

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA DE  
SISTEMAS CONTRA INCENDIOS, LA VICTORIA -  
2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Orlando Aiquipa Dueñas

**Asesor:**

Mg. Lic. Rossmery Albarran Taype  
<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima - Perú

### JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Magnolia Jesus Dusek Paz</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Augusto Paz Campaña</b>	<b>07945812</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Angela Giovanna Maza Chumpitaz</b>	<b>40935708</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis Orlando Aiquipa\_EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA DE SISTEMAS CONTRA INCENDIOS, LA VICTORIA - 2020"

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to University of the Andes</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Alba Patricia Guzmán Duque, Carlos Alberto Abreo Villamizar. "Las habilidades del teletrabajador para la competitividad", Fórum Empresarial, 2017</b> Publicación	<b>1%</b>

## DEDICATORIA

*Gracias a mis seres queridos por motivarme siempre a no rendirme ante las adversidades. A todos aquellos que se niegan a resolver, hacen posible lo imposible y siguen mejorando cada día. Y considerando que lo único que puedes cambiar del pasado, es como te sientes sobre él en el presente y seguir adelante en este largo camino llamado vida.*

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer a la Mg. Rossmery Albarran Taype por la paciencia que me otorgo en el transcurso de varias semanas, del cual me enseñó el valor de hacer una investigación científica de la tesis para mi licenciatura.

Doy gracias a Dios por darme la fuerza y la resistencia para enfrentar las adversidades del día a día, un cuerpo sano y una mente clara.

Confío en que mis metas darán sus frutos en el futuro y, por lo tanto, me esforzaré todos los días para ser mejor en este mundo cada vez más competitivo y en todas partes, recordando respetar la ética y normas que nos rigen, logrando considerar que en este mundo no existen las coincidencias, sólo lo inevitable. Como base de mis cimientos y adaptabilidad.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRAFICOS	11
RESUMEN	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
<b>1.1.    Realidad problemática</b>	<b>14</b>
1.1.1.    Antecedentes Internacionales	18
1.1.2.    Antecedentes Nacionales	20
1.1.3.    Marco Teórico	23
1.1.4.    Marco Conceptual	33
<b>1.2.    Formulación del problema</b>	<b>35</b>
1.2.1.    Problema General	35
1.2.2.    Problema Especifico	35
<b>1.3.    Objetivos</b>	<b>36</b>
1.3.1.    Objetivo General	36
1.3.2.    Objetivos Específicos	36
<b>1.4.    Hipótesis</b>	<b>36</b>
1.4.1.    Hipótesis General	36
1.4.2.    Hipótesis Especificas	36
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
<b>2.1.    Tipo de Investigación</b>	<b>38</b>
2.1.1.    Nivel de Investigación	38
2.1.2.    Enfoque de Investigación	39
2.1.3.    Diseño de Investigación	39
<b>2.2.    Población y muestra</b>	<b>40</b>

2.2.1. Población	40
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	42
2.3.1. Técnica	42
2.3.2. Instrumento	42
2.4. Validez y confiabilidad del instrumento	44
2.5. Procedimiento	45
2.6. Consideraciones éticas	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
3.1. Contrastación de hipótesis general	47
3.1.1. Análisis de dimensión de variables y dimensiones a correlacionar	47
3.1.2. Contrastación de Hipótesis	49
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
4.1 Limitaciones	54
4.2 Discusión	54
4.3 Conclusión	58
4.3 Recomendaciones	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Relación de Puestos Administrativos .....	40
<b>Tabla 2.</b> Rangos de análisis .....	44
<b>Tabla 3.</b> Rangos de análisis .....	44
<b>Tabla 4.</b> Rangos de análisis .....	44
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de Fiabilidad: Primera Variable.....	45
<b>Tabla 6.</b> Estadísticas de Fiabilidad: Segunda Variable .....	45
<b>Tabla 7.</b> Prueba de Kolmogorov - Shapiro Wilk .....	47
<b>Tabla 8.</b> Cuadro para determinar variables paramétricas y no paramétricas.....	48
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre variables Teletrabajo y Gestion Administrativa .....	49
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre dimension desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación ...	50
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre dimension beneficio de los colaboradores y gestión de capacitación..	51
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre dimensión rotación laboral y gestión de formacion .....	52
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre dimensión flexibilidad laboral y gestión de rotación .....	53
<b>Tabla 14.</b> Resumen variable Teletrabajo .....	79
<b>Tabla 15.</b> Resumen dimensión Desarrollo de los colaboradores .....	80
<b>Tabla 16.</b> Resumen dimensión Beneficio de los colaboradores .....	81
<b>Tabla 17.</b> Resumen dimensión Rotación Laboral.....	82
<b>Tabla 18.</b> Resumen dimensión Flexibilidad Laboral .....	83
<b>Tabla 19.</b> Resumen variable Gestión Administrativa.....	84
<b>Tabla 20.</b> Resumen dimensión Gestión de evaluación de desempeño .....	85
<b>Tabla 21.</b> Resumen dimensión Gestión de Capacitación.....	86
<b>Tabla 22.</b> Resumen dimensión Gestión de Formación .....	87
<b>Tabla 23.</b> Resumen dimensión Gestión de Rotación de Personal.....	88
<b>Tabla 24.</b> Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente	89
<b>Tabla 25.</b> Se ha brindado capacitación para el uso de las TICS .....	89
<b>Tabla 26.</b> Se ha otorgado capacitación constante por parte de la empresa .....	90
<b>Tabla 27.</b> Usted considera que las capacitaciones están acorde a los trabajos realizados.....	91
<b>Tabla 28.</b> Piensa que el teletrabajo apoya con el desarrollo de sus capacidades .....	92
<b>Tabla 29.</b> Le está resultando beneficioso la modalidad del teletrabajo .....	93

<b>Tabla 30.</b> Usted se ha visto beneficiado con los cursos de actualización para esta modalidad de teletrabajo .....	94
<b>Tabla 31.</b> Usted se siente más seguro con el teletrabajo que asistir a oficina .....	95
<b>Tabla 32.</b> Se han preocupado que cuente con las herramientas necesarias para realizar su labor con toda facilidad como equipos tecnológicos o internet.....	96
<b>Tabla 33.</b> Bajo esta modalidad de trabajo existen ventajas obtenidas por usted.....	97
<b>Tabla 34.</b> Cumple usted con los horarios establecidos por la compañía en la modalidad teletrabajo .....	98
<b>Tabla 35.</b> Reporta sus incapacidades medicas a la organización cada vez que se presentan por la modalidad teletrabajo .....	99
<b>Tabla 36.</b> Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral por la modalidad teletrabajo .....	100
<b>Tabla 37.</b> Por lo general que tan seguido se siente estresado por usar esta modalidad .....	101
<b>Tabla 38.</b> Se siente cómodo y motivado trabajando desde casa en esta modalidad .....	102
<b>Tabla 39.</b> Le ha permitido organizar mejor su trabajo en esta modalidad del teletrabajo.....	103
<b>Tabla 40.</b> Que tan productivo se califica trabajando fuera de la empresa en esta modalidad del teletrabajo .....	104
<b>Tabla 41.</b> Que tan seguido sigue un horario regular de trabajo en su hogar en esta modalidad del teletrabajo .....	105
<b>Tabla 42.</b> Ordena sus prioridades con facilidad en esta modalidad del teletrabajo.....	106
<b>Tabla 43.</b> A qué nivel considera que el teletrabajo aumentó con su productividad .....	107
<b>Tabla 44.</b> Con qué frecuencia te comunicas con tu equipo de trabajo en la empresa.....	108
<b>Tabla 45.</b> Realizaron acciones como parte de la implementación de esta nueva modalidad que fomentaran la dirección por objetivos de los empleados en la empresa.....	109
<b>Tabla 46.</b> Recibe retroalimentación continua de su proceso por parte de su supervisor en la empresa .....	110
<b>Tabla 47.</b> La programación de actividades dada por la empresa le permite gestionar su tiempo de forma adecuada.....	111
<b>Tabla 48.</b> Las metas establecidas para usted son alcanzadas sin dificultad .....	112
<b>Tabla 49.</b> La empresa a qué nivel está manejando la capacitación con usted para esta nueva modalidad .....	113
<b>Tabla 50.</b> Previamente a la implementación del teletrabajo realizaron pruebas pilotos con capacitaciones efectivas.....	114

<b>Tabla 51.</b> Con que frecuencia escuchan o le preguntan sobre sus observaciones y comentarios en la empresa, para generar una retroalimentación .....	115
<b>Tabla 52.</b> Conoce sus actividades a desarrollar, las cuales han sido brindadas por la empresa en una capacitación de nuevos procesos .....	116
<b>Tabla 53.</b> Cree que se ha producido un grado de compromiso de la empresa para mantener actualizado al personal en el nuevo uso de TIC .....	117
<b>Tabla 54.</b> La compañía ha logrado actualizar sus conocimientos con el plan de formación dentro de la empresa .....	118
<b>Tabla 55.</b> Gracias a la gestión implantada por la empresa ha implementado conocimiento de métodos y procedimientos nuevos o mejorados.....	119
<b>Tabla 56.</b> La empresa propone planes para generar una línea de trabajo efectiva.....	120
<b>Tabla 57.</b> Sientes que el plan de formación beneficiará tus conocimientos a futuro.....	121
<b>Tabla 58.</b> De forma general, cómo te sientes con la formación en la organización.....	122
<b>Tabla 59.</b> Percibe de parte de la empresa reconocimiento por la labor que realiza.....	123
<b>Tabla 60.</b> Siente el apoyo del supervisor y este es el necesario para trabajar desde casa .....	124
<b>Tabla 61.</b> Con el teletrabajo ha logrado tener mayor calidad de vida que influya en la afectividad a la empresa.....	125
<b>Tabla 62.</b> La empresa le ofrece flexibilidad con la implementación de esta modalidad de trabajo considerándose un beneficio .....	126
<b>Tabla 63.</b> Con todas las medidas implementadas por la empresa, usted que tan satisfecho se siente laborando para ella .....	127

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1. Diagrama De Ishikawa</b> .....	17
<b>Gráfico 2. Q-Q normal de teletrabajo</b> .....	47
<b>Gráfico 3. Q-Q normal de Gestión Administrativa</b> .....	48
<b>Gráfico 4. Resumen variable Teletrabajo</b> .....	79
<b>Gráfico 4. Resumen dimensión Desarrollo de los colaboradores</b> .....	80
<b>Gráfico 5. Resumen dimensión Beneficio de los colaboradores</b> .....	81
<b>Gráfico 6. Resumen dimensión Rotación laboral</b> .....	82
<b>Gráfico 7. Resumen dimensión Flexibilidad Laboral</b> .....	83
<b>Gráfico 8. Resumen variable Gestión administrativa</b> .....	85
<b>Gráfico 9. Resumen dimensión Gestión de evaluación de desempeño</b> .....	85
<b>Gráfico 10. Resumen dimensión Gestión de Capacitación</b> .....	86
<b>Gráfico 11. Resumen dimensión Gestión de Formación</b> .....	87
<b>Gráfico 12. Resumen dimensión Gestión de Rotación de Personal</b> .....	88
<b>Gráfico 13. Porcentaje de recursos necesarios</b> .....	89
<b>Gráfico 14. Porcentaje de capacitación para las TICS</b> .....	90
<b>Gráfico 15. Porcentaje de capacitación constante</b> .....	91
<b>Gráfico 16. Porcentaje de capacitaciones acorde a los trabajos realizados</b> .....	92
<b>Gráfico 17. Porcentaje que piensa que el teletrabajo apoya con el desarrollo</b> .....	93
<b>Gráfico 18. Porcentaje de beneficio de la modalidad</b> .....	94
<b>Gráfico 19. Porcentaje de cursos de actualización</b> .....	95
<b>Gráfico 20. Porcentaje de seguridad con el teletrabajo</b> .....	96
<b>Gráfico 21. Porcentaje de herramientas necesarias</b> .....	97
<b>Gráfico 22. Porcentaje de ventajas obtenidas</b> .....	98
<b>Gráfico 23. Porcentaje de cumplimiento de horarios establecidos</b> .....	99
<b>Grafica 24. Porcentaje de reporte de incapacidad medica</b> .....	100
<b>Grafica 25. Porcentaje de descansos establecidos en periodo laboral</b> .....	101
<b>Gráfico 26. Porcentaje de stress en modalidad teletrabajo</b> .....	102
<b>Gráfico 27. Porcentaje de comodidad y motivación</b> .....	103

<b>Gráfico 28. Porcentaje de organización en el teletrabajo.....</b>	<b>104</b>
<b>Gráfico 29. Porcentaje de productividad laborando fuera de la empresa .....</b>	<b>105</b>
<b>Gráfico 30. Porcentaje de horario regular en el teletrabajo.....</b>	<b>106</b>
<b>Gráfico 31. Porcentaje de orden en prioridades .....</b>	<b>107</b>
<b>Gráfico 32. Porcentaje de aumento de productividad.....</b>	<b>108</b>
<b>Gráfico 33. Porcentaje de frecuencia de comunicación.....</b>	<b>109</b>
<b>Gráfico 34. Porcentaje de implementación de modalidad .....</b>	<b>110</b>
<b>Gráfico 35. Porcentaje de retroalimentación continua .....</b>	<b>111</b>
<b>Gráfico 36. Porcentaje de gestión de tiempo.....</b>	<b>112</b>
<b>Gráfico 37. Porcentaje de metas alcanzadas sin dificultad .....</b>	<b>113</b>
<b>Gráfico 38. Porcentaje de capacitación en la nueva modalidad .....</b>	<b>114</b>
<b>Gráficos 39. Porcentaje de pruebas pilotos en capacitaciones efectivas .....</b>	<b>115</b>
<b>Gráfico 40. Porcentaje de frecuencia de retroalimentación .....</b>	<b>116</b>
<b>Gráfico 41. Porcentaje de capacitación de nuevos procesos .....</b>	<b>117</b>
<b>Gráfico 42. Porcentaje de actualización de personalización en las TICS.....</b>	<b>118</b>
<b>Gráfico 43. Porcentaje de actualización de conocimientos.....</b>	<b>119</b>
<b>Gráfico 44. Porcentaje de métodos y procedimientos nuevos y mejorados.....</b>	<b>120</b>
<b>Gráfico 45. Porcentaje de propuesta de línea de trabajo efectivas .....</b>	<b>121</b>
<b>Gráfico 46. Porcentaje del plan de formación .....</b>	<b>122</b>
<b>Gráfico 47. Porcentaje de la formación en la organización.....</b>	<b>123</b>
<b>Gráfico 48. Porcentaje de reconocimiento por la labor realizada .....</b>	<b>124</b>
<b>Gráfico 49. Porcentaje de apoyo del supervisor para trabajar en casa .....</b>	<b>125</b>
<b>Gráfico 50. Porcentaje de influencia en su calidad de vida .....</b>	<b>126</b>
<b>Gráfico 51. Porcentaje de flexibilidad en el teletrabajo .....</b>	<b>127</b>
<b>Gráfico 52. Porcentaje de satisfacción laboral en la empresa .....</b>	<b>128</b>

## RESUMEN

Se eligió este tema después de observar el mal clima laboral y la alta rotación de los colaboradores, así como la falta de empatía de la organización ante la actual pandemia y el gran incremento de contagios del COVID-19. Por lo cual la implementación de la modalidad del teletrabajo fue una medida para contrarrestar este efecto, pero al no tener clara la implementación, control y beneficios en la gestión administrativa de la organización; Esta última fue desestimada generando nuevamente la incomodidad de los colaboradores, como consecuencia de ello surge formular la interrogante que se genera como pregunta en este estudio. ¿Qué relación existe entre la modalidad del Teletrabajo y la Gestión Administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?

La presente investigación obtuvo como objetivo general determinar la relación entre la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020. Para desarrollar este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental. Este trabajo se realizó sobre una muestra por conveniencia de 30 trabajadores de una empresa de sistemas contra incendios.

A partir de los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se pudo evidenciar que existe una relación muy alta entre la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa lo cual concluye que cuando existe una buena implementación en la modalidad del teletrabajo se tendrán mejores resultados en la gestión administrativa de la organización brindando mejores beneficios a los colaboradores de esta.

**PALABRAS CLAVES:** Teletrabajo, Gestión Administrativa, Teleworking, Administración, Administrative management.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La creciente globalización, avances tecnológicos y los nuevos cambios en las estructuras de las organizaciones generan que, en la actualidad se masifique el uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con esta última se desarrollan las nuevas dinámicas, modelos y estrategias laborales, dando origen al teletrabajo. Este nuevo programa por implementar en las empresas soluciona con gran autonomía las comunicaciones entre organizaciones en el macro y microentorno con total rapidez y efectividad.

Considerando así lo expuesto por (Solis,2021), “El teletrabajo ha planteado, ideológicamente, fuertes debates en torno a su conceptualización y ámbitos de estudio, lo importante es que su tratamiento permite optimizar la productividad del trabajador, gracias al aprovechamiento intensivo de su tiempo de trabajo. La reducción temporal y financiera del traslado de trabajadores implica un mejor aprovechamiento de la jornada de trabajo y una verdadera conciliación entre la vida familiar y laboral”.

Dada esta coyuntura y estar alineado a lo que exige la innovación continua en los sectores empresariales, En España el BBVA, realizo programas pilotos desde el enero del 2010 a junio del 2011, tras ello se realizó la implementación del programa hasta la actualidad. Bernabé Pérez Martínez, director del área de Innovación y Cultura de Recursos Humanos de esta entidad, señaló en el 2011 lo siguiente acerca de los programas piloto:

El 100% de los participantes en la experiencia dijeron que no volverían a la situación anterior (...) el ambiente laboral ha mejorado tanto para los que trabajan en casa como para los que continúan en la oficina. Además, aunque no era el objetivo, hemos visto que se ha producido un aumento de la eficiencia. Ahora necesitamos menos espacio (...) (Abad, 2011).

Así mismo podemos dar un alentador resultado en el análisis que se observa en el teletrabajo implementado en su área administrativa. En el Perú, siguiendo este modelo de constante innovación, se formuló un proyecto de ley encargado de regular el teletrabajo, con esto último el 5 de junio del 2013, se aprobó la Ley N°30036, y el reglamento del teletrabajo (DS 009-2015-TR) están vigentes desde el 2015, por ello y con el fin de impulsarla, la Comisión Laboral de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), presentó al Ministerio de Trabajo distintas propuestas destacando la necesidad de flexibilizar y precisar las normas del teletrabajo, considerando que debería ser un régimen especial de trabajo. Por lo cual: “En el Perú, solo cinco empresas desarrollan esta modalidad laboral: Cisco, IBM, Banco de Crédito, Microsoft, Repsol y Enel” (Gestión, 2018).

En Repsol Perú, se decidió implementar el programa piloto del teletrabajo, luego del exitoso resultado en otros países de Latinoamérica, Teniendo el siguiente resultado: “Generando beneficios en el clima laboral de los colaboradores y en su productividad” (Libro Blanco Repsol, 2014, p. 87). Esto dada la problemática presentada en su clima laboral y la tardanza de sus colaboradores al ingresar a su centro laboral, como el espacio de las oficinas.

Dada la coyuntura actual el teletrabajo ha llegado para quedarse, debido a la crisis sanitaria presentada por el COVID-19, distintas empresas locales decidieron implementar el teletrabajo y a la vez analizar los beneficios que estos otorgan ante esta problemática actual.

En el Área administrativa de Weir Minerals Perú, se decidió implementar el programa del teletrabajo, esto desde el 30 de marzo del 2020, hasta 30 de mayo del mismo año, en el cual se pudo aliviar la carga laboral que poseía debido a los días en el cual se paralizó el país por la cuarentena actual que se está viviendo. Luego de realizar esta implementación actualmente, se lleva un trabajo mixto entre presencial y teletrabajo dando resultados tanto positivos entre el personal que está incluido en este programa.

Se encuentran evidencias que ante la constante problemática que la implementación del teletrabajo contribuye al aumento de la productividad en la gestión administrativa. Como señala (Duque, 2017), “La modalidad del teletrabajo evidencia una alternativa de contratación laboral que favorece a la organización mejorando su desempeño frente a la competencia. Precisamente, entre las ventajas que ofrece el teletrabajo para las organizaciones se encuentran: disminución de la contaminación, porque se evitan desplazamientos vehiculares (Graizbord, 2015; Handy & Mokhtarian, 1995; Lila & Anjaneyulu, 2013); aumento en la flexibilidad para la optimización del tiempo y la reducción de rotación de los trabajadores, proporcionando el incremento de la efectividad de los funcionarios y disminuyendo el absentismo y la discriminación (Boell, Campbell, Cecez, & Cheng, 2013; Frolick, Wilkes, & Urwiles, 1993; OIT, 2013); y facilidad para su desempeño, sin desconocer que se deben establecer los tiempos propicios para su desarrollo (ITA, 2014)”,

De igual manera este impacto también aplica a la gestión administrativa, acorde a lo encontrado en apreciaciones nacionales; Según (Chirinos, 2022), “La gestión administrativa en las diversas organizaciones públicas o privadas, se han debilitado, a causa de los efectos que generó el virus del Covid-19 en la sociedad, tales como, la ansiedad, depresión, insatisfacción en el trabajo por el aislamiento social, el toque de queda, el temor a contagiarse, el home office, entre otros; por lo que la realidad problemática se sustenta en diversos casos tanto a nivel internacional, como nacional y local”.

Considerando los análisis previos teóricos, este estudio se desarrolla para analizar problemas actuales en el campo de la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios quien maneja un servicio de respuesta de emergencia en el sector minero tuvo que implementar el teletrabajo ante el constante mal clima laboral que impacto en su gestión, esto generando distintos inconvenientes dado que la empresa no estaba preparada

para este cambio, y por su rubro empresarial se encuentra en el sector de primera necesidad la cual no pudo parar en sus actividades, actualmente la empresa sigue ejecutando el teletrabajo en un nivel usuario, y aprovechando los beneficios que brinda esta modalidad hacia su gestión administrativa esperando mejorar el clima laboral y la implementación con capacitaciones y planes de gestión especializados, pudiendo generar una profesionalización en este campo.

La investigación se justifica de manera práctica, ya que ante este escenario existe la necesidad de cambiar la forma de desarrollar la consultoría informática, permitiendo que evolucione y se utilice las herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación cliente-empresa, coordinaciones, el desarrollo de la solución tecnológica y la reducción de los costos de la elaboración de planes a futuro, por lo cual se brindara el análisis a este programa para ejecutar una mejora continua en la organización.

Ante esta problemática de la no aceptación del régimen laboral virtual en base a la gestión administrativa actual de la empresa, la cual se encuentra generando pérdidas tanto de personal como en clientes, será presentado en un diagrama:

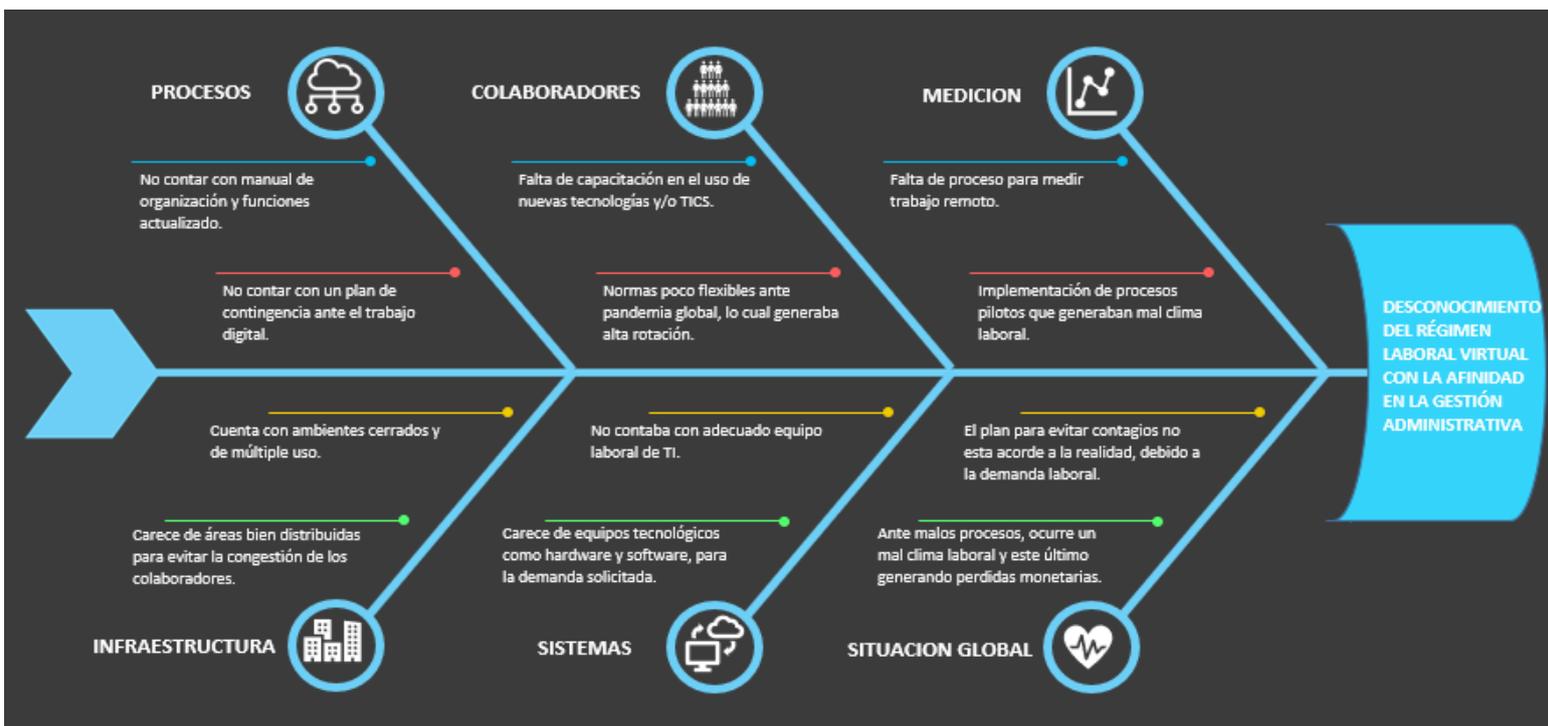


Gráfico 1. Diagrama De Ishikawa  
Fuente: Elaboración propia

Por los motivos observados se requiere determinar la relación entre el teletrabajo y la gestión administrativa con la cual se sustentará una rápida aplicación del nuevo régimen laboral con la cual se considera mejorar los procesos de las áreas en general.

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales**

Campoverde (2020), con su título denominado “Análisis Del Teletrabajo En La Gestión Administrativa De Las Empresas De Mensajería-Correspondencia En La Ciudad De Guayaquil, Año 2020”. Para las variables se emplearon las teorías de Ruefa (2018), en análisis del teletrabajo y a Verano (2017) para la variable gestión administrativa. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se tuvo en cuenta la fórmula de la muestra en base al total de colaboradores teniendo un total de 109 encuestas. Los resultados de su análisis comprueban y concluyen por parte del autor que las empresas cuentan con la combinación entre comunicaciones virtuales, infraestructura informática, y, dispositivos, que fueron bien utilizados y gestionados para la obtención de resultados positivos y que van con las condiciones determinadas en el marco teórico de este estudio en la extensión del tema principal como es el teletrabajo aplicado a la gestión administrativa.

Gonzáles, Castañón & Adrián (2019), con su título denominado “Teletrabajo como estrategia innovadora para las organizaciones en México”. El objetivo principal fue analizar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados en San Luis Potosí. Para las variables se emplearon las teorías de Khan & Osmanovic (2017) en teletrabajo y a Troup & Rose (2012) para la variable organizaciones. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 250 empleados. Fue así que, el autor concluyó de acuerdo con los resultados obtenidos, se comprueba que el

teletrabajo es una tendencia innovadora y atractiva para los empleados de distintas organizaciones, el aporte que nos deja esta investigación es que genera un impacto positivo en los trabajadores al incluir al teletrabajo como parte de la empresa, como la disminución de carga laboral y estrés.

Monar & Quijano (2015), con su título denominado "Oficinas Virtuales Y El Teletrabajo Como Modalidad Laboral Para Optimizar Recursos En Gestiones Administrativas En Áreas De Comercialización, Ecuador". Para las variables se emplearon las teorías de Nilles (1998), en el teletrabajo y a Andrés Ferrnado (2008), para la variable gestión administrativa en áreas de comercialización. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 130 empresas PYMES con la participación del director general y/o gerente general de cada una. Los resultados de su análisis comprueban y concluyen que existe una relación estable entre sus variables y de acuerdo a los resultados podemos indicar que todavía en las PYMES ecuatorianas no tienen bien claro lo que es el teletrabajo y cómo funciona esta modalidad laboral, si se aplicara esta modalidad laboral con los conceptos correctos se tendría beneficios económicos tanto a las empresas y empleados.

Contreras & Pozo (2015), con su título denominado "Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia". El objetivo principal fue explorar el concepto de sostenibilidad empresarial, enmarcado en el esquema del uso intensivo del teletrabajo para la economía de un país en desarrollo, específicamente el caso de Colombia. Para las variables se emplearon las teorías de Osio & Delgado (2010) en teletrabajo y a Milliman & Clair (1996) para la variable sostenibilidad empresarial. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de

información se usó datos de colaboradores del sector privado y público como muestra. Fue así que, el autor concluyó que mientras más exitoso sea el modelo del teletrabajo, más aportes a la sostenibilidad del negocio y, por ende, del aparato productivo nacional, el aporte de este artículo es que busca que las empresas y las personas.

Agudo (2014), con su título denominado “El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas”. El objetivo principal fue la adopción del teletrabajo en las organizaciones como labor que se realiza a distancia. Para las variables se emplearon las teorías de Zúñiga (2013) en teletrabajo y a Fundación Másfamilia (2012) para la variable beneficios del teletrabajo. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 200 empresas con la participación del director general de cada ella. Los resultados confirman que existe un beneficio positivo con el 60% de aprobación. Fue así que, el autor concluyó que el teletrabajo es una práctica laboral que cada vez tiene más penetración en las organizaciones por los enormes beneficios que aporta tanto a la organización como a los empleados, el aporte que de esta investigación es la mejoría que existe con el teletrabajo en la flexibilidad que les permite tener la opción de elegir sus horarios y con ellos no descuidar la vida familiar, sin dejar de lado que mejora la productividad y genera motivación en el personal.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Reyes (2020), con su título denominado “El Teletrabajo Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Administrativos De Una Institución Educativa De La Ciudad De Trujillo, 2020”. El objetivo principal fue determinar la relación y beneficios del teletrabajo en la organización. Para las variables se emplearon las teorías de Puntriano (2015) en Teletrabajo y a Robbins y Judge (2017) para la variable satisfacción laboral en trabajadores administrativos. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel

correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 61 colaboradores administrativos. Los resultados concluyen que existe relación positiva entre las variables, además se halló el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral con ello, se dedujo que la implementación de la modalidad del teletrabajo favoreció significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020.

Sime, V. (2020), con su título denominado “Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”, Su objetivo principal fue determinar la correlación entre el teletrabajo y la gestión pública administrativa en la organización. Para las variables se emplearon las teorías de Baker (2011) en teletrabajo y a Ortun (2014) para la variable gestión pública. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Se concluye que la correlación Rho de Spearman es ( $r = 0.587$ ). Esto indica una correlación moderadamente positiva entre las variables generales, esto con una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, que impacta en el beneficio del clima laboral, y la mejora de producción de los colaboradores ante este nuevo régimen.

Mendoza (2021), con su título denominado “El teletrabajo y su incidencia en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima, año 2021”. El objetivo principal fue determinar la incidencia del teletrabajo y gestión administrativa en la organización. Para las variables se emplearon las teorías de Barbosa (2013) en teletrabajo y a Caldas Blanco (2017) para la variable gestión administrativa. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 70 colaboradores municipales. Los resultados concluyen la relación con su objetivo general y el grado de incidencia entre el Teletrabajo y Gestión Administrativa, es de 3 % según Nagelkerke, lo que significa que tiene un bajo

porcentaje de incidencia. Esto se compara con lo que expone el autor (Ardilla, 2015), que consuma que el impacto generado por la implementación del teletrabajo es positivo, la cual cumple con la perspectiva de la organización, generando eficiencia y productividad, la cual refleja una adecuada gestión administrativa, por lo tanto, se difiere con lo que expone el autor, consumando que guarda incidencia el Teletrabajo y la Gestión Administrativa.

Vargas (2021), con su título denominado “El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021”. El objetivo principal es como establecer la relación entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la organización. Para las variables se emplearon las teorías de Ardiles (2015) en teletrabajo y a Koontz Weihirich (2004) para la variable gestión administrativa. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de datos se encuestaron a 50 colaboradores. Los resultados concluyen, que existe relación significativa y una correlación positiva moderada; entre el teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVNFOR, San Isidro 2021. Por lo cual se considera que el teletrabajo beneficia positivamente la productividad y clima laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta una adecuada medición de los procesos a los colaboradores.

Culqui & Gonzales (2016), con su título denominado “El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú”. El objetivo principal fue demostrar que es una forma atípica de la organización del trabajo, caracterizado por el uso de las tecnologías de la comunicación e información, y por realizar la prestación laboral fuera del centro de trabajo, cuya implementación pueda ser aprovechada como una herramienta de inclusión laboral y de conciliación de la vida personal y laboral. Para las variables se emplearon las teorías de Di Marino (1990) en teletrabajo y a Pérez & Gálvez (2000) para la variable inclusión laboral. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel descriptivo

correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para la recolección de información se usó datos de colaboradores del sector privado y público como muestra. Por lo tanto, los autores concluyen que el interés del Estado en utilizarlo es una forma de modernizar y flexibilizar las relaciones laborales en el mismo, para que, con una adecuada planificación y tratamiento, el Estado y los servidores públicos puedan beneficiarse de las ventajas de esta oferta vial. del trabajo tomar ventaja del aporte que nos ofrece esta investigación es que el teletrabajo trae consigo variados beneficios para las empresas, lo cual le ha permitido posicionarse como alternativa interesante, rentable y a su vez beneficiando al trabajador siendo más inclusivo.

### **1.1.3. Marco Teórico**

#### **El Teletrabajo**

##### **Orígenes:**

En la actualidad el teletrabajo posee distintas definiciones como nombres, pero se mantiene como una de las primeras definiciones expresadas por el físico y considerado padre del teletrabajo Jack M Nilles, quien define lo siguiente:

(Nilles,1994) El teletrabajo se puede concebir como el uso de computadoras y telecomunicaciones de manera que cambia la geografía tradicional del trabajo y tiene, como trabajador, a un individuo que utiliza la tecnología de una manera que reemplaza las restricciones tradicionales del espacio y el tiempo en el trabajo” (pag.28).

Esta definición se originó en la década de 1970, cuando la mayoría de los autores la asociaron con la crisis del petróleo, cuando Estados Unidos era uno de los países más afectados, y apareció como una alternativa para reducir el uso de los omnipresentes automóviles y otras formas de trabajo. resultado La crisis a la que nos enfrentamos es que la irrupción del teletrabajo se ha convertido en una buena alternativa que puede reducir el traslado de los trabajadores del hogar a la oficina y reducir el consumo de petróleo.

Por lo cual en la actualidad se usa el siguiente principio, definido por:

(Belzunegui, 2001) El teletrabajo es una forma de trabajar que debe cumplir con tres condiciones, siendo la primera que el lugar de trabajo debe tener una ubicación distinta de la sede de la empresa, pudiendo estar ubicada en el hogar del trabajador como en cualquier entorno próximo a la persona. La segunda condición es que se utilicen las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación), esta característica restringe más la definición de teletrabajo, indicando claramente que el trabajo manual o a destajo no debe considerarse como teletrabajo, aun cuando este se realice en el domicilio del trabajador. Por último, la tercera condición es que la realización del trabajo a distancia debe ser considerada como un sistema continuo de trabajo, no sólo una actividad esporádica (pag. 55).

Teniendo en cuenta estas circunstancias, se puede concluir que el teletrabajo no puede considerarse como un todo único, que no todos los empleados tienen un único teletrabajo y, por tanto, no existen diferentes puestos, lo que lleva a concluir que existe una variedad de teletrabajo y que esta variedad depende de varios factores, por ejemplo, las condiciones institucionales de regulación laboral, las estrategias implementadas por las diferentes empresas, los actores sociales de las empresas y el poder de negociación de las sociedades o países que implementan estas estrategias.

### **Tipos del Teletrabajo:**

En la actualidad se tiene distintas formas de abordar al teletrabajo, las cuales son clasificadas bajo ciertos criterios, según corresponda el lugar donde ejecuten sus funciones. En cuanto al lugar donde realizar el trabajo, se relaciona frecuentemente al domicilio del trabajador, pero se debe tener en cuenta que puede ejecutarse en cualquier lugar en el que se cuente con una conexión a internet, por lo cual tienen la siguiente clasificación:

a) **Teletrabajo desde casa:** El domicilio es el principal centro operativo del teletrabajador, ya sea si actúa por cuenta propia como por cuenta de otro. Una parte del

domicilio se destina específicamente a funciones de oficina, con los recursos habituales de una oficina como, por ejemplo, una mesa de trabajo, teléfono profesional (o destinado para el trabajo), ordenador y accesos a la red de internet que cumpla con las características necesarias para realizar sus funciones (Barrios,2006). (pag. 338)

b) **Teletrabajo móvil (itinerante):** Las personas teletrabajadoras que practican el trabajo itinerante no tienen un puesto de trabajo físico claramente identificado. Equipadas con un teléfono móvil y/o un ordenador portátil, su oficina es donde haya conexión telefónica adecuada (o cualquier lugar si usan las comunicaciones sin hilos). Su trabajo es independiente del lugar dónde se lleva a cabo (Barrios,2007). (pag.340)

c) **Teletrabajo en oficinas a distancia (one way line):** Se trata de teletrabajo que se lleva a cabo en una oficina distante del centro de trabajo habitual. Incluye tanto actividades individuales como equipos enteros de trabajo. En estos casos las personas teletrabajadoras suelen tener acceso remoto a los ordenadores de la sede central de la empresa de forma que no hay ninguna diferencia entre trabajar en la empresa o en la oficina a distancia (Barrios,2007). (pag.336)

d) **Telecomercio:** Básicamente, se trata de hacer negocios en Internet. Utiliza las TIC para vender y comprar productos o servicios para fortalecer las relaciones con los clientes y llegar a mercados físicamente distantes sin presencia física local. Aunque el concepto tiene muchas similitudes con el comercio electrónico, se trata más de transacciones reales, como recibir o procesar pedidos. El comercio electrónico, por otro lado, abarca el ciclo de ventas y todos los aspectos de la relación comprador-vendedor. Incluye, p. promover nuevos productos y servicios a clientes potenciales en Internet, proporcionar métodos de pedido y pago a través de redes electrónicas y brindar soporte en línea y, lo que es más importante, mejorar las relaciones con los clientes a través del correo electrónico o comunidades electrónicas.(Murillo,2009). (pag.9)

En relación con los beneficios (Havriluk, 2010), expone: “Las ventajas del teletrabajo vienen asociadas a sus objetivos. En este sentido, se pretende apuntar a los beneficios conseguidos por los trabajadores y las empresas, como actores principales en la relación de teletrabajo” (pag. 11).

Esto se lleva a cabo sin constituir una exageración, resulta finalmente que su aplicación resulta más acorde a los “nuevos tiempos” caracterizados por una creciente flexibilidad laboral.

### **Perfil y Competencias para Teletrabajar:**

Conocer y considerar qué habilidades son las más adecuadas para un sistema de teletrabajo es importante en el proceso de implementación del teletrabajo, en el proceso de selección de teletrabajadores y para aquellos que quieren convertirse en los próximos teletrabajadores. Un estudio de 2003 de la Universidad de Pensilvania, "La economía del teletrabajo" (Gao y Hitt, 2003), concluyó que el perfil de un empleado que facilita la asignación de trabajo depende en gran medida de si el empleado tiene responsabilidades en lugar de eludir fácilmente las responsabilidades laborales. Por lo tanto, sugieren que los empleados más leales a la organización son los más adecuados para el trabajo remoto.

Según lo descrito por: (Martínez, 2012) El teletrabajo es una actividad que requiere a personas responsables, autónomas, que sean capaces de automotivarse, con una madurez laboral alta, habilidades comunicacionales y manejo tecnológico, lo cual implica que no sea una actividad abierta al público en general y se requiere de preparación y competencias específicas. (pag.12)

Debemos tener en cuenta que el régimen de teletrabajador genera ciertas dudas con respecto a la interacción social que va a tener este último, del cual se podría confirmar que existiría un aislamiento laboral por parte de este. Hoy en día cabe señalar que el teletrabajo es un nuevo paradigma o una nueva alternativa al trabajo y es muy pronto para reivindicar sus

ventajas o problemas en la sociedad, sobre todo para la nueva generación, y no se debe tomar a la ligera, pues para tener éxito con la implementación de este sistema debe haber compromiso de la organización, pero lo más importante de los socios que implementan el modelo.

Las capacidades demostradas requieren una revisión constante de la organización y los socios para lograr la eficacia y alcanzar los objetivos sin comprometer el bienestar o la salud de los empleados y sus entornos externo e interno.

### **Dimensiones del Teletrabajo:**

El teletrabajo se encuentra en constante cambio según lo determinado por la coyuntura en la cual se encuentre la sociedad, como vimos anteriormente se tienen distintos tipos de formatos para ello. A continuación, brindaremos las siguientes dimensiones que nos ayudan a evaluar, si la implementación del teletrabajo:

### **Desarrollo de colaboradores**

La tecnología que admite el teletrabajo o adapta los flujos de trabajo a un entorno virtual no es suficiente para que un programa de teletrabajo tenga éxito, también se necesita que el colaborador presente un desarrollo tanto ético como profesional al implementarse en este programa, en ese sentido se afirma lo siguiente:

(Raghuram, 2003) Se evidenciaron que los teletrabajadores más auto eficaces son los que obtienen mejores resultados. Sin una implementación de prácticas de desarrollo para el colaborador, resultaría más difícil extender el teletrabajo más allá de los cuadros directivos, ya que no puede asegurarse que los empleados dispongan del conjunto de habilidades necesarias para trabajar a distancia. (pag.22)

Por lo tanto, el teletrabajo puede ser una experiencia limitante sin la capacitación adecuada, ya que la falta de habilidades puede limitar cuándo y dónde pueden trabajar los empleados, lo que requiere una capacitación continua.

### **Beneficios a colaboradores**

Además de desarrollar colaboradores para integrarlos al trabajo remoto, las organizaciones también necesitan honorarios y compensaciones, que pueden tomar la forma de arreglos especiales o, por ejemplo, la compra o préstamo de tecnología de la información y las telecomunicaciones (computadoras, móviles). teléfonos, etc).

En ese sentido se afirma lo siguiente: (Konrad & Mangel, 2000) “El teletrabajo forma parte de los incentivos que se ofrecen a los empleados cualificados, las ayudas económicas para guarderías o bonos monetarios por cumplir los objetivos, como disponibilidad de tiempo libre para interactuar con la sociedad” (pag.26).

En este sentido, el teletrabajo aporta a los empleados cualificados beneficios sociales y económicos lo cual ayuda a su desarrollo propio.

### **Rotación laboral**

Este punto es el más frecuente en la gran mayoría de empresas, esto tiene como mayor culpable al mal clima laboral que puede darse por distintos factores tanto externos como internos, en el caso del teletrabajo, (Collins, 2009) afirma: “que el teletrabajo reduce el absentismo laboral, y mejora la estabilidad” (pag.168).

Esto puede deberse a la cantidad de beneficios que presente este programa, y a la vez que mejora el clima laboral del colaborador con la menor exposición ante el reducido espacio laboral y/o los constantes problemas internos de la organización, estos beneficios sirven de atracción o retención a los colaboradores.

### **Flexibilidad laboral**

Se puede establecer como flexibilidad lo siguiente; Las jornadas con horarios moderados, que requieran menor presencia en la sede física de la empresa porque parte del trabajo se puede realizar a distancia y el cambio de relación entre el empleado y el empleador y viceversa, por lo cual (Masuda, 2012), afirma que “La flexibilidad laboral es como un beneficio que los empleadores proporcionan a los empleados, permitiéndoles un cierto nivel de control sobre cuándo y dónde trabajar, en lugar de cumplir con la jornada laboral tradicional”. (pag.72)

No obstante, tenemos en cuenta que el teletrabajo es solo una de las muchas prácticas flexibles a través de las cuales las empresas pueden lograr flexibilidad y mejorar el rendimiento.

## **Gestión Administrativa**

### **Orígenes**

La gestión administrativa surgió a base de la administración, según (Munch, 2014) afirma “Que en esencia la administración y la gestión son sinónimos” (pag.36), esto nos conlleva a la necesidad de su origen en los primeros tiempos desde la existencia del hombre cuando los seres humanos tuvieron que juntarse para realizar actividades de sobrevivencias, tomar decisiones, administrar los recursos, buscar alimentos, etc.

Por lo tanto, los fundamentos administrativos tuvieron su origen en la antigüedad. En el desarrollo de la gestión administrativa desde los tiempos más remotos de la antigüedad y su evolución en las diferentes épocas de la humanidad: edad media, edad moderna y edad contemporánea. Se tiene en cuenta el importante aporte que hizo a la gestión y evolución de la administración, precursores como: Confucio desde los tiempos antiguos hasta Frederick W. Taylor a quien se considera el padre de la administración científica.

Para (Chiavenato, 2006) la gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre

de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos. (pag.68)

Por otra parte, (Welsh, Hilton y Gordon, 2005) afirman “que son una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desempeño de las funciones de planificar, organizar, suministrar personal y controlar”. (parr. 12)

En resumen, podemos describir que la administración es sumamente importante en cualquier organización, porque le permite realizar un trabajo efectivo, completar cada etapa del proceso y así lograr metas, así como llevar a cabo las actividades propias de cualquier organización, hacer cosas. sistemáticamente. tomar ciertas acciones para lograr las metas sugeridas.

### **Características de la Gestión Administrativa**

Se tiene como característica administrativa, se caracteriza por: la simplificación y flexibilidad, ya que promueve la flexibilidad de los procesos y procedimientos de trabajo y permite que el sistema educativo se adapte a la diversidad de necesidades de aprendizaje y socialización de los estudiantes; participación y creatividad participativa y creativa que la sociedad interviene en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión de forma organizada, democrática e innovadora.

Según, (Munch, 2014) afirma “la administración y la gestión son condiciones indispensables para el éxito” (parr.9), por lo cual se tiene en cuenta que las características mencionadas, nos brindan el soporte para mejorar la evaluación de la gestión.

## **Dimensiones de la Gestión Administrativa**

Según (Munch, 2014) “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión” (pag.24), las siguientes partes de las dimensiones en la gestión administrativa se dividen en estas etapas:

### **Gestión de evaluación de Desempeño**

Esta etapa va dirigida concretamente, a medir el rendimiento de los empleados, tomando como base el desempeño de cada trabajador durante todo el año.

Según (Chiavenato, 2006), La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (pag.6)

Para esta etapa se debe tener en claro que se requiere de supervisores aptos, para lo cual debe alinear al plan administrativo. Se evalúan sus debilidades, para trabajar sobre ellas y superarlas, y se aprecian las fortalezas para estimularlas y conseguir con ellas el logro de metas.

### **Gestión de capacitación**

El objeto de esta etapa es la formación o renovación del personal, que es toda actividad que se realiza en una organización como respuesta a su necesidad de mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades o el comportamiento del personal.

Según (Bohrt, 2000), las organizaciones tienen una necesidad real de capacitación, en el mundo moderno se utiliza mucho el término necesidades y para las empresas líderes esto no pasa desapercibido, pues dependen directamente de la capacidad que puedan tener sus

colaboradores para responder en el más alto nivel de servicio efectivamente prestado, esto será determinante para que las demandas que se reciben puedan ser cumplidas. (pag. 85)

Con esto podemos concluir lo siguiente, que el objetivo básico de la capacitación es capacitar a los empleados para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio o de la organización. A partir de este objetivo básico se desprenden otros objetivos fundamentales de la capacitación en las organizaciones, lo cual apoya a la gestión administrativa a cumplir sus fines o metas.

### **Gestionar de formación**

Esta etapa va dirigida a la formación, la cual es muy similar a la capacitación, pero contiene grandes diferencias, si revisamos el concepto encontramos que formación es el proceso educativo de largo plazo que realizan los colaboradores, mientras la capacitación tiene un periodo de corto plazo.

Según (Alles, 2010), Actualmente la sociedad demanda que los empleados sean capaces de hacer más tareas y, en muchos casos, de distinto orden que las que tradicionalmente realizaban, la formación de los empleados cobra un peso estratégico. La tarea consiste en mejorar el presente rendimiento y ayudar a construir un futuro en el que los empleados estén formados y preparados para superarse continuamente. (p.216)

Por lo cual determinamos que, la formación de los empleados es el proceso de mejorar las habilidades, capacidades y conocimiento que se ejecutan a largo plazo a los colaboradores idóneos los cuales al termino de ello, retransmiten la información e la implementación de lo aprendido en la organización.

### **Gestión de rotación de personal**

Esta etapa va dirigida a la rotación de personal, este punto es muy importante en la gestión administrativa, dado que refleja la gestión implementada en el plan administrativo, se trata de la situación en la que un colaborador se vincula a la organización y tras un corto periodo

de tiempo se desvincula. Según (Ramírez, A, 2013), afirma que “la rotación de personal no es una causa, sino un efecto, la consecuencia de ciertos fenómenos localizados interna o externamente en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Es, por tanto, una variable dependiente de aquellos fenómenos internos y externos de la organización.” (pag.28).

Por lo cual determinamos que la rotación de personal excesiva se puede solucionar tomando las medidas adecuadas y estableciendo una buena política de gestión, en la que la que prime la preocupación por el colaborador.

### **Teorías de la Gestión Administrativa**

Varios autores se destacan como teorías científicas, entre ellos tenemos a Frederick Winslow Taylor, considerado el “padre de la administración científica”, quien dio un paso fundamental en el desarrollo de la teoría organizacional y centró sus esfuerzos en el trabajo. Taylor fue el primer autor en presentar los principios de la administración científica en su obra y en cualquier organización que tuvieran que administrar, Taylor. Los principios presentados fueron: Planificar, Preparar, Controlar y Ejecutar, los cuales con algunos cambios siguen vigentes en la actualidad.

#### **1.1.4. Marco Conceptual**

**El teletrabajo:** Es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial.

**Desarrollo de colaboradores:** Conocido también como superación personal, crecimiento personal, cambio personal o desarrollo humano, es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento

(creencias), que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que dan como resultado un mejoramiento de su calidad de vida.

**Beneficios a los colaboradores:** Esto comprende todos los tipos de retribuciones que la entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios. Estos pueden ser tanto monetarios como no monetarios.

**Rotación laboral:** En la modalidad teletrabajo la rotación laboral tiene un impacto positivo como medio de intervención ayuda a disminuir la rotación en la empresa, ya que el teletrabajo ofrece una amplia gama de opciones a la organización y colaboradores, por su parte, es un término con varios usos impactando en el no retiro del personal en periodos cortos o largos de tiempo.

**Flexibilidad laboral:** Se refiere a un fenómeno que integra múltiples aspectos y facilidades al colaborador, para efectos de este trabajo, rescatar la diferenciación que hace la Organización para la cooperación y el desarrollo económico, entre flexibilización laboral interna y/o externa.

**Gestión administrativa:** La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto por los pilares de la administración.

**Gestión de evaluación de desempeño:** Es una herramienta de gestión que verifica el cumplimiento logrado de las metas individuales de cada empleado de la organización. De esta forma, es posible medir el desempeño, integrar el comportamiento de los profesionales del desempeño y lograr resultados de manera integral, sistemática y objetiva.

**Gestión de capacitación:** Es un instrumento de gestión muy importante porque se tiene por qué medir todos los aspectos del proceso a corto plazo. Se puede considerar datos de los empleados como su nivel educativo, antecedentes de capacitación, horas de formación

efectivas, tipos de contenidos impartidos, resultados de los exámenes, ausentismo a los cursos, gastos, etc.

**Gestión de formación:** Es un instrumento de gestión muy importante porque se tiene por qué medir todos los aspectos del proceso a largo plazo. El procedimiento proporciona el conjunto de actividades que se realizan desde la identificación de las necesidades de formación, hasta la realización y evaluación de las diferentes acciones formativas identificadas.

**Gestión de rotación de personal:** Esta etapa va dirigida a la rotación de personal, este punto es muy importante en la gestión administrativa, dado que refleja la gestión implementada en el plan administrativo, se trata de la situación en la que un colaborador se vincula a la organización y tras un corto periodo de tiempo se desvincula.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre modalidad del Teletrabajo y la Gestión Administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?

### **1.2.2. Problema Especifico**

- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?
- ¿Cuál es la relación entre beneficios a los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?
- ¿Cuál es la relación entre rotación laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?

- ¿Cuál es la relación entre flexibilidad laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre desarrollo de los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.
- Determinar la relación entre beneficios a los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.
- Determinar la relación entre rotación laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.
- Determinar la relación entre flexibilidad laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis General**

- Existe una correlación, entre la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, la victoria – 2020.

#### **1.4.2. Hipótesis Especificas**

- Existe una correlación, entre el desarrollo de los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.

- Existe una correlación, entre beneficios a los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.
- Existe una correlación, entre rotación de personal en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.
- Existe una correlación, entre flexibilidad laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de Investigación**

En este capítulo expone el planteamiento metodológico, el cual en este trabajo usamos el tipo aplicado, el cual tiene como objetivo resolver un problema o planteamiento específico, en el cual se afirma lo siguiente:

Behar (2008) Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Busca confrontar la teoría con la realidad. Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. (pag.20)

Teniendo en cuenta lo descrito previamente, tendremos más énfasis en el estudio para la resolución práctica del problema.

#### **2.1.1. Nivel de Investigación**

Este trabajo se alinea al nivel de investigación correlacional, dado que evaluamos dos o más variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes, en el cual se afirma lo siguiente:

Behar (2008) Que el investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables). (pag.19)

### **2.1.2. Enfoque de Investigación**

Para el desarrollo de este estudio se consideraron aspectos de investigación cuantitativa, esto dado que implementaremos un nivel de medición, Sampieri, Carlos y Baptista, (2006), afirma:

“Que se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pag.15)

También tomamos en cuenta lo descrito sobre el análisis correlacional, Alquicira, J.(2017), afirma que:

“El análisis de correlación consiste en un procedimiento estadístico para determinar si dos variables están relacionadas o no. El resultado del análisis es un coeficiente de correlación que puede tomar valores entre -1 y +1. El signo indica el tipo de correlación entre las dos variables. Un signo positivo indica que existe una relación positiva entre las dos variables; es decir, cuando la magnitud de una incrementa, la otra también. Un signo negativo indica que existe una relación negativa entre las dos variables. Mientras los valores de una incrementan, los de la según da variable disminuyen. Si dos variables son independientes, el coeficiente de correlación es de magnitud cero. La fuerza de la relación lineal incrementa a medida que el coeficiente de correlación se aproxima a -1 o a +1.”

Según lo descrito previamente, obtendremos información de encuestas con preguntas cerradas el cual nos permitirá realizar nuestra medición adecuadamente. Con esto intentamos establecer la correlación entre el teletrabajo y la gestión administrativa.

### **2.1.3. Diseño de Investigación**

El diseño empleado en el trabajo de investigación corresponde al no experimental, esto es porque se realizará sin manipular deliberadamente variables. Se basará

fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, Behar (2008), afirma:

“En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo”. (pag.19)

Por lo cual tendremos en cuenta los fenómenos encontrados en el teletrabajo y como esto influye naturalmente en la gestión administrativa de la organización.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

En este trabajo de investigación la población es definida como finita, porque el número de elementos que la forman es contable, y encaja específicamente en los colaboradores de una empresa de sistemas contra incendios ubicada en la victoria, lima, Perú.

Según Lopez-Roldan (2015), “En particular se habla de población marco o universo finito, al conjunto preciso de unidades del que se extrae la muestra “(Pag.13).

Según Lopez-Roldan (2015), “Igualmente se considera que una población finita a toda población formada por menos de 100.000 unidades,” (Pag.14).

Por estas razones, este estudio se centró en los trabajadores administrativos corporativos en una empresa de sistemas contra incendios ubicada en la victoria, lima, Perú;

La población finita es la siguiente:

**Tabla 1.** Relación de Puestos Administrativos

Relación de puestos administrativos en una empresa de sistemas contra incendios	Total
Asistentes Administrativos	6

Supervisores Administrativos	5
Planner Administrativos	4
Contabilidad Administrativa	4
Analista Administrativo	2
Logística Administrativa	3
Talento Humano Administrativo	4
Secretaria Administrativa	2
Cotizador Administrativo	2

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.2.2 Muestra

Las muestras de estudio que se aplicó corresponden a una muestra por conveniencia, del cual hablamos de muestreo no probabilístico cuando no tenemos acceso a una lista completa de los individuos que forman la población.

Según lo expuesto por (Lopez-Roldan,2015), “Es un tipo de muestreo en el que las unidades están disponibles y son fáciles de localizar, tienen un carácter de representatividad de la población que se quiere analizar, pero se hace una selección conveniente de varias unidades con el objetivo de constituir grupos reducidos y controlados” (pag.54)

En este caso en particular, dado que la encuesta se realizó en plena pandemia del COVID-19, se obtuvo el siguiente caso para optar por la muestra por conveniencia:

POBLACION DISPONIBLE	POBLACION NO DISPONIBLE
30 COLABORADORES	02 COLABORADORES POR CONTAGIO DE COVID-19

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **2.3.1. Técnica**

Se utilizaron técnicas de encuestas para recopilar información para este estudio.

Según López (2015) La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. (pag.5)

Como se explicó, esta es una gran técnica para trabajar con el análisis de nuestras variables.

#### **2.3.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó en la investigación consiste en un cuestionario que contiene preguntas cerradas y de opción múltiple. Según López (2015) “en el instrumento se brinda la recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo” (pag.17)

La redacción del cuestionario continente cuarenta (40) ítems, de los cuales veinte (20) son para la variable teletrabajo y veinte (20) para la variable gestión administrativa. Con alternativas definidas en escala Likert, para su posterior procesamiento y análisis con el programa estadístico SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences)

La variable teletrabajo está conformado por cuatro dimensiones, cada una con sus respectivas preguntas:

N°	Dimensiones	N° preguntas
1.	Desarrollo de los colaboradores	05

2.	Beneficios de los colaboradores	05
3.	Rotación laboral	05
4.	Flexibilidad laboral	05

La variable gestión administrativa está conformada por cuatro dimensiones, cada una con sus respectivas preguntas:

N°	Dimensiones	N° preguntas
1.	Gestión de evaluación de desempeño	05
2.	Gestión de capacitación	05
3.	Gestión de formación	05
4.	Gestión de rotación de personal	05

Para la presente encuesta se utilizó escala de Likert con los siguientes valores:

Opciones de escala de Likert	Valor
Totalmente en desacuerdo	01
Parcialmente en desacuerdo	02
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	03
Parcialmente de acuerdo	04
Totalmente de acuerdo	05

Para el análisis de los datos se plantean los siguientes rangos según promedio de respuesta por cada variable de estudio:

**Tabla 2.** Rangos de análisis

*Rangos de análisis - Teletrabajo*

Teletrabajo	Totalmente en desacuerdo	0 - 20
	Parcialmente en desacuerdo	21 - 40
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	41 - 60
	Parcialmente de acuerdo	61 - 80
	Totalmente de acuerdo	81 - 100

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 3.** Rangos de análisis

*Rangos de análisis – Gestión administrativa*

Gestión administrativa	Totalmente en desacuerdo	0 - 20
	Parcialmente en desacuerdo	21 - 40
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	41 - 60
	Parcialmente de acuerdo	61 - 80
	Totalmente de acuerdo	81 - 100

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 4.** Rangos de análisis

*Rangos de análisis – Sub variables en general*

Sub variables en general	Totalmente en desacuerdo	0 – 5
	Parcialmente en desacuerdo	6 – 10
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11 – 15
	Parcialmente de acuerdo	16 – 20
	Totalmente de acuerdo	21 – 25

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Para obtener datos confiables, esta herramienta ha sido evaluada por 03 expertos.

Para determinar el grado de confiabilidad esta realizara bajo el Alfa de Cronbach de los datos recolectados, cuyos resultados son:

**Tabla 5.** Estadísticas de Fiabilidad: Primera Variable

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,888</b>	<b>20</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Analizando la Tabla 5 y siguiendo los criterios de interpretación del factor alfa de Cronbach, la variable 01 Teletrabajo arroja un resultado de 0.888, el cual es aceptable y puede ser utilizado para este trabajo.

**Tabla 6.** Estadísticas de Fiabilidad: Segunda Variable

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,885</b>	<b>20</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Según el análisis de la Tabla 6 y los criterios de interpretación alfa de Cronbach, el resultado para la variable 02 gestión administrativa es de 0,885, lo cual es aceptable y puede ser utilizado para este estudio.

## 2.5. Procedimiento

- Se realizó la búsqueda de la problemática del negocio en el sector de sistemas contra incendios aplicando el diagrama de Ishikawa. Así, se definió la variable para este estudio. Procediendo a analizar referencias y estudios sobre las variables en cuestión.
- Se definieron las variables con la finalidad de redactar la pregunta de investigación e hipótesis que se adecue a nuestra investigación, también se determinó la población y la muestra con la finalidad de obtener la unidad de análisis del presente trabajo.
- Se da conformidad al instrumento a utilizar mediante la evaluación de juicio de expertos procediendo a aplicar el cuestionario de manera virtual entre los

colaboradores del área administrativa de la empresa utilizando Google Form para este caso, estas últimas siendo realizadas fuera del horario laboral.

- Culminando la recolección de encuestas, se realizó la base de datos en el programa MS Excel 2019 y se determina los rangos de análisis de las variables para ejecutar el trabajo estadísticos en el programa SPSS versión 25 de la empresa IBM.
- Para el análisis de la información obtenida de los resultados, se utilizó el programa SPSS versión 25 de la empresa IBM software especialmente diseñado para el análisis estadístico descriptivo de uso regular para este tipo de investigaciones incluyendo el diseño de tablas y gráficos en el capítulo de resultados.
- Se analiza la correlación entre variables paramétricas y no paramétricas con las herramientas otorgadas en el programa estadístico SPSS versión 25 de la empresa IBM, analizan a fondo los resultados con la finalidad de determinar el objetivo general y específicos de la presente tesis.

## **2.6. Consideraciones éticas**

Para el presente trabajo se ha cumplido con los lineamientos y la normatividad de la Universidad Privada del Norte (UPN), en el cual demostrare con responsabilidad el procesamiento de los datos e información que se obtendrán al aplicar los instrumentos de recolección. Todos los participantes en la encuesta fueron informados en la recolección de datos para este trabajo de investigación. Como parte de los criterios éticos establecidos en todo momento al tener la información clara y precisa.

La autorización de cada participante fue aceptada en términos de estado consciente y voluntario, dado que no se obtuvo el permiso de la empresa para ello.

Por último, se respetará los derechos de autor de toda la información brindada para la investigación teniendo en cuenta como referencia las normas APA.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Contratación de hipótesis general

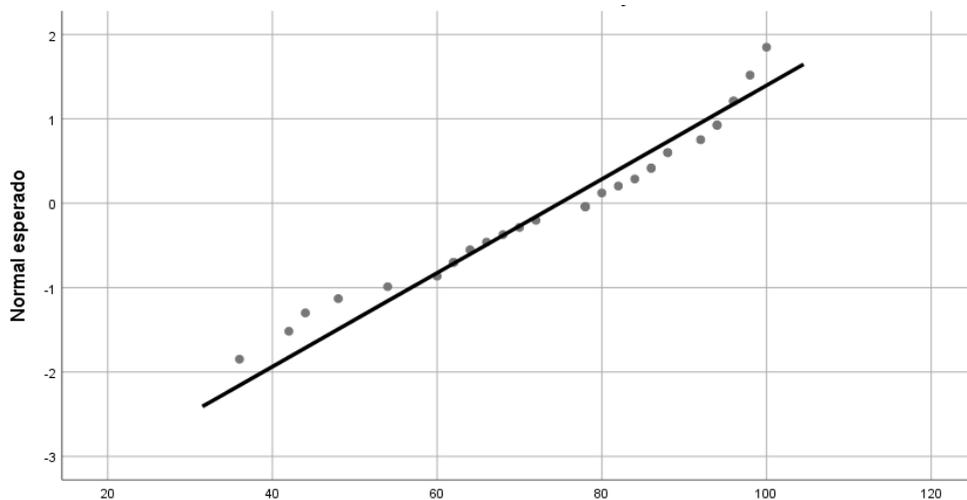
#### 3.1.1. Análisis de dimensión de variables y dimensiones a correlacionar

**Tabla 7.** Prueba de Kolmogorov - Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,136	30	,166	,945	30	,122
Gestión Administrativa	,147	30	,099	,952	30	,192
Desarrollo de los colaboradores	,245	30	,000	,840	30	,000
Beneficios de los Colaboradores	,184	30	,011	,875	30	,002
Rotación Laboral	,107	30	,200	,953	30	,201
Flexibilidad Laboral	,185	30	,010	,919	30	,026
Gestión de evaluación de desempeño	,245	30	,000	,840	30	,000
Gestión de Capacitación	,156	30	,059	,909	30	,014
Gestión de Formación	,107	30	,200	,953	30	,201
Gestión de Rotación de Personal	,185	30	,010	,919	30	,026

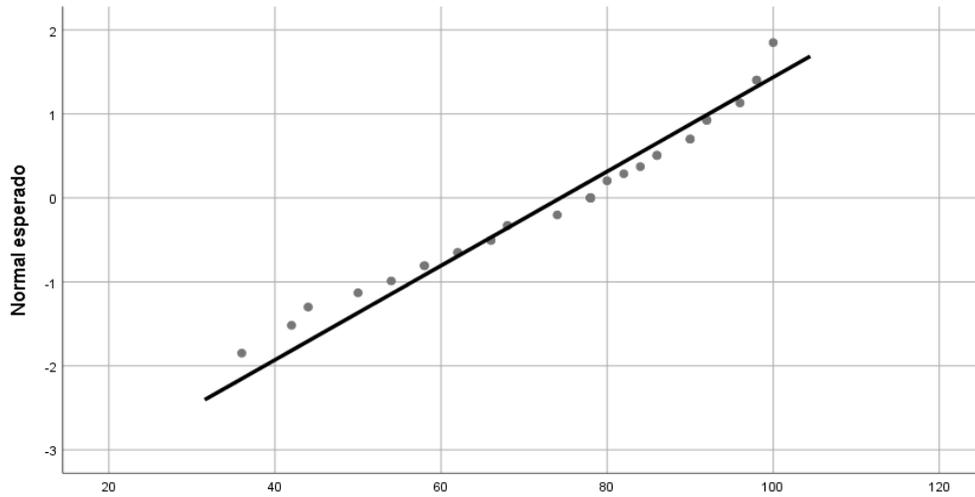
Fuente: Elaboración propia

Los datos conseguidos no dejan visualizar los niveles de significación, esto al ser menor que  $p=0.05$  nos indica que la distribución no es normal (No Paramétrica), si este resultado es mayor a  $p=0.05$  indica que la distribución es normal (Paramétrica).



**Gráfico 2.** Q-Q normal de teletrabajo

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 3. Q-Q normal de Gestión Administrativa**

Fuente: Elaboración propia

Según lo expuesto por la teoría podemos constatar lo siguiente de aceptarse la hipótesis o realizar la estadística de correlación para las variables paramétricas y no paramétricas.

**Tabla 8.** Cuadro para determinar variables paramétricas y no paramétricas

Variables	Variables	Estadística de Correlación
Teletrabajo Paramétrica	Gestión Administrativa Paramétrica	R Pearson
Desarrollo de los colaboradores No Paramétrica	Gestión de evaluación de desempeño No Paramétrica	Rho Spearman
Beneficios de los colaboradores No Paramétrica	Gestión de capacitaciones No Paramétrica	Rho Spearman
Rotación Laboral Paramétrica	Gestión de formación Paramétrica	R Pearson
Flexibilidad laboral No Paramétrica	Gestión de rotación de personal No Paramétrica	Rho Spearman

Fuente: Elaboración propia

Dado los resultados que las variables o dimensiones que son no paramétricas, según nuestro Tabla 8, debemos utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman. Por lo cual procederemos a continuar con los análisis.

### 3.1.2. Contratación de Hipótesis

- **Contratación de Hipótesis General:**

Existe una correlación, entre la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, la victoria – 2020.

**Tabla 9.** Correlación entre variables Teletrabajo y Gestión Administrativa

			Teletrabajo	Gestión Administrativa
R Pearson	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,993**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

Tal como podemos observar en la Tabla N°9 el nivel de correlación entre las variables del teletrabajo y gestión administrativa, según el coeficiente de correlación de R Pearson es de (r = ,993); lo que significa que existe una correlación muy alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de p = ,000 , se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido (0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que existe correlación alta entre las variables principales del estudio teletrabajo y gestión administrativa.

Por lo tanto, según lo expuesto estadísticamente se tiene la evidencia para afirmar que existe relación entre las variables de estudio, con un alto nivel de confianza positivo en una empresa de sistemas contra incendios en el distrito de la Victoria.

- **Contrastación de Hipótesis Específica:**

Existe una correlación, entre el desarrollo de los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.

**Tabla 10.** Correlación entre dimensión desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación

			Desarrollo de los colaboradores	Gestión de evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Desarrollo de los colaboradores	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión de evaluación de desempeño	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

Tal como podemos observar en la Tabla N°10 el nivel de correlación entre la dimensión desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación de desempeño, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ( $r = 1,000$ ); lo que significa que existe una correlación muy alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de  $p = ,000$  , se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido (0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que existe correlación alta entre la dimensión desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación de desempeño.

Por lo tanto, según lo expuesto estadísticamente se afirma con un nivel de confianza al 100% que el desarrollo de los colaboradores si se relaciona positivamente con la gestión de evaluación de una empresa de sistemas contra incendios en el distrito de la Victoria.

Existe una correlación, entre beneficios a los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020

**Tabla 11.** Correlación entre dimensión beneficio de los colaboradores y gestión de capacitación

		Beneficios de los Colaboradores	Gestión de Capacitación
Rho de Spearman	Beneficios de los Colaboradores	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,878**
		N	30
	Gestión de Capacitación	Coefficiente de correlación	,878**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: Elaboración propia

Tal como podemos observar en la Tabla N°11 el nivel de correlación entre la dimensión beneficio de los colaboradores y gestión de capacitación, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ( $r = 0,878$ ); lo que significa que existe una correlación alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $0,05$ ), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que existe correlación alta entre la dimensión beneficios de los colaboradores y gestión de capacitación de desempeño.

Por lo tanto, según lo expuesto estadísticamente se afirma con un nivel de confianza al 99 % que beneficio de los colaboradores si se relaciona positivamente con la gestión de capacitación de una empresa de sistemas contra incendios en el distrito de la Victoria.

Existe una correlación, entre rotación laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020

**Tabla 12.** Correlación entre dimensión rotación laboral y gestión de formación

		Rotación Laboral	Gestión de Formación
R Pearson			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Rotación Laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	30
		Coefficiente de correlación	1,000**
	Gestión de Formación	Sig. (bilateral)	,000
	N	30	

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

Fuente: Elaboración propia

Tal como podemos observar en la Tabla N°12 el nivel de correlación entre la dimensión rotación laboral y gestión de formación, según el coeficiente de correlación de R Pearson es de ( $r = 1,000$ ); lo que significa que existe una correlación alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $0,05$ ), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que existe correlación alta entre la dimensión rotación laboral y gestión de formación.

Por lo tanto, según lo expuesto estadísticamente se afirma con un nivel de confianza al 100 % que la rotación laboral si se relaciona positivamente con la gestión de formación de una empresa de sistemas contra incendios en el distrito de la Victoria.

Existe una correlación, entre flexibilidad laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.

**Tabla 13.** Correlación entre dimensión flexibilidad laboral y gestión de rotación

		Flexibilidad Laboral	Gestión de Rotación de Personal
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Flexibilidad Laboral	Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Gestión de Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	.
		N	30

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

Fuente: Elaboración propia

Tal como podemos observar en la Tabla N°13 el nivel de correlación entre la dimensión flexibilidad laboral y gestión de rotación de personal, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ( $r = 1,000$ ); lo que significa que existe una correlación alta entre las variables de estudio.

Dado que el valor de  $p = (.0)$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $0,05$ ), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que existe correlación alta entre la dimensión flexibilidad laboral y gestión de rotación de personal.

Por lo tanto, según lo expuesto estadísticamente se afirma con un nivel de confianza al 100 % que flexibilidad laboral si se relaciona positivamente con la gestión de rotación de una empresa de sistemas contra incendios en el distrito de la Victoria.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Limitaciones

Debido a la situación actual, es difícil obtener información actual sobre el teletrabajo y gestión administrativa en las grandes empresas y comparar la información de la empresa en la que basamos el trabajo de investigación.

Además, gracias a COVID-19, pude profundizar en la información interna en la que confiaba para mis investigaciones, esta última se acopló al régimen de teletrabajo con dificultades por el tema del virus, pero con ello apoyando en nuestra investigación interna.

Los problemas más difíciles surgen durante la implementación de las herramientas de recopilación de datos, las frecuentes caídas de las redes de internet, la inestabilidad por la cual vivió el país entero y los constantes viajes a proyectos mineros que se presentaban, así como emergencias con clientes debido a estar en el rubro de seguridad contra incendios. Es complicado discutir sobre la investigación porque no se pudo encontrar muchos repositorios de tesis que capturen contrastes hipotéticos y tamaños de variables, pero si encontramos artículos científicos que empujaron nuestro avance con el trabajo de investigación.

### 4.2 Discusión

En este punto, presentaremos las diferencias o congruencias que existen entre las teorías e hipótesis con este estudio, con el fin de comprender el problema.

**En lo que respecta a la hipótesis general**, el teletrabajo es un tipo de trabajo que está creciendo a nivel internacional tanto en empresas de nueva creación como en empresas en proceso de reestructuración, sin embargo, en el Perú antes de la pandemia del COVID 19, a pesar de la normativa vigente, desde 2013 solo unos pocos establecimientos lo han logrado y se cree que la sensación de libertad, flexibilidad y seguridad es lo que más influye en la aceptación de este nuevo modelo por parte de los empleados. Al mismo tiempo, las empresas

también brindan apoyo y capacitación en el uso y procesamiento de las TIC; especialmente en este momento debido al distanciamiento social causado por la pandemia de COVID 19, las organizaciones con el fin de proteger su ritmo de trabajo y los socios aprovechan esta oportunidad y tratan de adaptarse a la constante modernización. El propósito de este estudio fue analizar y conocer, a nivel individual de los teletrabajadores, sus percepciones sobre los beneficios y soporte brindado por la gestión administrativa de una empresa de sistemas contra incendios implementando esta nueva forma de trabajo.

Por lo cual exponemos que en relación al objetivo general de determinar la relación entre la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020, los resultados fueron que existe una relación de 0.993 de R Pearson, resultados similares a los de Sime, V. (2020) en su tesis de tipo correlacional titulada “Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”, donde indica que si existe una relación significativa en las mismas variables de 0.587 en Rho de Spearman debido a que las condiciones que la empresa otorga a los trabajadores. Esto indica una correlación moderadamente positiva entre las variables generales. Y ello impacta en la manera en cómo se desarrollaba la gestión administrativa de la empresa analizando los beneficios que contribuye esta modalidad, como la mejora de productividad de los colaboradores en la gestión pública.

**En lo que respecta a la hipótesis específica 1**, existe una influencia significativa entre el desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación de desempeño. De acuerdo al objetivo específico 1 de determinar la relación entre desarrollo de los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020, los resultados fueron que existe una relación de 1.000 en Rho de Spearman, resultados similares a los de Reyes (2020) en su estudio “El Teletrabajo Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Administrativos De Una Institución Educativa De

La Ciudad De Trujillo, 2020”, donde indica que si existe una relación significativa en las mismas variables debido a que las condiciones que las empresas reconocen que esta práctica puede fomentar la confianza necesaria para implementar con éxito el teletrabajo. Si los gerentes fueran más autónomos y auto eficaces, podrían sentirse más seguros sobre el teletrabajo de sus empleados. Con ello respaldando nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que los colaboradores cuentan con un nivel alto aceptable en la dimensión desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación de desempeño.

**En lo que respecta a la hipótesis específica 2**, existe una influencia significativa entre los beneficios de los colaboradores y gestión de capacitación. De acuerdo al objetivo específico 2 de determinar la relación entre beneficios a los colaboradores en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020, los resultados fueron que existe una relación de 0.872 en Rho de Spearman, resultados similares a los de Agudo, M. (2014), en su estudio titulado “El teletrabajo en las organizaciones”, en el cual se analiza los beneficios y los soportes brindados por las empresas españolas con el teletrabajo, donde indica que si existe una relación significativa en la misma variable que la empresa aporta a estas prácticas los beneficia enormemente y los motiva a lograr efectivamente sus objetivos, incrementando su esfuerzo laboral y la satisfacción del trabajo bien hecho. Con ello respaldando nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que los colaboradores cuentan con un nivel alto aceptable en la dimensión beneficios de los colaboradores y gestión de capacitaciones.

**En lo que respecta a la hipótesis específica 3**, existe una influencia significativa entre la rotación laboral y gestión de formación.

De acuerdo al objetivo específico 3 de determinar la relación entre rotación laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020, los resultados fueron que existe una relación de 1.000 en R

de Pearson, resultados similares a los de Contreras & Pozo (2015), en su tesis titulada "Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia", en el cual se analiza la rotación y formación de los colaboradores, donde indica que si existe una relación significativa en las mismas variables debido a que las condiciones que la empresa otorga a que estas prácticas impacten positivamente en la reducción de la rotación y el ausentismo de los empleados, se puede atribuir principalmente a más del 82 % del clima laboral y al 92 % de compromiso de los empleados. El programa se complementa con un programa de formación online para optimizar su uso. Con ello respaldando nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que los colaboradores cuentan con un nivel alto aceptable en la dimensión la rotación laboral y gestión de formación.

**En lo que respecta a la hipótesis específica 4**, existe una influencia significativa entre la flexibilidad laboral y la gestión de rotación de personal. De acuerdo al objetivo específico 4 de determinar la relación entre flexibilidad laboral en la modalidad del teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020, los resultados fueron que existe una relación de 1.000 en Rho de Spearman, resultados similares a los de Mendoza (2021), en su tesis titulada "El teletrabajo y su incidencia en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima, año 2021", en el cual se analiza la flexibilidad laboral y el soporte de la organización, donde indica que si existe una relación significativa en las mismas variables, debido a que las condiciones que la empresa otorga a que estas prácticas han mejorado la relación laboral indicando que el 77% ha mejorado la relación laboral con los jefes. La totalidad de los encuestados indica que la colaboración entre los compañeros ha mejorado. A través de los beneficios de la modalidad teletrabajo, los trabajadores pueden atender sus exigencias familiares sin desatender sus tareas profesionales y sin renunciar a su desarrollo profesional.

Con esto último respaldando nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que los colaboradores cuentan con un nivel alto aceptable en la dimensión la flexibilidad laboral y la gestión de rotación de personal.

#### **4.3 Conclusión**

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se ha determinado que los factores que intervienen en el teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020, en una mayor incidencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, que existe correlación alta entre la variable Teletrabajo y Gestión Administrativa.

**En relación al objetivo general:** Se determinó que el teletrabajo y gestión administrativa, según el coeficiente de correlación de R Pearson es de ( $r = ,993$ ); lo que significa que existe una relación muy alta entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de estudio.

**En relación al objetivo específico N°1:** Se determinó que el desarrollo de los colaboradores y gestión de evaluación de desempeño, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ( $r = 1,000$ ); lo que significa que existe una relación muy alta entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de estudio.

**En relación al objetivo específico N°2:** Se determinó que el beneficio de los colaboradores y gestión de capacitación, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ( $r = 0,878$ ); lo que significa que existe una relación alta entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de estudio.

**En relación al objetivo específico N°3:** Se determinó que la rotación laboral y gestión de formación, según el coeficiente de correlación de R Pearson es de ( $r = 1,000$ ); lo que significa que existe una relación alta entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de estudio.

**En relación al objetivo específico N°4:** Se determinó que la flexibilidad laboral y gestión de rotación de personal, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ( $r = 1,000$ ); lo que significa que existe una relación alta entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de estudio.

**En relación con desarrollo de los colaboradores:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 66,7% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional del desarrollo constante de los colaboradores, por otro lado tenemos un acumulado del 33,3% que mencionaron no estar conformes, esto debido a un sinnúmero de factores de entre los cuales el más recurrente es el miedo a lo desconocido por la actitud pasiva y optan por seguir en su misma línea de desarrollo, por lo cual según Questa-Tortero, M. (2018) "A esto se suma la actitud pasiva frente a las TIC y el poco uso que se da a estas herramientas para el desarrollo profesional y la colaboración entre colegas, posiblemente debido a factores organizacionales que no incentivan su uso (Meneses et al., 2012)".

**En relación con beneficio de los colaboradores:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 73,3% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional con la ejecución de los beneficios otorgados hacia los colaboradores, por lo cual según Montalvo (2006), "lo importante para un teletrabajador es que tenga sentido de confidencialidad, disponibilidad, creatividad y actualización permanente". Considerando lo descrito en un sentido más amplio los beneficios vienen asociados a la comodidad que les da esta modalidad, no solo la forma de laborar, si no de vivir. Por otro lado, tenemos un acumulado del 26,7% que mencionaron no estar conformes, lo cual es un porcentaje bajo, pero se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran para no optar como beneficioso esta sub variable, pudiendo encontrarse las limitaciones en hardware tecnológicos.

**En relación con rotación laboral:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 60% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional de un buen clima laboral, por lo cual según Linares (2018) “La empresa tendría disminución en gastos de instalaciones, un mejor trabajo por parte de los empleados ya que estarían más motivados y una disminución de renuncias, y para los empleados disminución en gastos, aprovechamiento del tiempo y una mejor actitud para trabajar”. Por otro lado, tenemos un acumulado del 40% que mencionaron no estar conformes, al tener un porcentaje regular se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran los colaboradores para no optar como beneficioso esta sub variable, pudiendo encontrarse la poca confianza ante las promesas de los empleadores.

**En relación con flexibilidad laboral:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 80% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional de una buena flexibilidad laboral, Según Martínez (2006) “Indican que la flexibilidad interna está más asociada con el teletrabajo que la flexibilidad externa. Las empresas adoptantes del teletrabajo utilizan más prácticas flexibles de trabajo, tienen un mayor porcentaje de empleados que participan en el diseño y planificación de las tareas”. Por otro lado, tenemos un acumulado del 20% que mencionaron no estar conformes, al tener un porcentaje bajo se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran los colaboradores para no optar como beneficioso esta sub variable, pudiendo encontrarse la poca autonomía personal y personalidad pasiva que adquiere cada colaborador.

**En relación con gestión de evaluación de desempeño:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 66,6% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional de la gestión de evaluación de desempeño adecuada a las nuevas normalidades. Por otro lado tenemos un

acumulado del 33.4% que mencionaron no estar conformes, al tener un porcentaje bajo se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran los colaboradores para no optar como beneficioso esta sub variable, por lo cual se tendría que brindar una información asertiva acerca de lo positivo de esta subvariable, dado que según Epiquen (2014), “Gracias a la evaluación, el trabajador conoce las reglas de juego; los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus colaboradores. Consigue dar a conocer las expectativas del superior acerca de su desempeño”. Esto último brindando considerando las buenas prácticas que puede llevar la organización de aclarar la subvariable.

**En relación con gestión de capacitación:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 73.4% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional de la gestión de capacitación acorde a las nuevas normalidades y TIC’S, para mejorar las competencias de los colaboradores. Por otro lado, tenemos un acumulado del 26.6% que mencionaron no estar conformes, al tener un porcentaje bajo se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran los colaboradores para no optar como beneficioso esta sub variable Dado que comparte relación en lo expuesto por Escalante (2006) “Que el 36% de la muestra encuestada consideró la carencia de oportunidades de superación y capacitación”. Por lo cual la organización tendrá que mejorar la comunicación e imparcialidad para llegar a todos los colaboradores en general.

**En relación con gestión de formación:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 60% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional de la gestión de formación acorde a brindar oportunidades a que los colaboradores puedan especializarse en nuevas áreas y nuevas experiencias académicas. Según Sarmiento (2008) cita a UNESCO (2004:7) quien expone “...con respecto a la formación de profesionales y las universidades En su

calidad de fuente permanente de formación, perfeccionamiento y reciclaje de profesionales, las instituciones de educación superior deberían tomar en consideración sistemáticamente las tendencias que se dan en el mundo laboral y en los sectores científicos, tecnológicos y económicos...". Por otro lado, tenemos un acumulado del 40% que mencionaron no estar conformes, al tener un porcentaje bajo se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran los colaboradores para no optar como beneficioso esta sub variable, pudiendo encontrarse situaciones económicas o falta de capacidad académica entorno a las nuevas modalidades ante lo extensa que es una gestión de formación.

**En relación con gestión rotación de personal:** se determinó que un alto porcentaje de colaboradores encuestados, con un acumulado del 80% mencionaron encontrarse satisfechos con una buena percepción del cumplimiento organizacional de la gestión de rotación de personal acorde a brindar y mejorar el clima laboral, gracias a los beneficios que brinda la nueva modalidad laboral con ello acortando barreras en que los colaboradores puedan afianzar su compromiso con la organización. Esto va acorde a lo que expone Linares (2018) "Por lo que yo pude experimentar pensaría que sí, ya que ayuda bastante a mejorar las dificultades que se nos presentan a la hora de desplazarnos a la oficina y viceversa, ayudando a que uno no se desanime por los continuos llamados de atención por la llegada tarde y evitando que se renuncie por ello.". Teniendo en consideración que también ayudaría a protegernos a nosotros mismos ante los constantes contagios originados por el COVID-19. Por otro lado, tenemos un acumulado del 20% que mencionaron no estar conformes, al tener un porcentaje bajo se debe evaluar las condiciones en la que se encuentran los colaboradores para no optar como beneficioso esta sub variable, pudiendo encontrarse situaciones de intereses propios vinculados al colaborador.

### **4.3 Recomendaciones**

Recomendando así a la empresa del rubro sistemas contra incendios, restablecer el formato de teletrabajo y brindar capacitaciones continuas dirigidas al uso de las TIC'S, con ello se sugiere que los colaboradores puedan establecer una mejora ante el clima laboral y la seguridad ante la pandemia de estos y su familia, siguiendo los protocolos adecuados. Se sugiere coordinar horarios de reuniones, así como implementar un formato de reporte de labores semanales el cual sea amigable y no impacte ante el excesivo control por parte del empleador.

Por último, se recomienda delimitar los límites de contacto con el colaborador ante esta nueva realidad de trabajo, dado que puede afectar en su vida diaria y personal el no indicar los límites de comunicación fuera del horario laboral o permitido, para no afectar el clima laboral y productividad de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Solís, J. I. C. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. <https://www.redalyc.org/journal/4296/429671777006/>
- Abad, M. (2011, 14 septiembre). La experiencia piloto de teletrabajo de BBVA. Yorokobu. <https://www.yorokobu.es/la-experiencia-piloto-de-teletrabajo-de-bbva/>
- Gestión. (2018, 25 junio). Mercer: Menos del 22% de las empresas peruanas permite el teletrabajo. Gestión El diario de Economía y Negocios. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mercer-22-empresas-peruanas-permite-teletrabajo-236825-noticia/>
- Duque, A. P. G. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. <https://www.redalyc.org/journal/631/63154910002/>
- Lila, P. C., & Anjaneyulu, M., V. L. (2013). Modeling the choice of tele-work and its effects on travel behaviour in Indian context. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 104, 553–562.
- Boell, S. K., Campbell, J., Cecez, K., D., & Cheng, J. E. (2013). The transformative nature of telework: A review of the literature. <http://aisel.aisnet.org/amcis2013/EndUserIS/GeneralPresentations/4/>
- ITA (2014). Documentación de International Telework Academy. <http://ita.fidt.org/?p=31&lang=es>
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, organización y mando*. El Ateneo.
- Chirinos, J. W. C. (2022). Gestion administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Peru. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/>
- Castro, R. (2015). Teletrabajo: Una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú. *Revista Cámara de Comercio*, 14-16. [http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717\\_2/inf\\_esp\\_ed\\_dig\\_717.pdf](http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf)
- Carlessi, S. & Reyes M. (2005). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editorial. San Cristóbal.
- Chiavenato, Idalberto (2004). *Introducción a la teoría general de la administración 7º edición*. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Congreso de la República del Perú. (2013, 5 junio). Ley reguladora del Teletrabajo. [Ley30036 de 2013]. <http://www.trabajo.gob.pe/normaCompletaSNIL.php?id=2940>.

D'alesio, F. (2013) El Dilema del trabajo remoto. Revista Aptitus. <http://lhh.pe/wpcontent/uploads/2015/04/dilema-trabajo-remoto.pdf>.

REPSOL. (2012). El libro blanco del Teletrabajo en Repsol. [https://imagenes.repsol.com/es\\_es/libro\\_blanco\\_tcm7-627218.pdf](https://imagenes.repsol.com/es_es/libro_blanco_tcm7-627218.pdf)

McNall, L.A., Masuda, A.D., & Nicklin, J.M. (2009). Flexible Work Arrangements, Job Satisfaction, and Turnover Intentions: The Mediating Role of Work-to-Family Enrichment. *The Journal of Psychology*, 144, 61 - 81.

Behar. (2008). Metodología de la INVESTIGACION. Shalom.

Munch Galindo, Lourdes. Fundamentos de administración. 5ª ed. 4ª reimp., México, MX: Editorial: Trillas, 1999. 240 p.

M. Nilles, Jack. The Telecommunications-transportation Tradeoff: Options for Tomorrow. California, USA, La Universidad de California, 1994. 196 p.

Alquicira, J. (2017, 25 mayo). Análisis de correlación. <https://conogasi.org/articulos/analisis-de-correlacion-2/>

Vargas. (2008). Estadística II. Escuela Superior De Administración Pública.

López-Roldán (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa. Universitat Autònoma de Barcelona

Agudo Moreno, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos De Gestión De Información*, 4, 172-187. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>

Questa-Torterolo, M. (2018). Colaboración y uso de las TIC como factores del desarrollo profesional docente en el contexto educativo uruguayo. Protocolo de análisis para un estudio de casos múltiple. <https://www.redalyc.org/journal/4436/443663066002/>

Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>

Linares (2018). El teletrabajo como herramienta para disminuir la rotacion de personal en el area de aduanas para la empresa kuehne+nagel. <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/4642/TESIS%202-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Sánchez, Á., Pérez, M., de Luis Carnicer, P., & Vela Jiménez, M. J. (2006). Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (29), 229-262.

- Epiquén, A. C. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877011/>
- Escalante, Z., Cendros, J., & Urdaneta, E. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Gaceta Laboral*, 12(2), 232-266.
- Sarmiento, M., & Guillén, J. (2008). FORMACION EN TIC: NECESIDAD DEL PROFESOR UNIVERSITARIO. *Laurus*, 14(28), 11-34.
- Silva Murillo, R., (2009). BENEFICIOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO. *PERSPECTIVAS*, (24), 151-164.
- Barrios, R.,(2006) XIV Congreso Mundial de Relaciones de Trabajo, «Nuevas Tecnologías, Organización del Trabajo y Actores Sociales en el Siglo XXI», Lima, Asociación Internacional de Relaciones de Trabajo. Asociación Peruana de Trabajo, 11–14.
- Sánchez, Á. M., Pérez, M. P., de Luis Carnicer, P., & Jiménez, J. V. (2009). Teletrabajo,flexibilidad de recursos humanos y resultados de la empresa. *M@ n@ gement*, 12(1), 52-79.
- Silva, T. (2018) El Analisis De La Implementacion Del Teletrabajo Mixto En El Sector Bancario Peruano. Casos: Bcp Y Bbva – Lima - 2018. Pontífice Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://biblioteca.pucp.edu.pe/recursos-electronicos/repositorios-pucp/>
- Chavez, V. (2020) Efectos De La Implementación Del Teletrabajo En Los Trabajadores De La Gerencia Regional De Desarrollo Social. Gobierno Regional De Loreto. Iquitos 2020. Universidad Privada de la Selva Peruana. Recuperado de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream>
- Hernández, C.C & Baptista L. P. (2014). Metodología Investigación. Editorial. Mc. Graw. Hill. México.
- Hernández, S., Pulido, A. (2011). Fundamentos de la Gestión Empresarial Enfoque Basado en Competencias. México. Editoriales F.T.S.A de C.V.
- Martínez, Rebeca. (2012). “El teletrabajo como tendencia del mercado laboral”. *Revista Retos*, vol. 2, n° 4
- Gao y Hitt, (2003), *The Economics of telecommuting's*. Pennsylvania University.
- Raghuram, S., & Golden, T. (2003). Teleworker knowledge sharing and the role of altered relational and technological interactions, 43 , 259-277
- Culqui & Gonzales (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú (Magister). Universidad Católica del Perú.
- González, Castañón & Adrián (2019), Teletrabajo como estrategia innovadora para las organizaciones en México. (Magister). Mexicali Institute of Technology

Campoverde (2020), *Análisis Del Teletrabajo En La Gestión Administrativa De Las Empresas De Mensajería-Correspondencia En La Ciudad De Guayaquil, Año 2020* (Licenciatura). Universidad de Guayaquil.

Monar & Quijano (2015), *Oficinas Virtuales Y El Teletrabajo Como Modalidad Laboral Para Optimizar Recursos En Gestiones Administrativas En Áreas De Comercialización, Ecuador*. (Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana.

Contreras & Pozo (2015). *Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia* (Magister). Universidad of Valle.

Agudo (2014), *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas* (Licenciatura). Universidad de Cuenca.

Reyes (2020), *El Teletrabajo Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Administrativos De Una Institución Educativa De La Ciudad De Trujillo, 2020* (Licenciado). Universidad Privada del Norte.

Sime, V. (2020) *Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020* (Licenciado). Universidad Cesar Vallejo.

Vargas (2021), *El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021* (Licenciado). Universidad Cesar Vallejo.

Mendoza (2021), *El teletrabajo y su incidencia en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima, año 2021* (Licenciado). Universidad Cesar Vallejo

Belzunegui, (2001, 26 febrero). *Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo*.  
<https://www.tdx.cat/handle/10803/5108>

Nilles, J. (1994) *The Telecommunications-transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*. California, USA, La Universidad de California, 196 p.

Konrad, A. M., & Mangel, R. (2000). *The impact of work-life programs on firm productivity*. *Strategic management journal*, 21(12), 1225-1237.

COLLINS, M. (2005), "The not so simple case for teleworking: a study at Lloyd's of London", *New Technology, Work and Employment*, núm. 20, 115-132.

Masuda, A. (2012) "A Psychological Flexibility-based Intervention for Modulating the Impact of Stigma and Prejudice: A Descriptive Review of Empirical Evidence", *Psychology, Society, & Education*.

MÜNCH, L. (2014), *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Segunda edición. PEARSON EDUCACIÓN.

Chiavenato, I. (2006). *Princípios da administração: o essencial em teoria geral da administração*. Editora Manole.

Welsch, Hilton, Gordon & Rivera (2005), PRESUPUESTOS planificación y control. 6ta edición. PEARSON EDUCACIÓN.

Bohrt, M. (2000). Capacitacion y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Scielo, 15-16.

ALLES, Martha (2010). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias. Ed. Granica, Buenos Aires.

Hernández, Y.; Hernández, G. & Ramírez, A. (2013) Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. Historia y Comunicación Social. Vol. 18. N° Especial Diciembre. Págs. 837-863.

## Anexos

### Anexo No. 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	SUB VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria - 2020?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el teletrabajo y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020</p>		Desarrollo de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias del personal</li> <li>• Conocimientos del personal</li> <li>• Habilidades del personal</li> </ul>	<b>Tipo de investigación</b>
			Beneficio de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos atractivos y justos</li> <li>• Equipos y materiales de trabajo en óptimas condiciones</li> <li>• Políticas de nuevas modalidades de trabajo</li> </ul>	Es una investigación cuantitativa, de nivel correlacional.
<p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo de los colaboradores y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo de los colaboradores y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.</p>	Teletrabajo	Rotación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones justas</li> <li>• Escucha Activa</li> <li>• Solución de solicitudes y/o consultas</li> </ul>	<b>Diseño de investigación</b>
			Flexibilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Mejora de productividad</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	Es de carácter no experimental.
<p>¿Cuál es la relación entre los beneficios a los colaboradores y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre los beneficios a los colaboradores y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020.</p>		Gestión de evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha Activa</li> <li>• Competencias del personal</li> <li>• Habilidades del personal</li> </ul>	<b>Población</b>
			Gestión de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de personal</li> <li>• Compromiso por mejorar el nivel de conocimiento</li> <li>• Genera retroalimentación</li> </ul>	Con un total de 32 colaboradores en el área administrativa.
<p>¿Cuál es la relación entre la rotación laboral y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre rotación laboral y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020</p>	Gestión Administrativa	Gestión de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de procedimientos</li> <li>• Beneficios de línea de carrera</li> <li>• Planes de formación</li> </ul>	<b>Muestra</b>
			Gestión de rotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo laboral</li> <li>• Productividad</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>	Es por conveniencia y está conformada por 30 colaboradores.
<p>¿Cuál es la relación entre la flexibilidad laboral y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la flexibilidad laboral y la gestión administrativa en una empresa de sistemas contra incendios, La Victoria – 2020</p>				<b>Técnica</b>
					<b>Instrumento</b>
					Cuestionario/Escala de Likert

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo No. 2. Matriz de Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	SUB VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>T E L E T R A B A J O</b>	(Belzunegui, 2001) El teletrabajo es una forma de trabajar que debe cumplir con tres condiciones, siendo la primera que el lugar de trabajo debe tener una ubicación distinta de la sede de la empresa, pudiendo estar ubicada en el hogar del trabajador como en cualquier entorno próximo a la persona. La segunda condición es que se utilicen las TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación), esta característica restringe más la definición de teletrabajo, indicando claramente que el trabajo manual o a destajo no debe considerarse como teletrabajo, aun cuando este se realice en el domicilio del trabajador. Por último, la tercera condición es que la realización del trabajo a distancia debe ser considerada	Raghuram (2003) Sin una implementación de prácticas de desarrollo para el colaborador, resultaría más difícil extender el teletrabajo más allá de los cuadros directivos.	Desarrollo de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias del personal</li> <li>• Conocimientos del personal</li> <li>• Habilidades del personal</li> </ul>	1,2,3,4,5	Cuestionario	Likert
		Konrad & Mangel (2000) El teletrabajo forma parte de los incentivos que se ofrecen a los empleados cualificados.	Beneficios a colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos atractivos y justos</li> <li>• Equipos y materiales de trabajo en óptimas condiciones</li> <li>• Políticas de nuevas modalidades de trabajo</li> </ul>	6,7,8,9,10		
		Collins (2009) afirma: "que el teletrabajo reduce el absentismo laboral, y mejora la estabilidad".	Rotación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones justas</li> <li>• Escucha Activa</li> <li>• Solución de solicitudes y/o consultas</li> </ul>	11,12,13,14,15		
		Masuda (2012), afirma que "La flexibilidad laboral es como un beneficio que los empleadores proporcionan a los empleados".	Flexibilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Mejora de productividad</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	16,17,18,19,20		

Fuente: Elaboración Propia.

### Anexo No. 3. Matriz de Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	SUB VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>G E S T I O N  A D M I N I S T R A T I V A</b>	(Chiavenato, 2006) La gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos.	Chiavenato (2006), La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.	Gestión de Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha Activa</li> <li>• Competencias del personal</li> <li>• Habilidades del personal</li> </ul>	1,2,3,4,5	Cuestionario	Likert
		Bohrt (2000), las organizaciones tienen una necesidad real de capacitación, en el mundo moderno se utiliza mucho el término necesidades y para las empresas líderes esto no pasa desapercibido.	Gestión de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de personal</li> <li>• Compromiso por mejorar el nivel de conocimiento</li> <li>• Genera retroalimentación</li> </ul>	6,7,8,9,10		
		Alles (2010), Actualmente la sociedad demanda que los empleados sean capaces de hacer más tareas y, en muchos casos, de distinto orden que las que tradicionalmente realizaban, la formación de los empleados cobra un peso estratégico.	Gestión de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de procedimientos</li> <li>• Beneficios de línea de carrera</li> <li>• Planes de formación</li> </ul>	11,12,13,14,15		
		Millan (2006), afirma que “la rotación de personal no es una causa, sino un efecto, la consecuencia de ciertos fenómenos localizados interna o externamente en la organización”.	Gestión de rotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo laboral</li> <li>• Productividad</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>	16,17,18,19,20		

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo No. 4. CUESTIONARIO

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene por objetivo conocer sus apreciaciones sobre el teletrabajo y la gestión administrativa. Responda con total sinceridad ya que de sus respuestas se podrá obtener información relevante para determinar qué factores intervienen en su satisfacción. Su participación es muy importante, además anónima, por lo que se agradecerá su apoyo.

**Variable independiente:** Teletrabajo

**Objetivo:** Evaluar las dimensiones del teletrabajo ante la implementación en una empresa de sistemas contra incendios.

Nº	Cuestionario	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Desarrollo de los colaboradores</b>						
1	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente					
2	Se ha brindado capacitación para el uso de las TICS					
3	Se ha otorgado capacitación constante por parte de la empresa					
4	Considera que las capacitaciones están acorde a los trabajos realizados					
5	Piensa que el teletrabajo apoya con el desarrollo de sus capacidades.					
<b>Dimensión: Beneficios de los Colaboradores</b>						
6	Le está resultando beneficioso la modalidad del teletrabajo					
7	Se ha visto beneficiado con los cursos de actualización para esta modalidad de teletrabajo					
8	Se siente más seguro con el teletrabajo que asistir a oficina					
9	Se han preocupado que cuente con las herramientas necesarias para realizar su labor con toda facilidad como equipos tecnológicos o internet					
10	Bajo esta modalidad de trabajo existen ventajas obtenidas por usted					

	<b>Dimensión: Rotación Laboral</b>					
11	Cumple con los horarios establecidos por la compañía en la modalidad teletrabajo					
12	Reporta sus incapacidades medicas a la organización cada vez que se presentan por la modalidad teletrabajo					
13	Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral por la modalidad teletrabajo					
14	Por lo general que tan seguido se siente estresado por usar esta modalidad					
15	Se siente cómodo y motivado trabajando desde casa en esta modalidad					
	<b>Dimensión: Flexibilidad Laboral</b>					
16	Le ha permitido organizar mejor su trabajo en esta modalidad del teletrabajo					
17	Que tan productivo se califica trabajando fuera de la empresa en esta modalidad del teletrabajo					
18	Que tan seguido sigue un horario regular de trabajo en su hogar en esta modalidad del teletrabajo					
19	Ordena sus prioridades con facilidad en esta modalidad del teletrabajo					
20	A qué nivel considera que el teletrabajo aumentó con su productividad					

**Variable independiente:** Gestión Administrativa

**Objetivo:** Evaluar las dimensiones de la gestión administrativa ante la implementación en una empresa de sistemas contra incendios.

Nº	Cuestionario	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Gestión de evaluación de desempeño</b>					
1	Con qué frecuencia te comunicas con tu equipo de trabajo en la empresa					
2	Realizaron acciones como parte de la implementación de esta nueva modalidad que fomentaran la dirección por objetivos de los empleados en la empresa					
3	Recibe retroalimentación continua de su proceso por parte de su supervisor en la empresa					
4	La programación de actividades dada por la empresa le permite gestionar su tiempo de forma adecuada					
5	Las metas establecidas, son alcanzadas sin dificultad					

	<b>Dimensión: Gestión de Capacitación</b>				
6	La empresa a qué nivel está manejando la capacitación, para esta nueva modalidad				
7	Previamente a la implementación del teletrabajo realizaron pruebas pilotos con capacitaciones efectivas				
8	Con que frecuencia escuchan o le preguntan sobre sus observaciones y comentarios en la empresa, para generar una retroalimentación				
9	Conoce sus actividades a desarrollar, las cuales han sido brindadas por la empresa en una capacitación de nuevos procesos				
10	Cree que se ha producido un grado de compromiso de la empresa para mantener actualizado al personal en el nuevo uso de TIC				
	<b>Dimensión: Gestión de Formación</b>				
11	La compañía ha logrado actualizar sus conocimientos con el plan de formación dentro de la empresa				
12	Gracias a la gestión implantada por la empresa ha implementado conocimiento de métodos y procedimientos nuevos o mejorados				
13	La empresa propone planes para generar una línea de trabajo efectiva				
14	Sientes que el plan de formación beneficiará tus conocimientos a futuro				
15	De forma general, cómo te sientes con la formación en la organización				
	<b>Dimensión: Gestión de Rotación de Personal</b>				
16	Percibe de parte de la empresa reconocimiento por la labor que realiza				
17	Siente el apoyo del supervisor y este es el necesario para trabajar desde casa				
18	Con el teletrabajo ha logrado tener mayor calidad de vida que influya en la afectividad a la empresa.				
19	La empresa le ofrece flexibilidad con la implementación de esta modalidad de trabajo considerándose un beneficio				
20	Con todas las medidas implementadas por la empresa, usted que tan satisfecho se siente laborando para ella				

## Anexo No. 5. Validación de Expertos

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: GUEVARA TIRADO JOSE ALBERTO

TÍTULO DE GRADO

PhD ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros,

UNIVERSIDAD QUE LABORA: CIENTIFICA DEL SUR

FECHA: 14/10/2022

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA SISTEMAS CONTRA INCENDIOS, LA VICTORIA 2020"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que usted considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumentos	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles				3	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					4
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				3	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					9	8
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		17				

Sugerencias: Aprobado



Mg. Guevara Tirado José Alberto

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: GUTIERREZ ANTON MARTIN

TITULO DE GRADO

PhD ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros,

UNIVERSIDAD QUE LABORA: N/A

FECHA: 15/11/2022

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA SISTEMAS CONTRA INCENDIOS, LA VICTORIA 2020"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que usted considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumentos	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					4
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					4
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					3	16
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		19				

Sugerencias: Aprobado



Mg. Gutierrez Antón Martin

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ANAYA BERNARDO ANA MELVA

TITULO DE GRADO

PhD ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros,

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

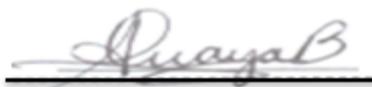
FECHA: 10/12/2020

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA SISTEMAS CONTRA INCENDIOS, LA VICTORIA 2020"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que usted considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumentos	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					4
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				3	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					6	12
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		18				

Sugerencias: Aprobado



Mg. Anaya Bernardo Ana Melva



## Anexo No. 7. Resultados

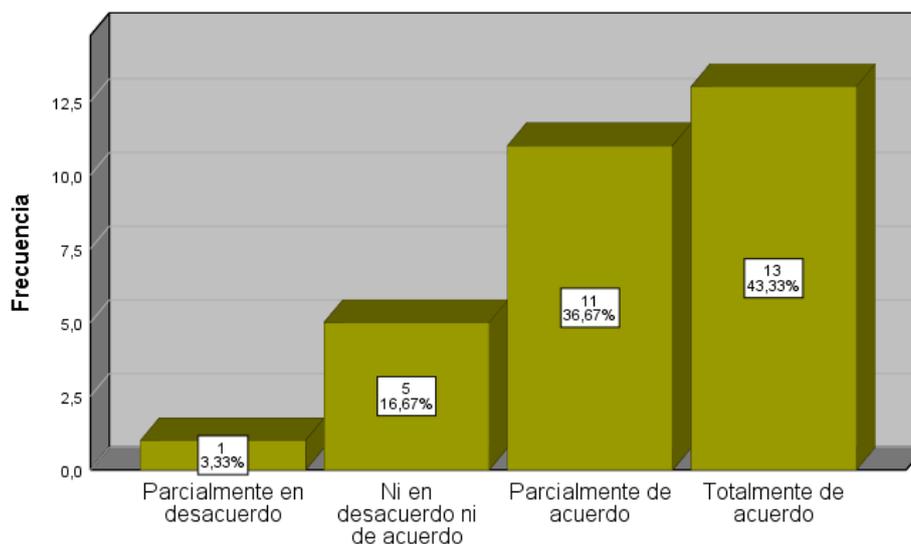
En el presente capítulo, se presentará los resultados obtenidos por la aplicación del cuestionario a los colaboradores de una empresa de sistemas contra incendios, obteniendo los siguientes resultados:

Para obtener el resultado de la variable principal se utilizó el rango de análisis expuesto en la Tabla 02, con el fin de agrupar los resultados que expondré a continuación:

**Tabla 14.** Resumen variable Teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	5	16,7	16,7	20,0
Parcialmente de acuerdo	11	36,7	36,7	56,7
Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
<b>Válido</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 4.** Resumen variable Teletrabajo

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En este gráfico de la variable Teletrabajo, podemos que observar que el 3.33% opta por la escala “Parcialmente en desacuerdo”, otro grupo optan por la escala

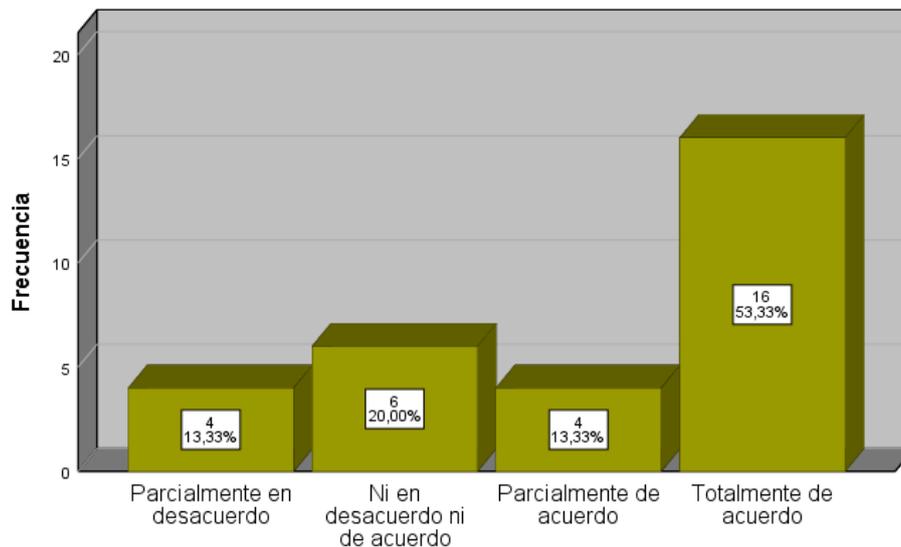
“Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 16.67%, otro grupo opta por la escala “Parcialmente de acuerdo” esto siendo representado porcentualmente con un 36.67%, y concluyendo la interpretación optan por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 43.33% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual así concluyendo que más del 50% de la población total acepta la variable del teletrabajo positivamente.

Para obtener el resultado de las dimensiones se utilizó el rango de análisis expuesto en la Tabla 04, con el fin de agrupar los resultados que expondré a continuación:

**Tabla 15.** Resumen dimensión Desarrollo de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	4	13,3	13,3
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	33,3
	Parcialmente de acuerdo	4	13,3	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 5.** Resumen dimensión Desarrollo de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

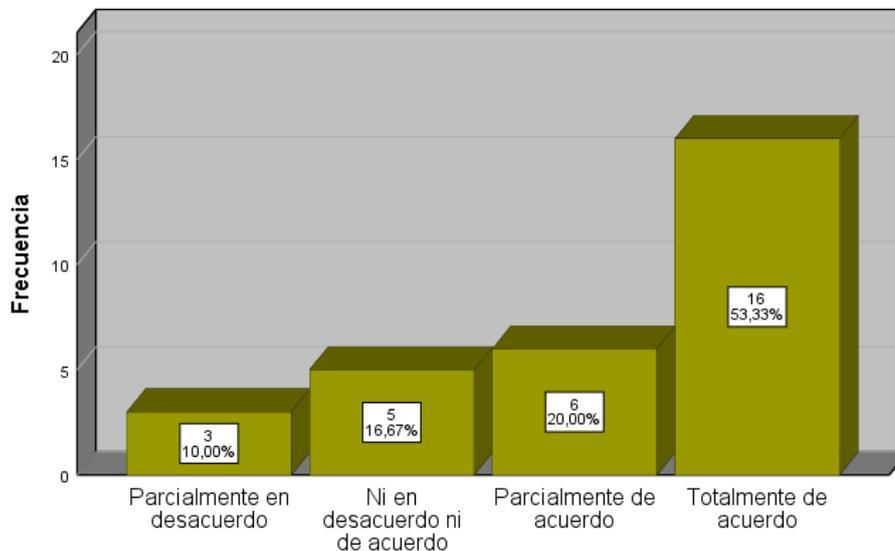
**Interpretación:** En este gráfico de la dimensión desarrollo de los colaboradores, podemos observar que por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representada

porcentualmente con un 13,33%, por la escala “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 20.00%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 13,33%, Y concluir las interpretaciones, con la escala “totalmente de acuerdo”. Esta medida se expresa como un porcentaje del 53,33% siendo la opción con mayor retorno. La población total está aceptando activamente el desarrollo de la dimensión del colaborador.

**Tabla 16.** Resumen dimensión Beneficio de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	5	16,7	16,7	26,7
Parcialmente de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 6.** Resumen dimensión Beneficio de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

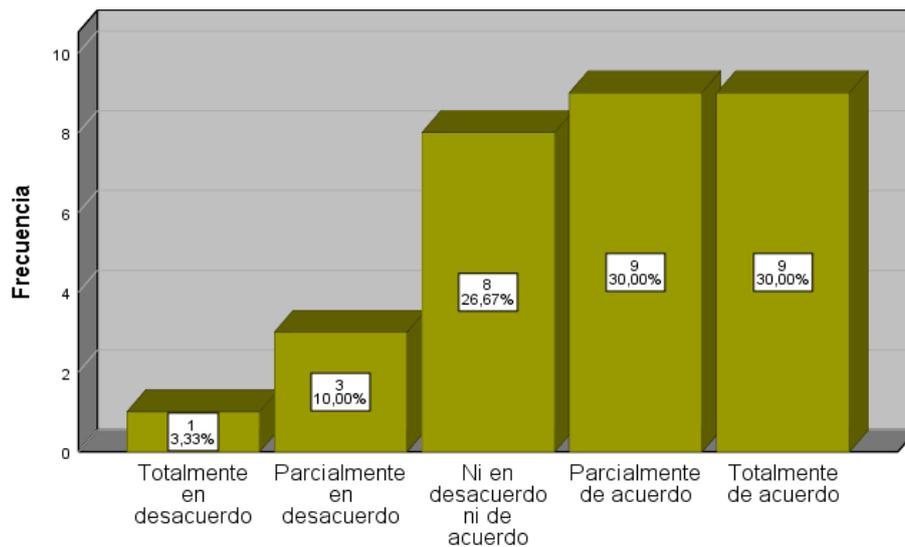
**Interpretación:** En este gráfico de la dimensión beneficios de los colaboradores, podemos observar que por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 10.00%, por la escala “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 16,67%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está

siendo representado porcentualmente con un 20,00%, y concluyendo por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 53,33% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual así concluyendo que más del 50% de la población total acepta la dimensión beneficios de los colaboradores positivamente.

**Tabla 17.** Resumen dimensión Rotación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Parcialmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	40,0
Parcialmente de acuerdo	9	30,0	30,0	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 7.** Resumen dimensión Rotación laboral

Fuente: Elaboración propia

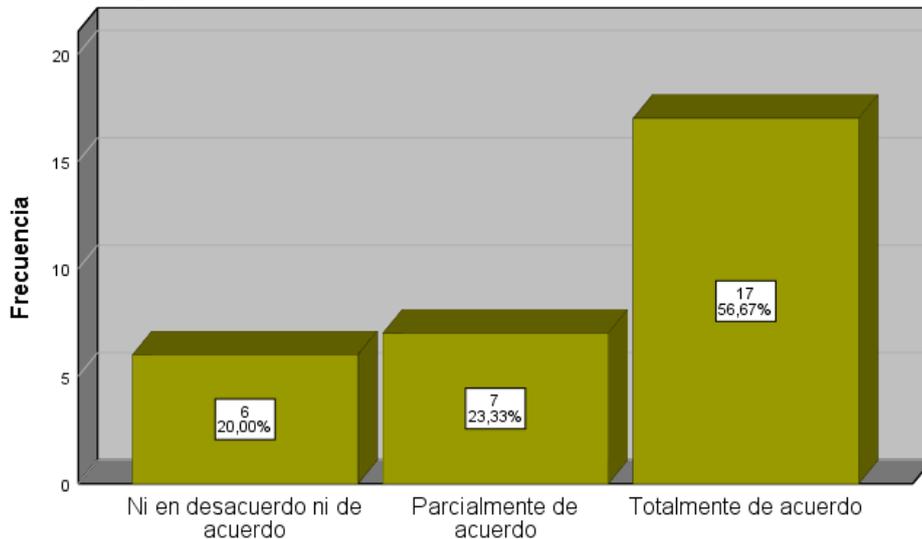
**Interpretación:** En este gráfico de la dimensión rotación laboral, podemos observar que por la escala “Totalmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 3.33%, por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 10.00%, por la escala “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 26.67%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está

siendo representado porcentualmente con un 30,00%, y concluyendo por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 30.00% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual así concluyendo que más del 50% de la población total acepta la dimensión rotación del personal positivamente.

**Tabla 18.** Resumen dimensión Flexibilidad Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
Válido Parcialmente de acuerdo	7	23,3	23,3	43,3
Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 8.** Resumen dimensión Flexibilidad Laboral

Fuente: Elaboración propia

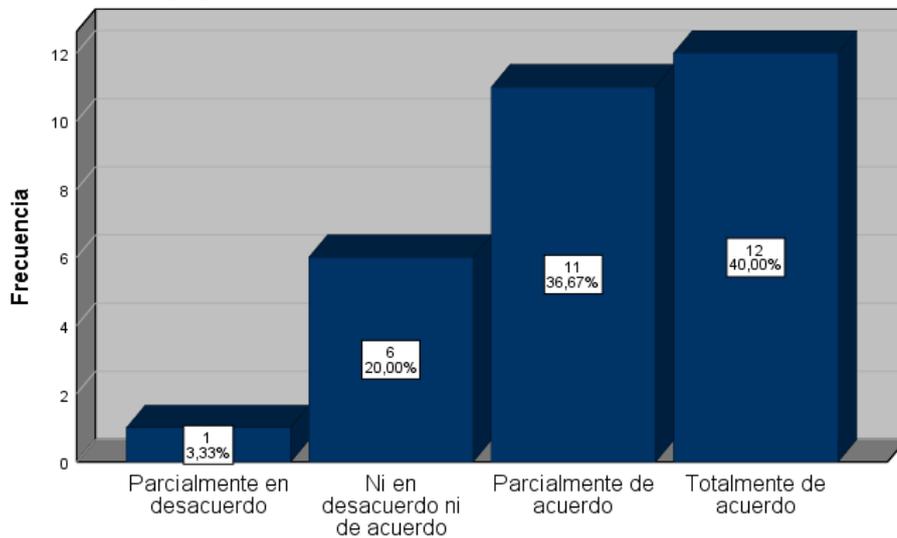
**Interpretación:** En este gráfico de Flexibilidad Laboral, se opta por la escala “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” expresada en un porcentaje de 20.00%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” representada por un porcentaje de 33,33%, y concluyendo la interpretación con la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 56.67%, llegando a la conclusión de que más del 50% de la población total está dispuesta a aceptar el aspecto flexible del trabajo.

Para obtener el resultado de la variable principal se utilizó el rango de análisis expuesto en la Tabla 03, con el fin de agrupar los resultados que expondré a continuación:

**Tabla 19.** Resumen variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	23,3
Válido Parcialmente de acuerdo	11	36,7	36,7	60,0
Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 8.** Resumen variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

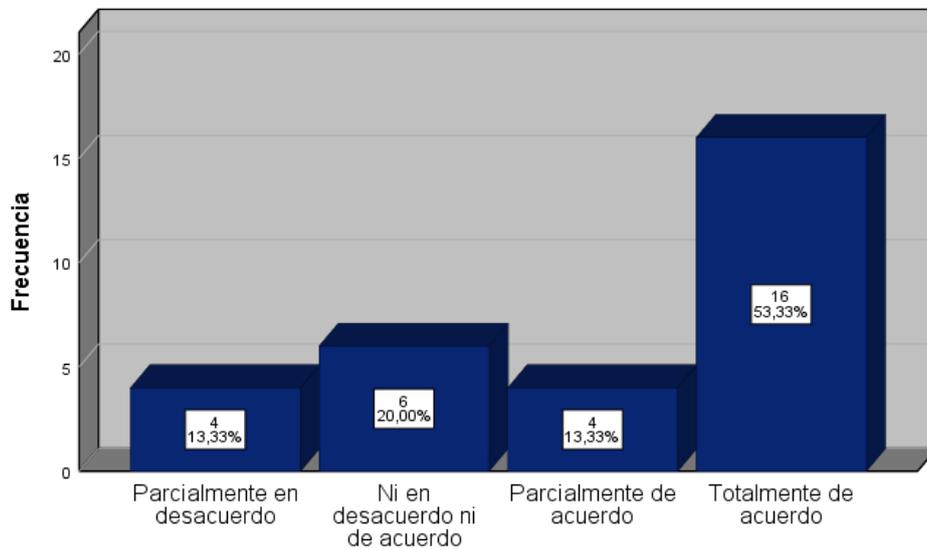
**Interpretación:** En este gráfico de la variable Gestión Administrativa, podemos observar que por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 3.33%, por la escala “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 20.00%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 36.67%, y concluyendo la interpretación por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 40.00% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual así concluyendo nuevamente que más del 50% de la población total acepta la variable de gestión administrativa positivamente.

Para obtener el resultado de las dimensiones se utilizó el rango de análisis expuesto en la Tabla 04, con el fin de agrupar los resultados que expondré a continuación:

**Tabla 20.** Resumen dimensión Gestión de evaluación de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente en Desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Válido				
Parcialmente de acuerdo	4	13,3	13,3	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 9.** Resumen dimensión Gestión de evaluación de desempeño

Fuente: Elaboración propia

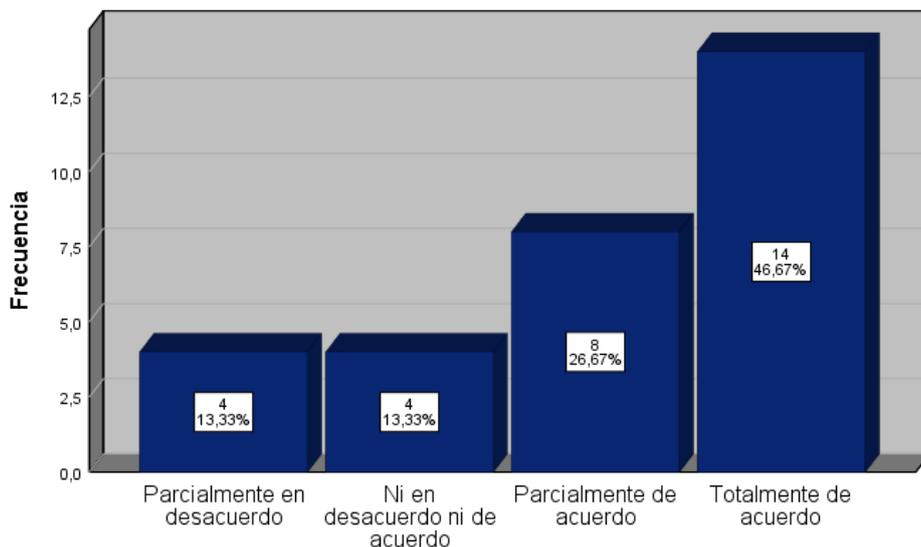
**Interpretación:** En este gráfico de la dimensión gestión de evaluación de desempeño, podemos observar que por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 13,33%, por la escala “Ni acuerdo, Ni desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 20,00%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 13,33%, y concluyendo la interpretación por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 53,33% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual

así concluyendo que más del 50% de la población total acepta la dimensión gestión de evaluación de desempeño positivamente.

**Tabla 21.** Resumen dimensión Gestión de Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente en Desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	4	13,3	13,3	26,7
Válido Parcialmente de acuerdo	8	26,7	26,7	53,3
Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 10.** Resumen dimensión Gestión de Capacitación

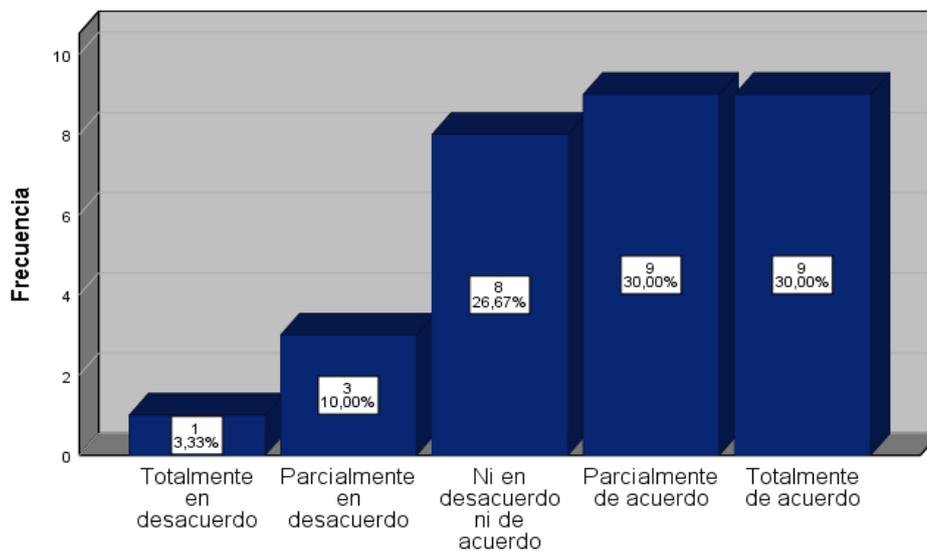
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En este gráfico de la dimensión gestión de capacitación , podemos observar que por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 13.33%, por la escala “Ni acuerdo, Ni desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 13.33%, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 26,67%, y concluyendo la interpretación que por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 46,67% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual así concluyendo que más del 50% de la población total acepta la dimensión gestión de capacitación

**Tabla 22.** Resumen dimensión Gestión de Formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Parcialmente en Desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	40,0
Parcialmente de acuerdo	9	30,0	30,0	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 11.** Resumen dimensión Gestión de Formación

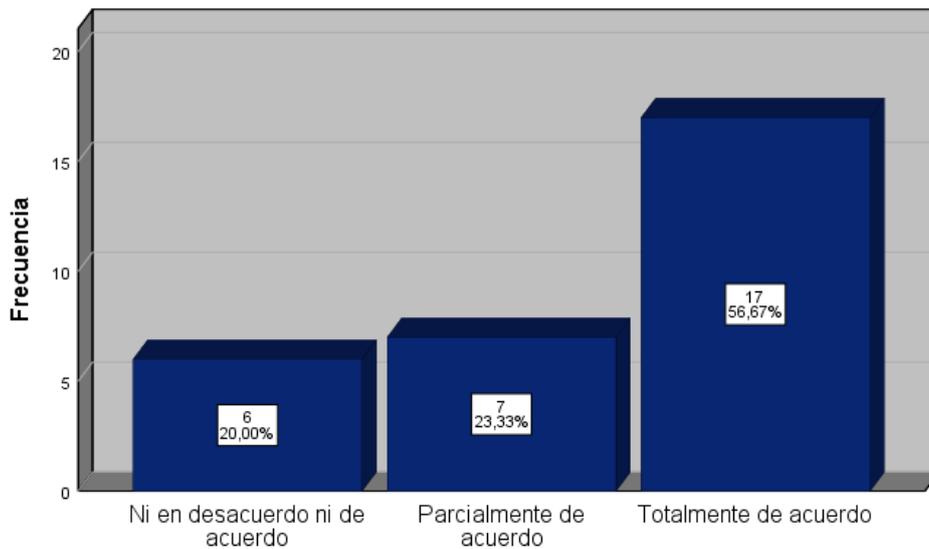
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En este gráfico de la gestión de formación, podemos observar que por la escala “Totalmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 3.33%, por la escala “Parcialmente en desacuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 10.00%, por la escala “Ni acuerdo, Ni desacuerdo” está siendo representando por el 26,67% de los encuestados, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 30.00%. Y concluyendo con la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 30.00% esta escala se expresa como un porcentaje mayor del 50,00%. Adoptando activamente aspectos de la gestión de formación.

**Tabla 23.** Resumen dimensión Gestión de Rotación de Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
Válido	Parcialmente de acuerdo	7	23,3	23,3	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 12.** Resumen dimensión Gestión de Rotación de Personal

Fuente: Elaboración propia

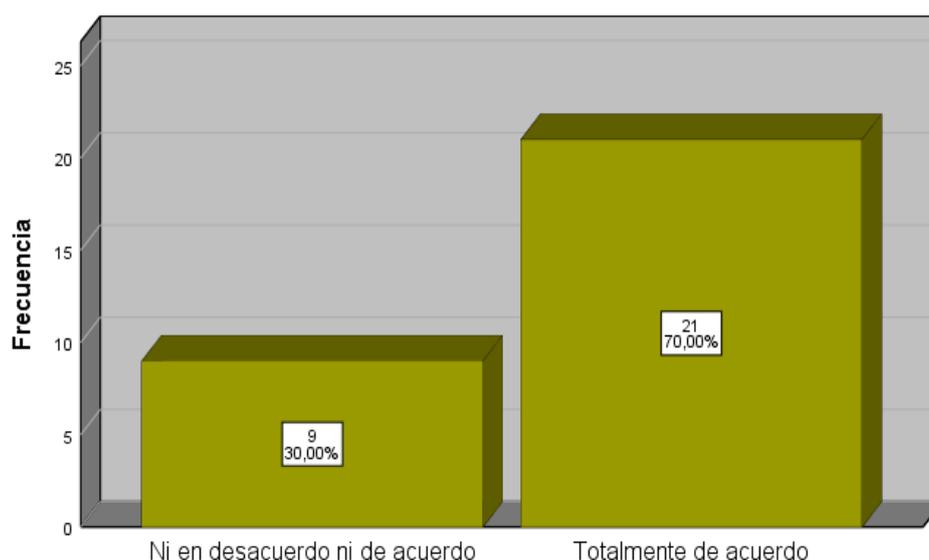
**Interpretación:** En el presente gráfico de la dimensión gestión de rotación de personal, podemos observar que por la escala “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 20.00 %, por la escala “Parcialmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 23.33%, y concluyendo con la interpretación que por la escala “Totalmente de acuerdo” está siendo representado porcentualmente con un 56.67% siendo esta última, la opción con mayor margen porcentual así concluyendo que más del 50% de la población total acepta la dimensión gestión de rotación de personal positivamente.

### 3.2. Tablas y gráficos de las preguntas

**Tabla 24.** Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	9	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 13.** Porcentaje de recursos necesarios

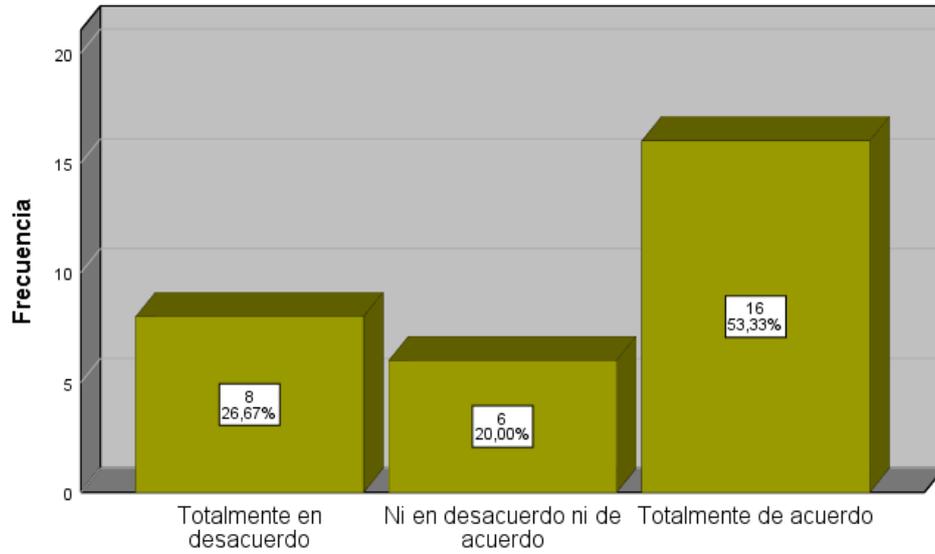
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 30 % están “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” que los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente, el 70% contestó estar “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°1 de la dimensión “Desarrollo de los colaboradores”.

**Tabla 25.** Se ha brindado capacitación para el uso de las TICS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 14. Porcentaje de capacitación para las TICS**

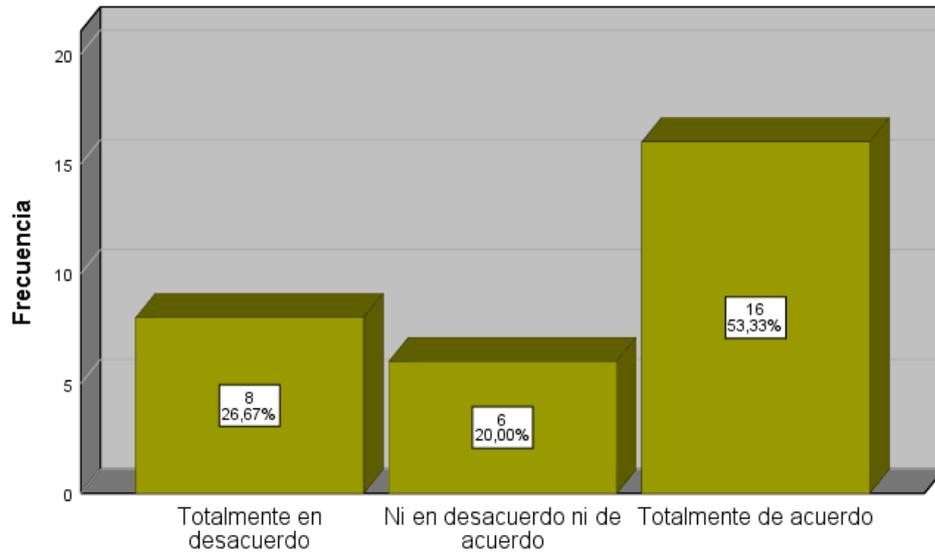
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores han recibido capacitación para el uso de las TICS, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°2 de la dimensión “Desarrollo de los colaboradores”.

**Tabla 26.** Se ha otorgado capacitación constante por parte de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 15. Porcentaje de capacitación constante**

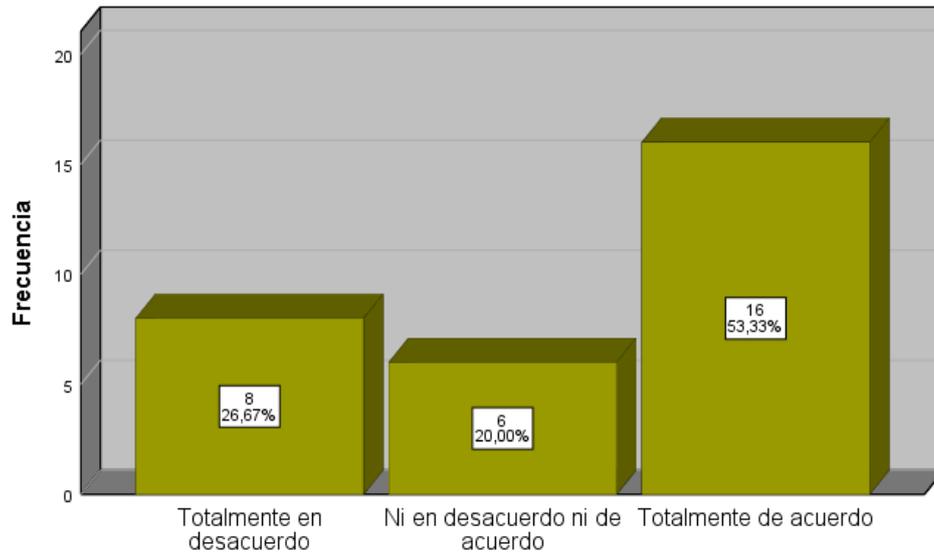
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores han recibido capacitación constante, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°3 de la dimensión “Desarrollo de los colaboradores”.

**Tabla 27.** Usted considera que las capacitaciones están acorde a los trabajos realizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 16. Porcentaje de capacitaciones acorde a los trabajos realizados**

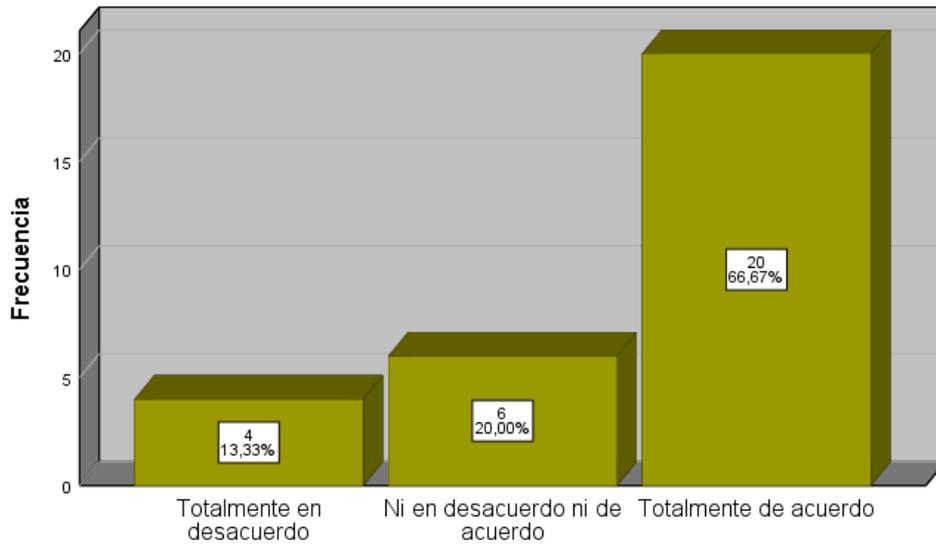
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores han recibido capacitaciones acordes a los trabajos realizados, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°4 de la dimensión “Desarrollo de los colaboradores”.

**Tabla 28. Piensa que el teletrabajo apoya con el desarrollo de sus capacidades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Válido</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 17. Porcentaje que piensa que el teletrabajo apoya con el desarrollo**

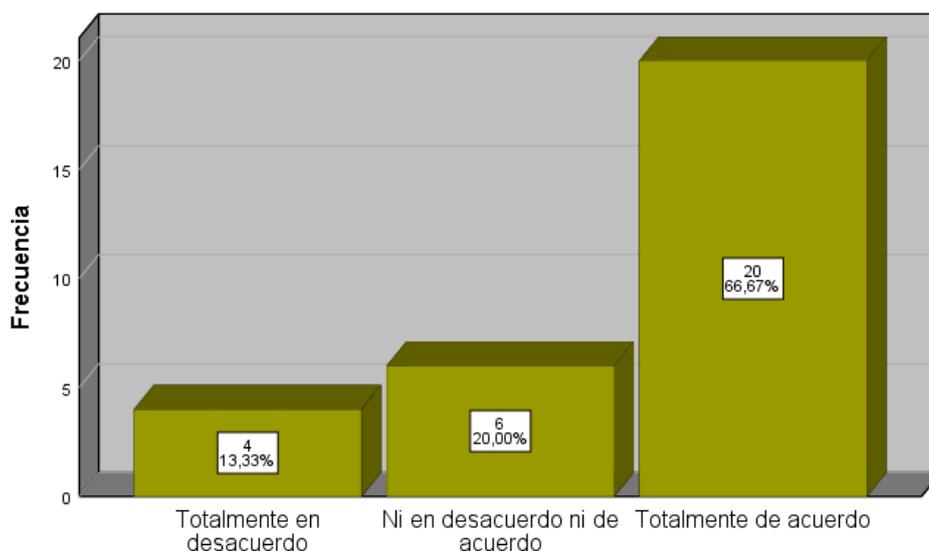
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores piensan que el teletrabajo apoya con el desarrollo de sus capacidades, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°5 de la dimensión “Desarrollo de los colaboradores”.

**Tabla 29. Le está resultando beneficioso la modalidad del teletrabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 18. Porcentaje de beneficio de la modalidad**

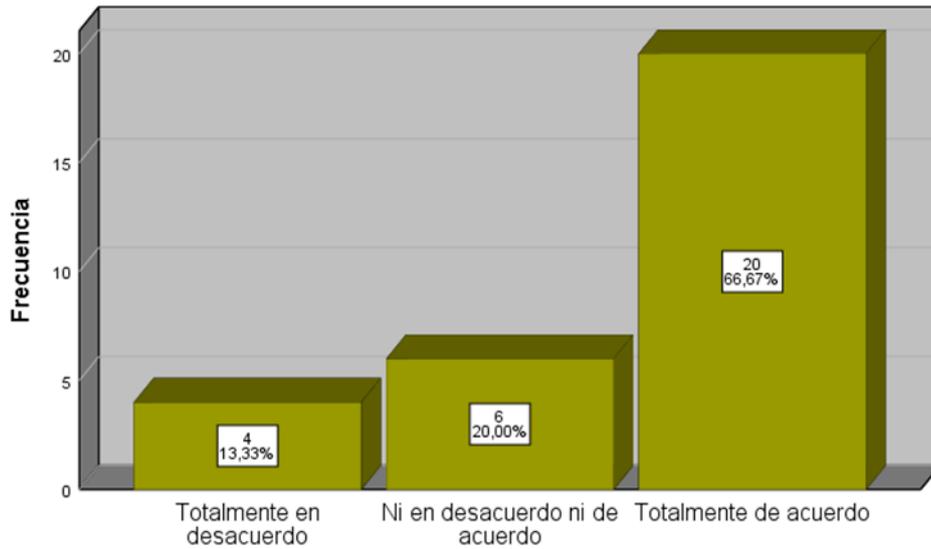
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores consideran que le está resultando beneficioso la modalidad del teletrabajo, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°6 de la dimensión “Beneficio de los colaboradores”.

**Tabla 30.** Usted se ha visto beneficiado con los cursos de actualización para esta modalidad de teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 19. Porcentaje de cursos de actualización**

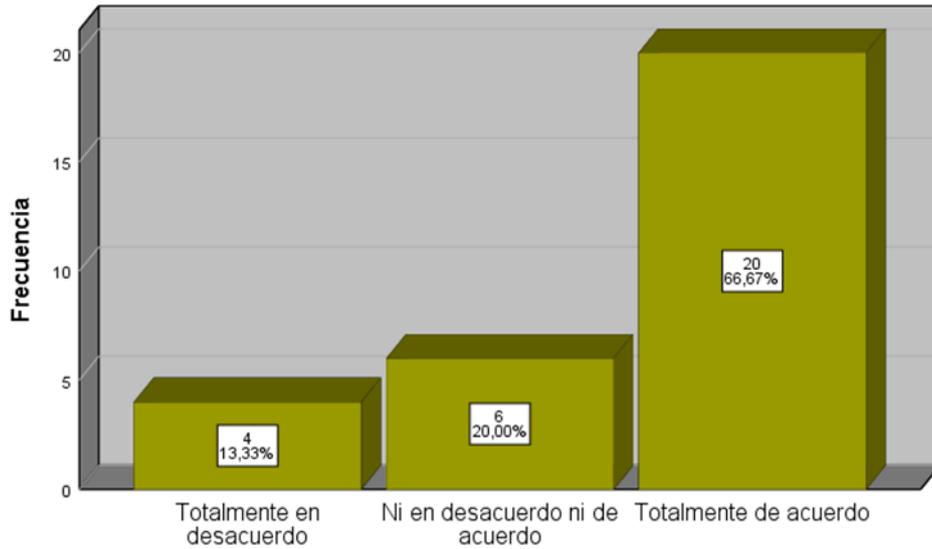
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores se han visto beneficiado con los cursos de actualización para esta modalidad de teletrabajo, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°7 de la dimensión “Beneficio de los colaboradores”.

**Tabla 31.** Usted se siente más seguro con el teletrabajo que asistir a oficina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 20. Porcentaje de seguridad con el teletrabajo**

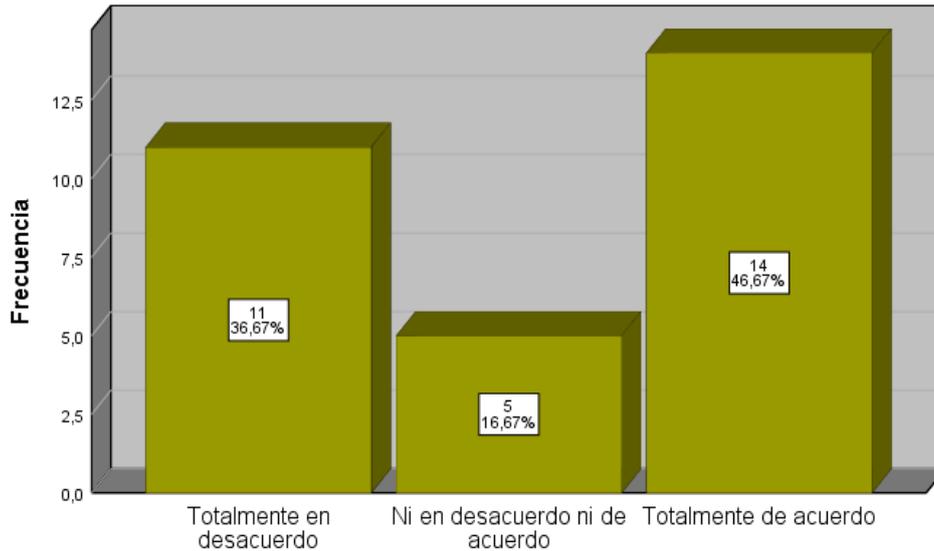
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores se sienten más seguros con el teletrabajo que asistir a oficina, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°8 de la dimensión “Beneficio de los colaboradores”.

**Tabla 32.** Se han preocupado que cuente con las herramientas necesarias para realizar su labor con toda facilidad como equipos tecnológicos o internet

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	5	16,7	16,7	53,3
Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 21. Porcentaje de herramientas necesarias**

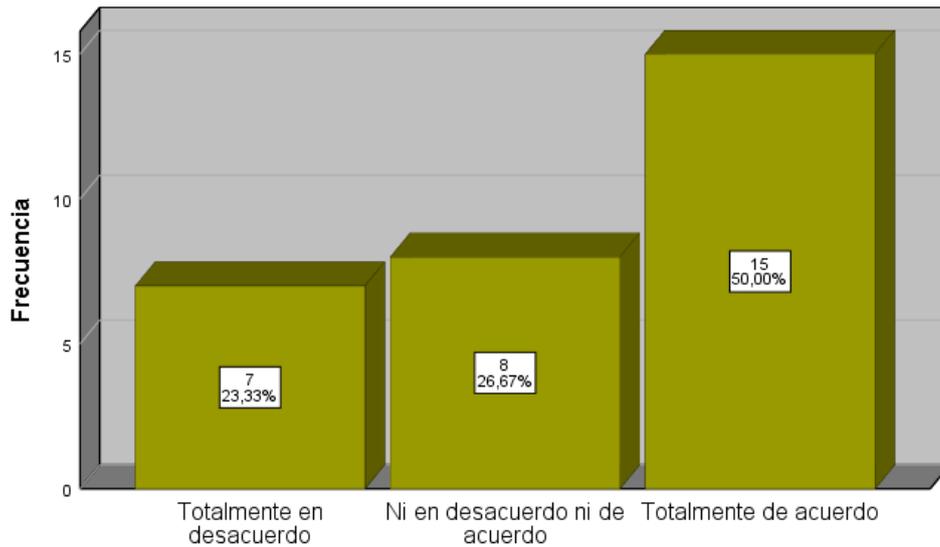
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 36,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores consideran que la empresa se ha preocupado que cuenten con las herramientas necesarias para realizar su labor con toda facilidad como equipos tecnológicos o internet, el 16,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 46,67 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°9 de la dimensión “Beneficio de los colaboradores”.

**Tabla 33.** Bajo esta modalidad de trabajo existen ventajas obtenidas por usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	50,0
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 22. Porcentaje de ventajas obtenidas**

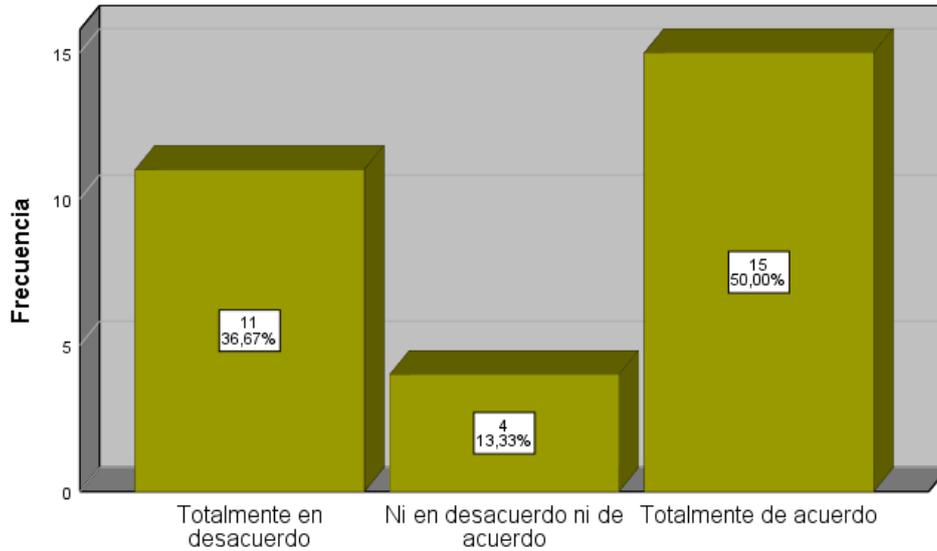
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 23,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores consideran que bajo esta modalidad de trabajo existen ventajas obtenidas en el transcurso, el 26.67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 50,00 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°10 de la dimensión “Beneficio de los colaboradores”.

**Tabla 34.** Cumple usted con los horarios establecidos por la compañía en la modalidad teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	50,0
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 23. Porcentaje de cumplimiento de horarios establecidos**

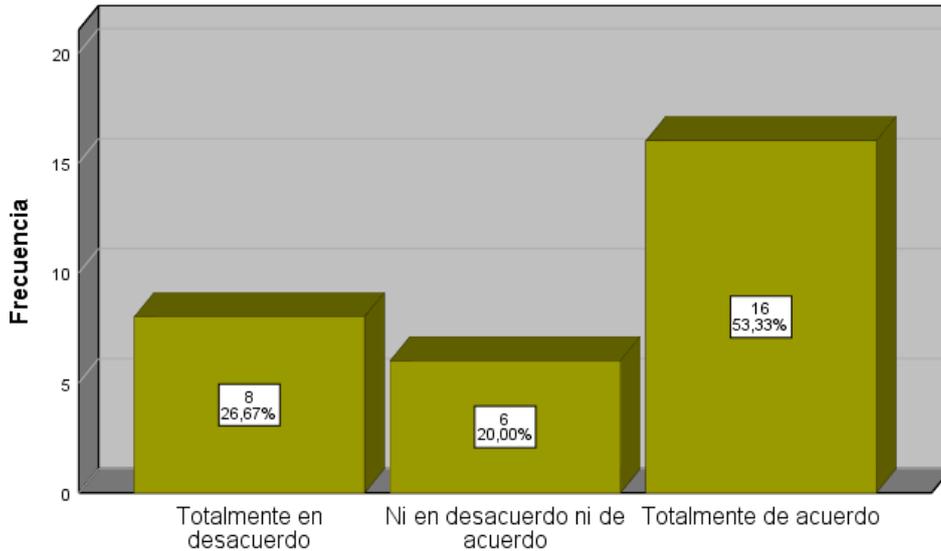
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 36,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores cumplan con los horarios establecidos por la compañía en la modalidad teletrabajo, el 13,33% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 50,00 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°11 de la dimensión “Rotación de Personal”.

**Tabla 35.** Reporta sus incapacidades medicas a la organización cada vez que se presentan por la modalidad teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	50,0
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Grafica 24. Porcentaje de reporte de incapacidad medica**

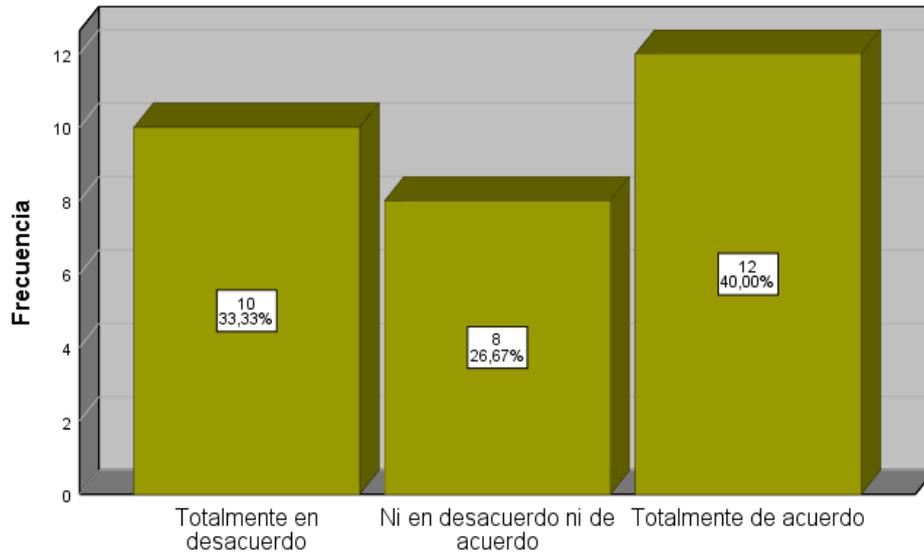
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores reportan sus incapacidades medicas a la organización cada vez que se presentan por la modalidad teletrabajo, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33 % considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°12 de la dimensión “Rotación de Personal”.

**Tabla 36.** Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral por la modalidad teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	60,0
Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Grafica 25. Porcentaje de descansos establecidos en periodo laboral**

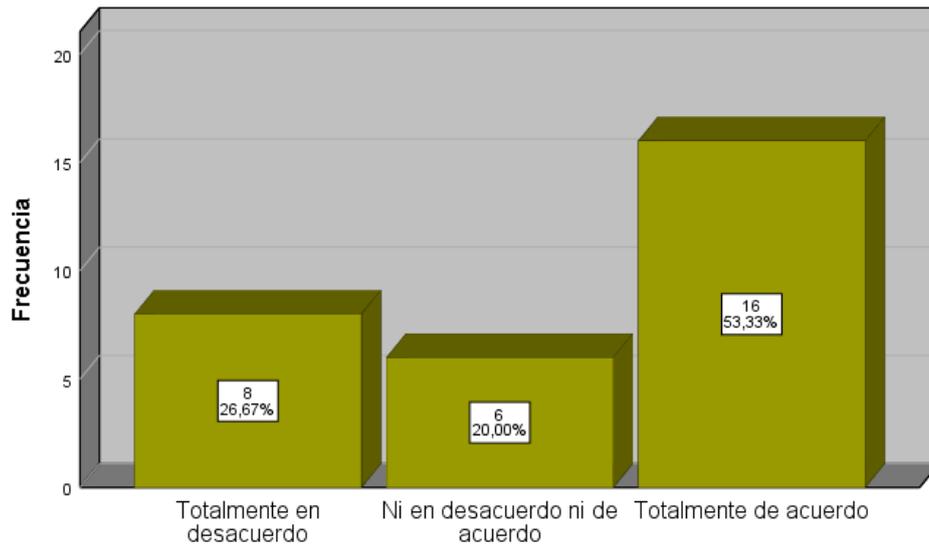
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 33,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores gestionan los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral por la modalidad teletrabajo, el 26,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 40% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°13 de la dimensión “Rotación de Personal”.

**Tabla 37.** Por lo general que tan seguido se siente estresado por usar esta modalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 26. Porcentaje de stress en modalidad teletrabajo**

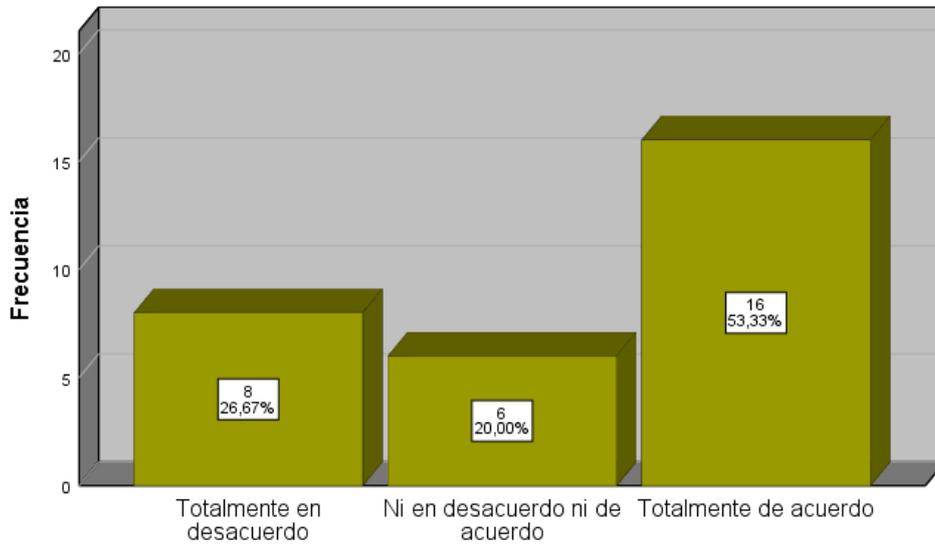
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores por lo general que tan seguido se siente estresado por usar esta modalidad del teletrabajo, el 26,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 40% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°14 de la dimensión “Rotación de Personal”.

**Tabla 38.** Se siente cómodo y motivado trabajando desde casa en esta modalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 27. Porcentaje de comodidad y motivación**

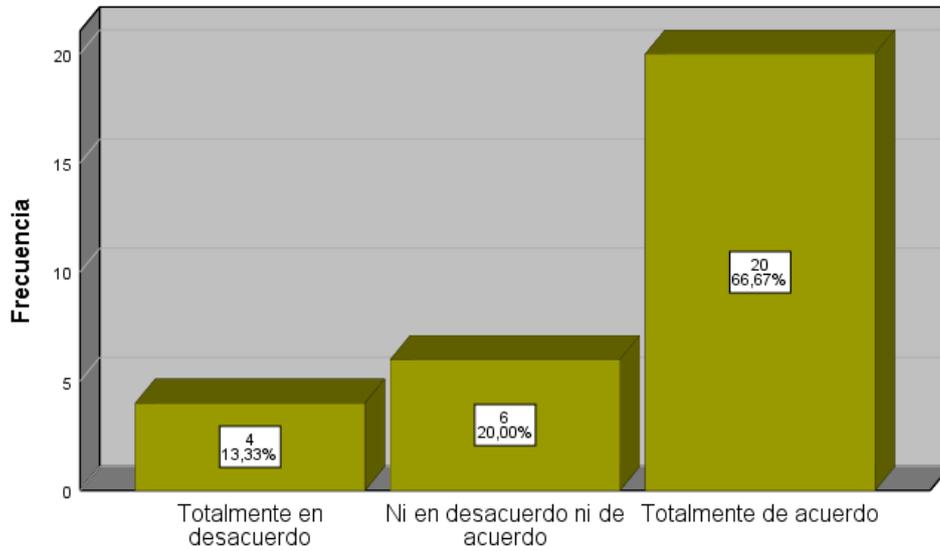
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores se sienten cómodos y motivados trabajando desde casa en esta modalidad, el 26,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 40% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°15 de la dimensión “Rotación de Personal”.

**Tabla 39.** Le ha permitido organizar mejor su trabajo en esta modalidad del teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 28. Porcentaje de organización en el teletrabajo**

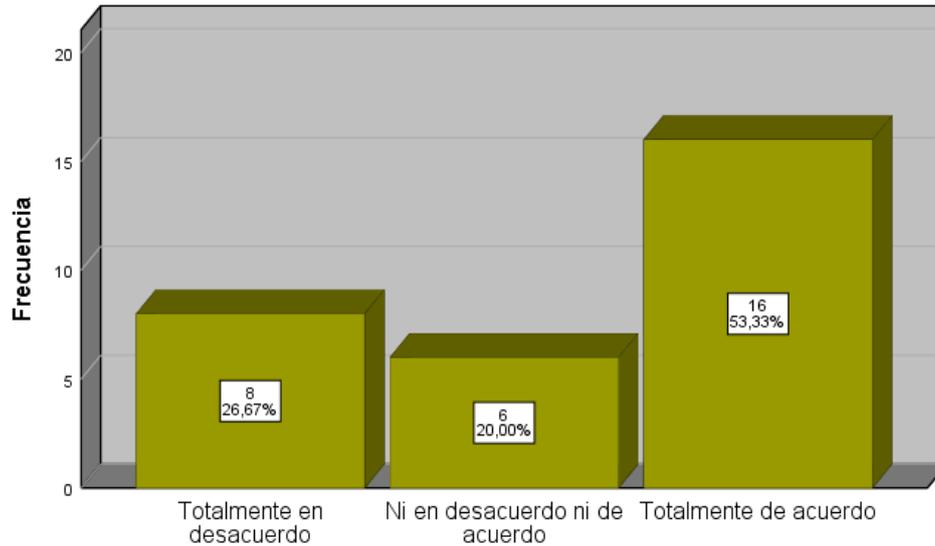
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que se les ha permitido organizar mejor su trabajo en esta modalidad del teletrabajo, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°16 de la dimensión “Flexibilidad Laboral”.

**Tabla 40.** Que tan productivo se califica trabajando fuera de la empresa en esta modalidad del teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 29. Porcentaje de productividad laborando fuera de la empresa**

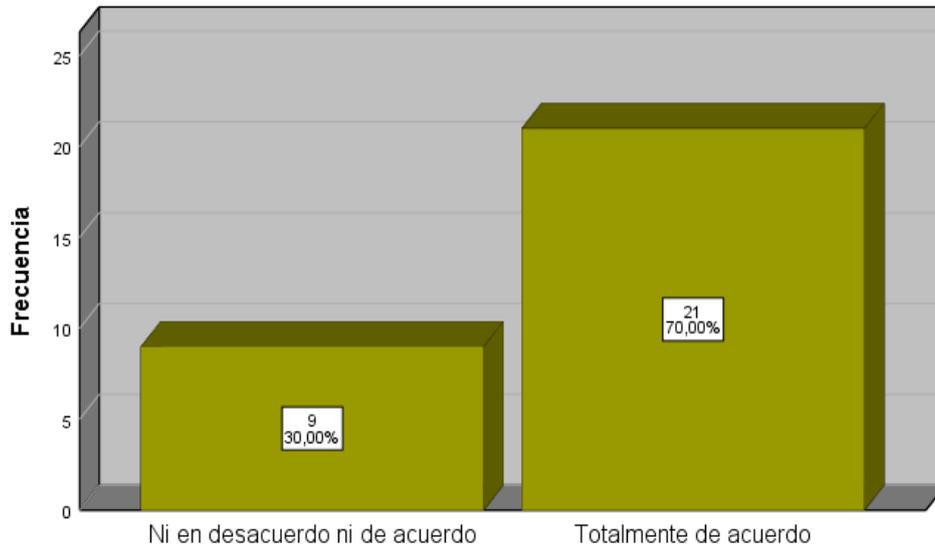
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores evalúan que tan productivos se califican trabajando fuera de la empresa en esta modalidad del teletrabajo, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°17 de la dimensión “Flexibilidad Laboral”.

**Tabla 41.** Que tan seguido sigue un horario regular de trabajo en su hogar en esta modalidad del teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	9	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 30. Porcentaje de horario regular en el teletrabajo**

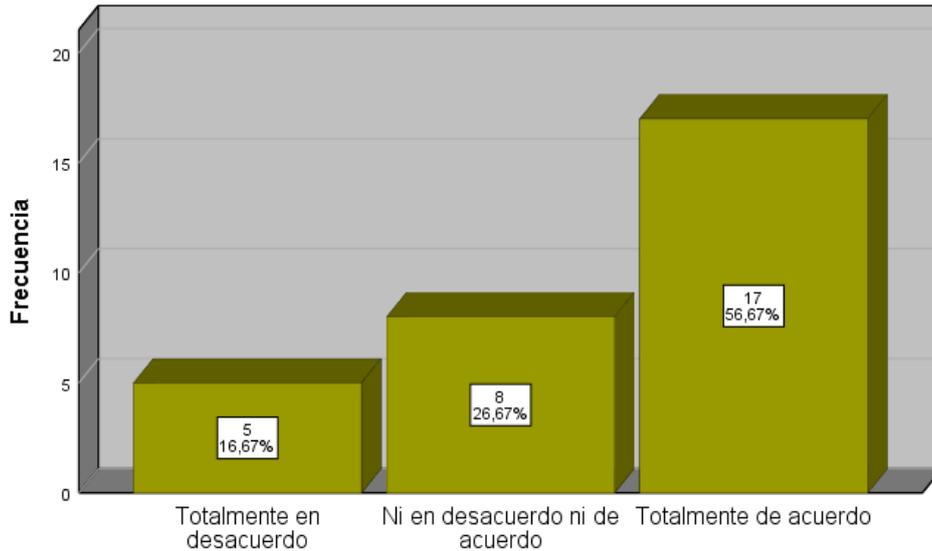
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 30% están en “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” que los colaboradores plantean que tan seguido siguen un horario regular de trabajo en su hogar en esta modalidad del teletrabajo, el 70% contestó estar “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°18 de la dimensión “Flexibilidad Laboral”.

**Tabla 42.** Ordena sus prioridades con facilidad en esta modalidad del teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	43,3
Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 31. Porcentaje de orden en prioridades**

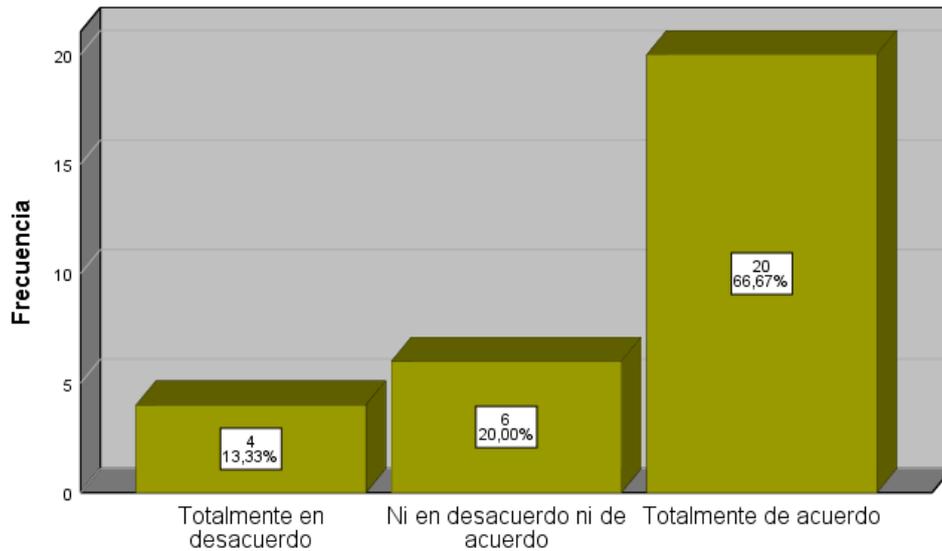
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores ordenan sus prioridades con facilidad en esta modalidad del teletrabajo, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°19 de la dimensión “Flexibilidad Laboral”.

**Tabla 43.** A qué nivel considera que el teletrabajo aumentó con su productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 32. Porcentaje de aumento de productividad**

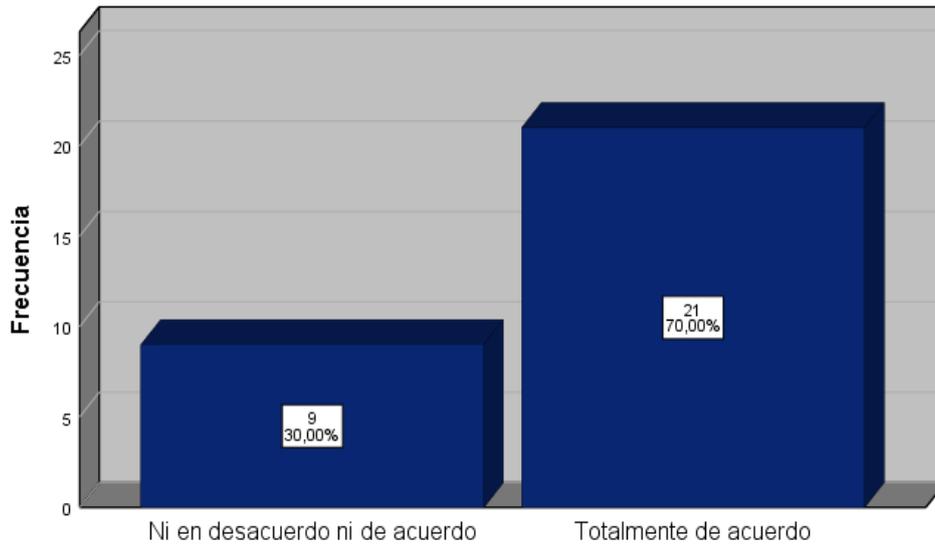
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores consideren el nivel que el teletrabajo aumentó con su productividad, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°20 de la dimensión “Flexibilidad Laboral”.

**Tabla 44.** Con qué frecuencia te comunicas con tu equipo de trabajo en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	9	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 33. Porcentaje de frecuencia de comunicación**

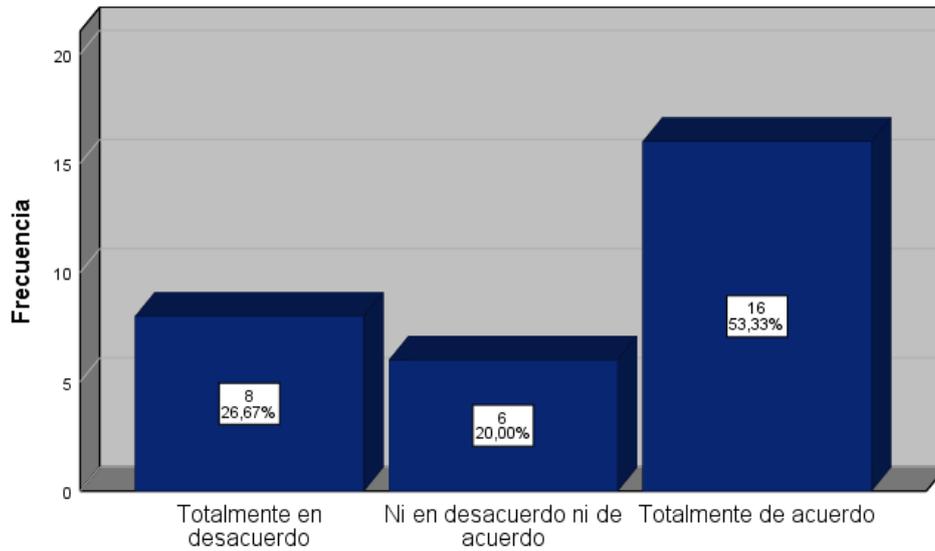
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 30% están en “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” que los colaboradores consideran con qué frecuencia se comunican con su equipo de trabajo en la empresa, el 70% contestó estar “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°01 de la dimensión “Gestión de evaluación de desempeño”.

**Tabla 45.** Realizaron acciones como parte de la implementación de esta nueva modalidad que fomentaran la dirección por objetivos de los empleados en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 34. Porcentaje de implementación de modalidad**

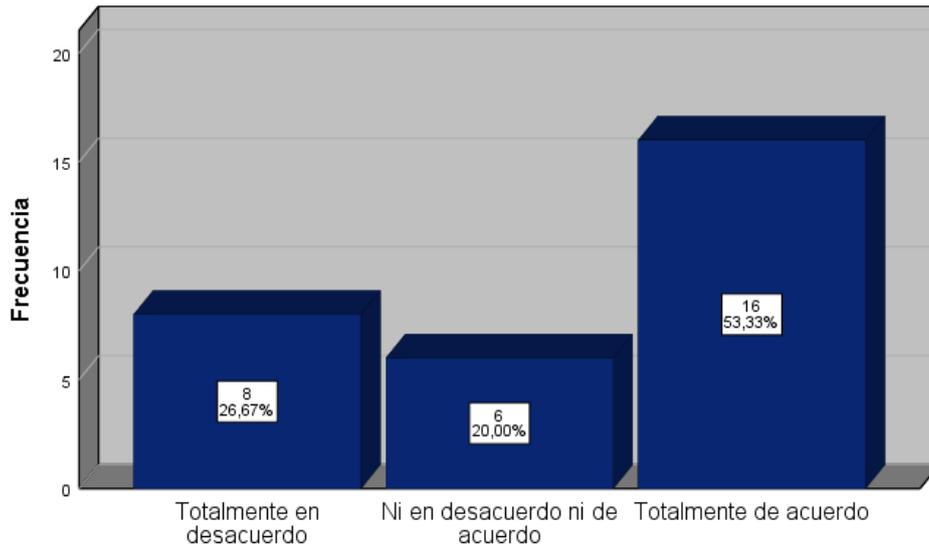
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores realizaron acciones como parte de la implementación de esta nueva modalidad que fomentaran la dirección por objetivos en la empresa, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°02 de la dimensión “Gestión de evaluación de desempeño”.

**Tabla 46.** Recibe retroalimentación continua de su proceso por parte de su supervisor en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 35. Porcentaje de retroalimentación continua**

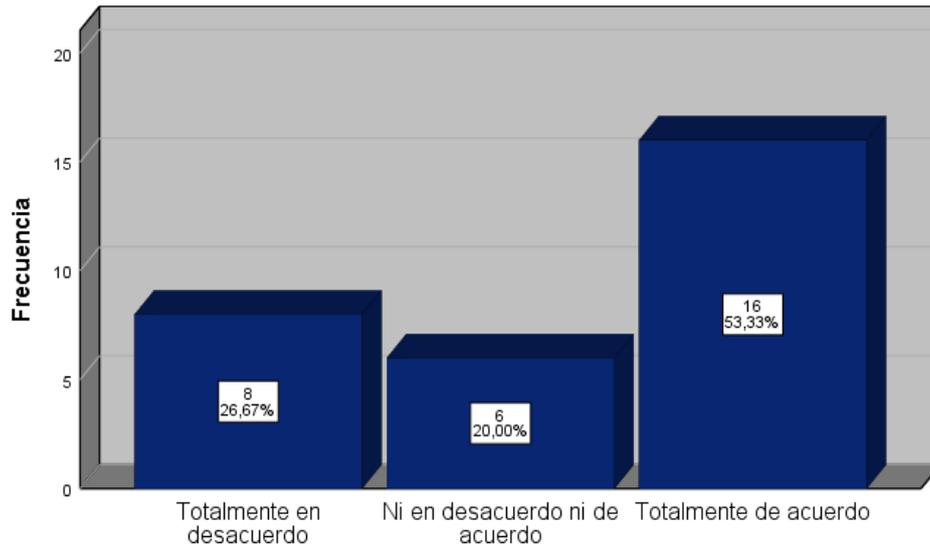
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores reciben retroalimentación continua de su proceso por parte de su supervisor en la empresa, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°03 de la dimensión “Gestión de evaluación de desempeño”.

**Tabla 47.** La programación de actividades dada por la empresa le permite gestionar su tiempo de forma adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 36. Porcentaje de gestión de tiempo**

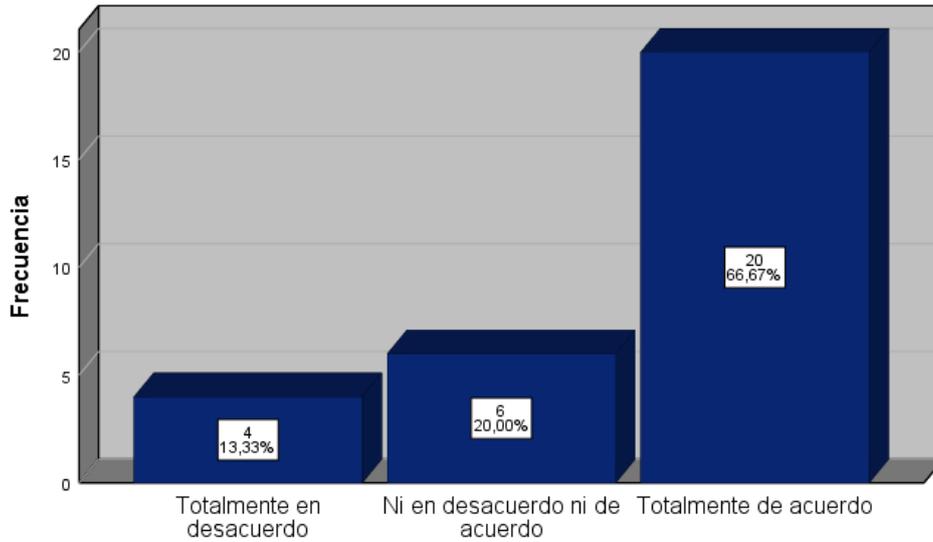
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores tienen programación de actividades dada por la empresa que les permite gestionar su tiempo de forma adecuada, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°04 de la dimensión “Gestión de evaluación de desempeño”.

**Tabla 48.** Las metas establecidas para usted son alcanzadas sin dificultad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 37. Porcentaje de metas alcanzadas sin dificultad**

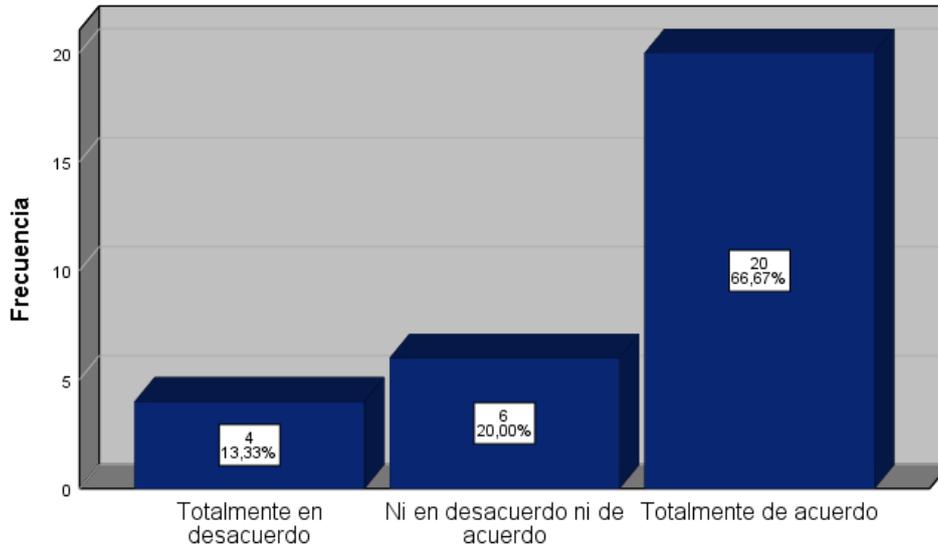
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores tienen las metas establecidas y son alcanzadas sin dificultad, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°05 de la dimensión “Gestión de evaluación de desempeño”.

**Tabla 49.** La empresa a qué nivel está manejando la capacitación con usted para esta nueva modalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 38. Porcentaje de capacitación en la nueva modalidad**

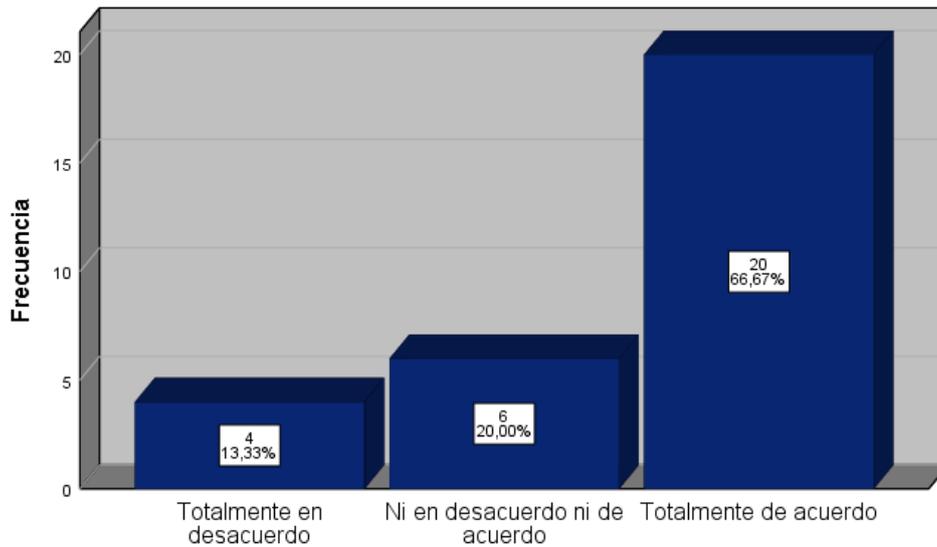
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que el nivel que la organización maneja las capacitaciones de la nueva modalidad, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°06 de la dimensión “Gestión de capacitación”.

**Tabla 50.** Previamente a la implementación del teletrabajo realizaron pruebas pilotos con capacitaciones efectivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráficos 39. Porcentaje de pruebas pilotos en capacitaciones efectivas**

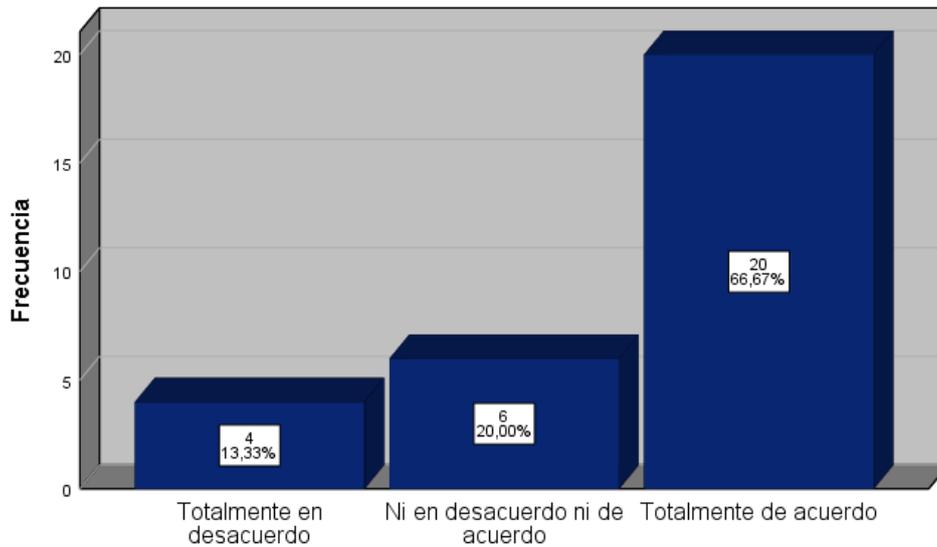
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que previamente a la implementación del teletrabajo la organización realizo pruebas pilotos con capacitaciones efectivas, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°07 de la dimensión “Gestión de capacitación”.

**Tabla 51.** Con que frecuencia escuchan o le preguntan sobre sus observaciones y comentarios en la empresa, para generar una retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 40. Porcentaje de frecuencia de retroalimentación**

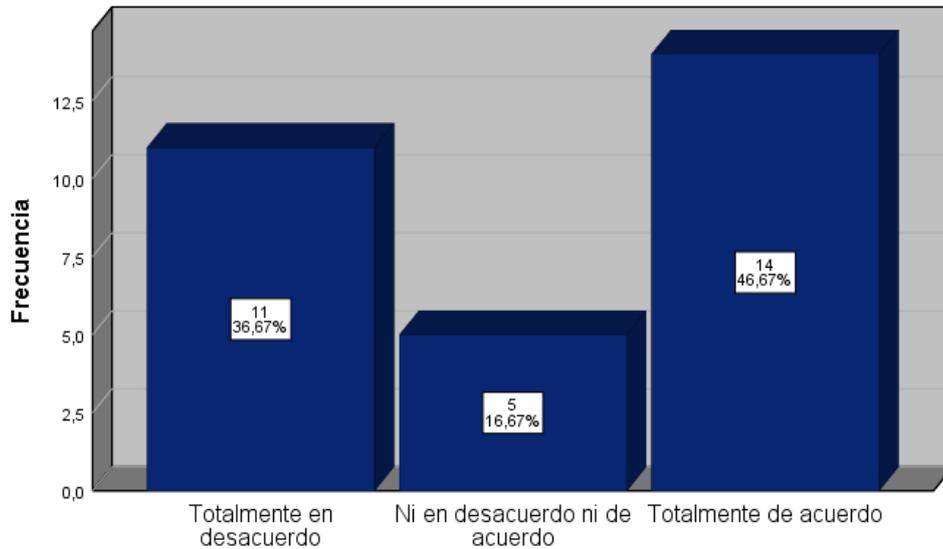
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que con qué frecuencia escuchan o le preguntan sobre sus observaciones y comentarios en la empresa, para generar una retroalimentación, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°08 de la dimensión “Gestión de capacitación”.

**Tabla 52.** Conoce sus actividades a desarrollar, las cuales han sido brindadas por la empresa en una capacitación de nuevos procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	5	16,7	16,7	53,3
Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 41. Porcentaje de capacitación de nuevos procesos**

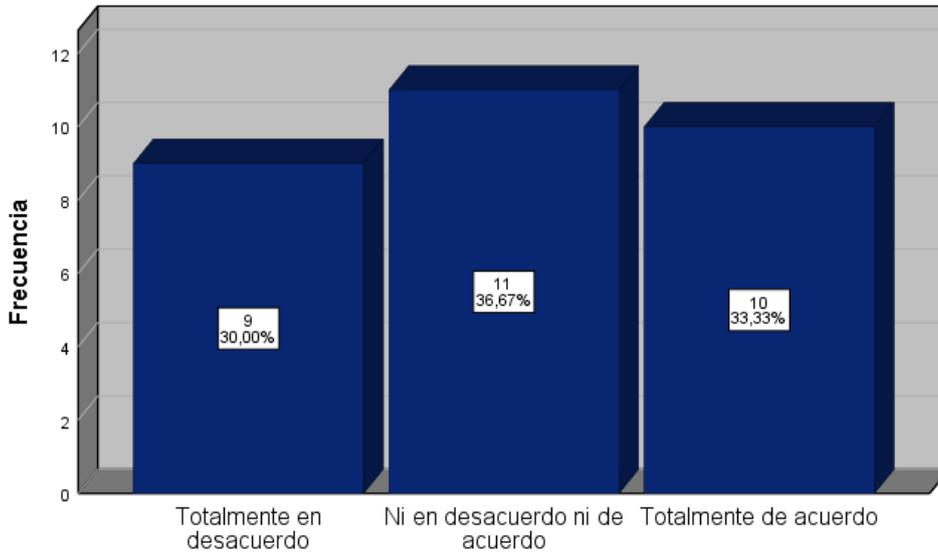
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 36,67 % están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que conocen sus actividades a desarrollar, las cuales han sido brindadas por la empresa en una capacitación de nuevos procesos, el 16,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 46,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°09 de la dimensión “Gestión de capacitación”.

**Tabla 53.** Cree que se ha producido un grado de compromiso de la empresa para mantener actualizado al personal en el nuevo uso de TIC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	11	36,7	36,7	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 42. Porcentaje de actualización de personalización en las TICS**

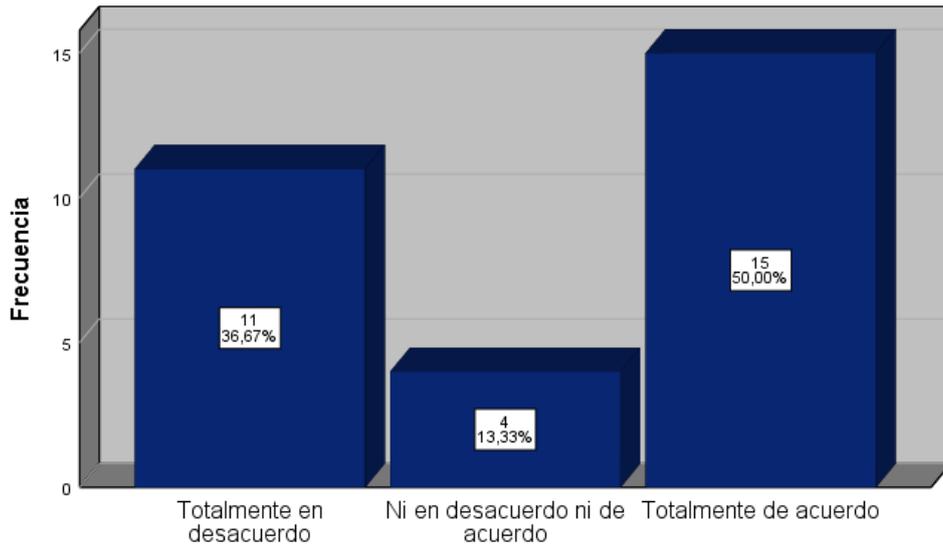
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 30% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que se cree que se ha producido un grado de compromiso de la empresa para mantener actualizado al personal en el nuevo uso de TIC, el 36,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 33,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°10 de la dimensión “Gestión de capacitación”.

**Tabla 54.** La compañía ha logrado actualizar sus conocimientos con el plan de formación dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	4	13,3	13,3	50,0
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 43. Porcentaje de actualización de conocimientos**

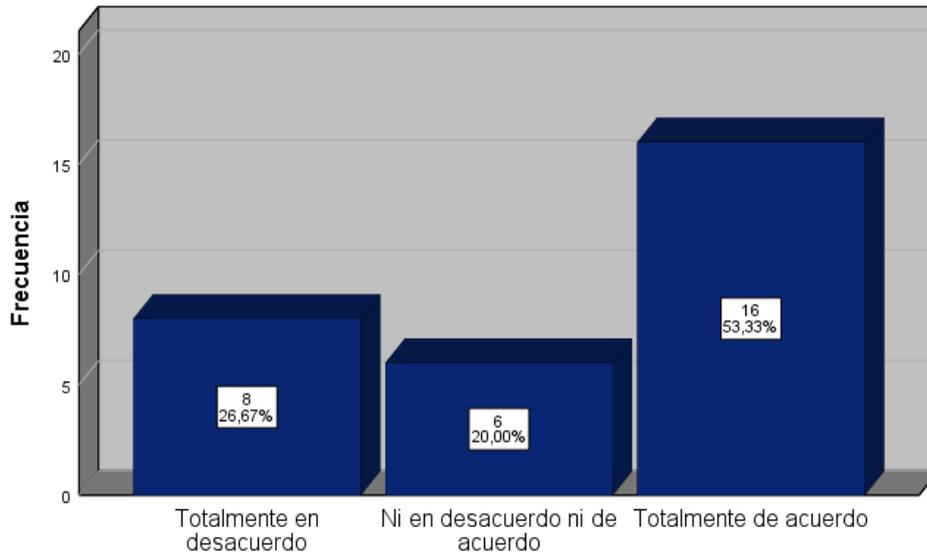
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 36,67% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que la compañía ha logrado actualizar sus conocimientos con el plan de formación dentro de la empresa, el 13,33% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 50% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°11 de la dimensión “Gestión de formación”.

**Tabla 55.** Gracias a la gestión implantada por la empresa ha implementado conocimiento de métodos y procedimientos nuevos o mejorados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 44. Porcentaje de métodos y procedimientos nuevos y mejorados.**

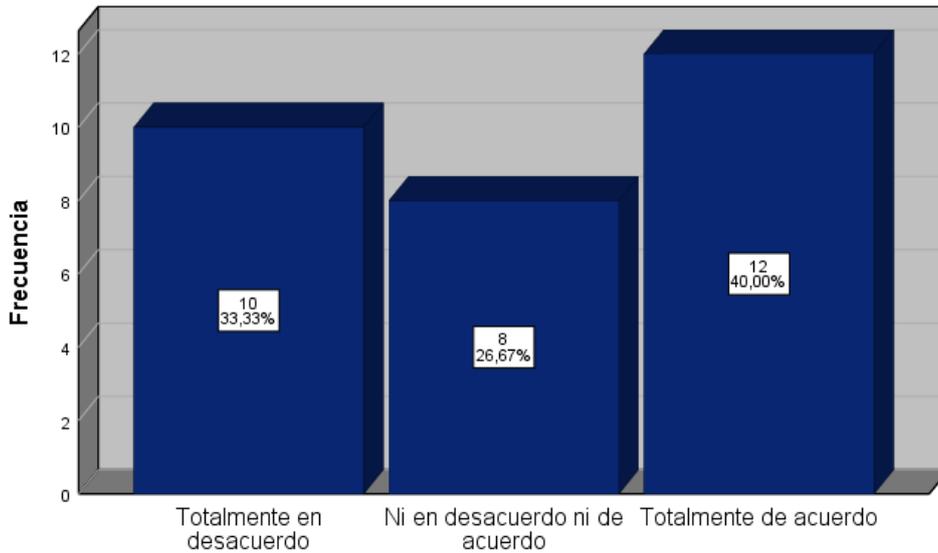
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que gracias a la gestión implantada por la empresa ha implementado conocimiento de métodos y procedimientos nuevos o mejorados, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°12 de la dimensión “Gestión de formación”.

**Tabla 56.** La empresa propone planes para generar una línea de trabajo efectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	60,0
Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
<b>Válido</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 45. Porcentaje de propuesta de línea de trabajo efectivas**

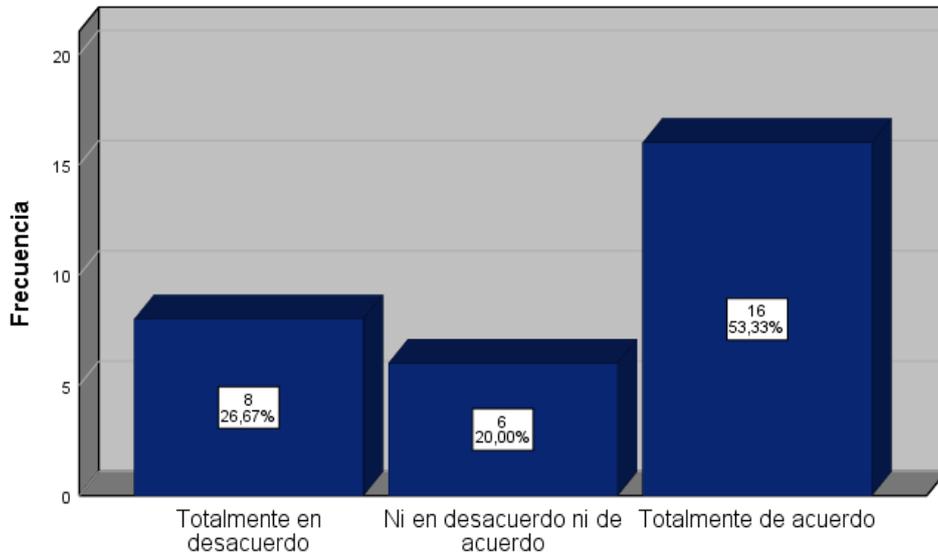
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 33,33% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que la empresa propone planes para generar una línea de trabajo efectiva, el 10% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 40% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°13 de la dimensión “Gestión de formación”.

**Tabla 57. Sientes que el plan de formación beneficiará tus conocimientos a futuro**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 46. Porcentaje del plan de formación**

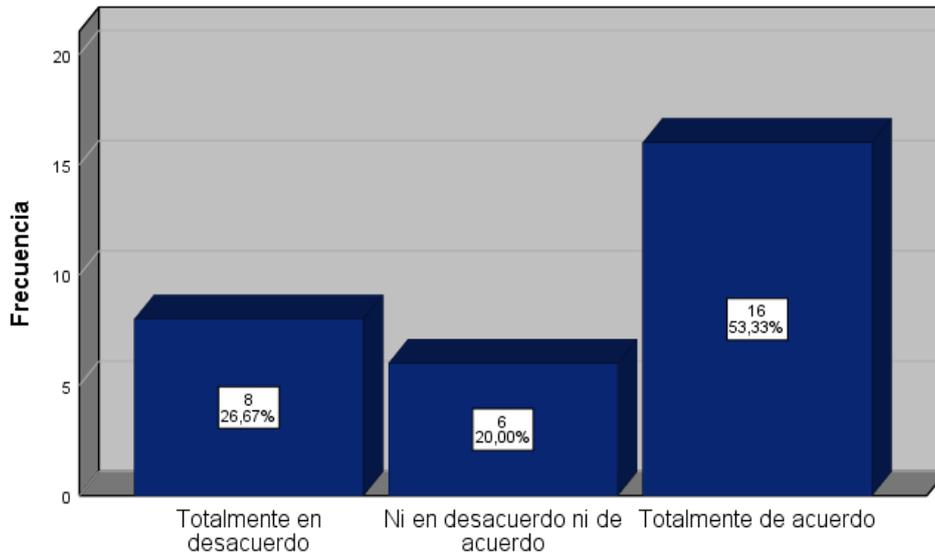
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que el plan de formación beneficiará sus conocimientos a futuro, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°14 de la dimensión “Gestión de formación”.

**Tabla 58.** De forma general, cómo te sientes con la formación en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 47. Porcentaje de la formación en la organización**

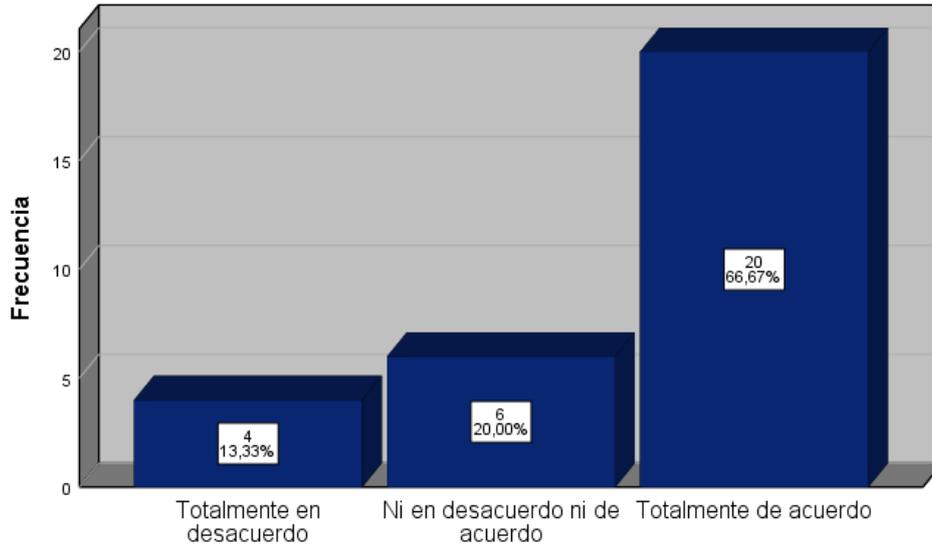
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que, de forma general, tiene un avance la formación en la organización, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°15 de la dimensión “Gestión de formación”.

**Tabla 59.** Percibe de parte de la empresa reconocimiento por la labor que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 48. Porcentaje de reconocimiento por la labor realizada**

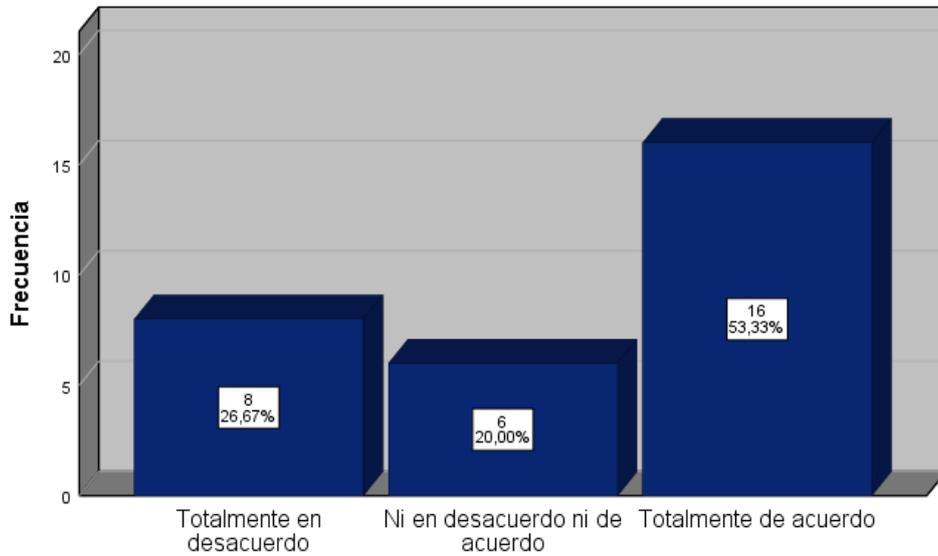
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que, de forma general, tiene un avance la formación en la organización, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°16 de la dimensión “Gestión de rotación de personal”.

**Tabla 60. Siente el apoyo del supervisor y este es el necesario para trabajar desde casa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	6	20,0	20,0	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 49. Porcentaje de apoyo del supervisor para trabajar en casa**

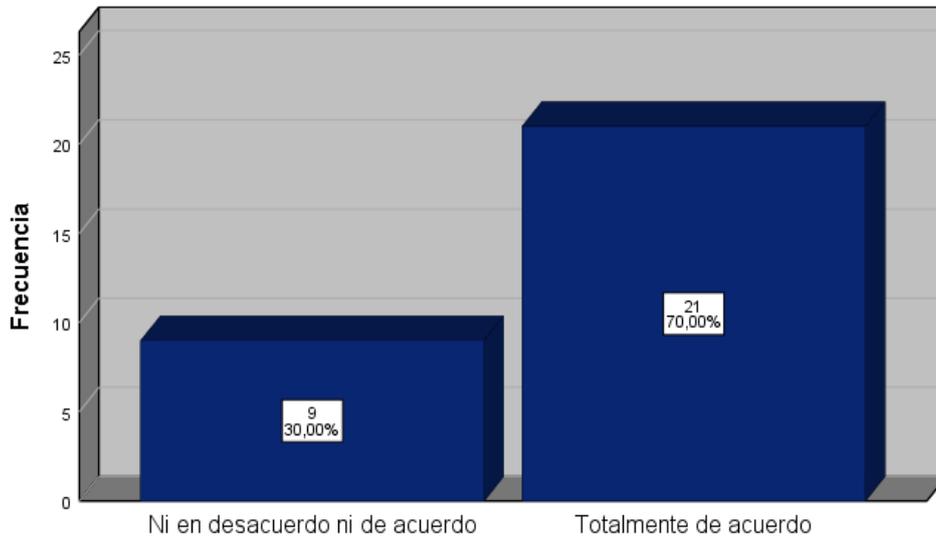
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26,67% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten el apoyo del supervisor y este es el necesario para trabajar desde casa, el 20% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 53,33% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°17 de la dimensión “Gestión de rotación de personal”.

**Tabla 61.** Con el teletrabajo ha logrado tener mayor calidad de vida que influya en la afectividad a la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
Válido Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 50. Porcentaje de influencia en su calidad de vida**

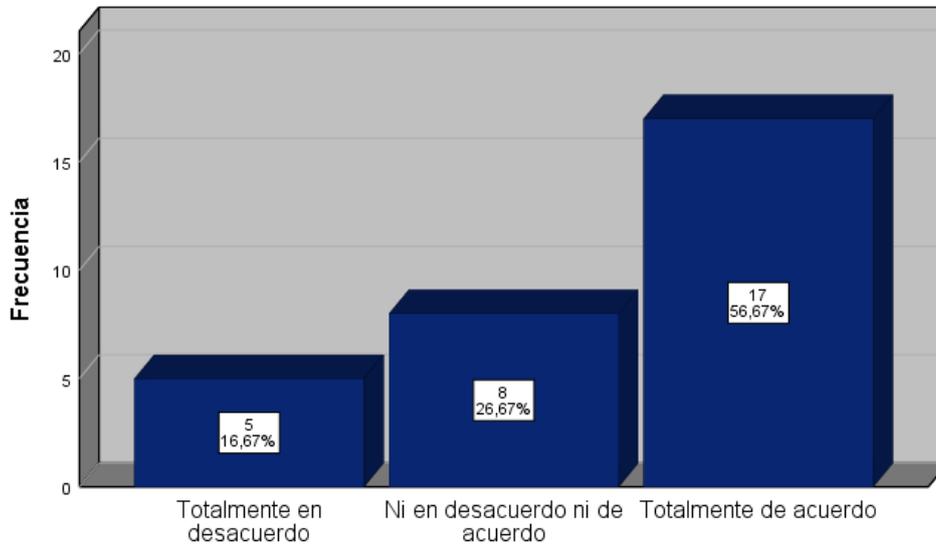
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 30% están “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” que los colaboradores sienten que con el teletrabajo han logrado tener mayor calidad de vida que influya en la afectividad a la empresa, el 70% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°18 de la dimensión “Gestión de rotación de personal”.

**Tabla 62.** La empresa le ofrece flexibilidad con la implementación de esta modalidad de trabajo considerándose un beneficio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
Válido Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	43,3
Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 51. Porcentaje de flexibilidad en el teletrabajo**

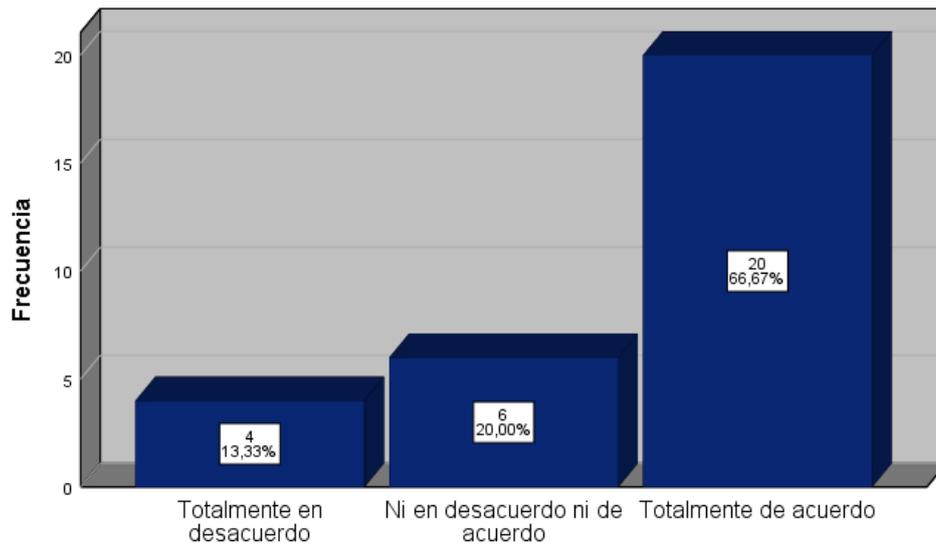
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 16,67% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que la empresa le ofrece flexibilidad con la implementación de esta modalidad de trabajo considerándose un beneficio, el 26,67% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 56,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°19 de la dimensión “Gestión de rotación de personal”.

**Tabla 63.** Con todas las medidas implementadas por la empresa, usted que tan satisfecho se siente laborando para ella

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	8	26,7	26,7	43,3
Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 52. Porcentaje de satisfacción laboral en la empresa**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13,33% están “Totalmente en desacuerdo” que los colaboradores sienten que, con todas las medidas implementadas por la empresa, se encuentran tan satisfechos laborando para ella, el 20,00% contestó estar “Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo” y el 66,67% considera que esta “Totalmente de acuerdo”. Se observa una tendencia positiva en cuanto a la pregunta N°20 de la dimensión “Gestión de rotación de personal”.