

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“DESEMPEÑO LABORAL DEL  
TELETRABAJADOR EN LA INDUSTRIA DEL  
DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE: CASO  
DILVANT SOLUTIONS PERU S.A.C. 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autoras**

Jeniffer Tito Zuñiga

Rosario Loayza Quevedo

**Asesora:**

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

<https://orcid.org/0000-0003-4197-8438>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Luis José Alvarado Yupanqui</b>	<b>20025251</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Jorge Nelson Malpartida Gutierrez</b>	<b>10400346</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Raúl Santiago Bacigalupo Lago</b>	<b>07785331</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por ser nuestro creador y compañero eterno de toda la vida, a nuestras familias, que con su inmenso amor y apoyo incondicional nos impulsan a seguir creciendo, no solo de manera profesional, sino también a ser mejores personas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por sobre todas las cosas, a nuestros amigos por todo el apoyo brindado, a nuestra familia por ser nuestro más grande soporte para ser mejor persona y por darnos la fuerza para poder lograr nuestros objetivos.

A nuestros profesores, por todas sus enseñanzas y a nuestros compañeros, quienes hicieron que las clases sean más amenas y con quienes compartimos grandes experiencias.

## Tabla de contenido

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Desempeño laboral</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Teletrabajador</b>	<b>18</b>
<b>1.4. Industria del diseño y desarrollo de software</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Formulación del problema</b>	<b>21</b>
1.5.1. Problema general	21
1.5.2. Problemas específicos	21
<b>1.6. Objetivos</b>	<b>21</b>
1.6.1. Objetivo general	21
1.6.2. Objetivo específico	22
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Proceso de recolección de datos</b>	<b>25</b>

<b>2.2. Ficha técnica del instrumento utilizado</b>	<b>25</b>
<b>2.3. Confiabilidad y análisis de datos</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Aspecto ético</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>4.1. Limitaciones</b>	<b>37</b>
<b>4.2. Interpretación comparativa</b>	<b>37</b>
<b>4.3. Implicancias</b>	<b>41</b>
<b>4.4. Conclusiones</b>	<b>42</b>
<b>4.5. Recomendaciones</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> Teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.	23
<b>TABLA 2.</b> Ficha técnica de la variable: desempeño laboral.	26
<b>TABLA 3.</b> Nivel de desempeño laboral en el teletrabajo de los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.	30
<b>TABLA 4.</b> Nivel de la dimensión de orientación de resultados de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.	31
<b>TABLA 5.</b> Nivel de la dimensión de trabajo en equipo de los teletrabajadores de la empresa dilvant Solutions Perú S.A.C.	32
<b>TABLA 6.</b> Nivel de la dimensión de iniciativa de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.	33
<b>TABLA 7.</b> Nivel de la dimensión de relaciones interpersonales de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.	34
<b>TABLA 8.</b> Nivel de la dimensión de calidad y organización de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1.</b> Evaluación de 180°	27
<b>FIGURA 2.</b> Gráfico de nivel de desempeño laboral de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.	31
<b>FIGURA 3.</b> Gráfico de orientación de resultados	32
<b>FIGURA 4.</b> Gráfico del nivel de trabajo en equipo	33
<b>FIGURA 5.</b> Gráfico de nivel de iniciativa	34
<b>FIGURA 6.</b> Gráfico de nivel de relaciones interpersonales	35
<b>FIGURA 7.</b> Gráfico de nivel de calidad y organización	36



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del desempeño laboral del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022, esto debido a que la empresa se acogió a la modalidad del teletrabajo a partir del año 2022 a consecuencia del confinamiento y restricciones causado por la pandemia COVID-19. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, como técnica para la recolección de datos se aplicó una encuesta, utilizando un cuestionario de JOPERTE, en la cual se asignó la medición de escala de Likert. La población y muestra fue conformada por 10 trabajadores de la empresa, los cuales realizaron su autoevaluación y evaluaron a sus compañeros, obteniendo un total de 100 fichas de evaluación, de esta forma se logró realizar la evaluación de 180° a los teletrabajadores.

Luego de analizar los gráficos estadísticos de la variable se obtuvo como resultado, una alta tendencia en el desempeño laboral de los teletrabajadores, por ello se concluye que la modalidad de teletrabajo es de suma importancia y esta a su vez ha logrado ser beneficioso en el desempeño laboral de los trabajadores, obteniendo una gran ventaja para lograr los objetivos de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Teletrabajo, desempeño laboral, industria del software, Covid-19.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La pandemia del COVID-19 trajo consigo muchos problemas y retos para la operatividad de las empresas, sobre todo el hecho de cambiar la modalidad de trabajo presencial a un trabajo remoto o teletrabajo, puesto que se necesita que el trabajador siguiera desarrollando sus funciones mientras se cumplía con las restricciones de confinamiento para evitar el contagio por coronavirus (Pinto, 2022). Fue en ese contexto en que el teletrabajo cobró una gran importancia en Perú, estableciéndose como una forma segura y eficaz de continuar con las diversas labores en un lugar distinto al centro de trabajo, según datos del MTPE, el registro de puestos de trabajo en la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto en el sector formal privado, tuvo un crecimiento significativo en el 2020, siendo el promedio de 143 mil puestos de trabajo, llegando a casi duplicarse en el año 2021, siendo la cantidad de puestos registrados en dicha modalidad de 241 mil en promedio, quedando a inicios del presente año 2022 a un total de 218 mil puestos registrados aproximadamente, lo que sugiere un crecimiento sostenido de esta modalidad de trabajo a pesar de la disminución de las restricciones y control de la pandemia (Guayacán et al., 2022).

Por consiguiente, el estado de emergencia del COVID-19 provocó que las empresas adoptaran esta modalidad de teletrabajo sin siquiera haber realizado una planificación adecuada. Sin embargo, el avance evolutivo de las TIC ha permitido que el trabajo se pueda realizar fuera de la oficina y desde diferentes locaciones, siendo esta modalidad denominada “Teletrabajo”, el cual impacta de manera positiva en los trabajadores y la productividad de la empresa. Esto debido a que el ahorro de tiempo de desplazamiento les hace tener una mayor disponibilidad hacía la empresa, logrando un mayor compromiso. El Great Place to

Work Institute (2017) define al teletrabajo como una modalidad de flexibilidad, enfocada en el trabajo fuera de la oficina o desde casa, que busca generar bienestar y mejorar la calidad de vida del trabajador. Por ende, es una modalidad que las empresas ofrecen en búsqueda de mejorar la calidad de vida del trabajador (Aquiye, 2018).

Por otro lado, en el año 2019, INDECOPI expone resultados positivos de su programa piloto de teletrabajo como experiencia pionera en el sector público en Perú, en la cual enfatizaron que la productividad individual de sus teletrabajadores mejoró notablemente en un 30% al mes, los cuales ahorraron 47 horas en traslados para dedicar ese tiempo a sus familias. Asimismo, el gerente general de dicha institución, señala que, de acuerdo con una encuesta realizada a los trabajadores, quien indica que el 75% de los teletrabajadores manifestaron que el teletrabajo permite pasar más tiempo disponible para compartir con sus familiares (Indecopi, 2019).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que, en el Perú, la ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares) realizó en el 2020 la medición del teletrabajo para los trabajadores dependientes. En el cual precisa que en el segundo trimestre del año 2020 una aproximado de un tercio de ellos se encontraban en la modalidad del teletrabajo. Asimismo, precisa que dos de las pruebas claras del progreso tecnológico en la pandemia han sido el aumento significativo del teletrabajo y del trabajo en plataformas digitales (OIT, 2021).

El aumento exponencial del teletrabajo y del empleo en plataformas digitales fueron dos de las manifestaciones más visibles de estas transformaciones. Aprovechar la oportunidad que ofrece una era de cambios va a requerir de estrategias que abarquen desde

la formación profesional hasta el apoyo a las empresas, los emprendedores y los trabajadores. (OIT, 2021, p.8).

Al respecto, con el tiempo las tecnologías digitales han transformado el mundo. Acelerando procesamiento de información e intercambio de datos que permiten que se lleven a cabo muchas actividades económicas tradicionales de una forma distinta (Mendoza, 2022)

Con respecto al ámbito nacional, el Estado Peruano no se ha mantenido alejado a estos cambios y busca fomentar la implementación del teletrabajo, acorde a los compromisos adoptados en el Plan de acción de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, la Estrategia para la Sociedad de la Información en América Latina y El Caribe (CEPAL) y la Agenda Digital Peruana. Por ello, en el año 2013, el Congreso de la República del Perú, promulgó la Ley N 30036, Ley que regula el Teletrabajo, donde señala que el teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado teletrabajador, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores (Gutiérrez, 2020).

En el ámbito internacional, Domínguez, (2022), elaboró su trabajo de investigación en la ciudad de La Libertad, Ecuador, cuyo propósito es realizar un plan de contingencia que permita mejorar o mantener el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en modalidad de teletrabajo, en la cual utilizó la metodología cualitativa y cuantitativa, para ello encuestaron a 68 trabajadores del área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Como resultado se obtuvo que un 50% de los participantes evaluados indicaron que se proponga un plan de contingencia accesible a los lineamientos relacionados al desempeño

laboral para la continuidad del trabajo remoto, el 35% se basó en la flexibilidad laboral, el 8% considera la importancia de seguimiento de seguridad y salud ocupacional y el 7% requiere mejoramiento de tecnología.

Por otro lado, Mejía, (2022), realizó un análisis del desempeño de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil, cuya metodología de estudio posee un enfoque cuantitativo, en la cual aplicaron encuestas y entrevistas, obteniendo como resultado que el desempeño laboral puede ser considerado un constructor de carácter multideterminado, ajustado a un conjunto de factores relacionados con el contexto de trabajo, como las condiciones sociales, culturales y relacionadas con el trabajo del individuo.

En la ciudad ecuatoriana de La Maná, Manotoa & Shigui, (2022), realizaron su trabajo de investigación, en la cual tiene como objetivo elaborar un estudio descriptivo entre el teletrabajo y desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Rafael Vásconez Gómez. Para ello, la metodología aplicada en la investigación es de tipo cuantitativo, en la cual recopilamos la información realizando encuestas a 54 docentes sobre aspectos que realizan en la modalidad de teletrabajo, de igual manera fueron encuestados 146 estudiantes, que aportaron con la información para identificar la relación entre las variables teletrabajo y el desempeño laboral. En cuanto a los resultados de adaptación con la modalidad del teletrabajo, los académicos manifiestan que un 60,98 % estar de acuerdo que con el tiempo las actividades han logrado adaptarse a esta modalidad de trabajo, y solo el 14,63 % indican estar poco de acuerdo con este aspecto.

Por su parte, Gutiérrez & Solano, (2020) realizan un estudio de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en el sector público

y privado de Costa Rica en el escenario de la Pandemia del COVID-19, cuyo objetivo es analizar el impacto en la motivación y el desempeño laboral de los teletrabajadores. En la cual aplicaron el método de estudio cuantitativo y cualitativo, realizando encuestas a funcionarios que trabajan en 10 empresas privadas y 10 instituciones públicas de Costa Rica. Se obtuvo respuestas de un total de 188 funcionarios del sector público y privado. De las respuestas obtenidas se evidencia que el desempeño laboral en teletrabajo, muestra un hallazgo importante, indicando que 6 de cada 10 trabajadores revelan que ha incrementado su desempeño laboral desarrollando el teletrabajo, el 93% de los trabajadores incrementaron su desempeño laboral desarrollando el teletrabajo y solo el 7% disminuyó su desempeño laboral, con respecto al trabajo que hacían de manera presencial en sus instituciones.

Al respecto Salas & Yáñez, (2020) elaboraron una investigación en la ciudad de Guayaquil- Ecuador, en la cual analizan y evalúan la satisfacción del teletrabajo en el uso de las plataformas virtuales de comunicación y su relación con el desempeño laboral, cuya metodología de la investigación es de tipo cuantitativo. Para dicha investigación realizaron 314 encuestas cuyo cuestionario incluían 2 variables, satisfacción del teletrabajo y desempeño laboral a trabajadores en la modalidad del teletrabajo en el sector de alimentos y bebidas en Guayaquil. Del resultado obtenido se aprecia que los teletrabajadores experimentan un alto desempeño laboral, esto es debido a la satisfacción en el uso de las plataformas virtuales, también señalan que el desempeño de los teletrabajadores y la satisfacción de las plataformas virtuales se encuentran relacionadas significativamente.

Por otro lado, en la ciudad de Mendoza en Argentina, Cardela et al., (2021), realizan una investigación sobre cómo la satisfacción laboral influye directamente en el desempeño laboral en los teletrabajadores, para lo cual aplicaron el enfoque cuantitativo, cuya variable a analizar es la satisfacción laboral, que será medida y cuantificada mediante una encuesta

realizada a 123 trabajadores, de los cuales 67 trabajadores se encontraban teletrabajando durante el periodo considerado, los cuales forman parte de la muestra. Como resultado luego de la implementación del teletrabajo, se obtuvo que para el 28,60% decreció la satisfacción laboral, para el 50% se mantuvo igual y para el 21,40% incrementó. De acuerdo con la conclusión de los investigadores, precisan que obtuvieron un porcentaje muy elevado de trabajadores que se adaptaron con mayor frecuencia a la modalidad del teletrabajo. Además, manifiestan sentirse más cómodos con la tecnología que aprendieron en esta modalidad.

Con relación al ámbito nacional, Figueroa, (2022), desarrolla una investigación, teniendo como objetivo determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica S.A.A. en el año 2020 en la ciudad de Lima - Perú. Quien utilizó la técnica de encuestas, aplicando un cuestionario elaborado con preguntas estructuradas en una población de 80 trabajadores de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú, cuyo resultado de la variable teletrabajo indica que los trabajadores están satisfechos con el trabajo el cual les permite conectarse desde cualquier lugar; como también a un 95% de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo, les ha permitido un ahorro por traslados de combustible y pasajes. De la variable desempeño, el 97.5% de los trabajadores cumplieron con las metas propuestas, asimismo, el 92.5% indica que la recarga laboral es igual o mayor a la de un año anterior. De esta forma la investigación concluyó que el teletrabajo influye directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otra parte Cisneros, (2022) realiza el trabajo de investigación para obtener el grado de Magíster, cuyo objetivo es conocer el impacto del teletrabajo en la gestión del recurso humano de una empresa peruana, dentro del contexto ocasionado por el COVID-19. Para esta investigación aplicaron el método cualitativo, utilizando un enfoque

semiestructurado, con entrevistas a los gerentes y jefes, la cual abarco categorías como el control sobre el teletrabajador, desconfianza por falta de supervisión, incertidumbre de la nueva modalidad, medición del desempeño del teletrabajo, resistencia al cambio, seguridad de la información, selección del personal y trabajo en equipo. Como resultado de esta investigación concluye, que la modalidad del teletrabajo es aceptada por los gerentes y jefes de la empresa, asimismo están dispuestos a que dicha modalidad continúe a futuro fuera del contexto ocasionado por la pandemia del COVID-19.

Asimismo, en el trabajo de investigación realizado por Huamani et al., (2021), analizan la repercusión del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Realizando un tipo de investigación aplicada, tomando como universo a 77 trabajadores administrativos, de los cuales la muestra es de 64. En cuyo resultado concluyen que la modalidad de trabajo remoto permite mejorar la permanencia laboral de los trabajadores generando altos niveles de productividad, de esta forma cumplen las metas establecidas en la organización.

Por último, en el estudio realizado por Culqui & Encarnación, (2021) tiene como finalidad determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores remotos de las empresas de traducción e interpretación de Lima Metropolitana durante el COVID-19 en el año 2021. Para ello utilizaron el método del enfoque cuantitativo, aplicando dos cuestionarios, el primero de 27 preguntas, para determinar la medición de la satisfacción laboral y el segundo que consta de 16 preguntas, para medir el desempeño laboral. De los resultados obtenidos comprobaron que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores remotos de las empresas de traducción e interpretación de Lima Metropolitana durante el COVID-19.



## 1.2. Desempeño laboral

El termino desempeño laboral en la primera etapa se le denominó descripción de puestos, posteriormente se ha convertido en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y actualmente el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones. (Bautista et al., 2020, p. 112).

Para García Salirrosas, (2020) el desempeño laboral es primordial para el éxito de las organizaciones; es por ello que las áreas encargadas de la gestión del capital humano tienen la necesidad de conocer los aspectos que les permitan evaluar y potenciar este capital. Asimismo, el desempeño laboral es el rendimiento que muestran con cumplir con las diferentes actividades solicitadas dentro de sus funciones en el ámbito laboral, lo cual permite que alcancen los objetivos planteados por la organización. Es importante evaluar el desempeño de manera periódica, pues permita conocer las aptitudes, experiencia, habilidades y los valores que estos tengan, con la finalidad de potenciar sus competencias.

Según Chiavenato, (2002) el desempeño se define como rendimiento laboral y es la capacidad que tiene cada trabajador en producir, hacer y elaborar sus tareas en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad. Por ello, la evaluación del desempeño es una técnica de dirección imprescindible en el área administrativa; es un medio que permite identificar cualquier problema de supervisión del personal y su integración del trabajador a la organización (Chagray et al., 2020).

Por otra parte, Asch (2015), sustenta que “el desempeño laboral es una herramienta que mide la percepción que tienen tanto los proveedores como los clientes internos” de un colaborador. Esta herramienta propone información sobre su desempeño y sus competencias

individuales con la finalidad de identificar áreas de mejora continua que aumenten su colaboración al logro de los objetivos de la organización. (Bohórquez et al., 2020, p. 387).

### **1.3. Teletrabajador**

La primera noción del teletrabajo, también denominado trabajo remoto, surge por iniciativa del norteamericano Jack Nilles, quien definió, alrededor del año 1973, lo que hoy en día se conoce como la posibilidad de llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo (Nilles, 1975). Más adelante, Buirra (2012) lo define como una forma de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones habituales o centro de trabajo y que se requiere de forma inevitable el uso de las comunicaciones para poder realizar las funciones del trabajo. Por otra parte, desde la perspectiva oficial, el teletrabajo también tiene connotaciones relevantes (Guayacán et al., 2022).

Según Camacho, (2013) el teletrabajo significa que los trabajadores puedan realizar sus labores a distancia, en donde no necesita estar cerca de la organización para poder cumplir con las tareas que le son encomendadas, las actividades laborales podrían desarrollarse desde cualquier lugar, lo único e indispensable para poder realizar el teletrabajo es poder contar con acceso a las tecnologías de información y comunicaciones, teniendo en cuenta que no necesitan interacción física. Siendo estos autónomos de la flexibilidad para programar su trabajo y poder efectuar otras actividades de su vida (Araya et al., 2021)

En la misma línea, Rubio (2010) indica que el teletrabajo también es entendido desde la virtualización y la digitalización de la sociedad, en la cual las distancias de las organizaciones o empresas no afectan el quehacer del trabajador, debido a que el teletrabajo logra suplir la necesidad de estar presente de manera físicas en las instalaciones del empleador (Araya et al., 2021).

Según la guía del teletrabajador publicado por el Ministerio de Trabajo y Empleo del Perú refiere que: El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del/la trabajador/a, denominado “teletrabajador/a”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral. Bajo esta modalidad, el/la teletrabajador/a despliega sus actividades a través de medios informáticos, de telecomunicaciones (TIC), y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. (MTPE, 2021, p. 1).

#### **1.4. Industria del diseño y desarrollo de software**

La industria del diseño y desarrollo de software se define por ser un conjunto de empresas innovadoras. Según La industria del software es uno de los sectores que genera un alto valor agregado con baja inversión. No requiere de la infraestructura tradicional que es costosa, ello le permite obtener altos beneficios y ventajas competitivas. Sin embargo, para lograr desarrollar software de calidad, es necesario contar con recursos humanos calificados (Mejía, 2012).

Para Ignacio et al., (2015) el concepto de desarrollo, está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar, por lo tanto, es necesario, rastrear el significado del verbo desarrollar: se trata de incrementar, agrandar, extender, ampliar o aumentar alguna característica de algo físico (concreto) o intelectual (abstracto). Actualmente el término desarrollo es el más utilizado para referirse a las actividades que involucran la creación, fabricación, actualización o modificación de software.

Asimismo, Arriaga & Márquez, (2019) indica que cada vez es más común el uso de los Software y páginas web, los cuales forman parte de la innovación tecnológica de las empresas, con ello también está el uso de las tecnologías de la información TIC, la cual

brinda una gran oportunidad a las empresas que les permitirán reducir los tiempos de coordinación y gestión, como también mejorar el control e impacto de los cambios realizados. (Ferré et al., 2019) revela que uno de los perfiles más demandado por el mercado laboral es el de diseñador y desarrollador de software.

El diseño de software parte desde un profundo conocimiento de los usuarios finales del software y su contexto, más que desde los términos computacionales y algoritmos de programación. Debido a que el proceso de diseño está centrado en el usuario, se trabaja con un nivel de incertidumbre y ambigüedad elevados, por lo que hace que el ciclo de vida de la interfaz sea especial y deba ser tratado en forma independiente. Este componente se construye con la práctica, se diseña y se evalúa varias veces hasta alcanzar los requerimientos de los usuarios, generando varios prototipos de la interfaz puesta a prueba (Díaz et al., 2013).

Por otro lado, Martínez et al., (2019) indica que la función del diseñador es diseñar y garantizar la usabilidad del producto y ellos hacen su trabajo a través de métodos que ejecutan durante las diferentes fases del ciclo de vida del producto. En su formación profesional, los diseñadores industriales son entrenados en diferentes ámbitos de la producción industrial, tales como establecimiento de requerimientos del producto y análisis de necesidades de los usuarios, análisis ergonómico (usabilidad), semiótica y comunicación visual, diseño de interacción hombre máquina, procesos de manufactura, materiales, diseño de sistemas de empaque y embalaje; ámbitos muy diferentes en la práctica de la ingeniería del software.

La empresa Dilvant Solutions S.A.C implementó esta modalidad debido al brote de contagios de la 3ra ola, a inicios de enero de año 2022, se implantaron diversas herramientas que para supervisar la conectividad de cada trabajador, sin embargo no se cuenta con un

personal que se dedique a realizar diferentes las evaluaciones que se necesitan para medir el desempeño laboral de los trabajadores, por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel del desempeño laboral del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C.

## **1.5. Formulación del problema**

### **1.5.1. Problema general:**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022?

### **1.5.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es el nivel de orientación de resultados del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022?
- ¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022?
- ¿Cuál es el nivel de iniciativa del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022?
- ¿Cuál es el nivel de calidad y organización del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general:**

- Determinar el nivel de desempeño laboral del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022.

**1.6.2. Objetivo específico:**

- Determinar el nivel de orientación de resultados del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022.
- Determinar el nivel de trabajo en equipo del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022.
- Determinar el nivel de iniciativa del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022.
- Determinar el nivel de relaciones interpersonales del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022.
- Determinar el nivel de calidad y organización del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Perú S.A.C. 2022.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio en la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C., el tipo de investigación es descriptiva simple, ya que nuestro estudio cuenta con una sola variable y se busca medir y describir diversos aspectos importantes en el desempeño de los teletrabajadores, siendo de manera transversal porque se realizará una sola medición, no experimental, ya que no se manipulará la variable, en donde el enfoque de la investigación es cuantitativo, por se le dará valores numéricos y buscamos obtener respuestas cuantificables.

La población de estudio en esta investigación está conformada por todos los colaboradores que teletrabajan en la empresa, personal administrativo, diseñadores, analistas y programadores de software que actualmente siguen laborando en esta modalidad.

**Tabla 1.**

*Teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.*

Cargo	Edad	Sexo	Tiempo en la empresa
Gerente General (J.A.)	40	M	1 año
Recursos Humanos (J.T.)	32	F	1 año
Gerente de Proyectos (P.R.)	45	M	1 año
Desarrollador Frontend 1 (E.P.)	21	M	1 año
Desarrollador Frontend 2 (L.T.)	24	M	1 año
Desarrollador Frontend 3 (D.P.)	21	F	7 meses
Desarrollador Backend (P.L.)	25	F	10 meses
Diseñador UX/UI 1 (A.C.)	32	F	6 meses
Diseñador UX/UI 2 (J.V.)	28	F	6 meses
Especialista en Aseguramiento de Calidad (F.L)	25	F	10 meses

*Nota:* En la tabla podemos observar el cargo de cada trabajador y las iniciales de sus nombres, adicionalmente la edad de cada uno de ellos, sexo y el tiempo que llevan laborando en la empresa.

La empresa inicio la modalidad de teletrabajo en el mes de enero del presente año, para ello la empresa implementó el “Team Viewer” el cual, es una herramienta fácil de configurar y utilizar una conexión VPN, una red privada virtual que permite tomar el control total de otro PC desde su propio ordenador, ya se encuentre estos en el mismo edificio o diferente continente (siempre que ambas máquinas estén ejecutando TeamViewer). Permite conexiones en dos sentidos donde los usuarios pueden voltear el control de un lado a otro (Gómez, 2013).

Asimismo, manejan JIRA, que es una herramienta en línea para la administración de tareas de un proyecto, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos. La herramienta fue desarrollada por la empresa australiana Atlassian. Inicialmente Jira se utilizó para el desarrollo de software, sirviendo de apoyo para la gestión de requisitos, seguimiento del estado de desarrollo y más tarde para la gestión de errores. Jira puede ser utilizado para la gestión y mejora de los procesos, gracias a sus funciones para la organización de flujos de trabajo (Pertierra, 2019).

La técnica aplicada en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, que nos permite recoger información de los participantes. Respecto al instrumento utilizado en el trabajo de investigación nos permitirá medir el nivel del desempeño laboral en la cual los trabajadores realizaran una autoevaluación y asimismo evaluaran a cada uno de sus compañeros, de esta manera se eligió el instrumento (JOPERTE), el cual es un cuestionario con estructura unilateral elaborado en el estudio realizado por (Millones Liza & García



Salirrosas, 2022), instrumento que es confiable para ser aplicado en investigaciones, el cual consta de 21 ítems, con opciones de respuesta en Escala de Likert (1-5) enfocadas a las 5 dimensiones: la orientación de resultado (OR), trabajo en equipo (TE), iniciativa (I), relaciones interpersonales (RI) y calidad y organización (CO), lo cual hace que este instrumento sea de fácil aplicación para la evaluación del desempeño laboral, cuyos ítems se encuentran validados a través de juicio de expertos y mantienen un nivel alto de confiabilidad.

## 2.1. Proceso de recolección de datos

La recopilación de la información se realizó en el mes de setiembre 2022. Este instrumento consistió en una encuesta y se solicitó a la persona encuestada (teletrabajador) plasme su opinión, a cada punto se le asignó un valor numérico con escalas de Likert del 1 al 5, en donde significa 1 (Muy en desacuerdo), 2 (Desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo), 5 (Muy de acuerdo) de esta forma se obtienen las puntuaciones.

## 2.2. Ficha técnica del instrumento utilizado

- **Instrumento:** Cuestionario JOPERTE
- **Autor:** Millones-Liza, Dany Yudet; García-Salirrosas, Elizabeth Emperatriz
- **Año:** 2022
- **Significación:** El cuestionario está enfocado en medir la variable del constituido desempeño laboral. Este cuestionario está constituido por 21 preguntas, las cuales se dividen en cinco dimensiones enfocados a evaluar la orientación de resultado, trabajo en equipo, iniciativa, relaciones interpersonales, calidad y organización.
- **Extensión:** El instrumento consta de 21 preguntas.
- **Administración:** Autoadministrada.

- **Ámbito de aplicación:** Autoevaluación de desempeño laboral en el teletrabajo en el sector empresarial en Perú.
- **Duración:** El tiempo de duración para el desarrollo del cuestionario es aproximadamente 10 minutos.
- **Puntuación:** Se considerará la escala de Likert: 1=Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Muy de acuerdo.

## Tabla 2

*Ficha técnica de la variable: Desempeño Laboral.*

---

Nombre del cuestionario:	JOPERTE (Job Performance in Teleworking)
Autores:	Millones-Liza, D.; García-Salirrosas, E., (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Objetivo:	Evaluar el Desempeño Laboral en el Teletrabajo
Administración:	Autoadministrada
Tiempo:	De 10 a 15 minutos
Aplicación:	Escala Likert de 5 niveles
Normas de Aplicación:	Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), y Muy de acuerdo (5)
Número de elementos:	21
Fiabilidad:	0.980
Validez:	Por juicio de expertos

---

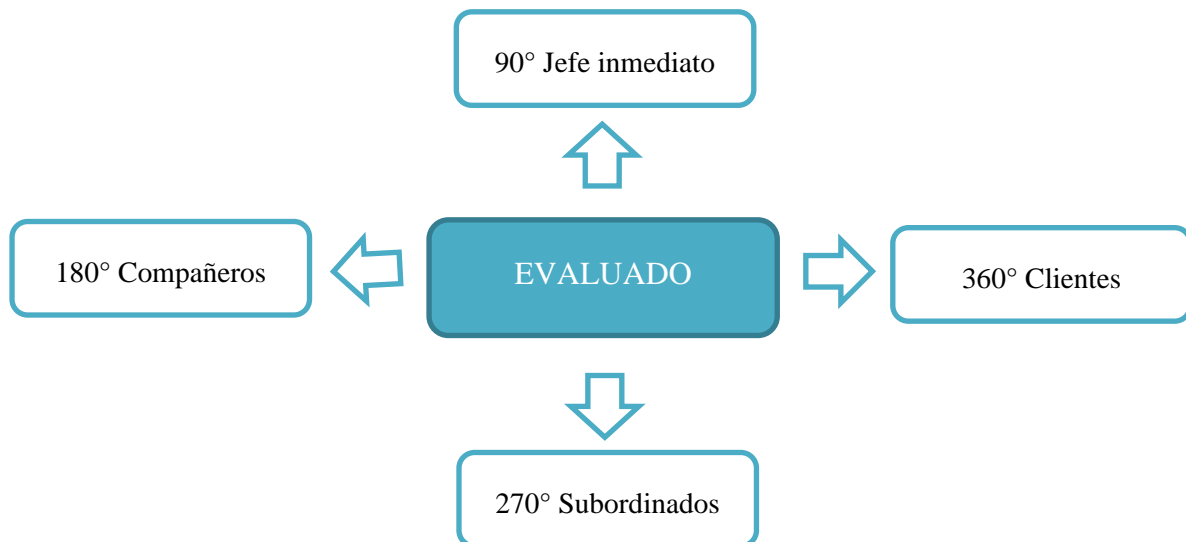
*Nota:* Tomado de la Investigación de Millones-Liza, D.; García-Salirrosas, E., (2022). El citado instrumento tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions S.A.C., y el número de preguntas formuladas fueron de 21 ítems.

Para el desarrollo de la investigación, se procedió a realizar las encuestas a los 10 teletrabajadores, el cual se hizo llegar el link del cuestionario de manera virtual alojado en la plataforma Google Form, en la cual se aplicaron un total de 100 fichas de evaluación,

Se aplicó la evaluación 180°, la cual según (Cordero et al., 2019) “...se basa en la evaluación entre el personal, su superior, sus compañeros y esporádicamente los clientes”. (p. 86).

### Figura 1

*Evaluación de 180°*



*Nota:* Adaptado de “La evaluación por competencias: una herramienta para determinar la productividad del talento humano” (P.87), Cordero et al., 2019, 593 *Revista Digital Publisher 4(3-1)*

Cuya aplicación de dicha herramienta de autodesarrollo es de vital importancia, debido a que genera información relevante para el crecimiento no solo de la empresa sino también de los colaboradores (Torres, 2012).

Asimismo, según Garaicoa, (2020) señala que la evaluación de 180 grados contempla principalmente dos fuentes de información, el jefe inmediato y el evaluado, a menudo la evaluación a la persona evaluada se realiza a través de una autoevaluación.

### 2.3. Confiabilidad y análisis de datos

Para la confiabilidad de la herramienta del cuestionario se utilizó el Alpha de Cronbach, el cual nos permitirá conocer el nivel de confianza de nuestra variable.

$$\alpha = \frac{k}{d - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2}{ST^2} \right]$$

$\alpha$  = Alpha de Cronbach

$k$  = Número de ítems

$\sum S^2$  = sumatoria de la varianza de los ítems

$ST^2$  = Varianza total del instrumento

Una vez registrada la respuesta de todos los participantes se extrajeron las estadísticas de todos los ítems a los cuales se asignaron los valores según la escala de Likert, y al reemplazar los valores en la ecuación se obtuvo una confiabilidad de 0.956 demostrando que el grado de confiabilidad del instrumento es alto.

$$\alpha = \frac{21}{21 - 1} \left[ 1 - \frac{12.3597}{139.0275} \right]$$

$$\alpha = 0.956$$

Posteriormente con los datos obtenidos en las 100 fichas de evaluación se realizó el procesamiento mediante el programa Microsoft Excel, a los cuales se les asignó un valor numérico con escalas de Likert del 1 al 5, de esta forma se obtuvieron las puntuaciones que nos permitirá realizar el respectivo análisis de resultados.

## 2.4. Aspecto ético

De acuerdo a la consideración ética que siguió la investigación se realizó previo comunicado a la empresa con el consentimiento para poder aplicar la investigación, para lo cual proporcionó una autorización por el uso de datos.

Se invitó a cada trabajador que realizara su autoevaluación y evaluación a cada compañero de manera voluntaria a través de la red social WhatsApp. Se les explicó los objetivos del estudio y se les aclaró que sus datos serían tratados de manera anónima y confidencial. De esta manera, los que estuvieron de acuerdo en participar, se les hizo llegar un cuestionario alojado en Google Form.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

La aplicación del cuestionario JOPERTE que se realizará a los colaboradores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C., nos permitió obtener los siguientes resultados. En la tabla 3 y figura 2, se evidencia que, de las 100 fichas obtenidas de los encuestados, el 71% considera que la empresa está en un nivel alto en el desempeño laboral, dato importante, ya que son los mismos trabajadores y jefes los que evaluaron a cada uno y esto nos indica que la percepción que tiene cada uno es que en la empresa la mayoría tiene un buen desempeño laboral. Por otro lado, el otro 29% de los trabajadores considera que el nivel de desempeño laboral es medio.

#### Tabla 3

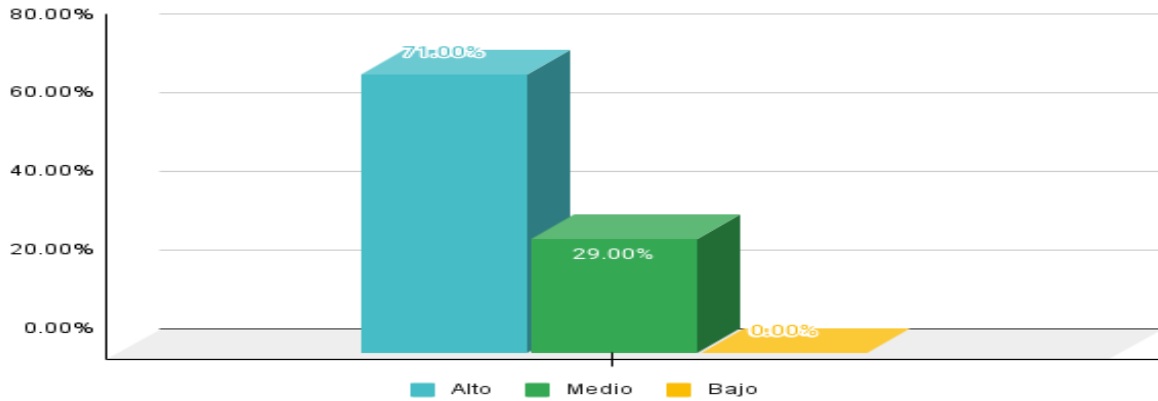
*Nivel de desempeño laboral en el teletrabajo de los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.*

Nivel	Frecuencia	%
Alto	71	71.0%
Medio	29	29.0%
Bajo	0	0.0%
	100	100.0%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.

**Figura 2**

*Gráfico de nivel de desempeño laboral de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.*



*Nota:* Elaboración propia

Adicionalmente, se analizaron 5 dimensiones enfocadas en orientación de resultados, trabajo en equipo, iniciativa, relaciones interpersonales y por ultimo calidad y organización, las cuales detallaremos en los siguientes gráficos.

**Tabla 4**

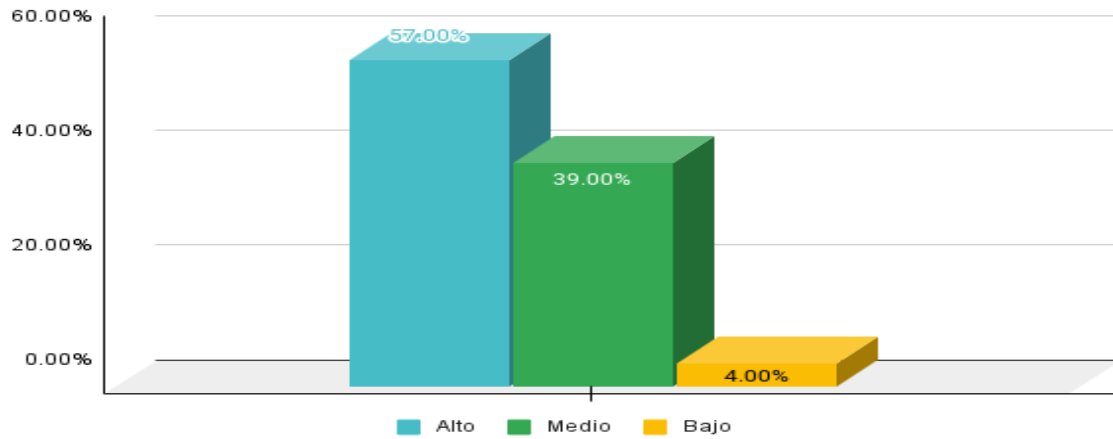
*Nivel de la dimensión de orientación de resultados de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.*

Nivel	Frecuencia	%
Alto	57	57.0%
Medio	39	39.0%
Bajo	4	4.0%
	100	100.0%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.

**Figura 3**

*Gráfico de orientación de resultados*



*Nota:* Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4 y figura 3, según la evaluación realizada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C. el 57% considera que tiene un nivel de orientación de resultado alto, el 39% de los otros trabajadores considera que tienen un nivel medio. Por otro lado, el 4% de los trabajadores considera que el nivel es bajo.

**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión de trabajo en equipo de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.*

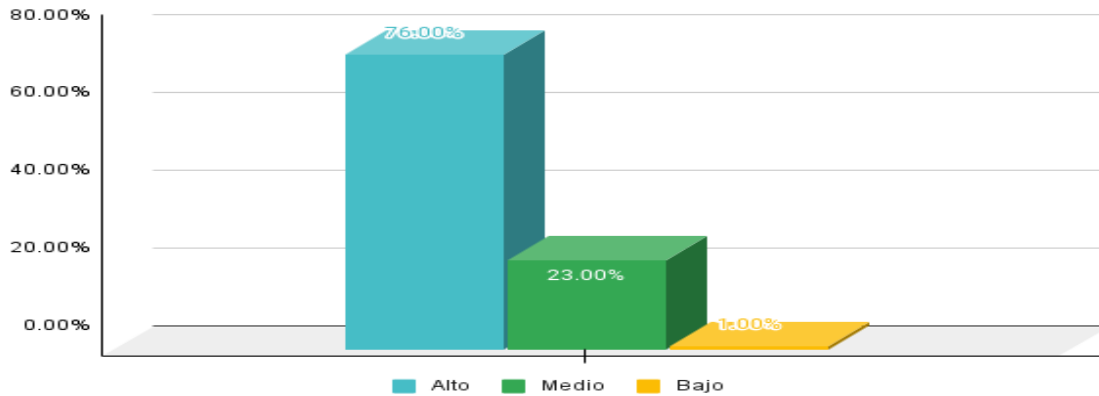
Nivel	Frecuencia	%
Alto	76	76.0%
Medio	23	23.0%
Bajo	1	1.0%
	100	100.0%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.



**Figura 4**

*Gráfico del nivel de trabajo en equipo*



*Nota:* Elaboración propia

La tabla 5 y figura 4, refleja que el 76% de los trabajadores muestra que el nivel de trabajo en equipo dentro de la empresa es alto, el 23% cree que el nivel es medio y solo el 1% considera que esta en un nivel bajo. Cabe destacar que el mayor porcentaje de los trabajadores se encuentran de acuerdo en que la empresa se lleva a cabo un buen trabajo en equipo para el logro de los objetivos y actividades de la empresa.

**Tabla 6**

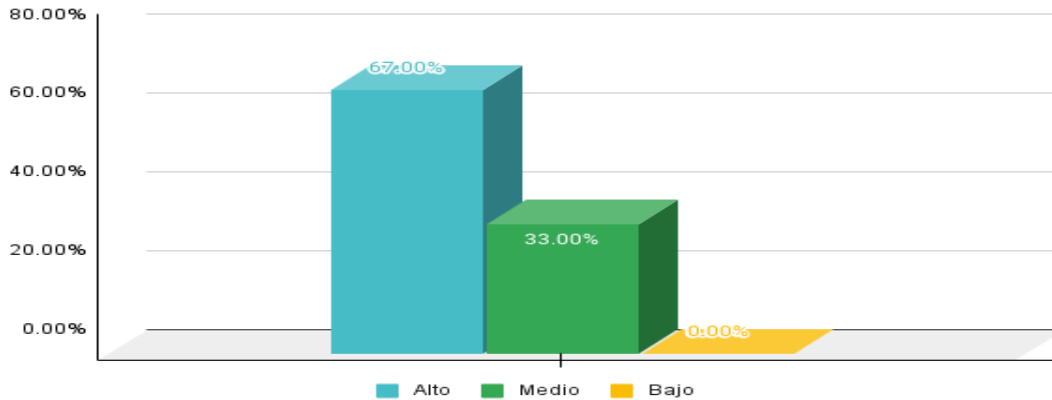
*Nivel de la dimensión de iniciativa de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.*

Nivel	Frecuencia	%
Alto	67	67.0%
Medio	33	33.0%
Bajo	0	0.0%
	100	100.0%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.

**Figura 5**

*Gráfico de Nivel de iniciativa*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 5, el 67% de los trabajadores coinciden en que el nivel de iniciativa dentro de la empresa tiene un nivel alto y el otro 33% refleja un nivel medio.

Con los datos obtenidos se evidencia que un mayor porcentaje de los trabajadores presentan nuevas ideas para trabajar los procesos, preocupación por alcanzar las metas, accesibles al cambio y también se anticipa a las dificultades que se puedan presentar en la empresa.

**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión de relaciones interpersonales de los teletrabajadores de la empresa*

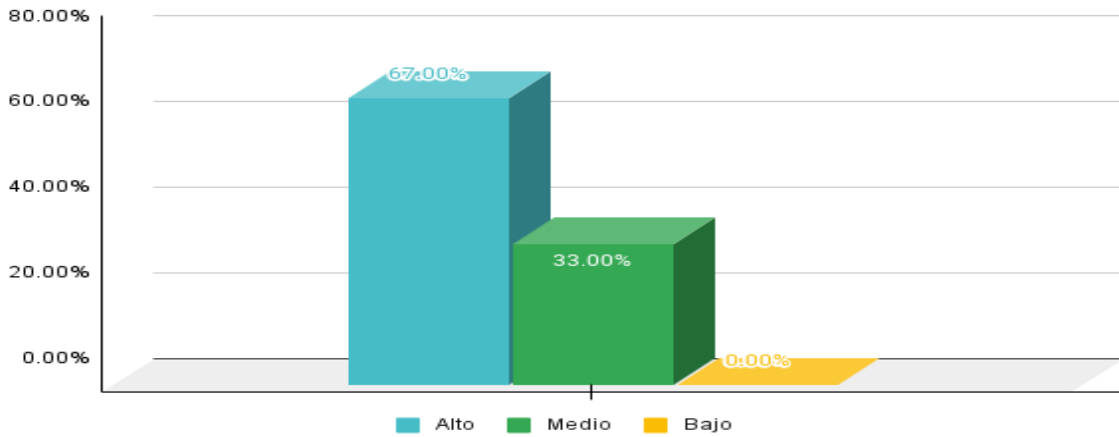
*Dilvant Solutions Perú S.A.C.*

Nivel	Frecuencia	%
Alto	67	67.0%
Medio	33	33.0%
Bajo	0	0.0%
	100	100.0%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.

**Figura 6**

*Gráfico de nivel de relaciones interpersonales*



*Nota:* Elaboración propia

Respecto a la interpretación de datos de la dimensión de relaciones interpersonales, como se observa en la tabla 7 y figura 6, el 67% de trabajadores responde a un nivel alto, en la cual ellos tienen la capacidad de resolución de problemas, muestra disposición para integrarse al equipo, se identifica rápidamente con los objetivos del equipo, colaborando entre sí, el otro 33% de trabajadores considera que el nivel de relaciones interpersonales es medio.

**Tabla 8**

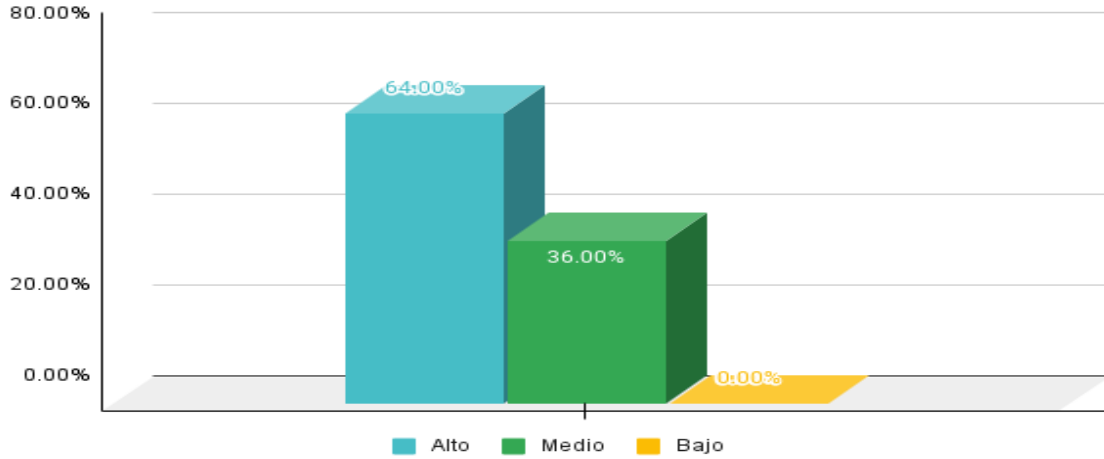
*Nivel de la dimensión de calidad y organización de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.*

Nivel	Frecuencia	%
Alto	64	64.0%
Medio	36	36.0%
Bajo	0	0.0%
	100	100.0%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C.

**Figura 7**

*Gráfico de nivel de calidad y organización*



*Nota:* Elaboración propia

En la interpretación de los datos de la dimensión de calidad y organización, se observa que en la tabla 8 y figura 7, el 64% de los trabajadores manifiesta tener un nivel alto, en la cual precisan que hacen uso racional de los recursos, planifica sus actividades del día, ejecutan sus actividades según los procedimientos establecidos. Adicionalmente el 36% de los colaboradores consideran que el nivel actual es medio.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Limitaciones**

Una de las limitaciones del presente trabajo de investigación radica en que la empresa cuenta con poco personal, por lo cual la muestra solo fue tomada a los 10 trabajadores que laboran en dicha empresa. Sin embargo, es importante mencionar que esa es la realidad actual de la empresa y de otras que también están ingresando al mercado.

Otra de las limitaciones que se presentaron en este estudio es que se obtuvo dificultad para encontrar investigaciones específicamente dedicadas al rubro de Diseño y Desarrollo de Software, por lo cual se optó por recopilar información de estudios realizados a universidades, empresas de telecomunicaciones, telefonías, empresas de traducción, hospitales y del sector de construcción.

Como última limitación, en los antecedentes presentados, se muestra una falta de clasificación de las dimensiones que se utilizaron en la investigación. Este hecho provoca que sea limitada la interpretación comparativa de acuerdo con los objetivos específicos; sin embargo, se procede a realizar la interpretación comparativa de acuerdo con los resultados de forma general.

### **4.2. Interpretación comparativa**

En ese estudio se propuso determinar el nivel de desempeño en el teletrabajo en los colaboradores en el sector de diseño y desarrollo de software. En la medición se encontró que este tipo de trabajadores han logrado obtener un nivel alto de eficiencia con respecto al buen desempeño en la modalidad del teletrabajo en la empresa, lo cual es muy importante porque a pesar de que se implementó de manera tempestiva debido las circunstancias ya antes mencionadas, los colaboradores pudieron adaptarse de manera eficiente, esto se logró

debido a que la empresa les brindó los recursos para que ellos puedan trabajar de manera cómoda y sin preocupaciones, esto se respalda con el análisis que hizo Culqui & Encarnación, (2021), quien afirma que mientras a los trabajadores se les provea de condiciones óptimas y los recursos necesarios para que ellos puedan realizar su trabajo desde el lugar en donde se encuentren, su desempeño laboral incrementará, por otro lado, Domínguez, (2022), evidencia que a los empleados les agrada en gran medida el trabajo desde casa, sin embargo, al no tener funciones claras para el desarrollo de su trabajo, esta puede afectar negativamente para el logro de los objetivos institucionales e incluso para el desempeño y desarrollo laboral. De igual manera, Salas & Yáñez, (2020) encontraron en sus hallazgos que los teletrabajadores tienen un buen desempeño en esta modalidad al igual que en el uso de plataformas virtuales de comunicación. Esto a pesar de que el 57% de las personas no fueron capacitadas para el trabajo de dicha modalidad sin previo aviso.

Con respecto a la dimensión de Orientación de Resultados, los colaboradores tienen aptitudes altas, medias y un mínimo de trabajadores lo puntualizan por un nivel bajo, esto evidencia que los colaboradores si cumplen con las tareas encomendadas y en los tiempos establecidos de la empresa, sin embargo, aún falta lograr que los colaboradores se identifiquen totalmente con los objetivos de la empresa. Estos resultados son acordes a los hallazgos de Figueroa, (2022), quien encontró que a pesar de que las empresas y los trabajadores obtienen mejores beneficios en la modalidad del teletrabajo, también pueden existir riesgos laborales, tales como dolencias posturales, estrés a razón del teletrabajo y si esto sucede con frecuencia, podría afectar considerablemente al rendimiento de los trabajadores, por ende, a los resultados de la empresa, asimismo, Gutiérrez & Solano, (2020), también destacan algunos aspectos negativos en el ámbito del teletrabajo, entre ellas un mayor estrés laboral, mayor carga de trabajo y ampliación de la jornada laboral. Cardela

et al., (2021), coincide con estas afirmaciones, pues en su estudio realizado, para un segmento importante de la población activa ha provocado un aumento repentino de la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones laborales.

Analizando la dimensión de Trabajo en Equipo nos detallan que los trabajadores tienen aptitudes altas y medias, siendo esto de gran importancia, ya que nos evidencia que los trabajadores pueden trasladar información clara y concisa a sus compañeros, trabajando de manera conjunta para el logro de los objetivos. Cisneros, (2022), también coincide en ello, y afirma que es importante que las empresas opten por metodologías que no solo fortalezcan el trabajo en equipo como tal, sino que también ayuden a los trabajadores en esta modalidad actual, aliviando las inquietudes que puedan surgir en el teletrabajo.

Con relación a la dimensión de Iniciativa, se encontró que los trabajadores de la empresa tienen la misma tendencia en cuanto a actitudes altas y medias, lo cual demuestra que los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C. tienen la iniciativa para anticiparse a posibles inconvenientes, adaptándose a cualquier cambio y esto fue relevante para la empresa, ya que los trabajadores tienen habilidades en cuanto a informática y todo lo referente a tecnologías. García Salirrosas, (2020), indica en su hallazgo que es importante que las empresas brinden capacitaciones continuas y brindar los recursos necesarios para que los trabajadores puedan realizar sus labores de manera eficaz y eficiente, por otro lado, (Huamani et al., 2021), de acuerdo a las investigaciones que realizó, afirma que la falta de capacitación al usuario interno en las nuevas funciones bajo la modalidad de teletrabajo generan la disminución de la productividad en el cumplimiento de los logros de la organización.

En cuanto a las Relaciones Interpersonales de empresa la Dilvant Solution Perú S.A.C., los trabajadores respondieron que consideran que el nivel es alto y medio, lo cual indica que hay un trato cordial con todos los miembros de la empresa, teniendo un comportamiento profesional y haciendo uso racional de los recursos de la empresa. Sin embargo, Mejía, (2022), menciona que dentro de sus hallazgos hubo muchos trabajadores que cuestionaron las relaciones interpersonales, pues consideran que no se puedan llevar tan bien como lo hacían en la modalidad de trabajo presencial. Así mismo, Manotoa & Shigui, (2022), afirman que en sus hallazgos el 59.76% de los docentes consultados consideran que están de acuerdo con la frecuencia y calidad de comunicación ha sido adecuado y el otro 30.49% consideran que este aspecto no es el adecuado.

Asimismo, la dimensión de Calidad y organización, tienen la misma tendencia a las anteriores, la cual es alta y media, por ende, encontramos que los trabajadores tienen un buen desempeño laboral y cumplen con realizar un buen trabajo, logrando culminar con las tareas encomendadas, planificando, organizando y haciendo uso racional de los recursos que le brinda la empresa. Estos resultados son acordes a los hallazgos de Figueroa (2020), quien encontró que el teletrabajo permite una mayor productividad, eficiencia, compromiso y satisfacción con la labor desempeñada por el colaborador de la empresa, porque cuenta con todos los recursos necesarios para desarrollarse desde su hogar y/o cualquier espacio físico fuera de la oficina, asimismo concuerda con Monteverde (2022), quien identificó que el teletrabajo a través de la motivación y satisfacción para los colaboradores por parte de la gestión laboral aplicada al teletrabajo, les permite una realización de sus labores óptimas que desencadenan en un desempeño laboral de gran medida.



### 4.3. Implicancias

En relación a las implicancias teóricas de la presente investigación para determinar el desempeño laboral de los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions S.A.C. se busca compartir estos conocimientos obtenidos para futuras investigaciones que destaquen la importancia de conocer el desempeño laboral los trabajadores en esta modalidad.

Respecto a las implicancias metodológicas, esta investigación contribuye para determinar el desempeño laboral del teletrabajador, siendo medido a través de instrumentos confiables de recolección de datos aplicados en este estudio. Aplicada a una muestra pequeña debido a que posee pocos trabajadores dentro de la empresa. El cuestionario elegido podrá ser utilizado por futuras investigaciones, ya que, permitió medir y analizar el desempeño laboral de los teletrabajadores Dilvant Solutions Perú S.A.C, brindando información de forma general del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones: orientación de resultado, trabajo en equipo, iniciativa, relaciones interpersonales y calidad y organización

En cuanto a las implicancias prácticas en el presente trabajo de investigación brinda un diagnóstico de la situación actual del desempeño laboral que vienen realizando los teletrabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C.

Por lo cual, el presente trabajo de investigación aporta para que otras empresas del sector privado, que se acogen a la modalidad del teletrabajo puedan medir el nivel del desempeño laboral de sus trabajadores a fin de que puedan alcanzar logros y objetivos a favor de las empresas.

#### 4.4. Conclusiones

El desempeño laboral es primordial para el logro de los objetivos de toda organización y el factor más importante para el logro de ello es recurso humano.

Ante la aparición del covid-19 muchas empresas tuvieron que implementar la modalidad del teletrabajo sin estar preparadas para ello, con la finalidad de seguir con la continuidad de la empresa y sin que haya más pérdidas importantes, implementaron nuevas formas de gestionar a su personal.

Este estudio evidencia que el teletrabajo tiene un alcance positivo en el desempeño laboral de trabajadores de la empresa Dilvant Solutions Perú S.A.C y que bajo una buena motivación y satisfacción laboral puede mantenerse en el mismo nivel, es muy importante que las empresas trabajen en el reconocimiento que se les debe dar a los trabajadores, dándoles incentivos para que ellos puedan estar más motivados y comprometidos con la empresa, esto permitirá que los trabajadores contribuyan en los logros de manera eficaz y eficiente.

Se determinó que los colaboradores tienen un nivel alto en la dimensión de orientación de resultados, obteniendo una afirmación del 57% de los teletrabajadores. Asimismo, en la dimensión de trabajo en equipo el 76% de los teletrabajadores considera que tienen un nivel alto de desempeño. Con respecto a la dimensión de iniciativa se determinó que el 67% de los teletrabajadores considera que tienen un nivel alto de desempeño. En referencia a la dimensión de relaciones interpersonales 67% de los teletrabajadores considera que tienen un nivel alto de desempeño. Por último, en la dimensión de calidad y organización el 64% de los teletrabajadores considera que tienen un nivel alto de desempeño.

Finalmente se concluye, que existe una gran oportunidad para este sector, quienes pueden continuar sus operaciones mediante la modalidad del teletrabajo, garantizando un nivel alto en el desempeño laboral de sus trabajadores y dándoles los beneficios que estos conllevan, adicionalmente es una estrategia importante porque favorece la retención del talento humano.

#### **4.5. Recomendaciones**

Se recomienda implementar capacitaciones a los trabajadores y brindarles un buen clima laboral, no solo es proveer los recursos materiales necesarios para que puedan conectarse desde su domicilio o lugar donde se encuentren, sino también guiarlos en el proceso de adaptación a la modalidad del trabajo remoto. Por consiguiente, la empresa debe implementar estrategias para que el equipo se mantenga unido y sobre todo que se identifiquen con los objetivos de la empresa.

Se recomienda realizar esta evaluación de desempeño laboral de manera continua para que puedan medir y evaluar, y de acuerdo a ello, poder implementares planes de mejora respecto a los teletrabajadores y poder potenciar sus habilidades.

Se recomienda que la empresa designe a un personal encargado netamente del área de personal y que pueda monitorear y dar seguimiento a los resultados de las evaluaciones realizadas, con el fin de mejorar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## REFERENCIAS

- Aquije, C. (2018). *Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional*. Fundación Universidad de Palermo  
[https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR\\_18\\_17.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf)
- Araya, S., Salazar, C. & Adams, K. (2021). Explorando la relación entre autonomía, factores estresantes y agotamiento, en teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 619–633.  
<https://www.proquest.com/openview/3af57e779f8753593bde774d48e50886/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Arriaga, L. & Marquez, S. (2019). *Proyecto de prefactibilidad de una empresa de diseño e implementación de Software y pagina web*. Universidad San Ignacio de Loyola  
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9151>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, C. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización*. Universidad y Sociedad: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 12(3), 385-390.  
<https://orcid.org/0000-0002-3512-0569>
- Cardela, S., Castillo, Y., Corvalán, M. & Diaz, S. (2021). *satisfacción laboral y teletrabajo informal*. Universidad Nacional de Cuyo.  
[http://ddhh.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/17894/cardela-fce.pdf](http://ddhh.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/17894/cardela-fce.pdf)
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Cisneros, H. (2022). *Impacto del teletrabajo bajo contexto de covid-19 en la gestión del recurso humano. caso estudio: empresa subsidiaria del sector tecnológico peruano*. Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/12474>
- Cordero, J., Narváez, C. & Erazo, J. (2019). La evaluación por competencias: una herramienta para determinar la productividad del talento humano. *593 Revista Digital Publisher*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144057>

Culqui, A. & Encarnación, M. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores remotos de empresas de traducción e interpretación de Lima Metropolitana durante el COVID-19* (2021). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<http://hdl.handle.net/10757/660167>

Díaz, J., Amadeo, I. & Harari, A. (2013). *Guía de recomendaciones para diseño de software centrado en el usuario*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/32172>

Domínguez, R. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, año 2020-2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8153/1/UPSE-MTH-2022-0021.pdf>

Rivera, G., Vivas, V. & Tenorio, D. (2022). Informe mensual del empleo formal privado enero 2022. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. *OIT*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3065786/IMEFP%20N%C2%B0%2043.pdf>

Ferré, M., García Borroso, C., García Famoso, M., Sánchez, D. & Valls, A. (2019). Mejora de la formación en el diseño y desarrollo de software a partir de la coordinación de distintas asignaturas. *Actas de las Jeniu*.

[https://aenui.org/actas/pdf/JENUI\\_2019\\_007.pdf](https://aenui.org/actas/pdf/JENUI_2019_007.pdf)

Figuroa, M. (2020). *Influencia del teletrabajado en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue planta externa de telefónica del Perú, en el año 2020*. Universidad San Martín de Porres.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9727/figuroa\\_vmk.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9727/figuroa_vmk.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Figuroa. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue planta externa de telefónica del Perú, en el año 2020*. Universidad San Martín de Porres.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/9727>

Garaicoa, C. (2020). *Determinantes que inciden en el desempeño de los programadores en la empresa soluciones on line S.A*. Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51497>

García Salirrosas, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 312–324.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>

Gómez, R. (2013). *Gestión centralizada de un parque informático para entornos corporativos*. Universidad Carlos III de Madrid.

[https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/17887/PFC\\_Raquel\\_Gomez\\_Fuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/17887/PFC_Raquel_Gomez_Fuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guayacán, I., Zárate, A. & Contreras, O. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, 222–234.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>

Gutiérrez, P. (2020). El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. 390–403. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*

<https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/scholarly-journals/el-teletrabajo-como-estrategia-empresarial/docview/2467625122/se-2>

Gutiérrez, J. & Solano, J. (2020). *Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19*. Universidad Latina de Costa Rica.

[https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02\\_2215-5880\\_V11\\_15-28.pdf](https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf)

Mejía, M. (2012). *Modelo de gestión del conocimiento para las MIPYMES de la industria del software en Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<file:///C:/Users/Jennifer%20Admin/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionDelConocimientoParaLasMIPYMESDeLaIn-4834615.pdf>

Huamani, M., Mucha, P. & Pimentel, J. (2021). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19*. Universidad Continental

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/11618>

Manotoa, J. & Shigui, D. (2022). *El teletrabajo y el desempeño laboral de los docentes en la unidad educativa Rafael Vásquez Gómez, 2021*. Universidad Técnica de Cotopaxi.

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8661>

Martínez, J., Higuera, J., & Guevara, E. (2019). El rol del diseñador en el desarrollo de software. *Arquetipo*.

<https://revistas.ucp.edu.co/index.php/arquetipo/article/view/1036/1014>

Mejía, D. (2022). *Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la PYMES comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/17883/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-643.pdf>

Mendoza, M. (2022). *La tributación de la economía digital en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21725/MENDOZA\\_DELGADO\\_MAR%c3%8da\\_DEL\\_CARMEN%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21725/MENDOZA_DELGADO_MAR%c3%8da_DEL_CARMEN%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Millones Liza, D. & García Salirrosas, E. (2022). Development and validation of a self-assessment scale of job performance in teleworking. 164–168. *Association for Computing Machinery*

<https://doi.org/10.1145/3543106.3543134>

Monteverde, S. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía Perú S.A. Lima 2022*. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89691/Monteverde\\_DSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89691/Monteverde_DSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MTPE. (2021). *El teletrabajo Guía*.

<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3087299-el-teletrabajo>

OIT. (2021). *Futuro del Trabajo Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe- Panorama Laboral 2021*.

[https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_836196/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_836196/lang--es/index.htm)

Pertierra, E. (2019). *Reactive Plan for JIRA Memoria del Proyecto*. Universidad Politécnica de Catalunya Barcelonatech.

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/168582/143736.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinto, Y. (2022). Teletrabajo como nuevo paradigma laboral. Algunos aspectos críticos de su regulación en Chile en relación a la seguridad de los trabajadores. *Revista de Derecho*, 57, 31–64.

<https://doi.org/10.4151/S0718-68512021000-1355>

Rivas, C, Corona, V., Gutiérrez, J. & Hernández, L. (2015). Metodologías actuales de desarrollo de software. *Artículo Revista Tecnología e Innovación Diciembre* (Vol. 2, Issue 5).

[www.ecorfan.org/bolivia](http://www.ecorfan.org/bolivia)

Salas, C. & Yáñez, P. (2020). *Análisis y evaluación de la satisfacción del teletrabajo sobre las plataformas virtuales de comunicación y su relación con el desempeño laboral*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil - Ecuador

<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53154>

Torres. (2012). *Evaluación de desempeño de 180° grados con el personal de enfermería de quirófanos de la clínica hospital santa Inés*. Universidad del Azuay. Cuenca - Ecuador

<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/1820>



## ANEXOS

### ANEXO N° 1. CARTAS DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Yo, <u>JOSE ANDERSON ACUÑA LOBATON</u>			
<small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
Identificado con DNI <u>42965036</u> , en mi calidad de <u>GERENTE GENERAL</u>			
<small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de <u>GERENCIA</u>			
<small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución <u>DILVANT SOLUTIONS</u>			
<small>(Nombre de la empresa)</small>			
<u>PERU S.A.C.</u>			
con R.U.C N° <u>20603400169</u> , ubicada en la ciudad de <u>LIMA</u>			
<b>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</b>			
Al señor <u>JENIFFER TITO ZUÑIGA</u>			
<small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° <u>46832975</u> , egresado de la <input checked="" type="checkbox"/> Carrera profesional o <input type="checkbox"/> Programa de			
Postgrado de <u>ADMINISTRACION DE EMPRESAS</u> para			
<small>(Nombre de la carrera o programa)</small>			
que utilice la siguiente información de la empresa:			
<u>DATOS DE LOS COLABORADORES</u>			
<u>ENCUENTROS A LOS COLABORADORES</u>			
<small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación, <input checked="" type="checkbox"/> Tesis o <input type="checkbox"/> Trabajo de			
suficiencia profesional para optar al grado de <input type="checkbox"/> Bachiller, <input type="checkbox"/> Maestro, <input type="checkbox"/> Doctor o <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional.			
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigencia de Poder. <i>(para el caso de empresas privadas).</i></li> <li>• ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. <i>(para el caso de empresas públicas)</i></li> <li>• Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.</li> </ul>			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.			
<input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o			
<input checked="" type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
 Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: <u>42965036</u>		 Firma del Egresado DNI: <u>46832975</u>	
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020	PÁGINA	Página 1 de 1

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**



Yo JOSE ANDERSON ACUÑA LOBATON  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
Identificado con DNI 42965036, en mi calidad de GERENTE GENERAL  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del área de GERENCIA  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa/institución DILVANT SOLUTIONS  
(Nombre de la empresa)  
PERU S.A.C.  
con R.U.C N° 20608400169, ubicada en la ciudad de LIMA

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor ROSARIO LOAYZA QUEVEDO  
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)  
Identificado con DNI N° 46474937, egresado de la  Carrera profesional o  Programa de  
Postgrado de ADMINISTRACION DE EMPRESAS para  
(Nombre de la carrera o programa)

que utilice la siguiente información de la empresa:  
DATOS DE LOS COLABORADORES  
ENCUESTAS A LOS COLABORADORES  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis o  Trabajo de  
suficiencia profesional para optar al grado de  Bachiller,  Maestro,  Doctor o  Título Profesional.

- Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:
- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
  - ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
  - Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal o  
Representante del área  
DNI: 42965036

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado  
DNI: 46474937

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

ANEXO N° 2. CUESTIONARIO ADAPTADO AL TEMA DE INVESTIGACION

VARIABLE	DIMENSIONES/ITEMS	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
DESEMPEÑO LABORAL	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS (OR)</b>					
	1. ¿Termina su trabajo en el tiempo establecido?					
	2. ¿Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda?					
	3. ¿Realiza un volumen adecuado de trabajo, por encima de lo esperado?					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO (TE)</b>					
	4. ¿Brinda una adecuada orientación a sus compañeros?					
	5. ¿Evita los conflictos dentro del equipo?					
	6. ¿Se muestra cortés con los compañeros?					
	<b>INICIATIVA (I)</b>					
	7. ¿Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos?					
	8. ¿Se preocupa por alcanzar las metas?					
	9. ¿Se muestra asequible al cambio?					
	10. ¿Se anticipa a las dificultades?					
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES (RI)</b>					
	11. ¿Tiene capacidad de resolución de problemas?					
	12. ¿Muestra disposición para integrarse al equipo?					
	13. ¿Se identifica rápidamente con los objetivos del equipo?					
	14. ¿Colabora con los demás para el logro de objetivos de la empresa?					
	15. ¿No comete errores en el trabajo?					
	<b>CALIDAD Y ORGANIZACIÓN (CO)</b>					
	16. ¿Hace uso racional de los recursos?					
17. ¿No requiere de supervisión frecuente?						
18. ¿Se muestra profesional en el trabajo?						
19. ¿Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros y autoridades?						
20. ¿Planifica sus actividades del día?						
21. ¿Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos?						

### ANEXO N° 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema					Objetivos					Operacionalización de la variable	Diseño metodológico	Marco teórico	Referencias	
	Problema general					Objetivos específicos					Variable 1	Método	Índice	Referencias Bibliograficas	
"Desempeño laboral en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022"	¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022?					Determinar el nivel del desempeño laboral en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022					Desempeño laboral	<b>TIPO DE ESTUDIO</b> Descriptivo simple  <b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> No experimental  <b>POBLACION</b> Todos los trabajadores de la empresa Dilvant Solutions Peru S.A.C.  <b>MUESTRA</b> 100 fichas  <b>METODO DE INVESTIGACION</b> Cuantitativo - Transversal - No experimental  <b>TECNICA</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario  <b>METODO DE ANALISIS DE DATOS</b> Microsoft Excel	Resumen  Capitulo I: Introducción  Capitulo II: Metodología  Capitulo III: Resultados  Capitulo IV: Discusión y Conclusiones  Referencias Bibliografica	Aquije, C. (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. Fundación Universidad de Palermo <a href="https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf">https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf</a> Araya, S., Salazar, C. & Adams, K. (2021). Explorando la relación entre autonomía, factores estresantes y agotamiento, en teletrabajo. Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información, 619–633.  <a href="https://www.proquest.com/openview/3af57e779f8753593bde774d48e50886/1?pq-origsite=gscholar&amp;cbl=1006393">https://www.proquest.com/openview/3af57e779f8753593bde774d48e50886/1?pq-origsite=gscholar&amp;cbl=1006393</a>	
	Problema específico 1	Problema específico 2	Problema específico 3	Problema específico 4	Problema específico 5	Objetivo específico 1	Objetivo específico 2	Objetivo específico 3	Objetivo específico 4	Objetivo específico 5	Operacionalización				
	¿Cuál es el nivel de orientación de resultados del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022?	¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022?	¿Cuál es el nivel de iniciativa del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022?	¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonal es del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022?	¿Cuál es el nivel de calidad y organización del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022?	Determinar el nivel de orientación de resultados del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2022	Determinar el nivel de trabajo en equipo del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2023	Determinar el nivel de iniciativa del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2024	Determinar el nivel de relaciones interpersonal es del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2025	Determinar el nivel de calidad y organización del teletrabajador en la industria del diseño y desarrollo de software: caso Dilvant Solutions Peru S.A.C. 2026					1 Orientación de resultados
															2 Trabajo en equipo
															3 Iniciativa
											4 Relaciones interpersonales				
											5 Calidad y organización				

ANEXO N°4. RESULTADOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL																					
	DIMENSIONES	ORIENTACION DE RESULTADOS			TRABAJO EN EQUIPO			INICIATIVA			RELACIONES INTERPERSONALES					CALIDAD Y ORGANIZACIÓN						
N°Items:		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
Evaluador 10	Evaluado 10	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5
Evaluador 10	Evaluado 4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
Evaluador 10	Evaluado 2	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Evaluador 4	Evaluado 8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Evaluador 10	Evaluado 9	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5
Evaluador 4	Evaluado 6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Evaluador 10	Evaluado 3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Evaluador 4	Evaluado 7	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Evaluador 10	Evaluado 8	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4
Evaluador 9	Evaluado 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Evaluador 9	Evaluado 5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Evaluador 10	Evaluado 1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4
Evaluador 9	Evaluado 10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Evaluador 10	Evaluado 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4
Evaluador 9	Evaluado 3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
Evaluador 9	Evaluado 8	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Evaluador 9	Evaluado 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Evaluador 9	Evaluado 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Evaluador 9	Evaluado 4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
Evaluador 9	Evaluado 2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
Evaluador 6	Evaluado 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Evaluador 3	Evaluado 7	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	3	4	4	5	4	5
Evaluador 2	Evaluado 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Evaluador 8	Evaluado 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Evaluador 3	Evaluado 5	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Evaluador 8	Evaluado 5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Evaluador 6	Evaluado 2	5	5	3	4	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5
Evaluador 2	Evaluado 5	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Evaluador 8	Evaluado 10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Evaluador 8	Evaluado 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Evaluador 8	Evaluado 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5
Evaluador 8	Evaluado 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Evaluador 8	Evaluado 4	3	3	3	1	5	4	2	4	4	3	3	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4
Evaluador 3	Evaluado 10	2	2	2	3	5	5	3	5	2	4	4	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4
Evaluador 8	Evaluado 9	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Evaluador 8	Evaluado 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Evaluador 2	Evaluado 2	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4
Evaluador 3	Evaluado 3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4
Evaluador 2	Evaluado 10	4	2	3	4	4	4	4	5	2	3	3	5	5	4	2	4	3	4	4	3	4
Evaluador 3	Evaluado 8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
Evaluador 8	Evaluado 8	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Evaluador 3	Evaluado 6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
Evaluador 2	Evaluado 6	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3

Evaluador 3	Evaluado 1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5
Evaluador 2	Evaluado 1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4
Evaluador 3	Evaluado 4	3	2	2	1	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	1	3	1	3	4	3
Evaluador 2	Evaluado 4	3	3	2	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	5	3
Evaluador 3	Evaluado 9	3	2	3	1	4	4	2	3	4	2	2	4	3	4	1	3	2	4	4	3
Evaluador 3	Evaluado 2	4	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	2	3	3	5	5	3
Evaluador 2	Evaluado 9	4	3	2	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3
Evaluador 2	Evaluado 8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3
Evaluador 2	Evaluado 3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3
Evaluador 1	Evaluado 7	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
Evaluador 1	Evaluado 5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Evaluador 6	Evaluado 10	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4
Evaluador 1	Evaluado 10	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
Evaluador 1	Evaluado 3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Evaluador 1	Evaluado 8	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Evaluador 1	Evaluado 6	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Evaluador 1	Evaluado 4	3	3	2	2	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3
Evaluador 1	Evaluado 2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Evaluador 1	Evaluado 9	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
Evaluador 1	Evaluado 1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Evaluador 5	Evaluado 10	2	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3
Evaluador 5	Evaluado 3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3
Evaluador 5	Evaluado 7	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4
Evaluador 5	Evaluado 8	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3
Evaluador 5	Evaluado 1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3
Evaluador 5	Evaluado 6	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3
Evaluador 5	Evaluado 2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	1	3	4	3
Evaluador 5	Evaluado 5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4
Evaluador 5	Evaluado 4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3
Evaluador 5	Evaluado 9	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3
Evaluador 6	Evaluado 9	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	5	4
Evaluador 6	Evaluado 8	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3
Evaluador 6	Evaluado 3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3
Evaluador 6	Evaluado 4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
Evaluador 6	Evaluado 7	3	3	3	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3
Evaluador 6	Evaluado 5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
Evaluador 6	Evaluado 6	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4
Evaluador 7	Evaluado 10	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3
Evaluador 7	Evaluado 5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Evaluador 7	Evaluado 7	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3
Evaluador 7	Evaluado 3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3
Evaluador 7	Evaluado 8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3
Evaluador 7	Evaluado 1	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3
Evaluador 7	Evaluado 6	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3
Evaluador 7	Evaluado 2	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3
Evaluador 7	Evaluado 4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3
Evaluador 7	Evaluado 9	4	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3
Evaluador 10	Evaluado 5	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
Evaluador 10	Evaluado 7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Evaluador 9	Evaluado 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4



## ANEXO N°5. FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO UTILIZADO

### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Millones Liza Dany ~~Yudet~~
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Peruana Unión
- 1.3 Título de la investigación: Aceptación de la tecnología y desempeño laboral en los trabajadores de los distritos de Lima Metropolitana, 2021.
- 1.4 Nombre del instrumento: Desempeño laboral
- 1.5 Autor del Instrumento: Susanibar (2020)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					88
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Exista una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					89

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92 %

Lugar y fecha:



Milena Millones Liza Dany Yudet  
Firma del Experto Informante.

DNI. N°: 44250487 Teléfono N° 987704294

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Marisol Huamán Espejo de Fernández
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador de Investigación
- 1.3 Título de la investigación: Aceptación de la tecnología y desempeño laboral en los trabajadores de los distritos de Lima Metropolitana, 2021
- 1.4 Nombre del instrumento: Aceptación de la tecnología
- 1.5 Autor del Instrumento: (Rodríguez, 2020).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	<del>Claro</del> una <del>organización</del> lógica				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					90

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

Lugar y fecha: Lima, 01/10/2021

  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N°: 26722057 Teléfono N° 970003509



### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Edwin Cisneros Gonzales
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Peruana Unión
- 1.3 Título de la investigación: Aceptación de la tecnología y desempeño laboral en los trabajadores de los distritos de Lima Metropolitana, 2021.
- 1.4 Nombre del instrumento: Desempeño laboral
- 1.5 Autor del instrumento: Susanibar (2020)

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					95

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94 %

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.  
DNI. N°: 06506965 Teléfono N° 959 179 956