades, para así tener un impacto en la empresa.

Las dimensiones que comprenden la variable rendimiento laboral son, comportamientos laborales contraproducentes, rendimiento en el contexto y rendimiento en la tarea.

La primera dimensión de la variable rendimiento laboral es comportamientos laborales contraproducentes. Según Jacobson, Marchiondo y Hood (2020), definen como algo poco ético en el lugar donde se realiza un trabajo, estos pueden ser, mentir, engañar, robar, abusar, insultar y fingir son en cierto sentido contagiosos influenciados por normas descriptivas y preceptivas percibidas para estos comportamientos entre colegas. Teniendo en cuenta a Makhdoom, Atta y Malik (2019), describen los altos niveles de ausentismo y las intenciones de rotación como muestra de un comportamiento negativo en el lugar de trabajo etiquetado como comportamiento laboral contraproducente, que son dañinos que se cometen con el claro objetivo de dañar o perjudicar a los colaboradores y/o empresa. Desde

la posición de Shkoler, Rabenu, Tabak y Lebron (2019), refieren de manera clara como cualquier conducta por parte del colaborador que la organización considere contrario a sus intereses. Los autores coinciden que los comportamientos laborales contraproducentes son acciones indebidas que afecten a la organización.

A continuación, la dimensión rendimiento en el contexto. Según Mom, Fourné y Jansen (2015), definen no solo por las actividades, deberes y responsabilidades formalmente establecidas en la empresa si no que van más allá de las tareas sustantivas que son fundamentales para realizar el trabajo, incluye los requisitos que no están formalmente enumerados en la descripción del puesto. De acuerdo con Ellington y Wilson (2017), refieren el contexto como oportunidades, limitaciones que afectan la ocurrencia del significado y comportamiento organizacional, además el contexto se puede definir en términos generales como (es decir, quien, donde, cuándo y por qué). Desde la posición de Mom, Fourné y Jansen (2015), sugieren configuraciones de recursos humanos para crear un contexto en la organización que facilite el aprendizaje dentro de las empresas. Con lo mencionado por los autores se dice que el rendimiento en contexto son actividades ajenas a las del puesto por el que se le contrató.

Finalmente, las teorías de la dimensión rendimiento en la tarea. Según Koopmans (2014), citado por Llewellyn Ellardus, Amber, Rispens y Olckers (2019), definen en relación con la eficiencia (es decir, velocidad frente a la precisión) en que los colaboradores individuales pueden complementar tareas relacionadas con el trabajo, implica un comportamiento que está orientado a objetivos y que se pueden medir objetivamente y/o subjetivamente. Desde la posición de Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019), mencionan como comportamientos que contribuyen en la producción de algo (bien) o la prestación de un servicio, implican comportamientos que varían de un trabajo a otro, que probablemente estén prescritos por roles y que en general se incluyen en la descripción del trabajo. Desde el punto de vista de Evans y Dobrosielska (2019), señalan como representante de cultura positiva y confianza donde el personal tiene claridad de su rol y por lo tanto un mayor desempeño. Son actividades que el colaborador debe realizar y que están escritas en sus funciones del puesto laboral.

A continuación, procedemos a definir las teorías relacionadas con nuestras dos variables de investigación el cual es el teletrabajo y rendimiento laboral, así lo desarrollan diversos autores ya que en el tiempo los enfoques evolucionan, estas teorías tienen relación con el rubro de la compañía.

Las (TIC) según Ayala y Gonzales (2015), mencionan que “se desarrollan desde el avance científico producido en la informática y telecomunicaciones. Es una cantidad de tecnología que nos ayuda [...] en la comunicación, información y se presenta en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video)” (p.27).

Evaluación de desempeño Según Naeem, Jamal y Riaz (2017), definen “como la medida o evaluación de la cantidad realizada y la calidad deseada del desempeño del colaborador en el trabajo”.

Home office según Aquije (2018), refiere como trabajo que se puede realizar fuera de la organización y de diferentes lugares, consiste en usar distintas herramientas facilitadoras (TIC) con el fin de desarrollar el trabajo a distancia.

Call center según Thirion (2020), considera como “organismo productivo que está siempre en la intersección de tres mundos: El mercado de trabajo, la tecnología digital y la economía de servicios.

Según las definiciones de los expertos el tema sobre el teletrabajo se define como una actividad laboral impuesta por una organización pero que se realiza fuera de sus oficinas en un horario establecido. Con respecto al rendimiento laboral son actividades, tareas o funciones que desarrolla el colaborador en una organización y estas deben ser siempre medidas, para así observar si cumplen con los objetivos establecidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque comprende el uso de dos variables que mediante la operacionalización se podrán medir.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), se define que, la recaudación de aquellos datos va a permitir probar las hipótesis teniendo como base la medición numérica y los análisis estadísticos para así llegar a probar teorías.

3.1.2. Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo aplicada, a su vez conocida como práctica o empírica.

La investigación aplicada según Kim y Jung (2019), refieren como una investigación original emprendida para adquirir nuevos conocimientos, se dirige principalmente hacia un objetivo u objetivos prácticos específicos.

3.1.3. Nivel de investigación

El estudio se llevó a cabo mediante el nivel correlacional, porque busca encontrar relación entre las dos variables de estudio.

Desde la posición de Hernández, et al. (2014), definen por dar a conocer el grado de asociación que coexista entre 2 variables estudiadas en una muestra o contexto específico, ocasionalmente se relaciona dos variables, pero generalmente son tres, cuatro o más.

3.1.4. Diseño de investigación

El estudio tuvo un diseño no experimental porque no se manipularon intencionalmente ninguna de las variables, por lo que se recolectó la información en un solo momento. Según Hernández, et al. (2014), definen que esta indagación no manipula las variables de forma intencional. Por lo que refiere el estudio en dirección no experimental es observar el fenómeno en su forma natural, sin generar situaciones.

Además, la investigación tiene corte transeccional o transversal, según los autores Hernández, et al. (2014), precisan que, la obtención de información en un solo momento en un tiempo único.

3.2. Variables y operacionalización

Estas variables propuestas en el estudio son cualitativas con enfoque cuantitativo, que mediante la operacionalización se podrán medir. Las variables cualitativas se definen como aquellas variables que expresan cualidades, características o modalidad.

Según Carballo y Guelmes (2015), define las variables cualitativas como la cualidad o atributo que tiene el individuo, su representación no es numérica. Matriz de operacionalización (ver anexo 1).

3.2.1. Teletrabajo

Definición Conceptual, según Halpern y Castro (2020), el teletrabajo se creó con la intención de inducir a los tomadores de decisiones para que así haya transformación en sus empresas y las innoven con flexibilidad y dinámica en la nueva tendencia del trabajo remoto.

Definición operacional la variable teletrabajo fue medida en base a la técnica de encuesta mediante, el instrumento cuestionario con escala ordinal tipo Likert, el instrumento está conformado por 17 ítems el cual será dirigido al personal del área jefatura negocios back office.

3.2.2. Rendimiento laboral

Definición Conceptual para Gabini (2018), El rendimiento laboral (RL) se ha definido como un grupo de conductas muy importantes para los objetivos de la empresa o para la unidad en la que el colaborador desarrolla sus actividades.

Definición operacional la variable rendimiento laboral fue medida en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario de escala ordinal tipo Likert, el instrumento está conformado por 16 ítems el cual será dirigido al personal del área jefatura negocios back office. Para la matriz ver anexo 1.

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población investigada fue de 110 colaboradores del área jefatura de negocios back office de la empresa en estudio, por lo tanto, se conoce este universo como población finita.

La población en una investigación es muy importante, ya que de esta se obtuvo gran cantidad de información para los resultados que se darán al concluir el estudio. De acuerdo con Arias, Villasís, y Miranda (2016), es una agrupación de sujetos, definidos, limitados y asequibles que serán referentes para la elegir la muestra.

Población finita según Arias, et al. (2016), definen como un universo dónde los elemento que lo conforman son delimitados y medidos.

3.3.2. Criterios de selección

Inclusión, en esta investigación se tuvo en cuenta como parte de la población a los colaboradores del área jefatura de negocios back office de la compañía Teleatento. en su sede principal ubicada Av. La Molina 190 Ate.

Exclusión, en este estudio no se consideró como población a empleados de otras áreas de la empresa, colaboradores con periodo de prueba y practicantes.

3.3.3. Muestra

La muestra estimada es subconjunto de la determinada población a investigar.

Como expresa Candil (2015), define la muestra como parte del universo con características similares a la totalidad, para así poder reproducir fenómenos y de esta forma puedan ser estudiados y medidos.

En la investigación para conocer el tamaño de la muestra de la población finita que hace referencia a los colaboradores del área jefatura de negocios back office se utilizó una fórmula y se obtuvo el tamaño de la muestra y dio como resultado 76 colaboradores a los cuales se aplicó la encuesta. Para la fórmula ver anexo 2.

3.3.4. Muestreo

El muestreo del estudio fue de clase probabilística de tipo aleatorio simple.

Para elegir la muestra se utilizó el muestro probabilístico. Según Morphol (2017), afirman que todos los individuos que son parte de la población tienen iguales posibilidades de ser elegidos en la muestra, esta se realizara a través de la selección aleatoria simple.

3.3.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue formada mediante el colaborador de operaciones en el área de jefatura de negocios back office de la organización, a los que se encuestó.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se usó en el estudio fue la encuesta con la finalidad de obtener los datos sobre el comportamiento de los colaboradores de la empresa.

Según Duque, González, Cossio y Martínez (2018), definen a la encuesta como técnica que ayuda a los estudios masivos para recolectar información en cualquier población estudiada, estos datos nos ayudan a comprobar hipótesis.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se usó en el estudio fue el cuestionario tipo Likert que cuenta con 5 escalas de medición, en total se tuvo 33 ítems. Cuestionario en anexo 3.

Según Bolarinwa (2015), define el cuestionario como un conjunto de preguntas predeterminadas que se utilizan para recolectar datos, también evalúa o mide completamente el constructo de interés.

Validez

Es determinada por el juicio de expertos, 3 profesionales de la escuela de administración con grado de maestría y doctorado quienes evaluaron el cuestionario para su aprobación.

Teniendo en cuenta a Hernández, et al. (2014), mencionan a la validez en referencia al grado en que el instrumento mide realmente a las variables de estudio.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos: V1. Teletrabajo

Criterios	Exp 01	Exp 02	Exp 03	Total
Claridad	87%	82%	87%	256%
Objetividad	88%	81%	88%	257%
Pertinencia	88%	81%	88%	257%
Actualidad	88%	81%	91%	260%
Organización	89%	81%	89%	259%
Suficiencia	88%	81%	88%	257%
Intencionalidad	88%	81%	90%	259%
Consistencia	88%	81%	88%	257%
Coherencia	88%	81%	88%	257%
Metodología	88%	81%	91%	260%
		TOTAL		2579%
		CV		86%

En la tabla 1, la validación tuvo como promedio general es 86% que le pertenece a la primera variable de estudio la cual es teletrabajo, el porcentaje obtenido se considera excelente por lo tanto el cuestionario es aplicable.

Tabla 2

Validación por juicio de expertos: V2. Rendimiento laboral

Criterios	Exp 01	Exp 02	Exp 03	Total
Claridad	85%	82%	87%	254%
Objetividad	88%	81%	92%	261%
Pertinencia	88%	81%	90%	259%
Actualidad	88%	83%	89%	260%
Organización	91%	81%	91%	263%
Suficiencia	88%	81%	89%	258%
Intencionalidad	88%	82%	91%	261%
Consistencia	89%	81%	89%	259%
Coherencia	88%	81%	88%	257%
Metodología	90%	84%	92%	266%
		TOTAL		2598%
		CV		87%

En la tabla 2, la validación dio como promedio general 87% el cual corresponde a la segunda variable de estudio que es rendimiento laboral, el porcentaje obtenido se considera excelente por lo tanto el cuestionario es aplicable.

Así mismo en la tabla 3, muestra el nivel de educación y nombres de los 3 expertos que con toda su experiencia y compromiso fueron los que validaron el instrumento.

Tabla 3

Datos de expertos validadores

N°	Grado	Nombre
Exp.01	Dr.	La Cruz Arango Óscar David
Exp.02	Dr.	Alonso López Alfredo
Exp.03	Mg.	Aramburú Geng Carlos Abraham

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad en el trabajo de investigación se usó el SPSS como medio para hallar el cálculo del Alfa de Cronbach y medir la fiabilidad del cuestionario.

Según Frías (2019), el alfa de Cronbach oscila entre 0 y 1, cuanto más cercano esté el valor del alfa a 1 mejor será su consistencia interna en los ítems examinados. Para el rango de confiabilidad ver anexo 4.

Tabla 4

Resultado de fiabilidad general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	33

En la tabla 4, se obtuvo el alfa de Cronbach de manera general con valor de ,950, esto indica que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y es aplicable en la investigación.

Tabla 5

Resultados de V1: Teletrabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	17

La confiabilidad obtenida del primer cuestionario de la variable 1 fue de ,850 que tiene un rango de confiabilidad muy alta, por lo tanto, es aplicable a la investigación.

Tabla 6

Resultados de V2: Rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	16

La confiabilidad obtenida en el segundo de la variable 2 fue de ,943 que tiene un rango de confiabilidad muy alta, por lo tanto, es aplicable a la investigación.

3.5. Procedimientos

En esta investigación para tener la información ordenada se realizó la matriz de operacionalización de las variables es la que ayudó a ver detalladamente las variables por dimensiones e indicadores de donde salieron las interrogantes. A continuación, se formularon 33 preguntas para el cuestionario que fueron aplicados al área jefatura de negocios back office.

Cuando se aplicó la encuesta y se obtuvo la información se ordenó en una base de datos (BD) con ayuda del programa Excel 365, cuando la información estuvo lista se trasladó al software SPSS V25 para poder mostrar la información mediante tablas y gráficos, finalmente se realizó la estadística descriptiva e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Para esta investigación se empleó dos tipos de estadística, la estadística descriptiva y estadística inferencial.

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Los datos recolectados se procesaron en el software SPSS V25, esto permitió obtener los resultados e interpretación de la encuesta, para ser mostrada en tablas de frecuencia y gráficos.

Según Llinas y Rojas (2015), está compuesta por métodos que incluyen técnicas para recoger, mostrar, examinar e interpretar datos.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Es la que hace deducciones es decir está infiere a partir de la muestra de la población.

Según Jesús (2020), menciona que es un método empleado para deducir a cerca de una población con los datos obtenidos de la determinada muestra. Los datos se analizan estadísticamente y esto son valores que se obtuvieron de una parte de la población que fue seleccionada. Para ello se usó el análisis no paramétrico con el coeficiente Rho Spearman, para así encontrar el nivel de correlación de las variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó bajo los lineamientos determinados por la normativa de la Universidad César Vallejo sede Ate, además la investigación se hizo bajo el estricto cumplimiento de la norma APA, respetando y citando toda la información de los autores que se mencionan en el estudio. En el momento de aplicar la encuesta con el cuestionario toda la información obtenida fue anónima y confidencial, todo esto se realizó con consentimiento de la empresa, de tal forma que se muestre el nivel de ética profesional.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4. 1.1. Análisis descriptivo primera variable teletrabajo

Tabla 7

Resultado descriptivo del teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.3	1.3	1.3
Casi Nunca	1	1.3	1.3	2.6
A veces	14	18.4	18.4	21.1
Casi siempre	36	47.4	47.4	68.4
Siempre	24	31.6	31.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

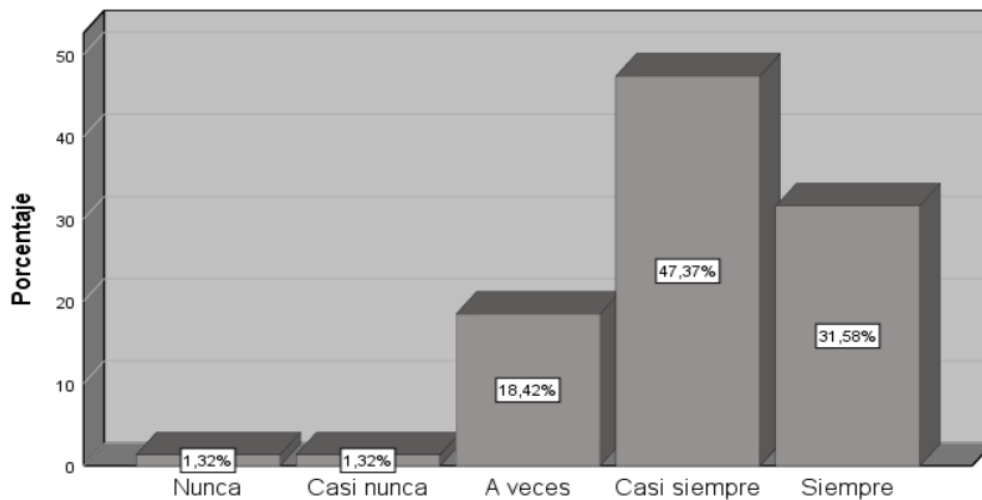


Figura 1. Teletrabajo

En la tabla 7 y figura 1, se puede apreciar que el total de colaboradores que realizaron la encuesta es de 76, con respecto a la primera variable de estudio se obtuvo las siguientes respuestas, casi siempre el 47,37% que son 36 colaboradores, así mismo 31.58% respondieron siempre estos son 24 colaboradores, de la misma forma el 18.42% que equivale a 14 colaboradores respondió a veces, del mismo modo con 1.32% respondió casi nunca que corresponde a 1 colaborador, finalmente con 1.32% respondió nunca representado por 1 colaborador. Según los resultados que se muestra se puede decir que el personal que teletrabaja en el área es autónomo, tiene flexibilidad y el 78.95% cumple sus objetivos.

4.1.2. Análisis descriptivo primera variable rendimiento laboral

Tabla 8

Resultado descriptivo del rendimiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	6.6	6.6	6.6
A veces	13	17.1	17.1	23.7
Casi siempre	33	43.4	43.4	67.1
Siempre	25	32.9	32.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

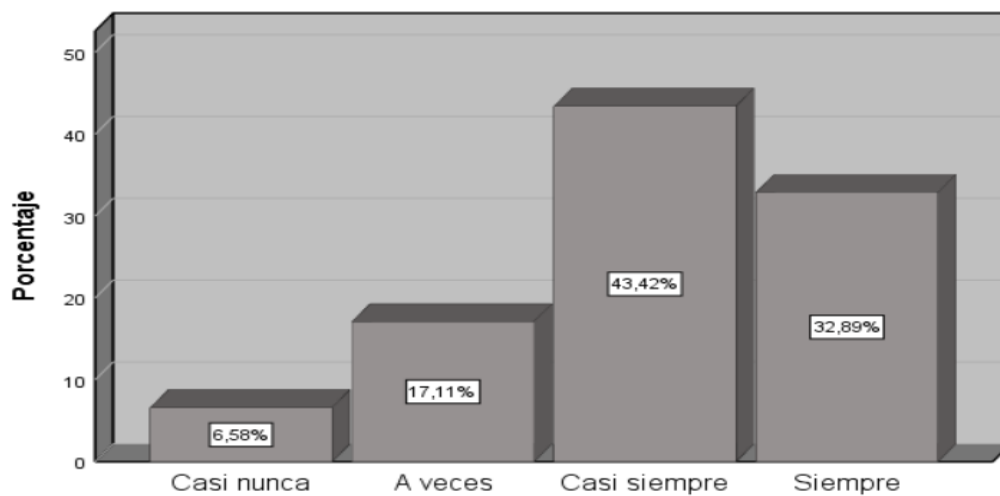


Figura 2. Rendimiento laboral

En la tabla 8 y figura 2, se puede ver el total de personas encuestadas es 76 de los cuales respondieron de la siguiente forma, 43,42% casi siempre que es representada por 33 colaboradores, del mismo modo 32,89% respondieron siempre equivalente a 25 colaboradores, as mismo 17,11% respondieron a veces esto representan 13 personas y finalmente 6,58% respondió casi nunca que es representado por 5 colaboradores. Después de ver los resultados se puede ver que el comportamiento de los colaboradores es adecuado, tiene buen rendimiento en contexto y en sus tareas asignada.

4.1.3. Análisis descriptivo primera dimensión autonomía

Tabla 9

Resultado descriptivo de autonomía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	1.3	1.3	1.3
A veces	8	10.5	10.5	11.8
Casi siempre	30	39.5	39.5	51.3
Siempre	37	48.7	48.7	100.0
Total	76	100.0	100.0	

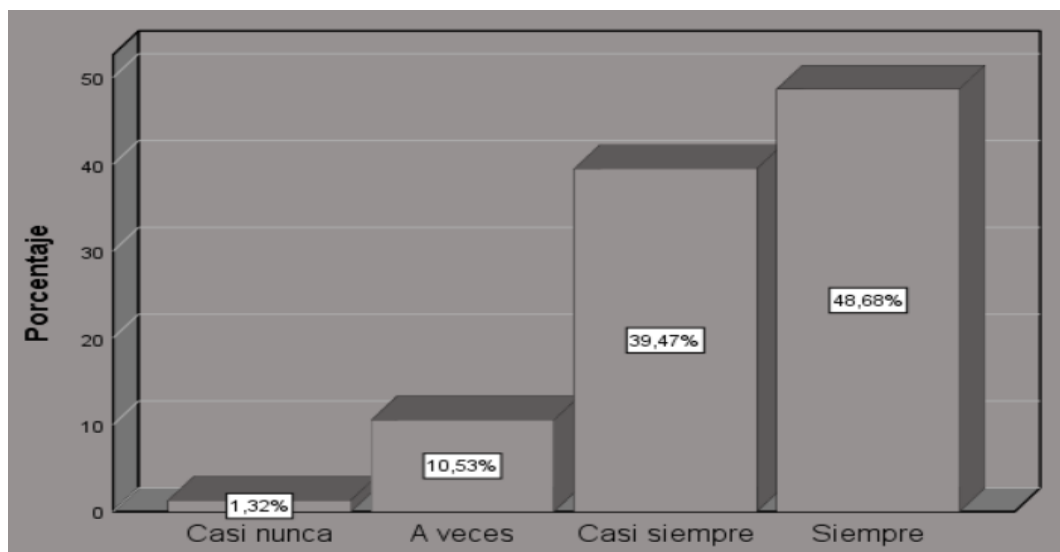


Figura 3. Autonomía

Con respecto a la tabla 9 y figura 3, se puede apreciar que el total de encuestados es 76 colaboradores de los cuales respondieron así, 48.68% siempre que equivale a 37 personas, el 39.47% respondió casi siempre esto representa a 30 participantes, así mismo el 10.53% respondió a veces que es representado por 8 participantes y el 1.32% respondió casi nunca que es 1 participante. Después de observar los resultados se puede decir que los colaboradores del área son autónomos, disciplinados, toman decisiones y cuentan con experiencia para teletrabajar.

4.1.4. Análisis descriptivo segunda dimensión flexibilidad

Tabla 10

Resultado descriptivo de flexibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	3.9	3.9	3.9
A veces	21	27.6	27.6	31.6
Casi siempre	28	36.8	36.8	68.4
Siempre	24	31.6	31.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

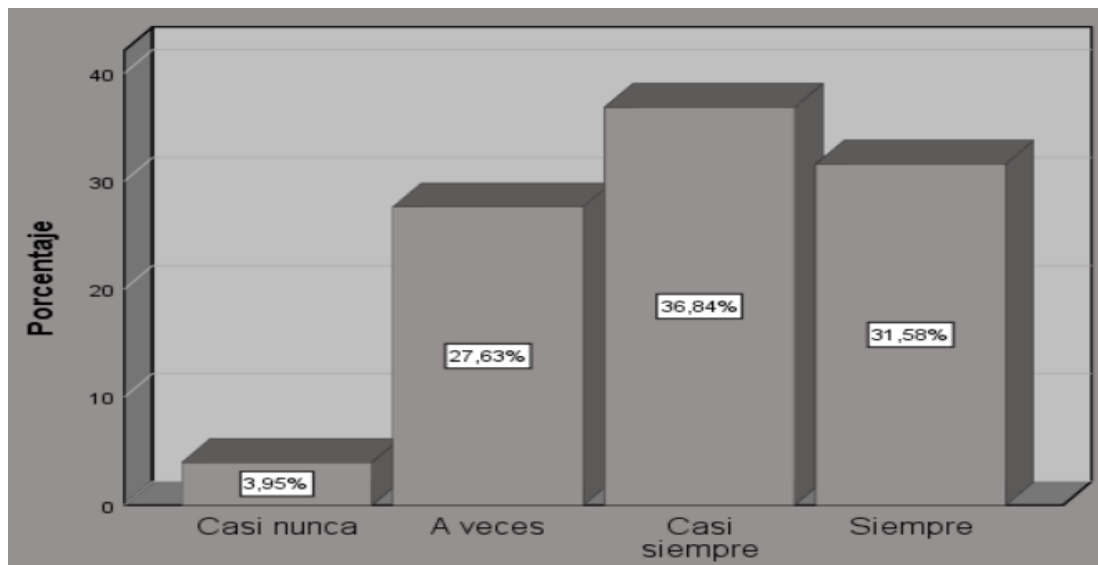


Figura 4. Flexibilidad

En la tabla 10 y figura 4, se puede apreciar que el total de encuestados es de 76 colaboradores, estos respondieron de la siguiente manera, 36.84% respondió casi siempre que equivale a 28 participantes, así mismo el 31.58% respondió siempre que es conformado por 24 participantes, el 27.63% respondió a veces y es representado por 21 colaboradores, finalmente 3.95% respondió casi nunca lo que equivale a 3 personas. Viendo los resultados se puede deducir que los colaboradores del área tienen flexibilidad en cuanto a jornadas, tienen apoyo de sus superiores y la mínima parte presenta inconvenientes al teletrabajar.

4.1.5. Análisis descriptivo tercera dimensión productividad

Tabla 11

Resultado descriptivo de productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	5.3	5.3	5.3
A veces	12	15.8	15.8	21.1
Casi siempre	36	47.4	47.4	68.4
Siempre	24	31.6	31.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

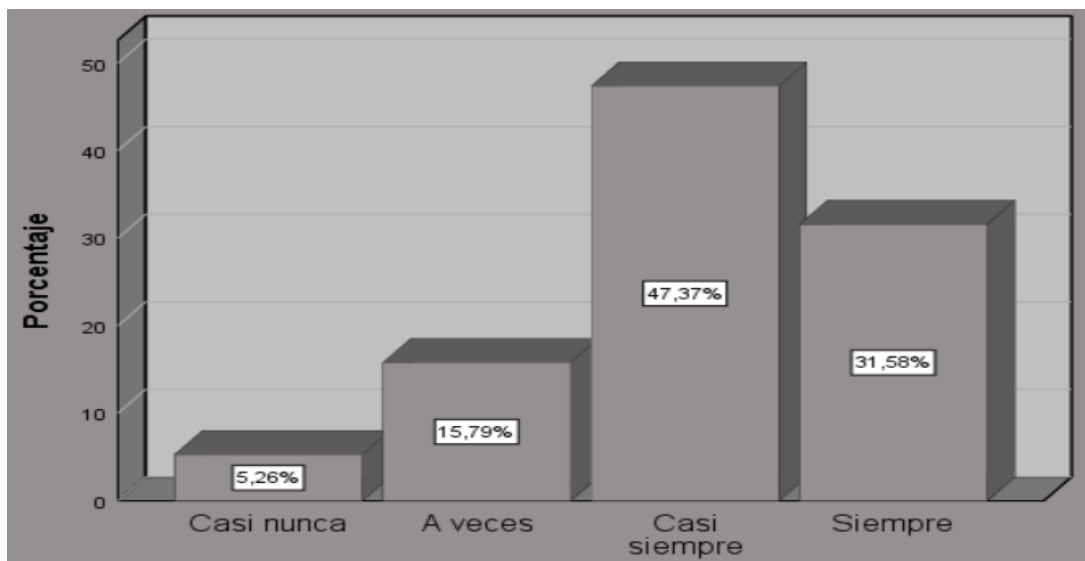


Figura 5. Productividad

En la tabla 11 y figura 5, se puede ver que el total de encuestados es de 76 colaboradores, estas fueron sus respuestas, el 47.37% que está conformado por 36 personas respondió casi siempre, el 31.58% respondió siempre representado por 24 participantes, así mismo el 15.79% que equivale a 12 personas respondió a veces y finalmente 5.26%, 4 personas respondieron casi nunca. Con estos resultados se puede apreciar que los colaboradores en su mayoría llegan a cumplir los objetivos y si trabajaran más tiempo serían más productivos.

4.2. Estadística inferencial

4.2. 1. Prueba de normalidad

Es muy importante saber cómo se comportan los datos donde se relacionan variables cuantitativas o continuas, la prueba nos permitirá si se tiene una muestra normal o no es normal.

Hipótesis de normalidad

- H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal.
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión

- Sig. p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Sig. p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Teletrabajo y rendimiento laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	0.243	76	0.000	0.828	76	0.000
Rendimiento laboral	0.251	76	0.000	0.836	76	0.000

La prueba de K-S se aplica para muestras \geq a 30, esta prueba estadística permite saber si los datos de la muestra proceden de una distribución normal, en este caso se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

En la tabla 12, se aprecia el valor de sig. (bilateral) de 0.000 esto indica que es menor a $p < 0.05$, por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, donde indica que no existe una distribución normal, por lo cual, se procedió a trabajar con el Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Para realizar la correlación se usó el Rho de Spearman, para ver la tabla ver anexo 6.

Prueba de hipótesis general

- H₀: No existe relación entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- H₁: Existe relación entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

			Teletrabajo	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1.000	,748**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	76	76	
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,748**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		76	76	

Después de haberse planteado la hipótesis general, se ha procesado la información de las encuestas aplicada a 76 personas, esto se procesó en el software SPSS V25.

En la tabla 13, el valor sig. (bilateral) de 0.000, menor al $p < 0.05$. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se afirma que existe relación entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. También se obtuvo el Rho de Spearman con valor de 0.748, confirma una correlación positiva alta.

4.2.3. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis entre autonomía y el rendimiento laboral

- H₀: No existe relación entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- H₁: Existe relación entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Tabla 14

Prueba de hipótesis entre autonomía y rendimiento laboral

			Autonomía	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1.000	,727**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	76	76
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,727**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	76	76

En la tabla 14, se aprecia el valor sig. (bilateral) de 0.000, menor a $p < 0.05$. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde existe relación entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. Así mismo se obtuvo el Rho de Spearman con valor de 0.727, lo que refiere una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis entre flexibilidad y el rendimiento laboral

- H₀: No existe relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- H₁: Existe relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Tabla 15

Prueba de hipótesis entre flexibilidad y rendimiento laboral

			Flexibilidad	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Flexibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,697**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	76	76
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,697**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	76	76

En la tabla 15, se puede ver el valor sig. (bilateral) con un valor de 0.000, que es menor a $p < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. También se obtuvo el Rho de Spearman con valor de 0.697, donde existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis entre productividad y el rendimiento laboral

- H₀: No existe relación entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021
- H₁: Existe relación entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Tabla 16

Prueba de hipótesis entre productividad y rendimiento laboral

			Productividad	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1.000	,722**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	76	76
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,722**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	76	76

En la tabla 16, se tuvo como resultado el valor sig. (bilateral) de 0.000, menor al $p < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. Así mismo se obtuvo el Rho de Spearman con valor de 0.722, lo que indica que existe una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados obtenidos de las variables en estudio, teletrabajo y rendimiento laboral nos permiten comparar con los antecedentes de forma más precisa, se aprecia a continuación.

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre el teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. Los resultados que se obtuvieron en la tabla 13, evidencian un sig. bilateral de 0.000 que es menor a $p < 0.05$, mostrando que existe relación entre el teletrabajo y el rendimiento laboral, además de un $(r=0.748)$, que indicó una correlación positiva alta entre variables; datos que al ser contrastados con Suarez (2020), en su tesis con título *“Implementación del teletrabajo y calidad del servicio de la unidad de gestión educativa local San Pablo, año 2020”*, quien mostró sus resultados con $(r=0.654)$, lo cual indica correlación positiva considerable entre el teletrabajo y calidad de servicio, lo cual también menciono que a mejor eficiencia teletrabajando se tiene un servicio de calidad. Con estos resultados se concuerda que realizando un teletrabajo de calidad se obtienen mejores resultados. Además, Sykes y Venkatesh (2017), indican el rendimiento como resultado clave a nivel individual, el rendimiento es que tan bien un empleado realiza su trabajo.

El primer objetivo específico de la investigación fue Identificar la relación que existe entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, según los resultados de la tabla 14, se muestra el sig. bilateral de 0.000 que es menor a 0.05, el $(r= 0.727)$, lo que indica que si existe relación entre autonomía y el rendimiento laboral, con una correlación positiva alta, mostrando que mientras más autónomo es el colaborador, tendrá mejor rendimiento al realizar sus actividades teletrabajando; datos que al ser comparados con Sime (2020), en su estudio titulado *“Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”*, que obtuvo como resultados un $(r=0.587)$ y un sig. = 0.000 lo cual determino que existe relación entre variables con una correlación positiva moderada. Con estos resultados se coincide que existe relación entre variables y que realizando una correcta labor de trabajo se tendrá mejor rendimiento en los colaboradores, así

como una mejor gestión. Además, Riera, Vera y Mariscal (2020), mencionan que el rendimiento laboral de los recursos humanos son una estrategia para lograr un impacto efectivo en los procesos de la empresa.

El segundo objetivo específico de la investigación fue Identificar la relación que existe entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, como muestran los resultados de la tabla 15, se obtuvo un sig. bilateral de 0.000 y ($r=0.697$), lo que indica que existe relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral, con correlación positiva moderada, reflejando que a mayor flexibilidad teletrabajando habrá mejor rendimiento, datos que al ser comparados con Rodríguez (2018), con su investigación titulada *“Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A. Santa Anita 2018”*, tuvo como resultado un sig. bilateral de 0.000 y ($r=0.596$), lo que indicó que existe relación entre sus variables con una correlación positiva moderada, determino que se requiere beneficios personalizados como horarios flexibles para los trabajadores. Con estos resultados, se coincide que a mayor flexibilidad con los horarios de los colaboradores se tendrá mejor rendimiento laboral en sus actividades a realizar. Además, según Gomes (2017), menciona como una estrategia de competitividad, para disminuir problemas de manejo del personal, sumado al interés de retener a quienes tienen mejor talento.

El tercer objetivo específico de la investigación fue Identificar la relación que existe entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, como se aprecia los resultados en la tabla 16, se tuvo un sig. bilateral de 0.000 y ($r=0.722$), lo que indica que existe relación entre la productividad y el rendimiento laboral con una correlación positiva alta, reflejando que la productividad tiene relación directa con el rendimiento laboral en la empresa Teleatento; datos que al ser comparados con Laureano (2018), con su estudio titulado *“La motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Cóndor S.A.C., Los Olivos, 2018”*, obtuvo como resultado un sig. bilateral de 0.000 y ($r=0.523$), lo que refirió que existe relación entre variables, con un coeficiente de correlación positiva media, determino que la empresa mejore la motivación extrínseca. Con estos resultados se afirma

coincidentalmente que un buen rendimiento laboral está relacionado a la motivación del personal y de tenerlo bajo constante supervisión e informados sobre los objetivos que debe cumplir. Además, Según Herrera, Efrein y Gómez (2017), definen como la relación que existe entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel, es decir la relación entre la salidas y entradas.

VI. CONCLUSIONES

Habiéndose planteados objetivos y con los resultados que se obtuvieron se concluye:

Primera: Se determinó que existe correlación positiva alta entre el teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, con un $(r=0.748)$, llegando a la conclusión de que, llevando una correcta actividad en el teletrabajo, dando autonomía y flexibilidad a los colaboradores e induciéndolos a cumplir sus objetivos se tiene mayor productividad y se obtiene mejoras en el rendimiento laboral de los colaboradores correspondiente al área jefatura de negocios back office.

Segunda: Se identificó la existencia de una correlación positiva alta entre la autonomía y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, con un coeficiente de correlación de $(r=0.727)$, llegando a la conclusión de que mientras más autonomía tenga el personal para tomar decisiones haciendo teletrabajo, mejor es el rendimiento laboral.

Tercera: Se identificó que existe una correlación positiva moderada entre la flexibilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, con un coeficiente de correlación de $(r=0.697)$, se llegó a la conclusión de que mientras más flexibilidad se les dé a los colaboradores para realizar su labor mejor es su rendimiento laboral.

Cuarta: Se identificó que existe una correlación positiva alta entre la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021, con un coeficiente de correlación de $(r=0.722)$, llegando a la conclusión de que mientras más productividad tenga el colaborador se incrementará el rendimiento laboral del mismo.

VII. RECOMENDACIONES

Con forme a los resultados del estudio se recomienda lo siguiente:

Primera: Se recomienda que se asista técnicamente los casos puntuales donde los colaboradores presenten problemas técnicos con la red, también es necesario tener una supervisión constante en línea, pero dando autonomía al momento de teletrabajar, dar flexibilidad para realizar sus actividades y motivar la productividad con incentivos económicos, de esta manera el rendimiento laboral de los colaboradores aumentará beneficiando al área en general.

Segunda: Se recomienda que cuando el participante sea asignado a teletrabajar esté debe tener experiencia laboral y estar capacitado y actualizado en dichas funciones a realizar, de esta forma podrá tomar decisiones correctas en las situaciones que se le pueda presentar y no afectará su rendimiento laboral ni el del área.

Tercera: Se recomienda que se debe brindar flexibilidad a todos los teletrabajadores por igual, es decir facilitar modificaciones en sus jornadas diarias y aceptar cambios en sus jornadas de descanso, esta flexibilidad hará que se comprometan más en sus actividades y mejorar el rendimiento laboral de manera individual y grupal.

Cuarta: Se recomienda incentivar a cumplir con sus objetivos establecido, la motivación puede ser intrínseca ubicando a los colaboradores en puestos acorde a su perfil o extrínseca dándole bonos en dinero, esto ayudará a aumentar la productividad y mejorar el rendimiento de cada colaborador de la jefatura de negocios back office.

REFERENCIAS

- Ahmetoglu, G., Scarlett, L., Sonia-Cristina Codreanu, & Chamorro-Premuzic, T. (2019). The impact of organizational structure and work autonomy in fostering entrepreneurial tendencies and job performance. *Evidence - Based HRM*, 128-143. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/EBHRM-11-2018-0070>
- Albright, K. (2015). Teleworking in Higher Education. *College & University*, 28-38.
- Aquije C. (2018). Home office como estrategia para la motivación eficiencia organizacional. *Palermo Business Review*, 337–351. Obtenido de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Arias, J. Villasís., M. & Miranda., M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206. Obtenido de <https://bit.ly/3onYBDR>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Bin, K. Lee, D. & Sohn, H. (2019). How to Increase Participation in Telework Programs in U.S. Federal Agencies: Examining the Effects of Being a Female Supervisor, Supportive Leadership, and Diversit. *Public Personnel Management*, 565-583.
- Bolarinwa, O. (2015). Principles and Methods of Validity and Reliability Testing. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 195 - 201. doi:doi:10.4103 /1117-1936.173959
- Candil., I. (2015). *Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. España: ELEARNING SL. Obtenido de <https://bit.ly/3mhcgL9>
- Carballo, C. & Guelmes, V. (2015). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en la educación. *Universidad de Cienfuegos*, 140-150.
- Chae, H., & Choi, J. N. (2018). Contextualizing the effects of job complexity on creativity and task performance: Extending job design theory with social and contextual contingencies. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 316–339. doi:<https://doi.org/10.1111/joop.12204>
- Chervellini, F. (2020). Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019. (*Tesis doctoral*). Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Chiru, C. (2017). Teleworking: evolution and trends in usa, eu and romania. *Addleton Academic Publishers*, 222-229.
- Daniel H. & Carolina C. (2020). *Manual del trabajo remoto*. Santiago: TrenDigital.
- Duque, S. González, P. Cossio, N. & Martínez, S. (2018). *Investigación en el saber jurídico*. Medellín: universidad de Antioquía. Obtenido de <https://bit.ly/3eeXem9>
- Ellington, J., & Wilson, M. (2017). The performance appraisal milieu: A multilevel analysis of context effects in performance ratings. *Journal of Business and Psychology*, 87-100. doi:doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10869-016-9437-x>
- Entrepreneur. (04 de 04 de 2020). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/350151>
- Evans, T. R. & Dobrosielska, A. (2019). Feedback-seeking culture moderates the relationship between positive feedback and task performance: Research and reviews. *Current Psychology*, 1-8. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s12144-019-00248-3>
- Factorial. (10 de 04 de 2020). *Factorial blog*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/productividad-teletrabajo/>
- Fida, M. K., & Najam, N. (2019). Construction and validation of fida and najam job autonomy scale for employees. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 511-527. doi:<http://dx.doi.org/10.33824/PJPR.2019.34.3.28>

- Frías, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 1-13. Obtenido de <https://bit.ly/3jSWkxa>
- Gabini. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. *UAI Editorial*, 368. Obtenido de <https://acortar.link/WDwPH>
- García, P. Peláez, A. (2017). The Intensification of Work in Spain (2007-2011): Teamwork and Flexibility. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 79-94. doi:10.5477/cis/reis.160.79
- GÎLMEANU, M. (2015). Theoretical Considerations on Motivation at the Work Place, Job Satisfaction and Individual Performance. *Valahian Journal of Economic Studies*, 69-80.
- Gómez, V. (2017). On the Meaning of Work in Labor Flexibility in Medellin, Colombia. *Equidad y Desarrollo*, 83-104.
- Gross, R. P. (2020). The influence of followership styles in organizational strategic flexibility: A theoretical integration. *Management Review : An International Journal*, 4-24.
- Halpern y Castro. (2020). Manual del trabajo remoto. *TrenDigital*, 44. Obtenido de <https://acortar.link/wEhhf>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mcgrawhill / Interamericana editores, A.a. de c.v.
- Herrera, T. F., Efraín De la, H. G., & Gómez, J. M. (2017). Productivity and its factors: Impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 47-60. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>
- Heung-Jun Jung, Sung-Chul Noh, & Sun-Wook Chung. (2016). Maximizing the Benefits of Internationalization: The Moderating Role of Labour Flexibility. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 350–372. doi:<https://doi.org/10.7202/1036613ar>
- ISIL. (2020). *Trabajo Remoto: Desafíos en un Contexto de Crisis*. Lima: ISIL.
- Jacobson, R. P., Marchiondo, L. A., Jacobson, K. J. L., & Hood, J. N. (2020). The Synergistic Effect of Descriptive and Injunctive Norm Perceptions on Counterproductive Work Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 191–209. doi:<https://doi.org/10.1007/s10551-018-3968-1>
- Jesus, S. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre*. Alicante: Elche. Obtenido de <https://bit.ly/2134beH>
- Jostell, D., & Hemlin, S. (2018). After hours teleworking and boundary management: Effects on work-family conflict. *Work*, 475–483. doi:<https://doi.org/10.3233/WOR-182748>
- Juyumaya J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 32-49.
- Kengatharan, N. &. (2020). Does a single model account for much variance in employee job performance? Evidence from Air ticketing agencies. *ournal of Applied Economics & Business Research*, 19-27. Obtenido de <http://bitly.ws/9QeC>
- Kim, D. Y., & Jung, J. (2019). Cultural attributes and risk perception: the moderating role of different types of research and development. *Journal of Risk Research*, 161–176. doi:<https://doi.org/10.1080/13669877.2017.1351475>
- Koopmans, L. (2014). Medición del desempeño laboral individual Zutphen. *Koninklijke Wöhrmann*. doi:<https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Laureano, J. (2018). La motivación y el rendimiento laboral la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa condor S.a.c. (*Tesis de licenciatura*). Universidad César Vallejo, Lima.

- Llewellyn Ellardus, Z., Amber, O., Rispens, S., & Olckers, C. (2019). Work engagement and task performance within a global dutch ICT-consulting firm: The mediating role of innovative work behaviors: Research and reviews. *Current Psychology*, 1-12. doi:doi:http://dx.doi.org/10.1007/s12144-019-00339-1
- Llinas, H. & Rojas, C. (2015). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de <https://bit.ly/36dezbB>
- Makhdoom, I. F., Atta, M., & Malik, N. (2019). Counterproductive Work Behaviors as an Outcome of Job Burnout among High School Teachers. *Bulletin of Education and Research*, 79–92.
- Mariano, G. (2020). Pasado, presente y futuro del Teletrabajo. Reflexiones teóricas sobre un concepto de 50 años. *Universidad EAFIT*, 1-20. doi:10.13140/RG.2.2.21529.36963
- Mexi M. (2020). El trabajo después del coronavirus. *Social Europe*, 3. Obtenido de <https://bit.ly/3ijqt7V>
- Mom, T. J. M., Fourné, S. P. L., & Jansen, J. J. P. (2015). Managers' Work Experience, Ambidexterity, and Performance: The Contingency Role of the Work Context. *Human Resource Management*, 133–153. doi:<https://doi.org/10.1002/hrm.21663>
- Morphol., J. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Naeem, M., Jamal, W., & Riaz, M.K. (2017). The relationship of employees' performance appraisal satisfaction with employees' outcomes: Evidence from higher educational institutes. *FWU Journal of Social Sciences*, 71-81. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2015313232?accountid=37408>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 87-101. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Noelle, D., & Thomson, P. (2015). Disrupted work: home-based teleworking (HbTW) in the aftermath of a natural disaster. *New Technology, Work & Employment*, 47-61.
- Olave R. (26 de 11 de 2019). *La Tercera*. Obtenido de <https://laboratorio.latercera.com/laboratorio/noticia/teletrabajo-una-opcion-toma-fuerza-tras-estallido-social/913211/>
- Pujol-Cols, L. (2018). Autoevaluaciones esenciales y autonomía: Un estudio de sus efectos directos e interactivos sobre el entusiasmo laboral en profesionales argentinos. *Estudios Gerenciales*, 361-372. doi:<http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.149.2839>
- Ramos P. Barrada J. Fernández E., & Koopmans L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 195 - 205.
- Ramos, P. Barrada, J. Fernández-del-Río, E., & Koopmans L. (2019). Assessment of job performance using short self-report scales: the case of the Individual Job Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 195-205.
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 195-205. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Riera Recalde, Á. Vera Díaz, F. & Mariscal Rosado, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-12. Obtenido de

- <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141887639&lang=es&site=ehost-live>
- Rodriguez, H. (2018). Salario emocional y rendimiento laboral en makro supermayorista s.a., Santa Anita. (*Tesis licenciatura*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Romero. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del Trabajo*, 105. Obtenido de <https://acortar.link/QG3fc>
- Romero. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*. Obtenido de <https://acortar.link/EGu2M>
- Sebastián G. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- Shkoler, O., Rabenu, E., Tabak, F., & Lebron, M. J. (2019). Leader- and Team-Member Exchanges and Their Relationships with Organizational and Interpersonal Counterproductive Work Behaviors: Moderation by Envy and Group Size in Israel and USA. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 145–156. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a19>
- Sime, S. (2020). Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Smith S. Patmos A., & Pitts M. (2018). Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees. *International Journal of Business Communication*, 44-68.
- 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, Santiago de Chile.
- Suarez, L. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Sykes, T. A., & Venkatesh, V. (2017). Explaining Post-Implementation Employee System Use and Job Performance: Impacts of the Content and Source of Social Network Ties. *MIS Quarterly*, 917.
- Tan Cheng, Pan Zhang, Yuping Wen, & Liyin Wang. (2020). Social media use and employee innovative performance: Work engagement as a mediator. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 1-9. doi:<https://doi.org/10.2224/sbp.8698>
- Thirion, J. M. (2020). Tecnología y trabajo: ¿los call centers están marcando el camino? si sí, ¿hacia dónde? *Desacatos*, 214-215. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2363208968?accountid=37408>
- Torten R. Reaiche C. & Caraballo E. (2016). Teletrabajo en el newmilleneum. *The Journal of Developing Areas*, 1-11.
- Vasquez, O. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano, 2019. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Vega R. Anderson A. & Kaplan S. (2015). A Within-Person Examination of the Effects of Telework. *J Bus Psychol*, 313-323.
- Veiga, L. (2016). El desafío de ajustar salarios por productividad. *IEEM Revista de Negocios*, 12-13.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Cuadro de operacionalización de la variable teletrabajo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V1: Teletrabajo	Según Halpern y Castro (2020) el teletrabajo se creó con la intención de inducir a los tomadores de decisiones para que así haya transformación en sus empresas y las hagan flexibles y dinámicas en la nueva tendencia del trabajo remoto.	La variable teletrabajo será medida en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario de escala ordinal tipo Likert, el instrumento está conformado por 17 ítems el cual fue dirigido al personal del área jefatura negocios back office de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.	Autonomía	Disciplina	1-2	Ordinal: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Toma de decisiones	3-4	
			Flexibilidad	Experiencia	5-6	
				Modificación de jornada	7-8	
			Productividad	Trabajo remoto	9-10	
				Trabajo a tiempo parcial	11	
				Eficacia	12-13	
				Eficiencia	14-15	
				Tiempo	16-17	

Cuadro de operacionalización de la variable rendimiento laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
V2: Rendimiento laboral	Para Gabini (2018) El rendimiento laboral (RL) se ha definido como un conjunto de conductas muy importantes para los objetivos de la empresa o para la unidad en la que el colaborador desarrolla sus actividades.	La variable rendimiento laboral será medida en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario de escala ordinal tipo Likert, el instrumento está conformado por 16 ítems el cual fue dirigido al personal del área jefatura negocios back office de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.	Comportamientos laborales contraproducentes	Conducta	18-19	Ordinal Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
				Ética	20-21		
				Desempeño	22-23		
				Iniciativa	24-25		
			Rendimiento en el contexto	Cooperación	26-27		
				Organización	28-29		
				Rendimiento en la tarea	Calidad de trabajo		30-31
					Resultados		32-33

ANEXO 2: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{NZ^2 p \times q}{e^2(N-1) + Z^2 p \times q}$$

$$n = \frac{110(1.89)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.06)^2(110 - 1) + (1.89)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 76.42$$

$$n = 76 \text{ Colaboradores}$$

Donde:

$$Z = 1.89$$

$$P = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.06$$

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

FICHA DE ENCUESTA

Estimados colaboradores el siguiente cuestionario es muy importante ya que contribuirán a la investigación que busca encontrar la relación que existe entre el teletrabajo y el rendimiento laboral en un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, todas las respuestas son anónimas.

INSTRUCCIONES

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

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

V1. TELETRABAJO				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Autonomía	Disciplina	1	La empresa fomenta la disciplina en su área					
		2	El equipo de colaboradores de su área es disciplinado					
	Toma de decisiones	3	¿Tengo claros mis objetivos cuando tomo una decisión?					
		4	Puedo pensar correctamente si tengo que tomar decisiones de prisa					
	Experiencia	5	El personal con el que teletrabaja tiene experiencia en dicha área					
		6	06. ¿Conoce sus actividades a desarrollar teletrabajando?					
Flexibilidad	Modificación de jornada	7	¿Tienen apoyo en la programación de su jornada?					
		8	Los horarios de trabajo asignados son adecuados					
	Trabajo remoto	9	¿Todo funciona con normalidad cuando teletrabaja?					
		10	¿Tiene apoyo de su jefe inmediato cuando está teletrabajando?					
	Trabajo a tiempo parcial	11	¿Está dispuesto a trabajar más horas?					
Productividad	Eficacia	12	¿Se llega a cumplir los objetivos del área?					
		13	¿Logra cumplir sus tareas dentro del horario de trabajo?					
	Eficiencia	14	La empresa usa sus recursos de manera óptima					
		15	¿Llega a cumplir sus objetivos usando el mínimo de recursos?					
	Tiempo	16	¿Sus objetivos se establecen mensualmente?					
17		¿Si trabajara más horas sería más productivo?						

V2. RENDIMIENTO LABORAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Comportamientos laborales	Conducta	18	¿Consideras que tienes un buen comportamiento en tu área de trabajo?					
		19	¿Consideras que tu supervisor está pendiente de tu gestión?					
	Ética	20	¿Están los valores de la empresa alineados con tu área de gestión?					
		21	¿Consideras que tu área respeta las políticas de empresa?					
Rendimiento en el contexto	Desempeño	22	Consideras que te desempeñas adecuadamente con la gestión del teletrabajando					
		23	¿Consideras que la empresa mide tu desempeño laboral?					
	Iniciativa	24	¿Consideras que hay proactividad en tu área de gestión?					
		25	¿Consideras que tus superiores fomentan la iniciativa de todo el equipo?					
	Cooperación	26	¿Consideras que existe compañerismo dentro de tu equipo de trabajo?					
		27	27. ¿Consideras que existe un buen clima laboral dentro de tu equipo de trabajo?					
Rendimiento en la tarea	Organización	28	28. ¿Consideras que las funciones están asignadas correctamente?					
		29	29. ¿Consideras que el área tiene planes de contingencias?					
	Calidad de trabajo	30	¿Consideras que tu trabajo es valorado por tus superiores?					
		31	¿Consideras que existe un buen trabajo de equipo en tu área?					
	Resultados	32	¿Tu superior te comparte tus indicadores frecuentemente?					
		33	¿Consideras que se realizan refuerzos para mejorar en el área?					

¡Gracias por participar!

ANEXO 4: Nivel de confiabilidad del instrumento

Tabla 17

Coefficientes de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

ANEXO 5: Validación del cuestionario



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Díaz Chingo Jonatan Obeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Teletrabajo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Alonso López Alfredo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Díaz Chingo Jonatan Obeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Teletrabajo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

reformular las preguntas: 3 es doble debe de ser única; 9 negativa conviértela a positivo, 5, 6, 13, 15,

16, 18 son muy amplias deben de ser más genéricas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: **DIAZ CHINGO JONATAN OBETH,**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: **TELETRABAJO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 44075484

ANEXO 6: Coeficiente de correlación Rho Spearman

Tabla 18

Rho de Spearman

Valor del coeficiente (+/-)		Significado
-1	correlación	Negativa grande y perfecta.
-0,9 a -0,99	correlación	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	correlación	Negativa alta
-0,4 a 0,69	correlación	Negativa moderada
-0,2 a -0,38	correlación	Negativa baja
-0,01 a -0,19	correlación	Negativa muy baja
0	correlación	Nula
0,01 a 0,19	correlación	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	correlación	Positiva baja
0,4 a 0,69	correlación	Positiva moderada
0,7 a 0,89	correlación	Positiva alta
0,9 a 0,99	correlación	Positiva muy alta
1	correlación	Positiva grande y perfecta

Adaptado por Hernández, et al. (2014)

ANEXO 8: Autorización de aplicación del instrumento

**SOLICITO: Permiso para realizar
trabajo de investigación**

SEÑOR JORGE LUIS FRÍAS BOCANEGRA

**JEFE DE ÁREA DE LA JEFATURA DE NEGOCIOS BACK OFFICE DE LA EMPRESA
TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C.**

Yo, DIAZ CHINGO JONATAN OBETH, identificado con DNI N° 77505562, código universitario N° 7001061251, con domicilio en la Av. San Juan 964 distrito de San Luis. Ante usted respetuosamente me presento y expongo.

Estudiante de X ciclo de ADMINISTRACIÓN en la universidad privada César Vallejo sede Ate, solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de investigación sobre el **"TELETRABAJO Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN ÁREA DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., ATE 2021"** donde se realizará una encuesta a los trabajadores, toda la información recaudada será anónima y posteriormente se publicarán los resultados, esta investigación es para optar por el grado de licenciado en administración.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 29 de abril del 2021



DIAZ CHINGO JONATAN OBETH
DNI N° 77505562



Frías Bocanegra Jorge Luis

JEFE OPERACIONES: JORGE LUIS FRÍAS BOCANEGRA