



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Trabajo remoto y rendimiento laboral del colaborador del área
de ventas en Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Bazán Salvatierra, Ana Valeria (ORCID: 0000-0002-9836-4712)
Pocomucha Mallma, Jhon Anthony (ORCID: 0000-0001-6570-711X)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones.

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por habernos permitido llegar hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, por ser nuestro pilar de apoyo y demostrarnos su cariño incondicional en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la fuerza y principalmente el valor para poder llegar a esta etapa.

A nuestro asesor metodológico por la ayuda y su apoyo y motivación continúa lo que conllevó a continuar y seguir adelante

A nuestra familia que nos brindaron confianza, junto a su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validación del instrumento realizada por juicio de expertos	19
Tabla 2 Consolidado de Expertos	19
Tabla 3 Confiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral	20
Tabla 4 Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Trabajo Remoto	20
Tabla 5 Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Rendimiento Laboral ...	20
Tabla 6 Resultado estadístico descriptivo de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral	23
Tabla 7 Resultado estadístico descriptivo del Trabajo Remoto y Motivación	24
Tabla 8 Resultado estadístico descriptivo del Trabajo Remoto y Compromiso.....	26
Tabla 9 Resultado estadístico descriptivo del Trabajo Remoto y Calidad de Servicio	27
Tabla 10 Prueba de normalidad de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral	29
Tabla 11 Prueba de contrastación de hipótesis general entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral	30
Tabla 12 Prueba de contrastación de primera hipótesis específica entre el Trabajo Remoto y la Motivación	31
Tabla 13 Prueba de contrastación de segunda hipótesis específica entre el Trabajo Remoto y el Compromiso	32
Tabla 14 Prueba de contrastación de tercera hipótesis específica entre el Trabajo Remoto y la Calidad de Servicio	33

Índice de figuras

Figura 1: Relación entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral.....	23
Figura 2: Relación entre el Trabajo Remoto y Motivación.....	25
Figura 3: Relación entre el Trabajo Remoto y Compromiso.....	26
Figura 4: Relación entre el Trabajo Remoto y Calidad de Servicio.....	28

RESUMEN

La presente investigación científica tuvo como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021. La investigación científica desarrollada fue de nivel correlacional, de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y de un diseño no experimental, transversal. Asimismo, la muestra fue conformada por 82 colaboradores, aplicando el muestro por conveniencia a 50, quienes fueron objeto de estudio para poder recolectar los datos. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por otro lado, se utilizó la validez de contenido con un resultado de 90% por la calificación de juicio de expertos y para el análisis se empleó el programa SPSS 23, donde el resultado de Alfa de Cronbach fue de 0.959 demostrando que fue un instrumento altamente confiable para la investigación. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0,626, el cual significa una correlación positiva considerable; así mismo el nivel de significancia fue de 0,000; es decir menor a 0.05 el cual quiere decir que existe relación significativa entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021. Por ello, se concluye que, si la organización realiza un correcto planeamiento para ejecutar el trabajo remoto como un modo de reinversión para poder seguir posicionándose en el mercado, no tendrá un impacto negativo en el rendimiento laboral del colaborador del área de ventas.

Palabras clave: Trabajo remoto, Rendimiento laboral, tecnología, motivación.

ABSTRACT

The objective of this scientific research was to determine the relationship between remote work and job performance of employees in the sales area of the company Teleatento del Perú SAC, Ate, 2021. The scientific research developed was correlational level, applied with a focus quantitative and of a non-experimental, cross-sectional design. Likewise, the sample was made up of 82 collaborators, applying the convenience sample to 50, who were the object of study in order to collect the data. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. On the other hand, the content validity was used with a result of 90% by the expert judgment qualification and for the analysis the SPSS 23 program was used, where the result of Cronbach's Alpha was 0.959, demonstrating that it was a highly reliable for research. A Spearman's Rho of 0.626 was obtained, which means a considerable positive correlation; likewise, the level of significance was 0.000; that is, less than 0.05, which means that there is a significant relationship between Remote Work and Work Performance of the employees in the sales area of the Teleatento del Peru SAC Company, Ate 2021. Therefore, it is concluded that, if the organization performs a Correct planning to execute remote work as a way of reinventing itself in order to continue positioning itself in the market, will not have a negative impact on the work performance of the collaborator in the sales area.

Keywords: Remote work, Work performance, technology, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, el trabajo remoto ha sido una de las fuentes que ha repercutido en el desempeño laboral, por los cuales las organizaciones han tenido que adoptar nuevas medidas que les permitan tener una gestión eficiente al momento de ejecutar las labores respectivas, con el objetivo de no perder la rentabilidad cuando se realicen las auditorías de manera semestral o anual.

A nivel internacional, la Organización Internacional de Trabajo (2020), nos menciona que “El teletrabajo no es adecuado para todas las situaciones ni para todos los tipos de puestos. Aun así, al tomarse medidas correctas, puede ser una parte importante de la contestación a la pandemia de COVID-19.” (párr. 3). Es decir; que, si se emplea esta herramienta de gestión de manera eficiente, significará uno de los recursos fundamentales por el cual luchar ante esta coyuntura social. En relación con ello, muchas empresas se han visto afectadas, además en lo que respecta a rendimiento laboral, los cuales han tenido considerables bajas porcentuales reflejados en el nivel de ventas.

Asimismo, MacRae y Sawatzky (2020), aluden que “[...]trabajar remotamente estará orientado a cumplir con las metas de la entidad, por lo que se verificará que tengan objetivos tanto a corto y largo plazo en los que desempeñarse al momento de trabajar [...]” (p.24). Por eso, es importante corroborar que los trabajadores tengan designado sus roles para desenvolverse proactivamente, ya que beneficiará en la obtención de buenos resultados de la organización. Cabe recalcar, que no se trata de sofocar con labores al colaborador si no delegar funciones que se adecuan a sus capacidades previamente estudiadas.

En relación con lo mencionado anteriormente, Espinoza y Moctezuma (2020), nos dicen que “el rendimiento laboral del empleado decae a partir de un determinado número de horas laboradas, lo que es totalmente natural [...]” (p.75); esto quiere decir que el exigir a los trabajadores brindar sus servicios por unas horas extras, podría desmotivarlos y así bajar el índice de productividad, traducidos al rendimiento dentro de la organización en función a sus labores asignadas, es por ello que cuidar del recurso humano de una organización también es un aspecto fundamental para lograr el equilibrio entre el trabajo remoto y el rendimiento laboral.

En el ámbito nacional, Pérez (2020), comenta que “En cuanto al trabajo a distancia, debido a esta nueva situación, las personas pueden reducir la productividad y sufrir graves condiciones de salud, lo que ha cambiado la forma en que se coordina la vida laboral y familiar” (párr.3). En este contexto, el trabajo remoto significa tanto ventajas como desventajas, que se ven gravemente afectadas en lo que es la productividad, además de involucrar el lado familiar y de salud personal, física y mental, el cual es traducido al estrés, lo cual lleva al colaborador a no lograr sus resultados propuestos por la organización como cuando realizaba sus labores de manera presencial.

Por otro lado, uno de los factores que se ven implicados junto al trabajo remoto es el rendimiento laboral, el cual es el indicador que ayuda a la empresa a conocer la situación actual de crecimiento de ventas durante determinado periodo.

Según Rabanal y Huamán (2019), afirman que “[...] los colaboradores calificados por los funcionarios, respecto al acompañamiento del jefe tienen un promedio alto con una media de 73.13 [...], esto se interpreta como que los trabajadores tienen un buen rendimiento laboral según la percepción y acompañamiento de los jefes” (p.28). Por consiguiente, la presencia de una persona a cargo puede mejorar el rendimiento laboral mediante monitoreos y feedback hacia los colaboradores para detectar quiebres en rendimientos.

En referencia al ámbito local, Teleatento del Perú S.A.C. arranca sus labores en el Perú en el año 1999 con el nombre de Telefónica, así como también, siendo destacada como una de las empresas importantes del rubro Call center, la organización desarrolla gestiones como atención al cliente, ventas, BO, cobranzas y soporte técnico. Años después, se presentaron competencias con la apertura de nuevas empresas en el mismo rubro, lo cual ocasiona que Teleatento del Perú SAC se diversificara abarcando otro tipo de gestiones y servicios a distintas empresas donde una principal herramienta fue la tecnología, ya que, empezaron a atender por vía correo, chat, Facebook y entre otros. Lamentablemente, en el 2014 se tuvo muchas pérdidas en Telefónica por lo que tuvo que vender Atento a la corporación Bain Capital. Esto contrajo cambios como la reestructura y se empieza a incursionar el trabajo de tercerizar los servicios de atención a los socios que se eligieron de forma estratégica. El actual Atento otorga un servicio de calidad, desarrollados por

los colaboradores con una eficiencia requerida por cada área que principalmente encuentran soluciones a todo.

Los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate 2021 están afrontando la reinvención de la organización ante la pandemia del Covid-19, el cual prioriza el trabajo desde las casas mediante el teletrabajo o más conocido como trabajo remoto. Si bien es cierto, se facilitó todos los materiales y herramientas para desenvolverse en sus labores, pero no se tomó en cuenta el impacto negativo que iba a tener en el rendimiento laboral de cada colaborador al momento de gestionar.

Por ello, en los últimos semestres, gran porcentaje de los asesores en gestión no han estado logrando sus cuotas de ventas, por diversos motivos, de las cuales se puede resaltar que el trabajo actualmente es independiente en cada agente y laboran desde su casa, con ello se hace referencia a que ya no hay un supervisor a su costado para absolver una duda, la consulta por el WhatsApp no siempre es respondida de forma inmediata o corregir una conducta negativa; hablando netamente de ergonomía al momento de sentarse o uso de celulares al momento de estar conectados al teletrabajo.

Asimismo, el entorno o clima sociable el cual se resalta en los trabajadores del área que se estudia ha sido el más perjudicado, debido que afecta de una u otra manera el estado de ánimo del agente provocando en muchos casos estrés y que puede impactar en el logro del objetivo planteado por la campaña de ventas, a eso se añade el tema familiar como un factor distractor.

Por ello se planteó el siguiente problema general; ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?

Del mismo modo, se tiene en cuenta los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores en el área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio y de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021?

También, en la presente investigación se detalla los tipos de justificación: Justificación social, al momento de realizar esta investigación en la empresa Atento los principales beneficiados son los colaboradores del área de ventas ya que contarán con un nuevo método de incentivos que mejorará su rendimiento laboral. Justificación teórica, porque se está basando a principios y teorías que han sido estudiados con el fin de identificar la relación de ambas. Este estudio beneficiará con la explicación de las competencias laborales bajo una perspectiva del rendimiento laboral o a la inversa, ya que también se enfocará en la herramienta del trabajo remoto por la coyuntura social y de salud actual (pandemia). Justificación práctica, se aplicará estos conocimientos en el desarrollo de la organización en el ámbito administrativo para que sea más eficaz, ya que se analizará los resultados que ha tenido el teletrabajo en esta pandemia, para así plantear recomendaciones que mejore el rendimiento de los colaboradores del área de ventas en esta nueva forma de trabajar y así la organización tenga una mejor rentabilidad. Justificación metodológica, servirá en el uso metodológico ya que cada una de las variables cuenta con debidos instrumentos de medición, los mismos que se van a sustentar bajo la teoría de la investigación y serán evaluados por expertos con el fin de intervenir como referentes para otras investigaciones similares.

En tal sentido, el objetivo general establecido es: determinar la relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021, Además, se tiene como objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate, 2021

- Identificar la relación entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021
- Identificar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021

De la misma manera, se plantea la siguiente hipótesis general de la presente investigación: existe relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Del mismo modo, se presentan las siguientes hipótesis específicas

- Existe la relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate 2021.
- Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate 2021.
- Existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio y de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con finalidad de contribuir en la investigación que se presenta, se tiene en los antecedentes internacionales que se redactan a continuación:

Según Soto (2019), en su tesis redactada que lleva como título “Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)”, obteniendo el título profesional de Máster en Gestión y Políticas en la Universidad de Chile, donde tuvo como objetivo principal evaluar las consecuencias tras implementar el sistema de teletrabajo en el INAPI, en ambientes conjugados tanto en la vida familiar como laboral, el tiempo usado, la manera de ver los labores, y otros resultados con los aportes de los colaboradores de la mencionada institución; la metodología fue de carácter descriptivo, con el uso de entrevistas semiestructuradas y focus groups, como recolección de información primaria dirigida a las personas afectadas en el desarrollo del teletrabajo. Se concluyó que la significancia global al 90% y al 95%; el coeficiente de correlación de Spearman de determinación pasó de un $R = 0.051$; $p < 0.05$ en el primer modelo a un $R = 0,344$; $p < 0.05$ en el segundo.

Asimismo, Akhter (2016), en su tesis redactada “El impacto del trabajo emocional en el rendimiento de los empleados con el papel moderador del apoyo supervisor”, logrando obtener el título de Maestría en Ciencias de la gestión de recursos humanos en la Universidad Capital de Ciencia y Tecnología Islamabad, tuvo con fin explorar y revisar el impacto del trabajo emocional sobre el rendimiento de las tareas del enfermero; por el lado metodológico, fue descriptiva correlacional. Se concluyó que hay una relación positiva del empleado con el rendimiento ya que presenta $R = 0.212$ y $p < .05$. Este resultado apoyó la hipótesis 1.

Además, Glaudemans (2019), en su tesis titulada “El impacto del horario flexible y el teletrabajo en el bienestar de los colaboradores y el rendimiento organizacional”, publicada en la Universidad de Tilburg, donde obtuvo el grado de bachiller en Ciencias Sociales, donde se tuvo como fin principal el precisar la conexión entre el teletrabajo y el rendimiento organizacional sobre el bienestar de los empleados. Tuvo una metodología de tipo descriptiva cuantitativa, relacionando al trabajo remoto con el rendimiento y rentabilidad de las empresas. Concluyó que en la investigación existe una correlación positiva entre empleados felices y

negocios exitosos, debido que con el apoyo del supervisor fue significativo para el desempeño del empleado con un $R = 1.706$, $p < .05$ $R^2 = .157$ $p < .001$.

Según Schall (2019), en su tesis titulada “La relación entre el trabajo a distancia y la satisfacción laboral: los roles mediadores de la autonomía percibida, el conflicto entre el trabajo y la familia y la intensidad del teletrabajo”, donde alcanzó el grado de Maestría en Psicología en la Universidad Estatal de San José, su fin fue revisar la relación entre el trabajo remoto y las magnitudes de la satisfacción laboral de los trabajadores en el espacio de trabajo. En lo que respecta a la parte metodológica, la investigación fue de tipo descriptiva cuantitativa en la cual se utilizó una muestra de 185 empleados utilizando como instrumento una encuesta. Finalmente, los resultados mostraron que el trabajo a distancia y satisfacción laboral tenía una relación significativa moderadamente positiva, con un $Rho = 0.16$, $p < .05$, lo que indica que aquellos que se dedicaban al trabajo a distancia experimentaron una mayor satisfacción laboral.

Según Barrionuevo (2018), en su tesis titulada “Descripción de cargos y el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la “Empresa LACOV Seguridad Industrial en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, donde obtuvo el título profesional de Psicólogo Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, su fin fue precisar el dominio de la definición de roles en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa LACOV Seguridad Industrial en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Haciendo referencia a la parte metodológica, fue una investigación de tipo descriptiva, exploratoria y explicativa, con un enfoque cuantitativo y cualitativo; en la cual abarcó una población de 36 empleados de la empresa donde la encuesta fue el instrumento que se utilizó. El grado de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0.959 demostrando que fue un instrumento altamente confiable para la investigación; también en la medida simétrica, se obtiene una significación de $Rho = 0,18$ menor a la significación propuesta en el estudio de 0,05, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluyó que la Empresa de seguridad industrial LACOV en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, con escasas descripciones de puestos, empleando personal sin experiencia, incapaz de lograr objetivos comerciales, márgenes de ganancia reducidos, problemas de adaptación,

insatisfacción, inestabilidad, rotación, ausentismo, educación económica y los costos de capacitación debilitan la capacidad de realizar deberes, roles y funciones.

Asimismo, se toman en cuenta los siguientes antecedentes nacionales:

Según Hídrugo y Pucce (2016), en su redacción de tesis “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios-Pimentel”, donde obtuvo el título de Licenciatura en Administración en la Universidad Señor de Sipán, teniendo el fin principal señalar la conexión entre el desempeño y rendimiento de un talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios-Pimentel. En cuanto respecta a la metodología, fue de tipo descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo. En lo que respecta los datos recolectados, se hizo con la entrevista y la encuesta. Tomaron una muestra de 10 colaboradores que laboran en el área administrativa del lugar de estudio. A través del Alfa de Cronbach, se obtuvo un grado de confiabilidad de ambos instrumentos de 0.987; siendo el coeficiente de correlación de Pearson perfecto positivo (+1) se llegó a concluir que si existe relación o conexión entre el desempeño y rendimiento laboral.

Del mismo modo Reyes (2020), en su tesis “El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020” donde optó el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Privada del Norte, teniendo como fin descubrir la relación que hay entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. En la metodología, esta fue de tipo no experimental con enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población y la muestra constó de 61 trabajadores administrativos. Para recolectar toda la información se usó como técnica a la encuesta con su instrumento el cual fue el cuestionario. Llegaron a la conclusión de que se corroboró la existencia de una relación positiva alta ($Rho = 0,810$) entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Esto determinó que la aplicación de la modalidad del teletrabajo benefició de manera significativa en la satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa.

Según Aranibar (2016), en su tesis “Mejoramiento de la Productividad y Minimización de Costos de la Consultoría Informática mediante el modelo de teletrabajo”, optando el título profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas

en la Universidad San Ignacio de Loyola, con el fin ejecutar el plan del teletrabajo para que así pueda reducir costos e impulsar la producción de la Consultoría informática en una empresa en la ciudad de Lima. En cuanto a la metodología empleada, fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra fueron 67 colaboradores. El método empleado fue el censal (encuestas). Se llegó a la conclusión que para impulsar la productividad de los consultores se tiene que aplicar el teletrabajo como si estuvieran de forma presencial, llevar a cabo el teletrabajo es muy posible en el 95% de los casos, ya sea en toda la gestión o solo en una parte. Se corroboró la existencia de una relación positiva alta ($Rho = 0,83$) entre la productividad y la minimización de Costos en lo que respecta al teletrabajo.

Además, Aguilar (2018), plasma en su tesis “Influencia de la Motivación en el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C., Lima, 2018” donde optó el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, teniendo por objetivo determinar que tanto influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores en la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C. En cuanto a la metodología, esta investigación fue descriptiva y correlacional con un enfoque cuantitativo, utilizaron como instrumentos a la encuesta. La muestra fue de 30 personas. Los resultados muestran que la motivación favorece positivamente al desempeño laboral en los trabajadores de Inversiones Leña y Sabor SAC, lo que indica que la motivación está relacionada con el desempeño en los labores de los colaboradores, esta aseveración se sustenta en resultados estadísticos, en los cuales se acepta el supuesto general de sustitución según el resultado de chi-cuadrado que fue 26.29 cayendo en la región de aceptación, se cercioró la existencia de una relación positiva alta ($Rho=0.86$). Concluyó que la motivación tuvo una influencia positiva en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C., lo cual implica que la motivación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores.

Asimismo, García (2020), en su tesis “Trabajo remoto y Desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el Estado de Emergencia-COVID 19” donde optó el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Señor de Sipán, donde se tuvo como objetivo precisar la conexión del trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo

durante el estado de emergencia COVID 19. En cuanto a la metodología menciona el nivel de investigación fue descriptivo, con enfoque cuantitativo y correlacional. La muestra fue de 10 personas por ser una pequeña empresa. En cuanto a los resultados, se puede entender que si hay una relación o conexión entre las dos variables investigadas, que describe la diferencia entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el COVID-19. donde el nivel de relación es 0,896, lo que indica una relación directa y positiva. Se concluyó que en el contingencia sanitaria-COVID 19, el nivel de desempeño del personal del Ministerio Público en la provincia de Cutervo no cumplió con los resultados esperados debido a que el gobierno peruano ha establecido restricciones para poder participar en las actividades diarias de Fiscalía de Cutervo. Las actividades normales no se pueden realizar, ya que los beneficiarios que buscan agilizar, dar seguimiento o adoptar cualquier trámite escrito no pueden hacerlo, y el responsable del asunto no puede realizar su trabajo, aunque sea notificado, lo que lleva a obra planificada inconclusa.

Dentro del marco teórico, se tomó en cuenta el poder incluir el sustento teórico de las variables involucradas en la investigación, así como también de sus dimensiones, comenzando con la primera variable.

El trabajo remoto, según Arpine (2020), el trabajo remoto es una actividad de aspecto laboral Trabajar desde casa se remonta al pasado. Al principio, hace 1914 millones de años, el primer "trabajador" (Homo ergaster) no se movía mucho de casa para cazar (que era la forma de trabajar y llevar la comida a la mesa durante ese tiempo) (p.4).; además, se toma en cuenta a Silva, Carrasco y Vega (2018), quienes aportan que las empresas que han implementado la herramienta han adoptado un modelo organizacional que replantea el trabajo tradicional y lo ajusta para monitorear la mecánica (p. 13); Gonzales, López, Márquez y Núñez (2017), aseveran que se pueden destacar ventajas como la implementación de la flexibilidad en la fuerza laboral junto a la mejora de la calidad del trabajo el cual genera el incremento de la satisfacción del personal y de la organización a distancia. Por lo tanto, el trabajo remoto es una herramienta por la que han optado la mayoría de las organizaciones a través de las distintas herramientas de tecnología para hacer una reinención sobre la manera de laboral y no perder productividad dentro del mercado competitivo actual, trayendo consigo diversos

beneficios tanto para el colaborador como para la organización. Suárez (2020), indica las siguientes dimensiones:

Como primera dimensión presenta la capacitación, de acuerdo con Zúñiga (2019), es el desarrollo de características de los elementos humanos, haciéndolos más productivos y haciendo contribuciones mejores para desarrollar todos los objetivos de la empresa, se tiene como propósito influir en los hábitos de las personas para mejorar su eficiencia laboral (pg.6-7), por lo que se considera una de las metodologías importantes para cuidar de su recurso humano y fortalecer sus habilidades y destrezas que les trae un beneficio a ambas partes, tanto a la organización como al colaborador. Además, Rojas (2018) afirma que en lo que respecta a las carencias de los ciudadanos y las comunidades laborales, la formación es siempre la única respuesta útil (p.10). Optar por la capacitación, en su mayoría es una alternativa que resulta ventajosa para las entidades. En resumen, es una herramienta de carácter fundamental para la empresa cuando notan que hay una baja en el índice de rendimiento para que de ese modo se pueda tener mejores relaciones interpersonales entre los colaboradores y cumplir con las labores asignadas.

En lo que respecta a la segunda dimensión se tiene a las herramientas de tecnología, según Vicente (2017), un ejemplo de desarrollo de capacidad TIC es el sector de distribución minorista donde las empresas del sector obtienen ventajas competitivas sin son capaces de emplear herramientas de tecnología en los diferentes canales comerciales (p. 34). Por ello, la tecnología es un factor que puede ayudar a las empresas en esta coyuntura actual de pandemia ya que el tener que reinventarse es una necesidad para continuar en el mercado. Adicional a ello, Trujillo (2015), aporta que ahora en el siglo XXI el usar las TIC como recurso es gracias a la existencia de un mundo globalizado (p.5). Al encontrarse ante un entorno en constante cambio, es necesario que las empresas se adapten ante dichas adversidades y vean la forma de replantear sus estrategias para que sigan siendo rentables en el mercado competitivo actual, y una de estas opciones son las herramientas de tecnología (TIC'S).

Como tercera dimensión muestra la mejora de procesos, de acuerdo con Torres (2020), mediante la mejora del proceso de producción se benefició a una

organización al cumplir con la demanda en su totalidad, lo cual accederá a incrementar ingresos de la empresa, del mismo modo se obtuvo una óptima ubicación de la planta de producción junto a un proceso establecido y estandarizado (p. 14). Por eso mismo, es que se considera como un procedimiento importante al momento de querer aumentar la rentabilidad, ya que mejorar el proceso te amplía la eficiencia frente a la demanda. Para dar sustento adicional a esta teoría, De la Cruz (2018), menciona que esta mejora de procesos se puede definir como una manera en la que se puede dar énfasis al trabajo, donde se tiene como objetivo el mejorar continuamente las actividades planteadas por la entidad, todo ello mediante identificar, seleccionar, describir documentar y estar en constante innovación de procesos (p.23). Esto quiere decir que, la mejora de procesos involucra un compromiso por parte de las áreas que conforman la organización, que puedan reinventar las gestiones realizadas que le permitan sumar ingresos y una mejor optimización de recursos para aumentar su rentabilidad.

Tomando en cuenta la segunda variable, en el rendimiento laboral, según Abubaha (2019), menciona que el comportamiento y el rendimiento laboral de los empleados tiene que ser motivado constantemente, ya que a la falta de ello tienden a renunciar voluntariamente a un trabajo y buscar uno nuevo. El rendimiento laboral está referido a la manera de como los colaboradores emplean de una forma eficiente sus labores de la organización (p.36). También menciona Namihás (2020) que, una de las principales razones de tener un bajo rendimiento laboral, es porque los trabajadores de las organizaciones no tienen una adecuada inteligencia emocional, lo que conlleva un mal manejo de la carga laboral [...] (p. 25). Serrano (2016) profundiza un poco más el término de rendimiento, a la hora de conceptualizar se encuentra una perspectiva donde se considera que el rendimiento se basa a los resultados del trabajador (como, por ejemplo, el número de clientes conseguidos por productos fabricados) (p. 54). Es por ello, que el rendimiento laboral es un aspecto importante en toda organización ya que de ello depende es ser productivos ante el mercado o simplemente no serlo. Cabe recalcar, que el rendimiento va de la mano con otros puntos como un buen clima laboral, así como también, que la empresa te de las herramientas y facilidades para que se pueda desenvolver de manera eficiente el trabajador. Rojas (2020) aporta las siguientes dimensiones:

La primera dimensión que presenta es la motivación, según Burga y Wiesse, (2018), la motivación no es un fenómeno observado de manera directa, porque es interna y domina a las personas en una situación determinada. Por tanto, se puede inferir del comportamiento específico desde la necesidad inicial hasta el comportamiento satisfactorio de dicha necesidad (p.11). Para reforzar esta definición, Ruiz (2016), nos dice que la motivación es un punto que muestra la manera en la que el colaborador percibe a su centro laboral, la productividad, el grado de satisfacción, entre otros. Es decir que la motivación es parte fundamental en la organización para mantener un desempeño eficiente por parte de cada uno de los que la conforman y aportar significativamente en lo que respecta a rentabilidad.

Como segunda dimensión, se encuentra el compromiso, de acuerdo con Flores y Pujadas (2018), el factor tiempo de estar trabajando en una organización, influye que el colaborador sea leal y principalmente sentirse cómodos, lo cual conlleva a que estén más comprometidos con la entidad. Adicionalmente, Condemarín (2017), afirma que la parte importante del compromiso radica en la voluntad del individuo de realizar esfuerzos que lo satisfagan y sean beneficiosos para los objetivos y el código de conducta de la organización (p.22). Por lo tanto, el compromiso en la organización se fundamenta a raíz del trato que se le brinda al colaborador para conseguir la lealtad hacia esta y además que tengan la voluntad por ellos mismos para cumplir con los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la organización a través de sus políticas como compañía.

Respecto a la tercera dimensión, se encuentra la calidad de servicio, según Ñahuirima (2015), es fundamental tener en cuenta el factor de la calidad de servicio en la organización, si esto se logra en su totalidad, se obtendrá resultados positivos referentes a la satisfacción al cliente (p. 17). Adicional a ello, Flores (2018), nos dice que es un conjunto de medidas de seguridad que se toman para prevenir inconvenientes hacia los clientes o usuarios, que involucran la participación y el compromiso de la alta dirección y los trabajadores para hacerla efectiva. Cabe recalcar, que una empresa con una buena calidad de servicio tendrá una mayor probabilidad de lograr sus objetivos planteados como organización, es por ello, que se puede decir que si se cuenta con calidad en los servicios que se brinda se podrá mantener en una sostenibilidad adecuada para la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, principalmente por que abarcó dos variables cualitativas que tuvieron un enfoque cuantitativo.

Según Cao (2019), se puede centrar en una investigación o análisis cuantitativo, con la ayuda del modelo estadístico de ANOVA Multifactorial, del cual muestran sus resultados que la definición literal es la estrategia más empleada que permite recabar información o datos para realizar un análisis estadístico.

3.1.2. Tipo.

De acuerdo con Gilroy, et al. (2018), Las herramientas cuantitativas se pueden utilizar más fácilmente en la investigación básica, traslacional y aplicada (p.19). Tras lo anterior descrito, la actual investigación fue de tipo aplicada ya que implicó llevar a implementar una mejora en el área de ventas en Teleatento S.A.C. para subir el índice del rendimiento laboral en cada uno de los colaboradores y obtener resultados óptimos dentro de la empresa.

Además, según Bhattacharya y Chetty (2020), la investigación descriptiva se refiere a la metodología científica en la que se realiza la observación de la población muestreada en su medio natural. La metodología de investigación descriptiva tiene como objetivo descubrir "qué" se relaciona con un fenómeno. En este método, los datos se recopilan cualitativamente y se analizan mediante un método cuantitativo (p. 1). Por ello, la investigación del presente trabajo fue de tipo descriptiva ya que representó las características de la realidad a estudiar para poder comprenderla con mayor exactitud, cabe resaltar que no se evaluó de manera cualitativa.

3.1.3. Nivel.

De acuerdo con Boucaud (2017), en un estudio correlacional como este, la correlación no implica causalidad y no hay forma de verificar o confirmar la causalidad (p.11). Por lo tanto, el nivel de la investigación fue correlacional ya que buscó encontrar la relación entre ambas variables de estudio.

3.1.4. Diseño.

Respecto al diseño, según Vásquez (2020) menciona que el diseño no experimental no está enfocado en una determinación al azar, manejo de las variables o grupos que han de ser comparados. El individuo investigador es el encargado de visualizar lo que sucede naturalmente, sin interponerse de alguna manera. De todas las razones existentes para la realización de estudios como este, se indica lo siguiente: las variables no están sujetas y no son receptivas a un manejo experimental. Por lo tanto, la investigación cuantitativa fue de diseño no experimental, puesto que no se hizo cambios en las variables de estudio.

Además, según Rodríguez y Mendivelso (2018) El diseño transversal se clasifica como estudio observacional único, generalmente con doble intención: descriptiva y analítica. Por ello, la investigación fue de corte transversal, por la misma razón que se recopiló los datos en una situación determinada con el apoyo del instrumento de recolección de datos a la muestra elegida en la organización de estudio, además fue correlacional ya que demostró la relación entre el trabajo remoto y el rendimiento laboral del colaborador del área de ventas en Teleatento del Perú S.A.C.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Trabajo remoto

Definición conceptual

Según Arpine (2020) el trabajo remoto es una actividad de aspecto laboral Trabajar desde casa se remonta al pasado. Al principio, hace 1914 millones de años, el primer "trabajador" (Homo ergaster) no se movía mucho de casa para cazar (que era la forma de trabajar y llevar la comida a la mesa durante ese tiempo) (p.4).

Definición operacional

Las dimensiones que se tomaron en cuenta para ser medidas respecto a la variable el trabajo remoto fueron: la capacitación, las herramientas de tecnología y la mejora de procesos. La medición se hizo con la técnica de la encuesta y mediante el cuestionario que fue la herramienta tipo de escala Likert.

3.2.2. Rendimiento laboral.

Definición conceptual

Al respecto Abubaha (2019), menciona que el comportamiento y el rendimiento laboral de los empleados tiene que ser motivado constantemente, ya que a la falta de ello tienden a renunciar voluntariamente a un trabajo y buscar uno nuevo. El rendimiento laboral está referido a la manera de como los colaboradores emplean de una forma eficiente sus labores de la organización (p.36).

Definición operacional

Para la variable del Rendimiento Laboral, las dimensiones que se consideraron fueron: motivación, compromiso y calidad de servicio. La medición se hizo mediante la técnica de la encuesta y el instrumento mediante el cuestionario tipo de escala Likert

La matriz de operacionalización de variables se presenta en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

De acuerdo a Arias, et al. (2016) indican que es un grupo de sucesos, preciso, limitado y alcanzable, el cual, se tomará en cuenta para poder elegir la muestra, y que todo ello cumple con una serie de criterios ya predeterminados. Es importante mencionar que la población abarca a los seres humanos, animales, muestras biológicas y hasta objetos. Es por ello, que se determinó que la población fueron los 178 colaboradores que se encuentran actualmente realizando sus labores de manera remota en el área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

3.3.2. Criterios de selección.

Inclusión.

Se consideró a los 178 trabajadores que se encuentran actualmente realizando sus labores de manera remota en el sector de ventas de la organización Teleatento del Perú S.A.C, por ser ellos los que tienen toda la información exacta del proceso de trabajar de manera remota y como se vincula en su rendimiento laboral.

Exclusión.

No se consideró a los colaboradores que trabajan en otras áreas como: atención al cliente, retenciones, soporte técnico, porque estos trabajadores no realizan ventas de manera remota.

Muestra.

Para el caso de investigación se utilizó como unidad de análisis a los 178 colaboradores que se encuentran actualmente realizando sus labores de manera remota en el área de ventas de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2021, los cuales al ser una población finita se aplicó una determinada fórmula, el cual dio como resultado una muestra de 82 colaboradores (Ver Anexo 5).

3.3.3. Muestreo.

Por razones determinadas, como es la pandemia del COVID-19, la presente investigación utilizó el muestreo por conveniencia, donde se determinó la aplicación del instrumento a 50 colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Al respecto, Otzen y Manterola (2017) mencionan que, el muestreo por conveniencia facilita la elección de aquellos casos accesibles que aceptan incluirse. Esto se basa en el cómodo acceso y proximidad del investigador al objeto de investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

Para la unidad de análisis se consideró al trabajador que labora de manera remota en el área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue una encuesta y del mismo modo fue aplicada a los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Tras lo mencionado Ponto (2015) menciona que, las investigaciones realizadas a través de las encuestas tienen un enfoque riguroso, además de poseer estrategias que han sido debidamente probadas y puntualizan quienes deben ser incluidos, haciendo referencia a la muestra representativa, además de cómo y qué distribuir (encuesta) y cuando dar inicio a la encuesta y analizar, realizando el debido seguimiento, a los que no llegaron a responder (error de ausencia de respuestas); con la finalidad de asegurar un procedimiento y resultado de estudio de la investigación de calidad alta.

Instrumento

La investigación tuvo como instrumento al cuestionario, el cual según Abdullahi (2019), se define como un mecanismo de investigación que contiene una serie de preguntas, el propósito es recolectar información y datos de las personas.

El cuestionario estuvo constituido por 36 preguntas según los indicadores de las dimensiones de la investigación presente y fue de tipo escala Likert (Ver Anexo 02).

Validez.

De acuerdo con Taherdoost (2016) el enfoque de juicio para establecer la validez del contenido implica revisiones de la literatura y luego seguimientos con la evaluación por parte de jueces o paneles expertos. El procedimiento del enfoque crítico de la validez de contenido requiere que los investigadores estén presentes con expertos para facilitar la validación.

Por lo tanto, el instrumento de la presente investigación fue validado mediante el juicio de 3 expertos docentes de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de revisar cada uno de los ítems constituidos dentro del cuestionario para finalmente validar el instrumento de medición.

Tabla 1*Validación del instrumento realizada por juicio de expertos*

Expertos	Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco		Mg. Guillén Cabrera, Debora Denisse		Mg. Farro Ruiz, Lizet Malena		Promedio por variable		Promedio total
	1er a. Var.	2da Var.	1era Var.	2da. Var.	1era Var.	2da. Var.	1era. Var.	2da. Var.	
Claridad	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Objetividad	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Pertinencia	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Actualidad	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Organización	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Suficiencia	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Intencionalidad	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Consistencia	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Coherencia	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Metodología	82 %	83 %	83%	84%	83%	84%	82.67 %	83.67 %	83.17%
Total	82%	83%	83%	84%	83%	84%	82.67%	83.67%	83.17%

La herramienta utilizada para realizar la investigación fue revisada y aprobada por 3 docentes expertos en la materia tanto en el aspecto metodológico como teórico, tras realizar el respectivo ponderado, finalmente se obtuvo un resultado de 83.17%, lo cual califica al instrumento como excelente.

Tabla 2*Consolidado de Expertos*

	Grado	Nombres
Experto N°1	Mg.	Mg. Cervantes Ramón, Edgar Francisco
Experto N°2	Mg.	Mg. Guillén Cabrera, Debora Denisse
Experto N°3	Mg.	Mg. Farro Ruiz, Lizet Malena

Confiabilidad.

Para la obtención del cálculo del nivel de confiabilidad de la herramienta de recolección de datos de la actual investigación, se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, mediante el programa SPSS 23. Posteriormente, se continuó a realizar una base de datos en Excel donde fue procesado a través del programa SPSS. (Ver Anexo 06 y 08).

Según Mohajan (2017) nos dice que la confiabilidad se alude a la duración, estabilidad y repetitividad de los resultados, es decir, el resultado de un investigador se considera confiable si se han obtenido resultados consistentes en situaciones idénticas, pero circunstancias diferentes (p.68).

Tabla 3*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	36

Tras haber realizado el análisis de confiabilidad de ambas variables involucradas en esta investigación, arrojó un resultado de 0.941, el cual según la escala de valorización de Alfa de Cronbach se encuentra en un nivel excelente, demostrando que el instrumento fue confiable para realizar la encuesta dirigida a los colaboradores del área de ventas de Teleatento del Perú S.A.C.

Del mismo modo, se realizó el mismo análisis a la variable Trabajo Remoto.

Tabla 4*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Trabajo Remoto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	18

El análisis de confiabilidad de la variable Trabajo Remoto, muestra un resultado de 0.890, el cual significa que tiene un buen resultado ya que se encuentra dentro del rango de lo aceptable según la escala de valorización del Alfa de Cronbach.

Finalmente, se analizó a la variable Rendimiento Laboral.

Tabla 5

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Rendimiento Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	18

Respecto a la variable Rendimiento Laboral, el análisis de confiabilidad realizado nos arrojó un resultado de 0.911 lo cual quiere decir que tiene un nivel bueno dentro de la escala de valorización del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos.

En esta investigación se dio inicio con elegir el título y empresa con el propósito de estudio, se encontró la problemática desde el ámbito internacional al local, para avalar el estudio se escogió trabajos previos según cada variable de la investigación y se procedió a elegir las dimensiones e indicadores para enfocarnos en definir el marco teórico. Asimismo, se utilizó variedad de autores para una mejor redacción, en la parte metodológica se identificó y se eligió la población y aplicando la fórmula se obtuvo la muestra, en lo que respecta a recolectar los datos, fue utilizada la técnica de la encuesta y como herramienta el cuestionario que se compuso de 36 preguntas que estuvo enfocado hacia los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., cuando se terminó de realizar la encuesta se procedió a ordenar toda la información recolectada en el software Microsoft Excel 2016 como base de datos donde después fue trasladada la información al programa estadístico SPSS – V23 el cual se encargó de hacer los cálculos adecuados para que arroje los gráficos estadísticos respectivamente y de esa manera confrontar las hipótesis formuladas mediante el estadístico respectivo.

3.6. Método de análisis de datos

Esta investigación fue realizada a través del:

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

De acuerdo con Kaur, et al. (2018) Las estadísticas descriptivas se utilizan para resumir los datos de manera organizada al describir la relación entre las variables en una muestra o población (p.60).

Luego de lograr obtener los resultados de las encuestas ejecutadas en el área de ventas y tener todo ordenado, se realizó el análisis con la técnica de la estadística descriptiva, por tal motivo se usó el programa estadístico SPSS – 23 donde se sintetizó la información en gráficos, cuadros o tablas donde se reflejaron los resultados expresados en porcentaje que nos facilitó interpretarlos.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Como menciona Amrhein, et al. (2018) los métodos estadísticos inferenciales describen relaciones lógicas entre supuestos y datos, en lugar de proporcionar inferencias generalizadas sobre poblaciones universales (p.2).

Con la estadística inferencial se obtuvo la interpretación de los resultados mostrados en cada una de las tablas. Asimismo, se logró contrastar las hipótesis con el coeficiente estadístico correspondiente, el cual fue el de Rho de Spearman, con el objetivo de mostrar la correlación existente entre ambas variables que fueron estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló cumpliendo todas las medidas de investigación y principalmente la ética profesional indicados por la Universidad César Vallejo, manteniendo los principios de originalidad y verdad, ya que para la utilización de información de terceros se citó de acuerdo con las normas APA, y la recolección de datos mediante la encuesta fue desarrollada de manera anónima y voluntaria para respetar los derechos de las personas bajo discreción y confidencialidad. De igual manera, se contó con el consentimiento del dirigente encargado del área de ventas, que nos facilitó el poder aplicar el instrumento de recolección de datos (encuesta) para obtener resultados relevantes que contribuyeron a la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 6

Resultado estadístico descriptivo de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral

		Rendimiento Laboral				
			A Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Trabajo Remoto	A Veces	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Casi Siempre	Recuento	6	30	0	36
		% del total	12,0%	60,0%	0,0%	72,0%
	Siempre	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0,0%	10,0%	14,0%	24,0%
Total		Recuento	7	36	7	50
		% del total	14,0%	72,0%	14,0%	100,0%

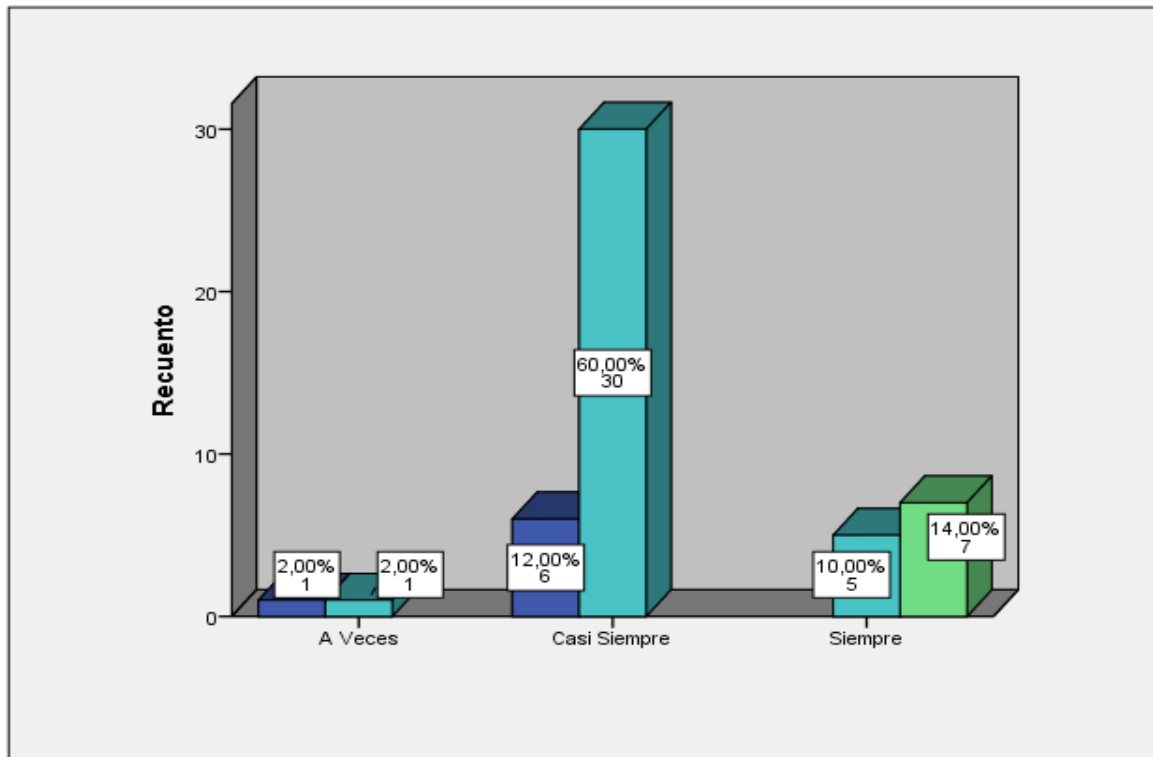


Figura 1: Relación entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral

En la tabla 6 y la figura 1 se muestran los siguientes resultados obtenidos tras haber aplicado la encuesta:

De los colaboradores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C., el 2,0% indica que a veces existe relación entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral

Por otro lado, el 60,0% de los encuestados sostienen que casi siempre hay relación entre ambas variables de estudio.

Y el 14,0% de los colaboradores encuestados señalaron que siempre existe esta relación.

A modo de resumen, del 100% de los colaboradores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C. cualquiera sea el nivel respecto al Trabajo Remoto, el 14% sostiene que a veces existe el Rendimiento Laboral, el 72% indica que casi siempre existe Rendimiento Laboral y el otro 14% señala que Siempre existe un buen Rendimiento Laboral.

Tabla 7

Resultado estadístico descriptivo del Trabajo Remoto y Motivación

			Motivación			Total
			A	Casi	Siempre	
			Veces	Siempre	Siempre	
Trabajo Remoto	A Veces	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Casi Siempre	Recuento	5	29	2	36
		% del total	10,0%	58,0%	4,0%	72,0%
	Siempre	Recuento	0	7	5	12
		% del total	0,0%	14,0%	10,0%	24,0%
Total	Recuento	6	37	7	50	
	% del total	12,0%	74,0%	14,0%	100,0%	

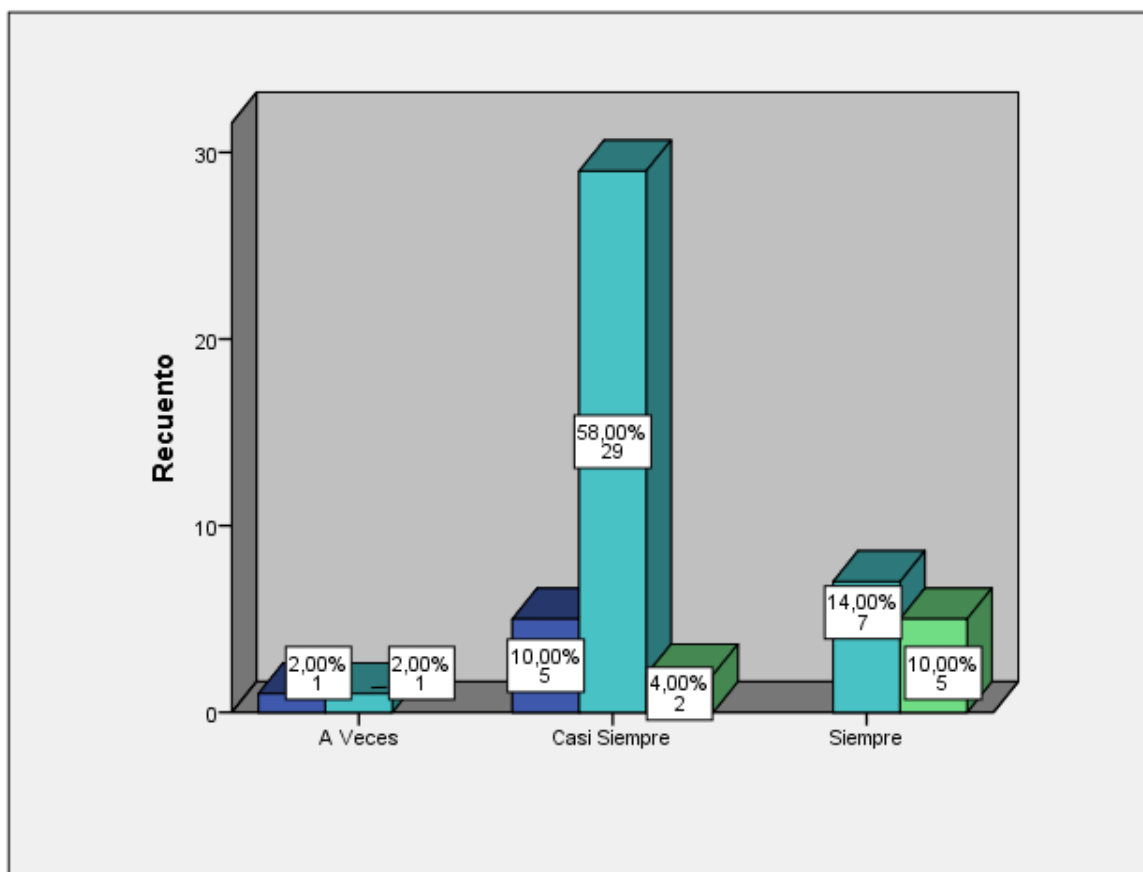


Figura 2: Relación entre el Trabajo Remoto y Motivación

La tabla 7 y la figura 2 presentan los siguientes resultados que fueron obtenidos luego de haber aplicado la encuesta:

De los colaboradores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C., el 2,0% sostienen que a veces existe relación entre el Trabajo Remoto y la Motivación.

El 58,0% de los encuestados manifiestan que casi siempre hay relación entre el Trabajo Remoto y la Motivación.

Y el 10,0% de los colaboradores encuestados indican que siempre existe esta relación.

Para finalizar, del 100% de los colaboradores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C. cualquiera sea el nivel respecto al Trabajo Remoto, el 12,0% sostiene que a veces existe la Motivación, el 74,0% manifiesta que casi siempre existe la Motivación y el otro 14,0% restante indica que siempre existe una excelente Motivación al momento de realizar sus labores asignadas en el área.

Tabla 8

Resultado estadístico descriptivo del Trabajo Remoto y Compromiso

		Compromiso				
		Casi				
		A Veces	Siempre	Siempre	Total	
Trabajo Remoto	A Veces	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Casi Siempre	Recuento	7	26	3	36
		% del total	14,0%	52,0%	6,0%	72,0%
	Siempre	Recuento	0	7	5	12
		% del total	0,0%	14,0%	10,0%	24,0%
Total		Recuento	8	34	8	50
		% del total	16,0%	68,0%	16,0%	100,0%

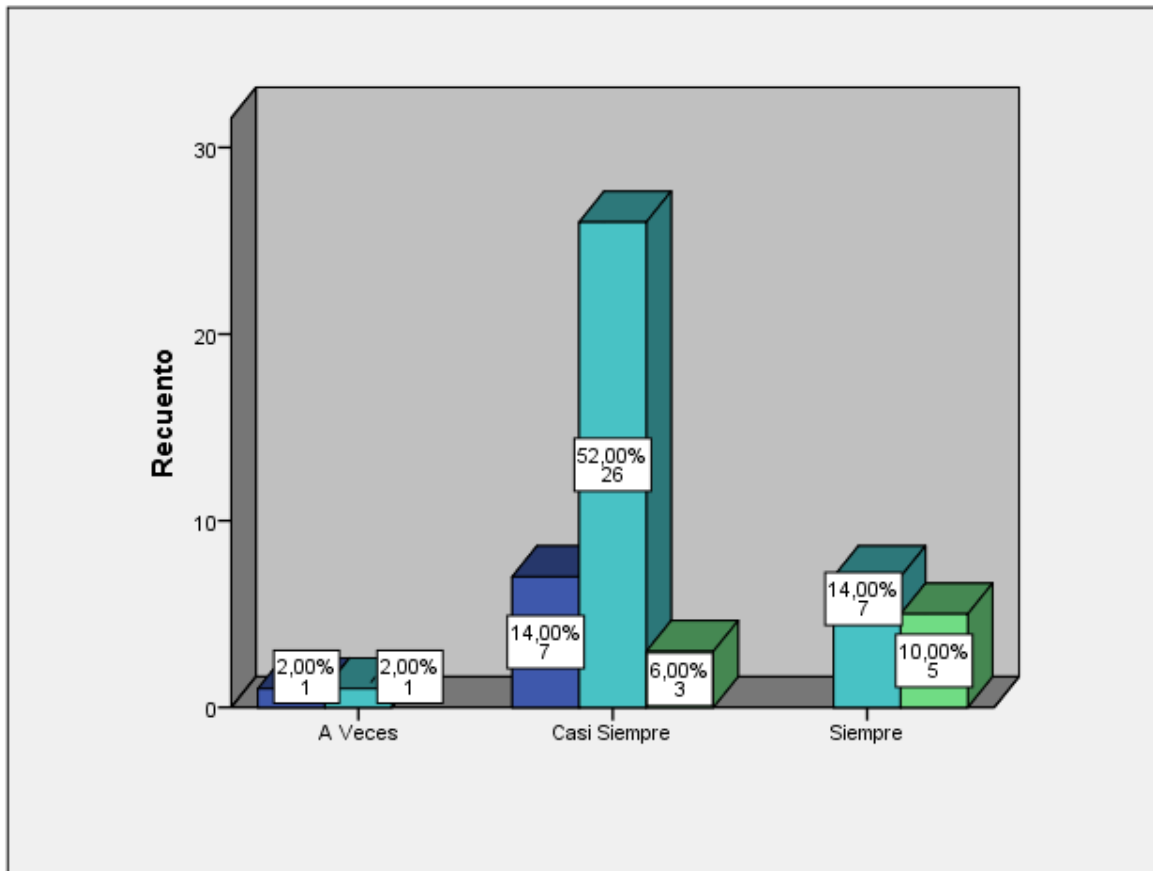


Figura 3: Relación entre el Trabajo Remoto y Compromiso

La tabla 8 y la figura 3 arrojan los siguientes resultados que fueron obtenidos luego de haber aplicado la encuesta:

De los trabajadores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C., el 2,0% manifiestan que a veces existe relación entre el Trabajo Remoto y el Compromiso de los colaboradores miembros del área.

El otro 52,0% de los encuestados señalan que casi siempre hay dicha relación.

Y el 10,0% de los colaboradores encuestados indican que siempre existe relación entre el Trabajo Remoto y el Compromiso.

Finalmente, del 100% de los colaboradores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C. cualquiera sea el nivel respecto al Trabajo Remoto, el 16,0% manifiestan que a veces existe el Compromiso, el 68,0% señalan que casi siempre existe el Compromiso y el otro 16,0% restante indican que siempre existe Compromiso por parte de los colaboradores miembros del área para cumplir con sus objetivos personales y organizacionales.

Tabla 9

Resultado estadístico descriptivo del Trabajo Remoto y Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				
			A	Casi		
			Veces	Siempre	Siempre	Total
Trabajo Remoto	A Veces	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Casi Siempre	Recuento	6	27	3	36
		% del total	12,0%	54,0%	6,0%	72,0%
	Siempre	Recuento	0	4	8	12
		% del total	0,0%	8,0%	16,0%	24,0%
Total	Recuento	7	32	11	50	
	% del total	14,0%	64,0%	22,0%	100,0%	

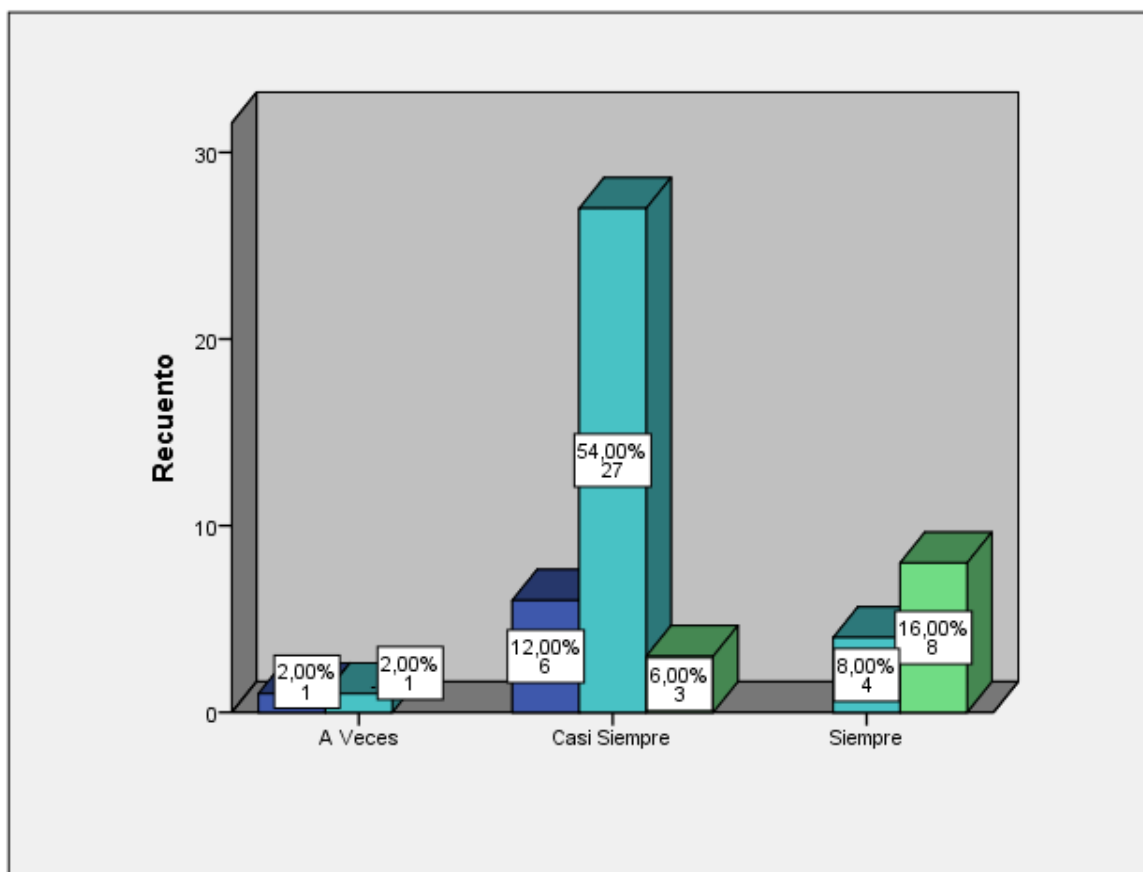


Figura 5: Relación entre el Trabajo Remoto y Calidad de Servicio

La tabla 9 y la figura 4 muestran los siguientes resultados que fueron obtenidos tras haber aplicado la encuesta:

De los trabajadores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C., el 2,0% señalan que a veces existe relación entre el Trabajo Remoto y la Calidad de Servicio.

El 54,0% de los encuestados indican que casi siempre hay relación entre el Trabajo Remoto y la Calidad de Servicio.

Y el 16,0% de los colaboradores encuestados manifiestan que siempre existe esta relación.

En resumen, del 100% de los colaboradores del área de ventas encuestados en Teleatento del Perú S.A.C. cualquiera sea el nivel respecto al Trabajo Remoto, el 14,0% señalan que a veces existe la Calidad de Servicio, el 64,0% indican que casi siempre existe la Calidad de Servicio y el otro 22,0% restante indica que siempre existe una excelente Calidad de Servicio brindada cuando realizan sus funciones en el área.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de Normalidad

Definición de hipótesis para la relación de prueba de normalidad

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

Reglas para tomar la decisión:

Si la Sig. P valor ≥ 0.05 se acepta la H_0 .

Si la Sig. P valor < 0.05 se rechaza la H_0 .

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo Remoto	,417	50	,000	,661	50	,000
Rendimiento Laboral	,360	50	,000	,709	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10 se visualiza el resultado de la prueba de normalidad de las variables Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral. Como la muestra utilizada fue igual a 50 colaboradores pertenecientes al área de ventas en Teleatento del Perú S.A.C., el estadístico utilizado fue Kolmogorov-Smirnov^a. Cabe resaltar que existe un nivel de significancia de 0,000, menor al 0,05; es decir que se procede a rechazar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; es decir que la distribución de la muestra no es normal, por lo cual se procedió a utilizar el estadístico de Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

4.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis general

- H_0 : No existe relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : Existe relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Reglas para tomar la decisión:

Si la Sig. P valor ≥ 0.05 se acepta la H_0 .

Si la Sig. P valor < 0.05 se rechaza la H_0 .

Tabla 11

Prueba de contrastación de hipótesis general entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral

			Trabajo Remoto	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se muestra el resultado obtenido de la contrastación de hipótesis, la cual fue realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman que arrojó una correlación de 0,626, el cual significa una correlación positiva considerable. Dicha correlación es significativa en el nivel 0,01 (1%).

El nivel de significancia fue de 0,000, menor a 0.05; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se pudo aceptar la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe relación significativa entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral de los

colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.

Prueba de Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específica

- H_0 : No existe relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : Existe relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Reglas para tomar la decisión:

Si la Sig. P valor ≥ 0.05 se acepta la H_0 .

Si la Sig. P valor < 0.05 se rechaza la H_0 .

Tabla 12

Prueba de contrastación de primera hipótesis específica entre el Trabajo Remoto y la Motivación

			Motivación	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se presenta el resultado de la primera contrastación de hipótesis específica, la cual fue realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman que arrojó una correlación de 0,467, el cual significa una correlación positiva media. Dicha correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue de 0,001; es decir menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se pudo aceptar la alterna, lo que quiere decir que existe relación significativa entre el Trabajo Remoto y La Motivación de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.

Segunda Hipótesis Específica

- H_0 : No existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : Existe relación entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Reglas para tomar la decisión:

Si la Sig. P valor ≥ 0.05 se acepta la H_0 .

Si la Sig. P valor < 0.05 se rechaza la H_0 .

Tabla 13

Prueba de contrastación de segunda hipótesis específica entre el Trabajo Remoto y el Compromiso

			Compromiso	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se aprecia el resultado obtenido de la segunda contrastación de hipótesis específica, la cual fue realizada mediante el estadístico del Rho de

Spearman que arrojó una correlación de 0,435, el que significa una correlación positiva media. Dicha correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue de 0,002; es decir menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se pudo aceptar la alterna, lo que quiere decir que existe relación significativa entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.

Tercera Hipótesis Específica

- H_0 : No existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : Existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021

Reglas para tomar la decisión:

Si la Sig. P valor ≥ 0.05 se acepta la H_0 .

Si la Sig. P valor < 0.05 se rechaza la H_0 .

Tabla 14

Prueba de contrastación de tercera hipótesis específica entre el Trabajo Remoto y la Calidad de Servicio

			Trabajo Remoto	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se muestra el resultado de la tercera contrastación de hipótesis específica, la cual fue realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman que arrojó una correlación de 0,576, el cual significa una correlación positiva considerable. Dicha correlación es significativa en el nivel 0,01 (1%).

El nivel de significancia fue de 0,000; es decir menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se pudo aceptar la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teletento del Perú S.A.C., Ate 2021.

V. DISCUSIÓN

El actual estudio arrojó resultados respecto a la relación del Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021; de tal forma que se comparó mediante la discusión con los resultados de otras investigaciones que se consideraron como antecedentes en el presente elaborado proyecto de investigación.

De acuerdo con el objetivo general determinar la relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021 con los resultados obtenidos en la tabla 11 donde se muestra una correlación positiva considerable ($Rho=0,626$). Este resultado afirma que existe relación entre ambas variables de estudio; estos datos se comparan con el estudio realizado por García (2020) titulado Trabajo remoto y Desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el Estado de Emergencia- COVID 19, el cual tuvo una correlación de 0,896 considerada una correlación positiva muy fuerte, esto quiere decir que existe una relación significativa entre sus variables de estudio. Tras todo lo descrito y los resultados obtenidos se asegura que existe una relación significativa entre el Trabajo Remoto y Rendimiento Laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021; ya que, para ejecutar el teletrabajo en la organización, se tiene que tener un previo planeamiento y análisis de indicadores para que no afecte al rendimiento laboral y de esta manera la entidad siga siendo productiva en el mercado competitivo actual. Asimismo, Gonzales, López, Márquez y Núñez (2017), aseveran que se pueden destacar ventajas como la implementación de la flexibilidad en la fuerza laboral junto a la mejora de la calidad del trabajo el cual genera el incremento de la satisfacción del personal y de la organización a distancia.

En lo que respecta al primer objetivo específico el cual es identificar la relación entre el trabajo remoto y la motivación de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Ate, 2021, los resultados obtenidos en la tabla 12 presentan una correlación positiva media, siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,467. Este párrafo descrito asegura que existe relación significativa entre el trabajo remoto y la motivación de los

colaboradores que integran el área de ventas; datos que fueron confrontados con Aguilar (2018) que plasma en su tesis “Influencia de la Motivación en el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C., Lima, 2018”, donde se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.860, lo cual quiere decir una correlación positiva muy fuerte, concluyendo que la motivación contribuye de manera positiva en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C. Por todo lo anterior, se afirma que existe una correlación positiva considerable entre el Trabajo Remoto y la Motivación de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.; en otras palabras, la motivación para el colaborador tiene un diferente enfoque al ejecutarse en el trabajo remoto; es decir que la estrategia de motivar cambia al tener un personal que trabaja desde casa, motivo por el cual se busca mantener activo este indicador con el objetivo de cumplir con los indicadores de la organización. Además, Ruiz (2016), nos dice que la motivación es uno de los factores que determina la manera en la que el colaborador percibe a su centro laboral, la productividad, el grado de satisfacción, entre otros.

Por consiguiente, el segundo objetivo específico, identificar la relación entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021; en los hallazgos de la tabla 13 se refleja una correlación positiva media siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,435, lo cual confirma que existe relación positiva considerable entre el trabajo remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas. Estos resultados se comparan con la investigación de Schall (2019), en su tesis titulada “La relación entre el trabajo a distancia y la satisfacción laboral: los roles mediadores de la autonomía percibida, el conflicto entre el trabajo y la familia y la intensidad del teletrabajo”, donde se obtuvo un $Rho = 0,160$ el cual quiere decir que existe una correlación positiva media entre ambas variables que fueron estudiadas. Tras todo lo anterior, se asevera que existe una relación significativa entre el Trabajo Remoto y el compromiso de los colaboradores del área de ventas en Teleatento del Perú S.A.C.; ya que mantener un personal comprometido al momento de que realizan la gestión, trae buenos resultados que los lleven a cumplir con los objetivos diarios, semanales y mensuales. De la misma forma, Flores y Pujadas (2018) mencionan que el factor tiempo de estar trabajando en una organización, influye que el

colaborador sea leal y principalmente sentirse cómodos, lo cual conlleva a que estén más comprometidos con la entidad.

Finalmente, el tercer objetivo específico el cual es identificar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate, 2021, en la tabla 14 se manifiesta una correlación positiva considerable de Rho de Spearman equivalente a 0,576, asimismo con una significancia de 0,000. Este resultado asegura que existe relación entre ambos. Estos datos se comparan con el estudio de Aranibar (2016) "Mejoramiento de la Productividad y Minimización de Costos de la Consultoría Informática mediante el modelo de teletrabajo", donde se obtuvo un Rho de Spearman equivalente a 0.83, siendo una correlación positiva alta entre ambas variables estudiadas. Todo lo descrito anteriormente, asegura que existe una relación positiva considerable entre el Trabajo Remoto y la calidad de servicio de los colaboradores del área de ventas de Teleatento del Perú S.A.C.; es decir que, la calidad de servicio es una característica que marca la diferencia respecto a otras entidades del mismo rubro del Contact Center, reflejada en la ejecución del trabajo remoto. Asimismo, Ñahuirima (2015) afirma que la calidad de servicio debe ser tomada en cuenta como un factor importante ya que, si se obtiene un porcentaje perfecto como indicador, se alcanzará resultados eficientes en relación a la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

Acorde a los objetivos planteados y además de los resultados conseguidos a lo largo del desarrollo de la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera. - En cuanto al primer objetivo general, se precisa que existe una correlación positiva considerable ($Rho=0,626$) entre el trabajo remoto y el rendimiento laboral del colaborador del área de ventas en Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021; por lo cual se concluye que al estar ejecutando el trabajo remoto en muchas empresas se tiene que cuidar el factor del rendimiento laboral, ya que existe una relación entre ambas variables; además de ello, el 60,0% de los encuestados sostienen que casi siempre hay relación entre el trabajo remoto y el rendimiento laboral. También se asegura que tiene ventajas como la implementación de la flexibilidad en la fuerza laboral junto a la mejora de la calidad del trabajo el cual genera el incremento de la satisfacción del personal y de la organización a distancia.

Segunda. - De acuerdo con el primer objetivo específico, se precisa que existe una correlación positiva media, siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,467 entre el trabajo remoto y la motivación en el colaborador del área de ventas en Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021; es decir que, que el colaborador al no encontrarse motivado no puede desenvolverse de manera esperada al momento de ejercer sus labores de manera remota debido a que existe una relación entre ambas.

Tercera. – En cuanto al segundo objetivo específico, se precisa que existe una correlación positiva media siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,435 entre el trabajo remoto y el compromiso en el colaborador del área de ventas en Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021; por lo cual se concluye que el personal tiene que estar comprometido con la organización ya que esto significa tener identidad con esta misma, y de esta manera el trabajo remoto obtiene resultados favorables traducidos en altos índices de rentabilidad, el cual beneficia a la entidad y al colaborador.

Cuarta. – De acuerdo con el tercer objetivo específico, se precisa que existe una correlación positiva considerable de Rho de Spearman equivalente a 0,576 entre el trabajo remoto y calidad de servicio en el colaborador del área de ventas en

Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2021; es decir que la calidad de servicio juega también un papel importante al optar reinventarse con el trabajo remoto ya que uno de los indicadores que maneja la empresa es mantener la fidelización del cliente con esta misma, y esto se consigue a través de la buena atención.

VII. RECOMENDACIONES

Tras los resultados obtenidos, se proponen las recomendaciones siguientes:

Primera. – Puesto que se observó una correlación positiva considerable entre el trabajo remoto y el rendimiento laboral, se sugiere que se implemente una mejora en los softwares utilizados y que se realice un uso de las herramientas virtuales para que se mantenga una constante comunicación con los jefes, supervisores o con los mismos compañeros de trabajo, para que de esta manera las dudas sean disipadas y eso permita que no bajen sus indicadores de gestión; asimismo de asegurarse que cada colaborador tenga revisiones técnicas periódicas de sus equipos con los que realizará el teletrabajo, lo cual hará óptimo su rendimiento laboral.

Segunda. - Debido a que existe una correlación positiva media entre el trabajo remoto y la motivación, se sugiere que se implemente capacitaciones quincenales, donde se desarrollen actividades que desplieguen técnicas de relajación y manejo de estrés; asimismo, que se realice activaciones diarias en la jornada de trabajo, como por ejemplo los gritos de guerra en equipo que de una u otra forma hace que el personal inicie motivado sus labores; por el lado económico, que se brinde un incentivo adicional por su rendimiento; es decir por un objetivo alcanzado en el día, muy aparte de las comisiones que habitualmente se brinda en la empresa de manera mensual.

Tercera. – Considerando la correlación positiva media entre el trabajo remoto y el compromiso, se sugiere tener espacios seguros de comunicación directa entre colaborador y jefe en donde el tema principal sea enfatizar sus oportunidades de mejora para que sean utilizadas posteriormente como fortaleza en beneficio propio y de la organización, de esta manera el colaborador se sentirá más comprometido con el área y por consiguiente con la empresa se generará identidad y logrará los objetivos de esta misma; por otro lado, reconocer el logro del colaborador proyectando lo que ha logrado alcanzar mediante la multimedia, así como también postearlo en las redes sociales privadas de la entidad.

Cuarta. – En vista de la correlación positiva considerable entre el trabajo remoto y la calidad de servicio, se sugiere que exista monitoreos continuos con el fin de detectar malas prácticas en relación al servicio brindado hacia el cliente para que

de esta manera se planteen soluciones rápidas y así no impacten al indicador de calidad; del mismo modo, que se programe refuerzos de los procedimientos de gestión con los colaboradores que presenten oportunidad de mejora para que desarrollen sus habilidades ejerciendo sus labores eficientemente y beneficie al indicador mencionado.

REFERENCIAS

- Abdullahi, Y. (2019). *Introduction to architectural research method questionnaire research method*. Tesis de grado, Cyprus International University, Nicosia. <https://n9.cl/1bph>
- Abubaha, A. (2019). *Job Satisfaction Strategies to Improve Performance of Small Businesses*. Walden University. Washington: Walden University ScholarWorks. <https://n9.cl/0oarn>
- Aguilar, F. (2018). *Influencia de la Motivación en el Rendimiento Laboral del personal de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C., Lima, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. <https://n9.cl/j4vce>
- Akhter, S. (2016). *The impact of emotional labor on employee performance with moderating role of supervisory support*. Thesis of Master of Science in Management Sciences Human Resource Management, Capital University of Science and Technology Islamabad, Islamabad. <https://n9.cl/pafe1>
- Amrhein, V., Trafimow, D., & Greenland, S. (2018). Inferential Statistics as Descriptive Statistics: There is No Replication Crisis if We Don't Expect Replication. *Peer J Preprints*, 1-23. [doi:https://doi.org/10.7287/peerj.preprints.26857v4](https://doi.org/10.7287/peerj.preprints.26857v4)
- Araníbar, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la Consultoría Informática mediante el modelo del teletrabajo*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. <https://n9.cl/hnhcy>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://n9.cl/5l1g7>
- Arpine, E. (2020). *Remote Work Transitioning to Remote Work in Times of Crisis*. Umeå University. Umeå: Umeå School of Business. <https://n9.cl/v7c3q>
- Barrionuevo, D. (2018). *Descripción de cargos y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa LACOV Seguridad Industrial en la ciudad de*

- Ambato, provincia de Tungurahua. Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://n9.cl/slyvc>
- Bhattacharya, A., & Chetty, P. (2020). A comparison of descriptive research and experimental research. *Project Securfo*, 1-18. <https://n9.cl/ra8i>
- Boucaud, A. (2017). *A Correlational Study Examining the Relationship Between Restorative Practices and School Climate in Selected Elementary Schools in a Large Mid-Atlantic Urban School District*. Concordia University-Portland. Portland: Concordia University Portland Graduate Research. <https://n9.cl/glyzm>
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://n9.cl/g7k1d>
- Cao, W. (2019). *Translation of the film titles from Spanish to Chinese: a Descriptive and Quantitative Approach*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Gale Onefile. <https://n9.cl/t4cw>
- Condemarán, C. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <https://n9.cl/8fpx>
- De la Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de Gestión social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. <https://n9.cl/0oari>
- Espinoza, A., & Moctezuma, J. (2020). Salario emocional : Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NOVA RUA*, 72-89. <https://n9.cl/u02yt>
- Flores, B., & Pujadas, A. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, HUacho 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. <https://n9.cl/zehj9>

- Flores, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Huapaya S.A. - 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima. <https://n9.cl/2crr0>
- Gamarra, G., Wong, F., Pujay, O., & Rivera, T. (2015). *Estadística e Investigación con aplicaciones de SPSS*. Lima: San Marcos. <https://n9.cl/ibtc0>
- García, A. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia Covid-19*. Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://n9.cl/yqmr5>
- Gilroy, S., Kaplan, B., Reed, D., Koffarnus, M., & Hantula, D. (2018). The Demand Curve Analyzer: Behavioral economic software for applied researchers. *Research Gate*, 3(110), 1-37. doi:10.1002/jeab.479
- Glaudemans, E. (2019). *The impact of flextime and telecommuting on employee well-being and organizational performance*. Bachelor Thesis, Tilburg University, Tilburg. <https://n9.cl/twdkt>
- Gonzales, R., López, M., Márquez, C., & Núñez, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://n9.cl/jit0>
- Hidrugo, J., & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios-Pimentel*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://n9.cl/wk9h>
- Kaur, P., Stoltzfus, J., & Yellapu, V. (2018). Descriptive statistics. *International Journal of Academic Medicine*, 4(1), 60-63. <https://n9.cl/tmwdz>
- MacRae, I., & Sawatzky, R. (2020). Remote Working: Personality and Performance Research Results. 3-31. <https://n9.cl/fm2y9>
- Mohajan, H. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. *Annals of Spiru Haret University*, 17(3), 58-82. <https://n9.cl/bj84e>

- Mondragón, A. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de Intervención en Fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://n9.cl/koyln>
- Namihás, E. (2020). *Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://n9.cl/r46a5>
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. <https://n9.cl/watvl>
- OIT. (26 de Marzo de 2020). *Organización Internacional de Trabajo*. <https://n9.cl/l24m7>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 35(1), 227-232. <https://n9.cl/5r8d>
- Pérez, R. (12 de Junio de 2020). *Claves para combatir el estrés causado por el Trabajo Remoto durante la cuarentena*. <https://n9.cl/fmx4j>
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Translating Research into Practice*, 6(2), 168-171. <https://n9.cl/01ubx>
- Rabanal, R., & Huamán, C. (2019). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores. 26-28. <https://n9.cl/oevmd>
- Reyes, B. (2020). *El Teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos de una Institución Educativa de la ciudad de Trujillo, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo. <https://n9.cl/cwxsl>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de Investigación de corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. <https://n9.cl/ac1lg>
- Rojas, C. (2020). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <https://n9.cl/030ky>

- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. <https://n9.cl/zy8f>
- Ruiz, S. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. <https://n9.cl/8ddqr>
- Schall, M. (2019). *The Relationship between Remote Work and job satisfaction: The mediating roles of perceived Autonomy, work- family conflict, and Telecommuting intensity*. Master's Theses, San Jose State University, California. <https://n9.cl/yikpv>
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. <https://n9.cl/j6410>
- Silva, W., Carrasco, J., & Vega, J. (2018). *El análisis de implementación del Teletrabajo mixto en el Sector Bancario Peruano. Casos: BCP y BBVA*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://n9.cl/b08l>
- Soto, T. (2019). *Evaluación y Análisis cuantitativo y cualitativo del Sistema de Teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)*. Tesis de grado, Universidad de Chile, Santiago de Chile. <https://n9.cl/vfat>
- Suárez, 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. <https://n9.cl/8aalp>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *Elvedit*, 5(3), 28-36. <https://n9.cl/s4ap0>
- Torres, N. (2020). *Propuesta de mejora del proceso de producción del pan para incrementar la productividad de la Panadería El Pacífico S.A.C*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://n9.cl/0fulz>

- Trujillo, M. (2015). *Análisis del Impacto de las Herramientas Tecnológicas de E-Learning como beneficio en el proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de comunicación social de cuarto y quinto nivel de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. <https://n9.cl/lzes>
- Vásquez, W. (2020). *Metodología de la Investigación Manual del estudiante*. Universidad San Martín de Porres, Lima. <https://n9.cl/mzhd>
- Vicente, D. (2017). *Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid. <https://n9.cl/xce8r>
- Zúñiga, V. (2019). *Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, lima - 2019*. Tesis de Bachiller, Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/oa351>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
TRABAJO REMOTO	Según (Arpine, 2020) el trabajo remoto es una actividad de aspecto laboral Trabajar desde casa se remonta al pasado. Al principio, hace 1914 millones de años, el primer "trabajador" (Homo ergaster) no se movía mucho de casa para cazar (que era la forma de trabajar y llevar la comida a la mesa durante ese tiempo) (p.4).	El trabajo remoto se descompuso en las siguientes dimensiones: La capacitación, las herramientas de tecnología y la mejora de procesos, para poder ser medidas. La medición se hizo mediante la técnica de la encuesta y el instrumento mediante el cuestionario tipo de escala Likert	La capacitación	Evaluación de servicio	Ordinal Escala tipo Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Las herramientas de tecnología	Medición de resultados Desempeño Herramientas virtuales Internet Equipos informáticos	
			La mejora de procesos	Optimización Organización Monitoreo	
Rendimiento Laboral	Al respecto (Abubaha, 2019) menciona que el comportamiento y el rendimiento laboral de los empleados tiene que ser motivado constantemente, ya que a la falta de ello tienden a renunciar voluntariamente a un trabajo y buscar uno nuevo. El rendimiento laboral está referido a la manera de como los colaboradores emplean de una forma eficiente sus labores de la organización (p.36).	Las dimensiones consideradas para la variable del Rendimiento Laboral fueron: motivación, compromiso y calidad de servicio. La medición se hizo mediante la técnica de la encuesta y el instrumento mediante el cuestionario tipo de escala Likert	Motivación	Oportunidades de desarrollo Incentivos	Ordinal Escala tipo Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Compromiso	Clima laboral Productividad Involucramiento emocional Estado de ánimo Satisfacción de los colaboradores				
Calidad de Servicio	Competitividad Fidelización				

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Ficha de Encuesta

Un grato saludo a cada uno de ustedes, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo, con el presente cuestionario, contribuirán a una investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y rendimiento laboral. Toda la información será de carácter confidencial y utilizada solamente con fines investigativos. Tener en cuenta, marcar con un (X) según corresponda los valores del siguiente cuadro:

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

V1. TRABAJO REMOTO				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
La capacitación	Evaluación de servicio	1	¿Tiene una buena experiencia en las capacitaciones?					
		2	¿Se absuelven todas tus preguntas y preocupaciones?					
	Medición de resultados	3	¿Recibes un correcto y necesario feedback?					
		4	¿Sus objetivos se alinean a lo desplegado en las capacitaciones?					
	Desempeño	5	¿Tiene beneficios como colaborador?					
		6	¿Su experiencia realizando trabajo remoto es buena?					
Las herramientas de tecnología	Herramientas Virtuales	7	¿Tiene todos los programas Office actualizados?					
		8	¿Funcionan de manera correcta los aplicativos?					
	Internet	9	¿Se le entrega el servicio o se le considera en su pago?					
		10	¿Trabaja sin inconvenientes con su internet?					
	Equipos informáticos	11	¿Se le entrega equipos necesarios para trabajar remotamente?					
		12	¿Tiene atención técnica en caso de averías?					
La mejora de procesos	Optimización	13	¿Llega a cumplir sus objetivos mensuales?					
		14	¿Su trabajo es eficiente todos los días?					
	Organización	15	¿El área realiza una gestión ordenada?					
		16	¿Cumple con sus labores respetando su jornada?					
	Monitoreo	17	¿Los objetivos se despliegan de manera mensual?					
		18	¿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
Motivación	Oportunidades de desarrollo	1	¿La compañía invierte en sus capacitaciones y educación laboral?					
		2	¿La empresa está comprometida con su desarrollo profesional?					
	Incentivos	3	¿El diseño de programa de incentivos de la compañía es adecuado?					
		4	¿Las comisiones proporcionadas por la compañía están dentro de su rango estimado por su desempeño?					
	Clima laboral	5	¿El ambiente de trabajo es propicio para realizar sus labores asignadas?					
		6	¿Se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores?					
Compromiso	Productividad	7	¿Tiene un proceso de mejora continua respecto a sus ventas realizadas?					
		8	¿Se siente a gusto con sus resultados al terminar su horario de trabajo?					
	Involucramiento emocional	9	¿Se preocupa la organización por generar sentido de pertenencia?					
		10	¿Sientes comodidad al realizar tus labores asignadas?					
	Estado de ánimo	11	¿Su dirigente o jefe inmediato se preocupa por su persona?					
		12	¿Su equipo de trabajo y dirigente te apoyan y te inspiran a mejorar?					
Calidad de servicio	Satisfacción de los colaboradores	13	¿Se siente valorado como colaborador en la empresa?					
		14	¿Las herramientas brindadas por la compañía le permiten realizar sus labores satisfactoriamente?					
	Competitividad	15	¿Considera que la organización está pendiente de las tendencias del entorno?					
		16	¿Sus capacidades y habilidades están alineadas a cumplir con los objetivos de la compañía?					
	Fidelización	17	¿Se identifica con la misión, visión y valores de la compañía?					
		18	¿Son adecuadas las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?					

Anexo 03: Validez de los expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: [Docente a tiempo Completo - UCV](#)

I.3. Especialidad del experto: [INVESTIGACIÓN](#)

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: BAZAN SALVATIERRA, ANA VALERIA y POCOMUCHA MALLMA, JHON ANTHONY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1) Trabajo remoto

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.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Válido y aplicable

No valido ni aplicable

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

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

82 %

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMJÓN, EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: [Docente a tiempo Completo - UCV](#)

I.3. Especialidad del experto: [INVESTIGACIÓN](#)

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: [BAZAN SALVATIERRA, ANA VALERIA](#) y [POCOMUCHA MALLMA, JHON ANTHONY](#)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): Rendimiento laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Válido y aplicable

No valido ni aplicable

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

PROMEDIO DE VALORACION

83 %

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
I.2. Cargo e Institución donde labora: [Docente a tiempo Completo - UCV](#)
I.3. Especialidad del experto: [INVESTIGACIÓN](#)
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor(es) del instrumento: [BAZAN SALVATIERRA, ANA VALERIA](#) y [POCOMUCHA MALLMA, JHON ANTHONY](#)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Trabajo remoto

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

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

PROMEDIO DE VALORACION

83 %

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante

DNI N° 46417339

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
I.2. Cargo e Institución donde labora: [Docente a tiempo Completo - UCV](#)
I.3. Especialidad del experto: [INVESTIGACIÓN](#)
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor(es) del instrumento: [BAZAN SALVATIERRA, ANA VALERIA](#) y [POCOMUCHA MALLMA, JHON ANTHONY](#)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): Rendimiento laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

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

PROMEDIO DE VALORACION

84 %

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante

DNI N° 46417339

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: BAZAN SALVATIERRA, ANA VALERIA y POCOMUCHA MALLMA, JHON ANTHONY

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Trabajo remoto

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable

No valido ni aplicable

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

PROMEDIO DE VALORACION

83 %

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante

DNI N° 4596290

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: BAZAN SALVATIERRA, ANA VALERIA y POCOMUCHA MALLMA, JHON ANTHONY

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): Rendimiento laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable

No valido ni aplicable

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

PROMEDIO DE VALORACION

84 %

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante

DNI N° 45962909

Anexo 04: Consentimiento informado



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

A los 26 días de mayo del 2021

Señor: Supervisor del área de ventas de la empresa Atento S A C
Presente

Asunto:

- AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TITULACIÓN
- PERMISO DE ACCESO AL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA ATENTO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO A LOS COLABORADORES CON EL OBJETIVO DE CONTRIBUIR A LA MEJORA DEL ÁREA.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros cordiales saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo en la sede de Ate, requerimos validar su permiso como supervisor del área de ventas de la empresa Atento S.A.C. en la cual se va a realizar el proyecto en mención.

El título de nuestro proyecto de investigación es Trabajo remoto y rendimiento laboral del colaborador del área de ventas en Atento S.A.C., Ate 2021 y siendo importante contar con la aprobación de usted, solicitamos lo siguiente:

- Permiso de colocar el nombre del área de ventas de la empresa Atento.
- Implementar una mejora en el rendimiento del colaborador en el trabajo remoto.

Aclarando que la información brindada por el área de ventas hacia los presentes participantes es de carácter confidencial y reservada, los resultados obtenidos solo serán manejados en la investigación y no serán utilizados para otros motivos externos al trabajo en mención

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

Atentamente

Firma
Apellidos y Nombres
Heredia Sánchez, Cesar
Supervisor del área

Firma
Apellidos y Nombres
Bazán Salvatierra, Ana Valeria
DNI: 71324393

Firma
Apellidos y Nombres
Pocomucha Malima, Jhon Anthony
DNI: 79381903

Anexo 05: Muestra

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

Dónde:

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

P: Proporción que se supone que existe en la población

e: Margen de error

n: Tamaño de la muestra

Reemplazando valores tenemos:

N: 178

Z: 1,96 (nivel de confianza del 95%)

P: 50% = 0.5

e: 8% = 0.08

$$n = \frac{178(1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(178-1)(0.08)^2 + (1.96)^2 0.5(1-0.5)}$$

$$n = 81.66$$

$$n = 82$$

Anexo 06: Escala de Alfa de Cronbach

Escala de Alfa de Cronbach para medir confiabilidad

Rango	Magnitud
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.01-0.20	Muy baja

Fuente: Gamarra, et. al (2015)

Anexo 07: Escala de valorización de Rho de Spearman

Rango para tomar la decisión de decisión de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014)

Anexo 08: Base de datos de la encuesta

VARIABLE		TRABAJO REMOTO																	
DIMENSIONE	La capacitación						Las herramientas de tecnología						La mejora de procesos						
INDICADOR	Evaluación de servicio		Medición de resultados		Desempeño		Herramientas Virtuales		Internet		Equipos informáticos		Optimización		Organización		Monitoreo		
PREGUNTAS	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pregunta 18	
PARTICIPANTES	1	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4
	2	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5	5	5	4	3	4	4
	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4
	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4
	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
	9	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
	10	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
	11	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	14	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4
	15	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4
	16	3	4	3	4	2	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	3
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
	18	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	2	4	3	5
	19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5
	21	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3
	22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
	23	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5
	24	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
	25	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5
	26	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5
	27	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3
	28	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	4	4	4
	29	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	30	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3
	31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
	32	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5
	33	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5
	34	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
	35	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
	36	4	4	4	3	3	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	4	5	5
	37	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
	38	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
	39	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	1	2	3	3	5	3	5
	40	5	5	4	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3
	41	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
	42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	43	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
	44	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
	45	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
	46	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	47	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
	48	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	49	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
	50	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5

Variable		Rendimiento Laboral																	
Dimensiones		Motivación						Compromiso						Calidad de servicio					
Indicadores		Oportunidades de		Incentivos		Clima Laboral		Productividad		Involucramiento		Estado de ánimo		Satisfacción de los		Competitividad		Fidelización	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
PARTICIPANTES	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5
	6	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
	11	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
	12	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	14	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	15	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5
	16	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	1	2	4	3	3	4	3	5
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
	18	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
	20	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
	21	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
	22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	23	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	24	4	4	4	3	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5
	25	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
	26	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	2	5	3	4	4	5	5	5
	27	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	5	5
	28	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	29	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5
	30	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5
	31	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
	32	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
	33	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4
	34	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
	35	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4
	36	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5
	37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
	38	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
	39	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
	40	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
	41	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
	42	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
	43	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
	44	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
	45	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
	46	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
	47	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	48	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	50	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5