



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Teletrabajo y productividad laboral del personal en tiempos de  
Covid-19 de la gerencia del desarrollo urbano Municipalidad de  
Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Juarez Pacheco, Lourdes Andrea ([orcid.org/0000-0002-8404-0135](https://orcid.org/0000-0002-8404-0135))  
Lazo Sandoval, Fernando Roman ([orcid.org/0000-0003-4858-1329](https://orcid.org/0000-0003-4858-1329))

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina ([orcid.org/0000-00002-6867-0778](https://orcid.org/0000-00002-6867-0778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ  
2022**

## **Dedicatoria**

A todos aquellos que participaron en mi formación académica, brindándome su tiempo y su dedicación.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de brindarnos a estudiantes provenientes de otras universidades, un espacio en sus aulas académicas, para poder lograr ese tan ansiado título profesional. A la Dra. Karin Rojas Romero, nuestra gratitud por las enseñanzas recibidas en la elaboración del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Análisis del procesamiento de eventos de muestreo en la fiabilidad para la variable Teletrabajo	18
Tabla 2 Fiabilidad para la variable Teletrabajo	18
Tabla 3 Análisis del procesamiento de eventos de muestreo en la fiabilidad para la variable Productividad Laboral.	18
Tabla 4 Fiabilidad para la variable Productividad Laboral	19
Tabla 5 Continuidad de la variable teletrabajo	21
Tabla 6 Continuidad de la variable productividad laboral	22
Tabla 7 Continuidad de la dimensión efectividad de la variable productividad laboral	23
Tabla 8 Continuidad de la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral	24
Tabla 9 Continuidad de la dimensión eficacia de la variable productividad laboral	25
Tabla 10 Análisis bivariado de las variables teletrabajo y productividad laboral.	26
Tabla 11 Análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión efectividad	27
Tabla 12 Análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión eficiencia	28
Tabla 13 Análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión eficacia	29
Tabla 14 Análisis de normalidad de las variables y dimensiones de la investigación.	30
Tabla 15 Test de la hipótesis general	31
Tabla 16 Test de la hipótesis intermitente 1	31
Tabla 17 Test de la hipótesis intermitente 2	32
Tabla 18 Test de la hipótesis intermitente 3	33

## Índice de gráficos

Figura 1 Representación gráfica de la continuidad de la variable teletrabajo	21
Figura 2 Representación gráfica de la continuidad de la variable productividad laboral	22
Figura 3 Representación gráfica de la continuidad de la dimensión efectividad	23
Figura 4 Representación gráfica de la continuidad de la dimensión eficiencia.	24
Figura 5 Representación gráfica de la continuidad de la dimensión eficacia	25
Figura 6 Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y productividad laboral	26
Figura 7 Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y la dimensión efectividad	27
Figura 8 Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y la dimensión eficiencia	28
Figura 9 Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y la dimensión eficacia	29

## Resumen

El objetivo que tiene el presente estudio es determinar la relación entre el teletrabajo y productividad laboral del personal en tiempos de Covid-19 de la Gerencia del Desarrollo Urbano – Municipalidad de Lima, 2022. El tipo de exploración realizada es de tipo aplicada, nivel cuantitativo correlacional, corte transversal y diseño no experimental, el área delimitada de la exploración, posee una población de 178 trabajadores, de los cuales se ha extraído una muestra de 86 colaboradores entre varones y mujeres de diferentes rangos de edad, la técnica empleada fue la encuesta a través del cuestionario tipo Likert como instrumento de recolección de datos, para luego procesarlo a través del software Soluciones de Productos y Servicios Estadísticos – SPSS, y a partir de esta aplicación, se realizó la tabulación correspondiente, para llegar a los resultados esperados.

**Palabras clave:** *Teletrabajo, productividad laboral, eficiencia, eficacia, efectividad.*

## **Abstract**

The objective of this study is to determine the relationship between teleworking and labor productivity of staff in times of Covid-19 of the Urban Development Management - Municipality of Lima, 2022. The type of exploration carried out is applied, quantitative level correlational, cross-sectional and non-experimental design, the delimited area of the exploration, has a population of 178 workers, of which a sample of 86 collaborators between men and women of different age ranges has been extracted, the technique used was the survey through the Likert-type questionnaire as a data collection instrument, to later process it through the software Statistical Products and Services Solutions - SPSS, and from this application, the corresponding tabulation was carried out, to arrive at the expected results.

**Keywords:** *Telecommuting, labor productivity, efficiency, efficacy and effectiveness.*



## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del crecimiento exponencial de la pandemia del COVID 19, han surgido nuevas formas de realizar las funciones laborales dentro de una empresa, el cual ha permitido que no haya interrupciones en el crecimiento y desarrollo de esta, más bien algunas empresas pudieron mantenerse al margen y seguir brindando bienes o servicios a los clientes, sin embargo, muchas otras terminaron cerrando sus puertas al público.

Por otro lado, los trabajos remotos y el semipresenciales, según la Eurofound & OIT (2020) en su artículo considera el manejo de TIC's tales como tabletas, laptops, smartphones, computadoras de escritorio para laborar externamente de la empresa en donde laboran, también se puede mencionar que el teletrabajo tiene la obligación de suceder por medio de un contrato voluntario entre el jefe inmediato y el colaborador. Por otro lado, la productividad laboral, según ILOSTAT (2022) afirman que la productividad laboral es un factor primordial de la economía ya que está cercanamente anexada al nivel de vida, competitividad y crecimiento económico, también se puede mencionar que simboliza la capacidad total de lo producido por cada unidad de trabajo, este último medido en la cantidad de personas o tiempo empleado. Esta variable permite valorar el grado de commodities y los niveles de crecimiento del PBI, con la finalidad de generar data necesaria acerca de la efectividad y calidad del talento humano en la producción.

Partiendo desde el contexto internacional, el cierre significativo de cantidad de fábricas, empresas, negocios ha ocasionado la pérdida del dinamismo de la economía de muchos países, interrumpiéndose varias de las cadenas de labor existentes y hoy en día ha ganado relevancia en los países como EEUU el uso de tecnologías digitales que permitan realizar esta reorientación del trabajo. De acuerdo a la Organización Mundial del Trabajo (OIT), hay estimaciones en América Latina y el Caribe, que manifiestan que existe reducción del 10,3% de la jornada laboral, por lo que hacía el II trimestre del periodo anual es similar a 25'000.000.00 de empleos a tiempo total semejantes (40 horas por semana) (OIT, 2020). Mientras que la CEPAL, (2020) plantea que, para la mitad del año, la valoración de subempleo se situará en 11,5%, es decir unos 3,4% arriba del nivel del resultado de año 2,019, lo cual

revela un incremento de 11,6 millones en la cantidad trabajadores desempleados.

Respecto a la productividad laboral, América Latina, nuevamente registró números positivos a lo largo del decenio de los años 90 y en adelante, con tasas de término medio de crecimiento del 1,5%. Sin embargo, los incrementos de productividad de los últimos 15 años han sido muy por debajo a los de las economías de Asia oriental y de ingresos altos, que se incrementaron casi 4% y 2,4%, respectivamente. (BID, 2020)

En la región, países como Brasil, se tiene una caída de 2,9%, Chile, tiene una caída de 5,2%, igualmente Colombia tiene una caída porcentual de 15,3% y finalmente en Lima Metropolitana, se tiene una tasa del 17,2%. Cabe precisar que dichos datos fueron obtenidos dentro de los meses de diciembre del año 2019 al mes de febrero del 2020 y el periodo trimestral móvil de febrero a abril del año 2020. (CEPAL, 2020)

A nivel de nuestro país, la proclamación del Estado de Emergencia Sanitaria, dispuesta con la intención de impedir el contagio del Covid-19, en el Perú significó en su mayor parte, la paralización y restricción de la vida económica. Su efecto ha sido manifiesto en el empleo, especialmente en el mes de abril del 2020, es así que se llegó a perder 6 '000,000.00 de puestos de trabajo durante el segundo trimestre, siendo los más afectados, los independientes y los que trabajan en empresas que cuentan con menor cantidad a 10 colaboradores. En las peores circunstancias de la pandemia, en ambos sectores, el empleo llegó a reducirse a más del 60%, presentando un incremento en la valoración de la informalidad en el trabajo, por consiguiente, esta se ve asociada a una disminución de la productividad. (OIT, 2020)

A fin de verse superadas las circunstancias en materia de competitividad, mercado laboral y generación de empleo, el gobierno central, ha impulsado el Plan Nacional de competitividad y productividad que permita la implementación de políticas de trabajo, y productividad laboral, siendo una de ellas el Teletrabajo, las herramientas o tecnologías de la información que permiten a los empleados a realizar sus funciones desde el hogar e incluso con el equipo móvil sin que esto tenga o implique pérdidas en productividad. (MEF, 2019)

De acuerdo a la encuesta realizada a 580 ejecutivos a nivel del país por la consultora Career Partners Perú, 77% de los casos, la productividad de los empleados permaneció igual o en otros casos aumentó, siendo lo más relevante si se considera que un 72% de las empresas u organizaciones, afirmaron no encontrarse preparadas. Desde la promulgación de la ley del teletrabajo que se dio en el año 2019, existían tan solo 2,000 empleados que realizaban dicha modalidad, lo cual representa el 0.01% del mercado laboral. Dicha cantidad al mes de julio de 2020, se ha incrementado a 220,000 empleados, dicho aumento, consideran los expertos, se debe al carácter regulatorio que facilitó su aplicación trabajando desde casa. (Geovictoria, 2021)

El Estado Peruano, como ente encargado de la gestión pública y orientado a brindar bienes y servicios públicos a los ciudadanos, a través de sus diferentes estamentos del gobierno que la componen (nacional, regional y local), ha impulsado diferentes normativas, con la finalidad de asegurar una gestión pública eficiente, eficaz y transparente, para colmar las carencias de la población, y para ello requiere, un mejor desempeño de los servidores del Estado, basándose en principios de igualdad de oportunidades y la profesionalización de la función pública, comúnmente denominada, meritocracia.

La Municipalidad Metropolitana de Lima, perteneciente al estamento del gobierno local, goza de un ordenamiento específico que le conceden diversas atribuciones de gobierno regional, dentro de la demarcación territorial de la Provincia de Lima; y orgánicamente, está compuesta por veintiún (21) gerencias municipales, siendo la Gerencia de Desarrollo Urbana una de ellas, (materia de investigación del presente trabajo), y cuenta con colaboradores calificados entre personal funcionario, nombrado y obrero (Decreto Legislativo N° 276 y 728) y CAS (Decreto Legislativo N° 1057).

El propósito de la presente investigación, fue conocer la conducta de los trabajadores de la Municipalidad con respecto a la relación que posee el teletrabajo con la productividad laboral, de acuerdo a la gerencia municipal en el año 2020 se realizaron 137 autorizaciones de licencias de obras, en cambio en el 2021 se superó la emisión de dichas autorizaciones a 268, dando lugar una diferencia porcentual entre el 2020 y 2021 de un 51.12%, por otro lado tomando como referencia las autorizaciones de uso de la vía pública para la

ejecución de obras, se observó que en el 2020 ocurrieron 3511 autorizaciones, y en el 2021 se superó esa cifra con un total de 6125, ocasionando que la diferencia porcentual en este tipo de autorizaciones sea de un 57.32%. Asimismo, ocurrió en el último tipo denominado otorgamientos a los títulos de propiedad donde se registró 569 documentos en el 2020, mientras que en el pasado 2021 se registraron 1200 títulos de propiedad dando a conocer una diferencia porcentual de 52.58%. Se observó que la productividad laboral está en ascenso debido a aquellos varones y mujeres quienes realizan el teletrabajo y generan altos resultados en los procesos que maneja la Municipalidad de Lima.

En tal sentido, el problema principal planteado es ¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima?, seguidamente se formularon los problemas Específicos: (a) ¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la efectividad del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima? (b) ¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima? (c) ¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima?

El presente estudio tiene el propósito de realizar la *justificación teórica* ya que el teletrabajo concierne a la exteriorización de las funciones que con antelación han venido desarrollándose de modo presencial, en provecho de las empresas, pudiendo ser desde su morada, incluso desde otro diferente al acostumbrado, valiéndose de recursos o equipamiento informático y telecomunicaciones a fin de ejecutar su labor y ocasionalmente para conectarse con el responsable de su trabajo (Sanguinetti 2017). Es por esto que Gutiérrez (2020) menciona que la productividad mantiene un nexo con los objetivos logrados de la producción, en consecuencia, incrementar los índices de productividad concierne a optimizar los resultados teniendo en claro los insumos utilizados para ocasionarlos.

Seguidamente como *justificación práctica*, el presente estudio manifiesta que la productividad laboral puede ser incrementado gracias al teletrabajo pero tenemos que brindarle apoyo a los colaboradores de modo que se sientan a

gusto en el cargo asignado, se tiene que definir claramente los objetivos empresariales, asimismo de respetar el horario de salida de los trabajadores con la finalidad de evitar estrés, ansiedad y cualquier patología de la mente humana, esto es lo que genera desgaste y reducción al rendimiento personal.

Por otro lado, como *justificación social*, el presente estudio se realizó con la intención de brindar una cantidad mayor de recomendaciones en relación al teletrabajo y cómo optimizar el rendimiento personal para conseguir los objetivos propuestos de la entidad estudiada, y para las futuras investigaciones, les servirá como punto de partida o referencia de estudio.

También busca *justificarse metodológicamente* utilizando instrumentos de medición científicos que abarcan el fundamento doctrinal y que permita demostrar el grado de coeficiente de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, además que permita la comprobación de su utilidad y significación de las variables planteadas. Siendo su objetivo principal el determinar la relación que existe entre el teletrabajo y productividad laboral.

Teniendo como objetivo general: Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima, así mismo, se plantean tres objetivos específicos: (a) Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y efectividad del personal la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima. (b) Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima (c) Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Finalizando se pudo definir la hipótesis general: Existe el vínculo entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima, y también como hipótesis específicas: (a) Existe el vínculo entre el teletrabajo y la efectividad del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima. (b) Existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima. (c) Existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se podrá apreciar la recopilación de diferentes investigaciones que comparten similitud a las variables Teletrabajo y Productividad que puedan basarse en un contexto nacional e internacional en la coyuntura de la pandemia mundial por el Covid-19. Prosiguiendo con la descripción de las variables, dimensiones e indicadores correspondientes.

Poniendo énfasis en el enfoque nacional, tenemos a Soto (2021) quién menciona que su investigación tuvo como fin primordial, establecer el vínculo existente entre teletrabajo y productividad laboral en una institución educativa superior. Dicha investigación fue catalogada de tipo hipotético-deductivo, asimismo presentó características de un estudio cuantitativo de nivel aplicada, resaltando que fue una investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental. Por otro lado, se estableció una población de 85 individuos, cuya muestra se determinó en tan solo 70, y la recopilación de data se solventó gracias a la herramienta llamada cuestionario, dicha herramienta fue validada por el juicio de especialistas calificados y la confiabilidad que desarrolló cada variable fue muy alta, teletrabajo de ,863 y productividad laboral de ,906. En los resultados se pudo apreciar que la primera variable resultó de un nivel moderado y la segunda variable fue de nivel medio. Es por esto que se demostró que si existe un vínculo significativo positivo y moderado dando como  $\rho = ,661$ .

Asimismo, Chang & De La Cruz (2021), sostuvieron que su motivo principal de su estudio fue establecer el nexo que existe en el home office y el rendimiento laboral de la empresa Southcargo. En efecto en el campo metodológico se empleó el enfoque cuantitativo, de método aplicado, poseyó nivel correlacional, específicamente de diseño no experimental, por otro lado, se estableció una población de 48 colaboradores, donde la herramienta ejecutada fue la encuesta. En los resultados de la correlación se obtuvo un  $\rho = ,714$  consiguiendo una correlación positiva considerable. Y por último se pudo rescatar que las hipótesis intermitentes fueron escogidas al poseer un nivel sig.= 0.000.

Por otro lado, Barreto (2021), manifestó que su razón primordial de su investigación establecer el vínculo existente entre home office y rendimiento en el centro laboral de una entidad peruana de carácter pública. Dicha investigación fue catalogada de tipo hipotético-deductivo, asimismo presentó características

de un estudio cuantitativo de nivel aplicada, resaltando que fue una investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental específicamente de corte transversal. Por otro lado, se estableció una población de 133 servidores públicos, y la recopilación de data se solventó gracias a la herramienta llamada encuesta, dicha herramienta fue validada por el juicio de especialistas calificados y la confiabilidad que desarrolló fue de ,930. En los resultados de correlación se pudo apreciar que se consiguió un  $\rho = 0.792$  el cual demuestra que, si existe correlación significativa, por otro lado, se pudo notificar que el 77% de los servidores marcaron un nivel eficiente con el teletrabajo, demostrando que las herramientas tecnológicas fueron el factor predominante en esta investigación.

Por consecuente Támara (2021), recalcó que el motivo principal de su análisis fue establecer cuál fue el nexo existente entre el teletrabajo y el rendimiento en el centro laboral de cirujanos en la Red de Salud de Chanchamayo. Dicha investigación marcó un nivel cuantitativo, de diseño no experimental específicamente de corte transversal, también se pudo apreciar que tenía características de nivel aplicada, correlacional, el instrumento manejado fue el cuestionario basado en Likert, dando consigo a un total de 37 ítems. Contó con una población de 20 cirujanos y se tomó una muestra censal. Los resultados señalaron que se consiguió una correlación de ,587, indicando que existió una correlación positiva moderada entre ambas variables, tomando la hipótesis intermitente de la investigación.

Paralelamente Peña (2021), indicó que la circunstancia principal que motivó en el desarrollo de su investigación fue establecer la relación existente entre el home office y rendimiento laboral de los servidores de la municipalidad provincial de Pisco. Dicha investigación marcó un nivel cuantitativo, de diseño no experimental específicamente de corte transversal, el instrumento manejado fue el cuestionario basado en Likert, dando consigo a un total de 37 ítems. Contó con una población de 128 colaboradores y se tomó una muestra no probabilística de 40. Los resultados señalaron que se consiguió una correlación de ,580, en el cual se evidenció que existió una correlación positiva moderada entre ambas variables, tomando la hipótesis intermitente de la investigación.

Desde un enfoque internacional, tenemos a Catanã et al. (2022) manifestaron que la coyuntura del Covid-19 tuvo un gigantesco impacto en muchos factores de la sociedad tales como la educación, salud, negocios, trabajo

y economía y ha generado situaciones favorables para el expansionismo del teletrabajo. La finalidad primordial fue identificar y estudiar cinco factores de impacto del teletrabajo que se relacionen con el bienestar y la productividad de los colaboradores. Dicha investigación presentó tipo cuantitativo, fue ejecutada mediante un cuestionario aplicado a 327 colaboradores rumanos que poseen un grado de magister, el cual se empleó el software R para los datos estadísticos. Su estudio mostró que hay relación significativa entre los factores del teletrabajo con el bienestar y la productividad de los colaboradores.

Por consiguiente, se tiene a Vyas & Butakhieo (2021), indicaron que la pandemia está poniendo situaciones difíciles al mundo ya que este virus ha sido obstáculo que muchos de los colaboradores se movilicen al centro laboral. Esto originó que los colaboradores y los gerentes busquen alternativas para adecuar el trabajo en casa. Dicho análisis estudió la experiencia continua del gerente y los colaboradores de Hong Kong. Se ha desarrollado una perspectiva más severa y ejecutado recomendaciones eficientes para futuras decisiones en relación al trabajo en casa.

Asimismo, Campo et al. (2021) señalaron que el teletrabajo se ha convertido en un beneficio muy popular ya que ha crecido velozmente en todo el mundo. Es importante recalcar que el rendimiento de las empresas y empleados en relación al teletrabajo presenta resultados contradictorios. Es por ello que esta investigación examina minuciosamente el nexo existente entre el teletrabajo, el equilibrio del trabajo y la vida personal con el rendimiento laboral, contando también a la conducta del supervisor en el contexto de la coyuntura del Covid-19. Los resultados recopilados de las empresas encuestadas se estudian por medio de modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales, dando consigo una relación significativa del desempeño laboral y el FSSB. Los presentes resultados podrían ayudar a las empresas a diseñar estrategias para la implementación del teletrabajo post COVID-19.

Por otro lado, Blahopoulou et al. (2020) manifestó que su análisis manejó un diseño prospectivo para determinar los resultados de la satisfacción del teletrabajo en un entorno subjetivo y de rendimiento propio, durante la coyuntura del COVID-19. Se recopiló la data de 111 teletrabajadores mediante un formulario online. Debido a esto se pudo rescatar que los colaboradores con hijos sintieron menos satisfacción con el teletrabajo, pero un incremento en el



bienestar subjetivo. Se pudo evaluar el nivel de satisfacción con el teletrabajo manejando un conjunto específico de preguntas que evalúan la satisfacción de los empleados. Ante esto se está discutiendo la creciente competitividad de las empresas en tiempos de crisis y post pandemia.

Según Shi et al. (2020) manifestó que el Covid-19 ha generado un impacto clave en el desarrollo del teletrabajo como un factor de trabajo prometedor, ya que ha sido una buena opción para disminuir la propagación del virus, el cual se fue ideando que el teletrabajo pueda servir a largo plazo como una táctica viable en relación a numerosas inquietudes como la demanda de transporte, la propagación de gases de efecto invernadero, incremento del estrés laboral, es por eso que se encuestó a 2174 personas naturales que ocupan el cargo como teletrabajo, dando a lugar que el 23,8% indicó un incremento en la productividad, el 37,6% no experimentó cambios, y el 38,6% generó lentitud y disminución en su rendimiento comparando antes de la coyuntura. También cabe recalcar que el estado anímico juega un papel muy alarmante ya que se debe controlar la depresión y la ansiedad provocados por la pandemia. Por otro lado, se pudo rescatar que las características socioeconómicas influyen directamente en el rendimiento o productividad de una persona, estas pueden ser por tener educación superior o convivencia con hijos.

Prosiguiendo con el desarrollo del capítulo, se empezó con la descripción de variables de esta investigación, por lo cual señalaremos a la primera variable *Teletrabajo*, el cual se refiere a la exteriorización de las funciones que con antelación han venido desarrollándose de modo presencial, en provecho de las empresas, pudiendo ser desde su morada, incluso desde otro diferente al acostumbrado, valiéndose de recursos o equipamiento informático y telecomunicaciones a fin de ejecutar su labor y ocasionalmente para conectarse con el responsable de su trabajo. (Sanguinetti, 2017). Por otro lado, también se menciona que se originó por una necesidad ante la ocurrencia del Covid-2019, sin embargo, también se da con la intención de generar oportunidades a aquellos individuos que no disponen de la capacidad de laborar presencialmente, y que la empresa sea tolerable con los colaboradores que viven en zonas remotas. (Rodríguez, 2011, citado por Aderaldo, 2017).

Continuando con la descripción de dimensiones de la *variable Teletrabajo* se tiene a (a) Compromiso Organizacional, en términos matemáticos viene a ser

un artificio conformado por muchos elementos que difieren entre sí, y puede suceder independiente o simultáneamente en diferentes cantidades, este término nace de la acción mutua entre dos o más personas, es por esto que el compromiso organizacional recibe influencia directa de las experiencias laborales, que pueden ser situaciones afectivas, situaciones de aprendizaje donde se evidencia un mayor potencial en cuanto a interacción social. (Meyer et al., 1998, citado por Paz et al., 2020).

De igual manera se empezó con el detalle de los indicadores pertenecientes a cada dimensión, por lo cual se tiene a (a.1) Acuerdo en nivel directivo, según Aldoradin et al. (2019) señalan que es una decisión unánime de los miembros pertenecientes a la dirección de la empresa que está sujeto a múltiples normas y políticas en relación a un enigma que afecta a la empresa, con la finalidad de determinar las posibles soluciones y determinar la más efectiva. Asimismo, se tiene al segundo (a.2) Conformación del equipo, el cual se refiere a agrupar conocimientos interdisciplinarios y aptitudes blandas con el objetivo de cumplir una meta satisfactoria para la empresa (Alatrística, 2020). Y por último indicador se tiene a (a.3) Líder del proyecto, según Pico & Coello (2018) sostienen que un auténtico líder en primera instancia se encarga de medir a los colaboradores a su cargo con la finalidad de observar sus virtudes y defectos para posteriormente especificar los requerimientos que necesitan seguir en un determinado proyecto, con presencia de comunicación asertiva y trabajo en equipo, minimizando defectos e incrementando el potencial de cada uno.

Asimismo, con la segunda dimensión se tiene a (b) Planeación, el cual Pava & Escallon (2020) afirman que es aquel proceso donde se establecen los lineamientos necesarios de un determinado proyecto, así como decisiones importantes, tomando en cuenta los estándares y normas de la empresa, actividades, procedimientos laborales, técnicas y aptitudes de los colaboradores que satisfagan en la ejecución del proyecto.

De igual manera se empezó con el detalle de los indicadores pertenecientes a cada dimensión, por lo cual se tiene a (b.1) Planeación general, en el cual trata de efectuar procedimientos necesarios tales como el análisis, establecer tácticas, mantener las expectativas realistas para poder observar el panorama que se obtiene en base a los resultados que se generan, dar a conocer

los riesgos y amenazas de cada situación que permita el logro de los objetivos propuestos por la alta dirección. (Vásquez, 2018). Asimismo, se tiene al segundo (b.2) Sensibilización, el cual Lechuga (2019) indica que la finalidad de este término es dar conciencia a las personas en una situación alarmante para la empresa, mediante exposiciones, eventos, conferencias y capacitaciones para elevar el nivel del personal. Y por último indicador se tiene a (b.3) Involucramiento, por el cual Máynez & Vargas (2022) sostienen que este término mide el nivel de participación que un colaborador obtiene en la empresa, asimismo existe un control del compromiso que cada persona tiene a esta.

Por último, de parte de esta dimensión, se tiene a la tercera dimensión (c) Autoevaluación, el cual consiste en una serie de prácticas a sí mismo que el individuo se somete para dar a conocer sus capacidades frente a un determinado proyecto, lo importante de esto es que el individuo conozca qué actividades las hace bien y que debe mejorar en su labor. (Tinoco, 2018)

De igual manera se empezó con el detalle de los indicadores pertenecientes a cada dimensión, por lo cual se tiene a (c.1) Componente organizacional, según Rashidi (2021), afirma que este término es aquel que organiza y simboliza a los componentes institucionales de una empresa, tales como los colaboradores, obligaciones, la jerarquía institucional, autoridades y habilidades blandas que forman parte de la empresa, también presenta la capacidad de ser pertinente, documentable y evaluable. Asimismo, se tiene al segundo (c.2) Informe de evaluación, este término se refiere a los exámenes que toman los colaboradores pertenecientes a la empresa, en donde indican su nivel actual, su rendimiento, su capacidad de respuesta frente a situaciones adversas, también se puede decir que cada informe es diferente en relación a la persona que va dirigida. (Algorta, 2021). Y por último indicador se tiene a (c.3) Tecnología, en la cual Araya et al. (2021) indica que son todos los instrumentos utilizados remotamente que facilitan el desarrollo de las actividades por medio del teletrabajo, asimismo permite almacenar información, optimizar la capacidad de comunicación y respuesta entre clientes y usuarios.

Prosiguiendo con la descripción de la segunda variable de esta investigación, señalaremos a *Productividad Laboral*, el cual está ligada a los logros obtenidos dentro de un sistema de producción, en consecuencia, aumentar la productividad es lograr mejores resultados considerando los

recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por la fracción constituida por los logros alcanzados y los recursos utilizados. (Gutiérrez 2020). Por otro lado, Quijia et al. (2021) mencionan que la productividad mide el nivel de eficiencia que posee un colaborador, ya sea un determinado equipo de trabajo, o tan solo una maquinaria dentro del proceso productivo.

Continuando con la descripción de dimensiones de la *variable Productividad Laboral* se tiene a la (a) Efectividad, según Núñez & Ramírez (2021) sostienen que es el punto estable que todo trabajador debe alcanzar ya que las metas propuestas originalmente son las metas esperadas y logradas que se consiguen en la finalización de las actividades. Se empezó con el detalle de los indicadores pertenecientes a cada dimensión, por lo cual se tiene a (a.1) Calidad, según Escalante et al. (2022) indican que es aquella característica de mejora que poseen servicios, productos e individuos. Por otro lado, se tiene a (a.2) Satisfacción al usuario, según Cuadros & Quiñones (2019) representa el nivel de aceptación que tuvo un usuario por determinado servicio, consecuentemente se tiene a la (a.3) Motivación, es el conjunto de componentes emocionales que cambia el comportamiento de una persona para conseguir éxitos. (Escalante et al., 2022)

Asimismo, con la segunda dimensión se tiene a (b) Eficiencia, según Gavilan & Ortega (2020) indican que este término alude al incremento de resultados en base a objetivos manejando una cantidad menor de los recursos consumidos anteriormente. De igual manera se empezó con el detalle de los indicadores pertenecientes a cada dimensión, por lo cual se tiene a (b.1) Liderazgo, es aquella aptitud que requiere un alto nivel de empatía y asertividad, con la capacidad de organizar y planificar metas que puedan ser logradas por un equipo de trabajo. (Villa, 2019). Asimismo, se tiene al segundo (b.2) Resultados del Servicio, por lo cual Burgos & Morocho (2020) señalan que son aquellas emociones que son demostradas por los usuarios o clientes después de obtener lo requerido, y puede ser medido mediante niveles de satisfacción, tasas de recomendaciones, sugerencias y reclamos. Y por último indicador se tiene a (b.3) Optimización de recursos, por ende, Orozco et al. (2019) afirman que consiste en el fortalecimiento de las metas propuestas, mejorando en el control de los insumos y commodities para establecer mayores índices de desarrollo de producción.

Por último, se tiene a la tercera dimensión (c) Eficacia, según Salinas (2020) indica que lo primordial es el logro de las metas sin importar los medios para su obtención, claramente deben ser medios éticos para resguardar la transparencia en los procesos de la empresa. De igual manera se empezó con el detalle de los indicadores pertenecientes a cada dimensión, por lo cual se tiene a (c.1) Recursos utilizados, según Mamani et al. (2021) hacen referencia a aquellos insumos, commodities y talento humano que han sido manejados para el desarrollo de determinadas actividades. Asimismo, se tiene al segundo (c.2) Cumplimiento de objetivos institucionales, se mide a partir del control de los objetivos conseguidos en un determinado tiempo, esto puede indicar el panorama de dirección de la empresa. (Salazar, 2019). Y por último indicador se tiene a (c.3) Trabajo en equipo, el cual consiste en el trabajo conjunto de un grupo de personas que poseen el mismo objetivo con la finalidad de realizar una cooperación en cuanto a habilidades o destrezas que posean individualmente para fortalecerlas en un resultado. (Alvarado, 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación desarrollado fue aplicada, por lo que, según lo expresado por Hernández & Mendoza (2018), indican que, las investigaciones son consideradas aplicadas, cuando su propósito es mejorar el bienestar del ser humano, ayudándole a solucionar las dificultades encontradas, a través de procedimientos convenientes, que permitan tomar determinaciones acertadas.

Por otro lado, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, por lo que, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), manifiestan que, el enfoque cuantitativo, es una agrupación de procedimientos o técnicas secuenciales que admitan ser comprobadas de las hipótesis planteadas, mediante un análisis de las mediciones y el uso de la estadística, que permitan implantar patrones de actuación, además de experimentar teorías. Las investigaciones cuantitativas siguen un modelo sólido, confiable y constituido, cuyas conclusiones, permitan posteriormente un mayor entendimiento.

El diseño de la investigación fue no experimental, al respecto, Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017), precisan que, en la investigación no experimental, los exploradores no mantienen dominio respecto a las variables materia de análisis de los eventos observados y ocurridos anticipadamente. En consecuencia, los exploradores se concentran en examinar y reconocer probables o potenciales orígenes y repercusiones.

En cuanto al nivel correlacional, Bernal (2016), menciona que, es escudriñar la conexión entre ambas variables de estudio o sus logros, dicho de otra manera, la correlación investiga agrupaciones, más no vínculos doctrinales, en el cual, una modificación en uno de los factores, influyen abiertamente en una transformación en otro diferente. Por tanto, el nivel correlacional, examina la correspondencia existente entre las constantes de las personas estudiadas, teniendo como primordial apoyo o base, la utilización de instrumentos estadísticos.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Variable 1: Teletrabajo

Dentro del margen de la *definición conceptual* se tiene al Teletrabajo, el cual para Sanguinetti (2017) lo relaciona con la exteriorización de las funciones

que con antelación han venido desarrollándose de modo presencial, en provecho de las empresas, pudiendo ser desde su morada, incluso desde otro diferente al acostumbrado, valiéndose de recursos o equipamiento informático y telecomunicaciones a fin de ejecutar su labor y ocasionalmente para conectarse con el responsable de su trabajo.

Señalando la *definición operacional* se menciona que esta variable fue analizada por medio de un formulario de preguntas, los cuales dependen de la escala de Likert y se ejecutó a los colaboradores pertenecientes a la muestra de la investigación, es por ende que las dimensiones determinadas fueron: Compromiso organizacional, planeación y autoevaluación.

Es por ende que los *indicadores* de la variable teletrabajo, son las siguientes: Acuerdo en nivel directivo; Conformación del equipo; Líder del proyecto; Planeación general; Sensibilización; Involucramiento; Componente organizacional; Informe de evaluación y Tecnología.

#### Variable 2: Productividad Laboral

Dentro del margen de la *definición conceptual* se tiene a la productividad laboral, según Gutiérrez, (2020), lo señala que está ligada a los logros obtenidos dentro de un sistema de producción, en consecuencia, aumentar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por la fracción constituida por los logros alcanzados y los recursos utilizados.

Señalando la *definición operacional* se menciona que esta variable fue analizada por medio de un formulario de preguntas, los cuales dependen de la escala de Likert y se ejecutó a los colaboradores pertenecientes a la muestra de la investigación, es por ende que las dimensiones determinadas fueron: Efectividad; Eficiencia; y Eficacia.

Es por ende que los *indicadores* de la variable productividad laboral son los siguientes: Calidad; Satisfacción de Usuario; Motivación; Liderazgo; Resultados del servicio; Optimización de los recursos; Recursos utilizados; Cumplimiento de objetivos institucionales; y Trabajo en equipo.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Con referencia a definir el término *población*, Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017), manifiestan que, es una agrupación de componentes que forman una porción de la manifestación o dificultad que se desea investigar y que tienen particularidades semejantes y están constituidos por el total de componentes, personas o circunstancias que pertenecen a la finalidad de la investigación, asimismo, tienen características semejantes y perceptibles.

Para la ejecución del trabajo de investigación, se tiene como *población* de estudio constituida, a los miembros de la gerencia de desarrollo urbano perteneciente a la Municipalidad Metropolitana de Lima, los cuales asciende a 178 colaboradores y están agrupados en servidores que se encuentran bajo el régimen del Decreto Legislativo 276 (funcionarios y nombrados) y Decreto Legislativo 728 (obreros); y servidores bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057 (CAS).

Como criterio de inclusión, se considera a todos los trabajadores que se encuentran desarrollando su función, bajo la modalidad de teletrabajo, excluyéndose a aquellos que no realizan el teletrabajo y asisten a laborar de manera presencial o se encuentran con licencia con goce de haber, por motivos de tener enfermedades preexistentes, lo cual le impide desarrollar su función de manera presencial o virtual.

Sobre la *muestra*, Bernal (2016) expresa que, es una porción poblacional seleccionada, en el que se logra conseguir datos para el desenvolvimiento de la investigación, que permitirá el cálculo y la exploración de las variables. La muestra que fue asignada para la investigación fue de 86 colaboradores, entre funcionarios, nombrados y cas.

Igualmente, Bernal (2016) para definir el *muestreo probabilístico*, manifiesta que, no se encuentra una recopilación al destino o la casualidad, tampoco se aplican fórmulas matemáticas, por el contrario, está dada a la determinación del investigador. En cuanto a la técnica muestral utilizada, esta fue no probabilística, porque no se tiene la posibilidad de seleccionar a todos los empleados de la institución, debido a las restricciones por la coyuntura del Covid-19 y, por tanto, se efectuará un muestreo por conveniencia del autor.



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las *técnicas de recolección de datos* son procesos que conllevan a una serie de movimientos inteligentes que facilita dando permiso a los estudiantes o investigadores en conseguir los datos requeridos para efectuar sus objetivos primordiales de investigación. (Arias, 2020). Es por esto que en esta investigación se determinó el uso de la encuesta como técnica de recopilación de datos.

Asimismo, el *instrumento de recopilación de datos* es un medio que permite al estudiante o investigador en conseguir los datos requeridos para ejecutar su trabajo de investigación. La primordial virtud de los instrumentos es que funciona con el propósito de la obtención de datos inmediatos de las variables de estudio por medio de la muestra propuesta de un determinado espacio geográfico. (Arias, 2020)

Como técnica de recopilación de la información y/o datos, se utilizó la *técnica de la encuesta*, por lo que, para Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017) la definen como un método que se basa en la confección de un temario combinado por una serie de interrogantes uniformes, adecuadas a un patrón, para averiguar el parecer o criterio de un conjunto vasto de individuos.

Asimismo, el *instrumento* empleado fue el cuestionario tipo escala Likert, la misma que se llevó a cabo a través de preguntas formuladas y de acuerdo a las dimensiones y variables, al respecto Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017) dicen que el cuestionario, es una agrupación de interrogantes estructuradas cuyo fin es conseguir datos o referencias con relación al asunto de la investigación. En diversas oportunidades son componente principal para la ejecución de diálogos y encuestas.

La validez del instrumento consta de un proceso de aceptación donde se da a conocer la opinión de tres especialistas que van a otorgar su puntuación y sugerencias en base al instrumento seleccionado donde se medirá la claridad, objetividad y criterios de coherencia que será la rúbrica para conocer la aceptación o negación del instrumento. (Hernández & Mendoza, 2018)

Asimismo, la fiabilidad es necesaria, ya que permite realizar la medición correcta y precisa del instrumento, en base a una serie de ejecuciones repetitivas del instrumento dirigidas a un determinado grupo de individuos, con la característica de obtener iguales resultados, es por esto que a través del Alfa de

Cronbach que facilitará el nivel de consistencia interna que poseen determinados objetos de estudio. (Hernández & Mendoza, 2018). Consecuentemente se señala los niveles de fiabilidad de cada variable.

Tabla 1

*Análisis del procesamiento de eventos de muestreo en la fiabilidad para la variable Teletrabajo*

		N	%
<i>Eventos</i>	<i>Aceptados</i>	86	100,0
	<i>Rechazado</i>	0	,0
<i>Total</i>		86	100,0

a. Se ejecutó la supresión por lista en todo el proceso

Tabla 2

*Fiabilidad para la variable Teletrabajo*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,948	30

**Nota.** Se puede visibilizar en la tabla 1 que el número de elementos que fueron analizados resultó ser de 30, demostrando así que todos fueron aceptados y ninguno se rechazó. Por otro lado, podemos observar que en la tabla 2, el resultado conseguido posteriormente a realizar el proceso de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach resultó de ,948, se puede resaltar que esta cifra pertenece al alto índice de confiabilidad.

Tabla 3

*Análisis del procesamiento de eventos de muestreo en la fiabilidad para la variable Productividad Laboral.*

		N	%
<i>Eventos</i>	<i>Aceptados</i>	86	100,0
	<i>Rechazado</i>	0	,0
<i>Total</i>		86	100,0

a. Se ejecutó la supresión por lista en todo el proceso

Tabla 4

*Fiabilidad para la variable Productividad Laboral*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,921	30

**Nota.** Se puede visibilizar en la tabla 3 que el número de elementos que fueron analizados resultó ser de 30, demostrando así que todos fueron aceptados y ninguno se rechazó. Por otro lado, podemos observar que en la tabla 5, el resultado conseguido posteriormente a realizar el proceso de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach resultó de ,921, se puede resaltar que esta cifra pertenece al alto índice de confiabilidad.

### 3.5. Procedimientos

La investigación está basada en la problemática existente en la gestión de la Municipalidad Metropolitana de Lima, delimitada a la Gerencia de Desarrollo Urbano, consiguiéndose información de los trabajadores municipales, que permitió obtener la data, respecto a las variables productividad laboral y teletrabajo, para ello se indagó la cantidad de colaboradores que tiene la Gerencia, cuál es su modalidad contractual laboral, y cómo están distribuidos porcentualmente en sus respectivas áreas de trabajo, asimismo, se requirió o tramitó el permiso o autorización al funcionario de mayor jerarquía de dicha área, para ejecutar las encuestas y/o cuestionarios necesarios, los cuales fueron aplicados tanto de manera física y/o digital, efectuándose también por medio de formularios de google, correo electrónico o WhatsApp.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Concluida la recolección de datos, los resultados obtenidos, fueron analizados estadísticamente por medio del programa (software estadístico) Producto de Estadística y Solución de Servicio - SPSS, generándose los resultados finales, las que posteriormente se representaron mediante tablas de correlación y gráficas.

Considerando el diseño de investigación: enfoque cuantitativo y tipo descriptivo correlacional, se realizará un análisis bivariado y cuantitativo. Para el análisis (comparación del contenido integral) e interpretación (lectura de los datos), este se llevó a cabo por intermedio de un perito estadístico.

### 3.7. Aspectos éticos

Considerando que, en todo trabajo de investigación, existen normas parámetros, lineamientos, exigencias, que todo investigador debe enmarcar su trabajo y seguir, y esta debe construirse, sobre la base de elementos veraces, objetivos y confiables, fundamentados en los principios éticos, respetando, la autoría de la información creada por los diferentes autores o creadores, que sustentan la investigación.

Al respecto, podemos decir categóricamente, que el investigador, ha cumplido respetuosamente la propiedad intelectual de los autores evitando actos de plagio y citándolos debidamente, respetando los resultados de la información brindada por cada uno de los trabajadores, además se ha conseguido el permiso y/o consentimiento institucional para desarrollar el trabajo. Finalmente, se puede concluir que no ha habido una praxis de maleficencia para la obtención de los datos, por el contrario, la investigación, sirva como aporte a la Gerencia de Desarrollo Urbano a través de sus recomendaciones y, también, sea tomada como referencia futura por nuevos investigadores.

#### IV. RESULTADOS

En el transcurso de este capítulo, los análisis obtenidos en la investigación fueron personalizados mediante tablas y figuras de fácil entendimiento para poder contrastar el nivel de correlación y aceptación que posee cada variable en la Municipalidad de Lima.

Tabla 5

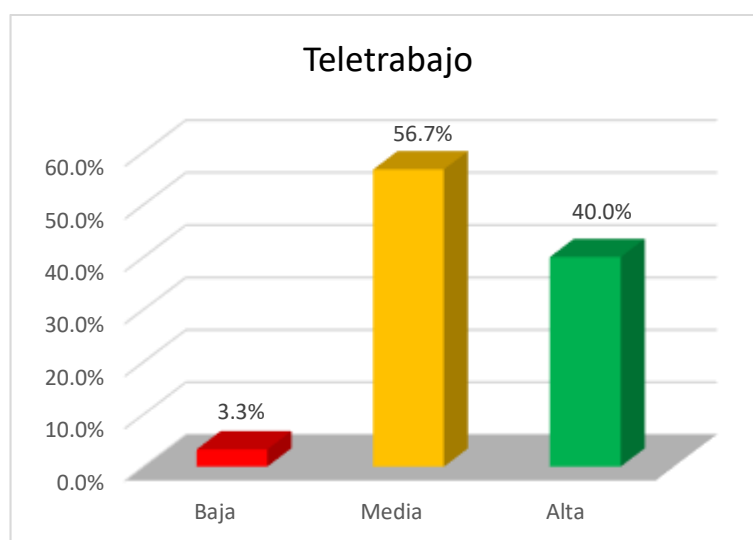
*Continuidad de la variable teletrabajo*

		<i>Continuidad</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje aceptado</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Baja</i>	3	3,3	3,3	3,3
	<i>Media</i>	49	56,7	56,7	60,0
	<i>Alta</i>	34	40,0	40,0	100,0
	<i>Total</i>	86	100,0	100,0	

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel de la variable teletrabajo.

Figura 1

*Representación gráfica de la continuidad de la variable teletrabajo*



**Nota.** Se puede visualizar que los análisis mostrados en la figura 1 y en la tabla 5 detalla que el 56.7% señaló que el teletrabajo origina un efecto medio en la realización de actividades en la entidad municipal, mientras que el 40 % indicó que brinda efectos muy altos y tan solo el 3.3% manifestó que origina un efecto bajo en los procedimientos realizados en la Municipalidad de Lima.

Tabla 6

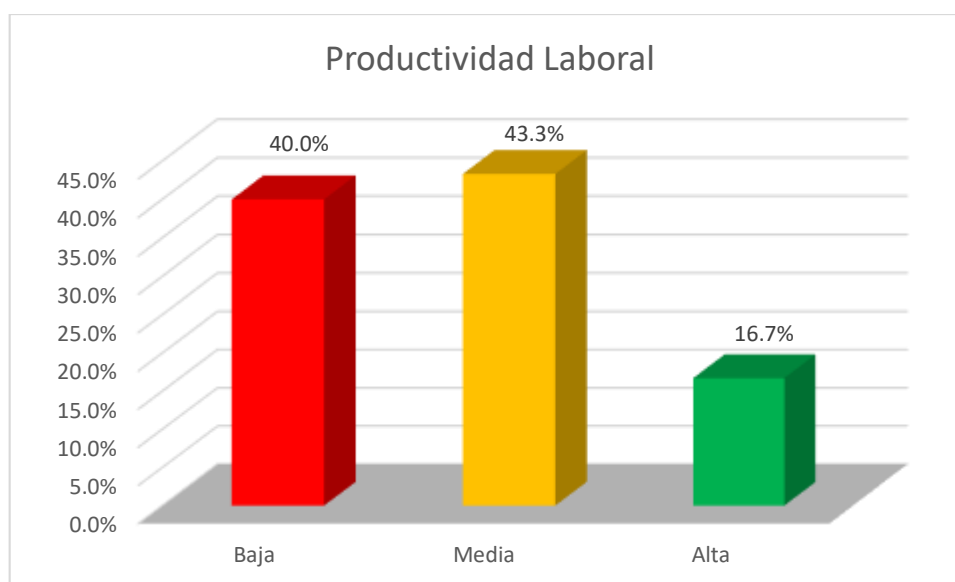
*Continuidad de la variable productividad laboral*

		<i>Continuidad</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>
				<i>válido</i>	<i>acumulado</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Baja</i>	34	40,0	40,0	40,0
	<i>Media</i>	37	43,3	43,3	83,3
	<i>Alta</i>	15	16,7	16,7	100,0
<i>Total</i>		86	100,0	100,0	

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel de la variable productividad laboral.

Figura 2

*Representación gráfica de la continuidad de la variable productividad laboral*



**Nota.** Se puede visualizar que los análisis mostrados en la figura 2 y en la tabla 6 detalla que el 43.3% señaló que la productividad laboral origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 40 % indicó que brinda efectos bajos y tan solo el 16.7% manifestó que origina un efecto alto en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima.

Tabla 7

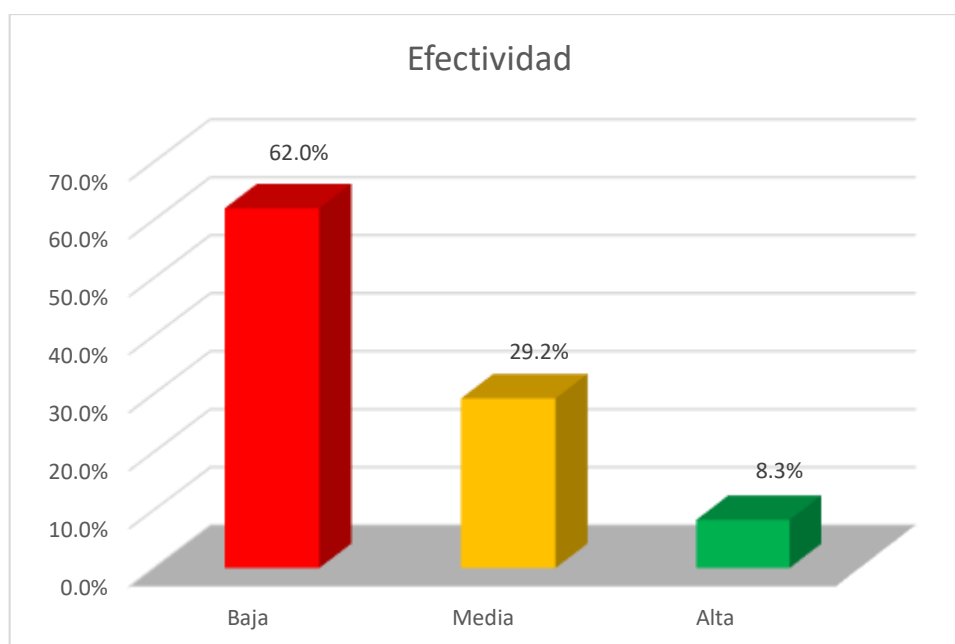
*Continuidad de la dimensión efectividad de la variable productividad laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	53	62,0	62,0	62,5
	Media	25	29,2	29,2	91,7
	Alta	8	8,3	8,3	100,0
Total		86	100,0	100,0	

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel de la dimensión efectividad de la variable productividad laboral.

Figura 3

*Representación gráfica de la continuidad de la dimensión efectividad*



**Nota.** Se puede visualizar que los análisis mostrados en la figura 3 y en la tabla 7 detalla que el 29.2% señaló que la efectividad origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 62 % indicó que brinda efectos bajos y tan solo el 8.3% manifestó que origina un efecto alto en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima.

Tabla 8

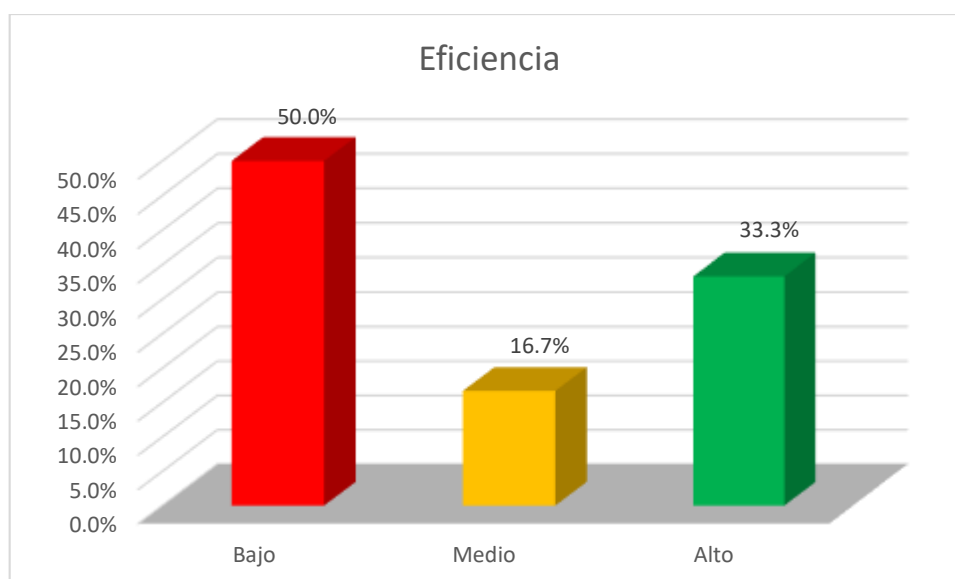
*Continuidad de la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Baja</i>	43	50,0	50,0	50,0
	<i>Media</i>	15	16,7	16,7	66,7
	<i>Alta</i>	28	33,3	33,3	100,0
<i>Total</i>		86	100,0	100,0	

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel de la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral.

Figura 4

*Representación gráfica de la continuidad de la dimensión eficiencia.*



**Nota.** Se puede visualizar que los análisis mostrados en la figura 4 y en la tabla 8 detalla que el 16.7% señaló que la eficiencia origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 62 % indicó que brinda efectos muy altos y tan solo el 8.3% manifestó que origina un efecto bajo en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima.



Tabla 9

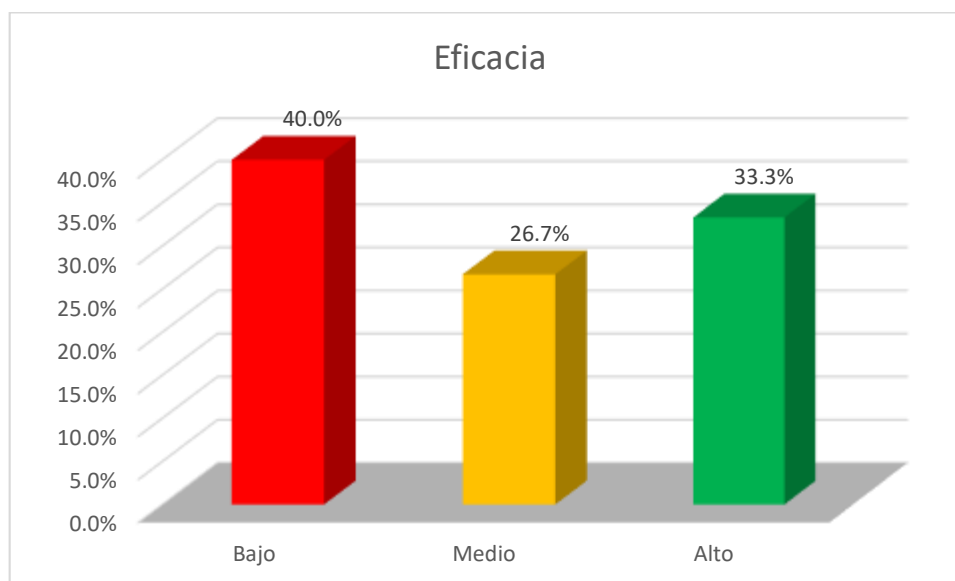
*Continuidad de la dimensión eficacia de la variable productividad laboral*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Baja</i>	34	40,0	40,0	40,0
	<i>Media</i>	23	26,7	26,7	66,7
	<i>Alta</i>	29	33,3	33,3	100,0
<i>Total</i>		86	100,0	100,0	

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel de la dimensión eficacia de la variable productividad laboral.

Figura 5

*Representación gráfica de la continuidad de la dimensión eficacia*



**Nota.** Se puede visualizar que los análisis mostrados en la figura 5 y en la tabla 9 detalla que el 26.7% señaló que la eficacia origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 40 % indicó que brinda efectos bajos y el 33.3% manifestó que origina un efecto alto en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima.

Proseguiremos con los resultados del análisis bivariado de las variables.

Tabla 10

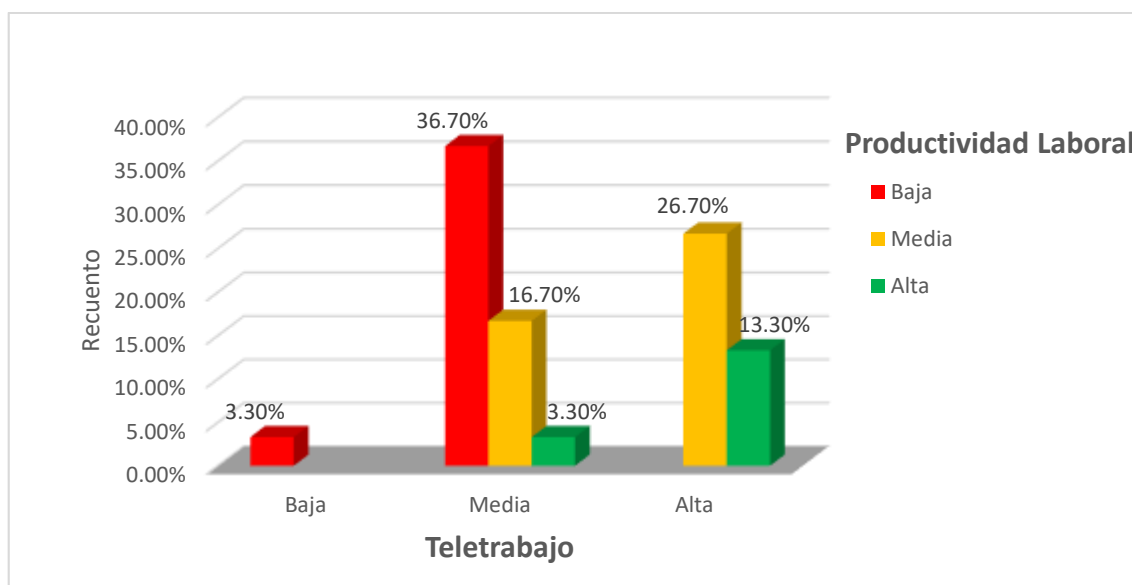
*Análisis bivariado de las variables teletrabajo y productividad laboral.*

		Productividad Laboral			Total
		Baja	Media	Alta	
Teletrabajo	Baja	3,3%			3,3%
	Media	36,7%	16,7%	3,3%	56,7%
	Alta		26,7%	13,3%	40,0%
Total		40,0%	43,3%	16,7%	100,0%

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel del análisis bivariado de ambas variables.

Figura 6

*Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y productividad laboral*



**Nota.** La tabla 10 y figura 6 detallan la combinación entre la variable teletrabajo y productividad laboral. Se puede observar que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 16,7% indicó que presenta un nivel medio, y el 13,3% mencionó que existe un alto grado de relación entre las variables mencionadas.

Tabla 11

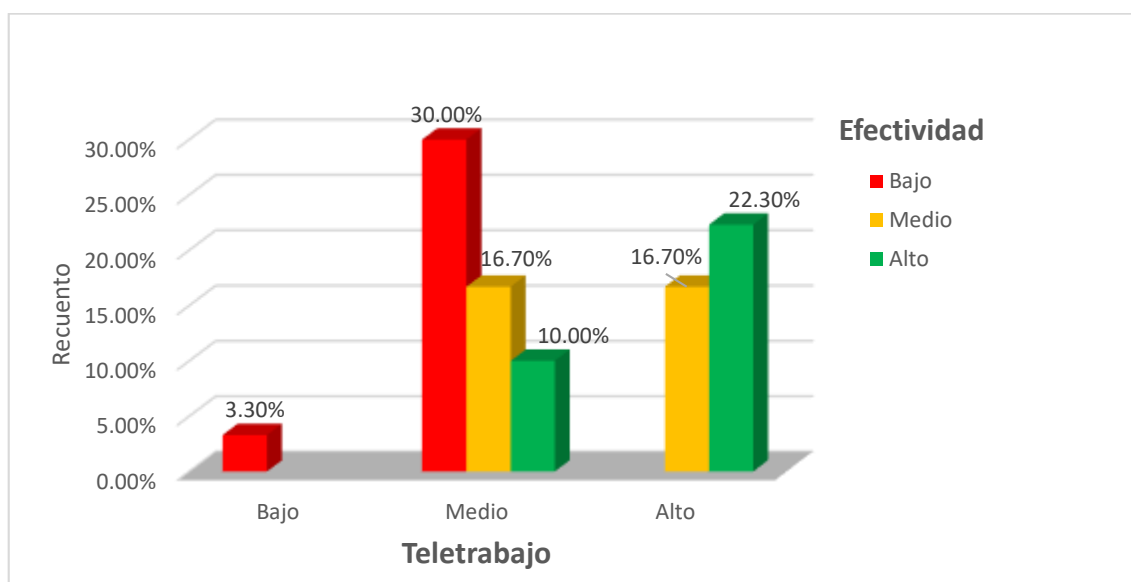
*Análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión efectividad*

		Efectividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Teletrabajo	Baja	3,3%			3,3%
	Media	30,0%	16,7%	10,0%	56,7%
	Alta		16,7%	22,3%	40,0%
Total		33,3%	33,4%	33,3%	100,0%

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel del análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión efectividad.

Figura 7

*Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y la dimensión efectividad*



**Nota.** La tabla 11 y figura 7 detallan la combinación entre la variable teletrabajo y la dimensión efectividad. Se puede observar que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 16,7% indicó que presenta un nivel medio, y el 22,3% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada.

Tabla 12

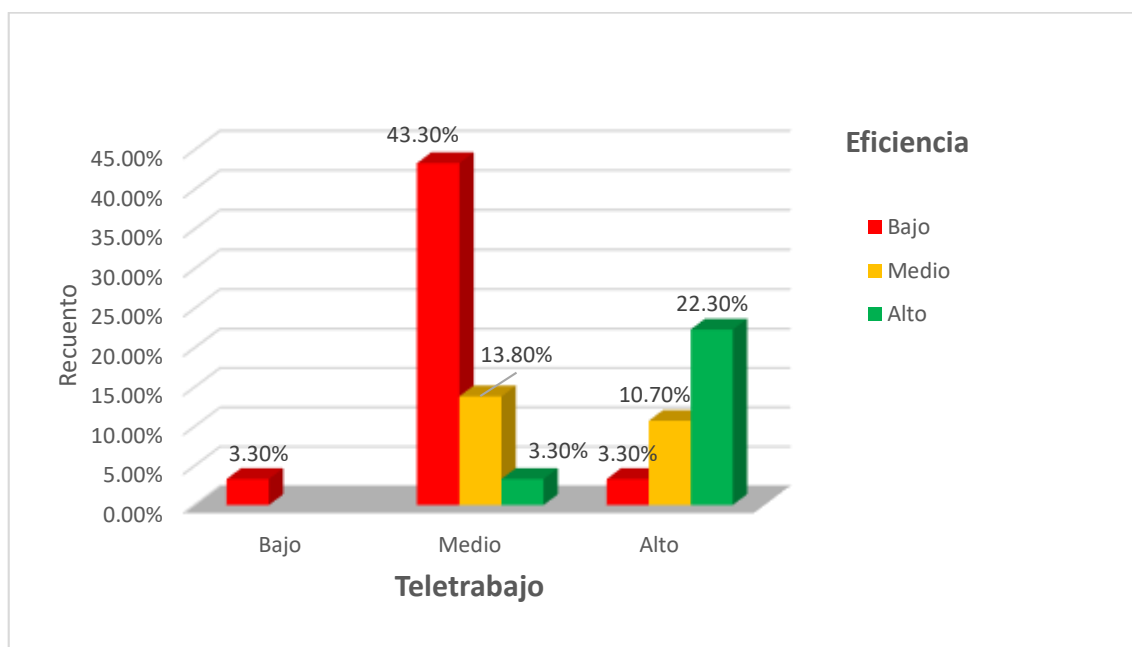
*Análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión eficiencia*

		Eficiencia			Total
		Baja	Media	Alta	
Teletrabajo	Baja	3,3%			3,3%
	Media	43,3%	13,8%	3,3%	60,4%
	Alta	3,3%	10,7%	22,3%	36,3%
Total		49,9%	24,5%	25,6%	100,0%

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel del análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión eficiencia.

Figura 8

*Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y la dimensión eficiencia*



**Nota.** La tabla 12 y figura 8 detallan la combinación entre la variable teletrabajo y la dimensión eficiencia. Se puede observar que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 13,8% indicó que presenta un nivel medio, y el 22,3% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada.

Tabla 13

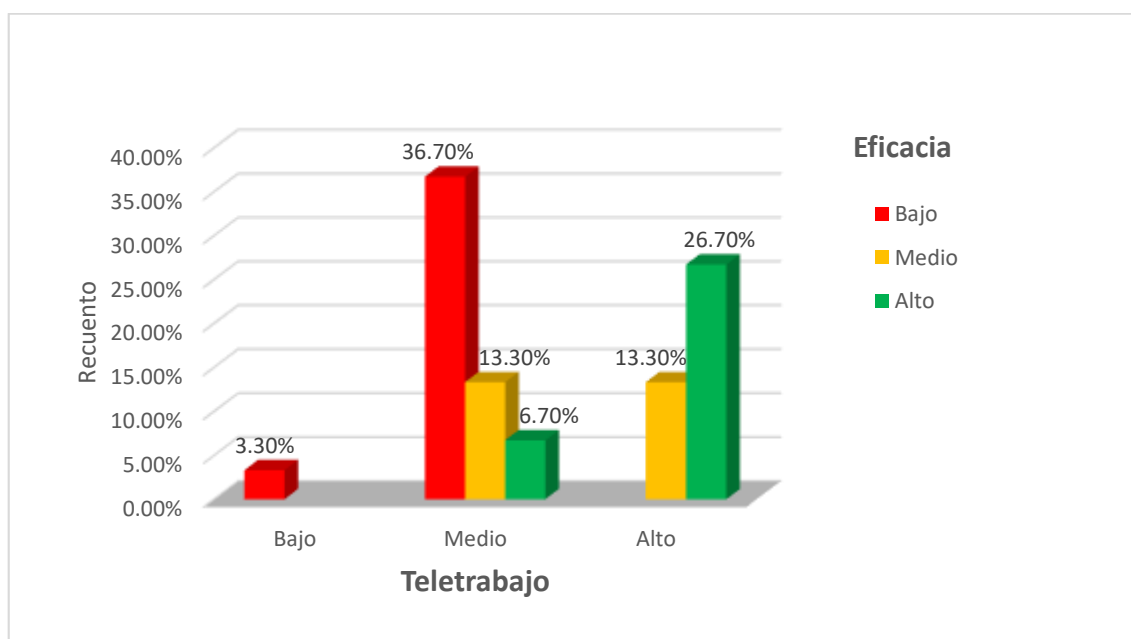
*Análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión eficacia*

		Eficacia			Total
		Baja	Media	Alta	
Teletrabajo	Baja	3,3%			3,3%
	Media	36,7%	13,3%	6,7%	56,7%
	Alta		13,3%	26,7%	40,0%
Total		40,0%	26,6%	33,4%	100,0%

**Nota.** La tabla detalla los porcentajes que representan cada nivel del análisis bivariado de la variable teletrabajo y la dimensión eficacia.

Figura 9

*Representación gráfica del análisis bivariado del teletrabajo y la dimensión eficacia*



**Nota.** La tabla 13 y figura 9 detallan la combinación entre la variable teletrabajo y la dimensión eficacia. Se puede observar que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 13,3% indicó que presenta un nivel medio, y el 26,7% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada.

Tabla 14

*Análisis de normalidad de las variables y dimensiones de la investigación.*

	Pruebas de Normalidad					
	Kolgomorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TELETRABAJO	,228	86	,000	,896	86	,000
PRODUCTIVIDAD LABORAL	,218	86	,000	,907	86	,000

a. Correlación de significancia en base a Lilliefors

**Nota.** En esta tabla, se puede visualizar que el análisis de normalidad tomó como muestra una cantidad de 86 colaboradores de la Municipalidad de Lima, dado que es un valor superior a 50, se aplica la normalidad denominada Kolgomorov-Smirnov, es por esto que el valor de significancia para el teletrabajo y la productividad laboral es inferior a ,005 asumiendo la hipótesis intermitente y negando la hipótesis nula, señalando que la data no presenta caracterización de distribución normal, efectuando el primer principio de normalidad, es por esto que se manejó el método no paramétrico de Rho de Spearman para resaltar la hipótesis correlacional general.

Prueba de hipótesis General

$H_0$  : No existe el vínculo entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

$H_a$  : Existe el vínculo entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Tabla 15

*Test de la hipótesis general*

			Teletrabajo	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)		,000
	Productividad Laboral	N	86	86
		Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

\*\* . La correlación bilateral presenta significancia en el nivel ,001

**Nota.** Se puede apreciar en la tabla 15 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,883 en el coeficiente de correlación en relación a la variable teletrabajo y de la variable productividad laboral, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis intermitente. Esto queda demostrado ya que una mejora significativa en el teletrabajo, impulsa de manera positiva en la productividad laboral del personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Prueba de hipótesis intermitente 1

$H_0$  : No existe el vínculo entre el teletrabajo y la efectividad en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

$H_a$  : Existe el vínculo entre el teletrabajo y la efectividad en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Tabla 16

*Test de la hipótesis intermitente 1*

			Teletrabajo	Efectividad
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)		,000
	Efectividad	N	86	86
		Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

\*\* . La correlación bilateral presenta significancia en el nivel ,001

**Nota.** Se puede apreciar en la tabla 16 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,884 en el coeficiente de correlación en relación a la variable teletrabajo y de la dimensión efectividad, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis intermitente. Esto queda demostrado ya que una mejora significativa en el teletrabajo, impulsa de manera positiva en la efectividad que logra el personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Prueba de hipótesis intermitente 2

$H_0$  : No existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficiencia en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

$H_a$  : Existe el vínculo entre el teletrabajo y eficiencia en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Tabla 17

*Test de la hipótesis intermitente 2*

			Teletrabajo	Eficiencia
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	86	86
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

\*\* . La correlación bilateral presenta significancia en el nivel ,001

**Nota.** Se puede apreciar en la tabla 17 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,964 en el coeficiente de correlación en relación a la variable teletrabajo y de la dimensión eficiencia, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis intermitente. Esto queda demostrado ya que una mejora significativa en el teletrabajo, impulsa de manera positiva en la eficiencia en el personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.



### Prueba de hipótesis intermitente 3

$H_0$  : No existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficacia en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

$H_a$  : Existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficacia en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Tabla 18

*Test de la hipótesis intermitente 3*

			Teletrabajo	Eficacia
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	86	86
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

\*\* . La correlación bilateral presenta significancia en el nivel ,001

**Nota.** Se puede apreciar en la tabla 18 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,877 en el coeficiente de correlación en relación a la variable teletrabajo y de la dimensión eficacia, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis intermitente. Esto queda demostrado ya que una mejora significativa en el teletrabajo, impulsa de manera positiva en la eficacia en el personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

## V. DISCUSIÓN

Partiendo desde el efecto que causó la pandemia del Covid 19, dio lugar a un crecimiento exponencial del teletrabajo a escalas mundiales, donde las personas tuvieron que adaptarse a la tecnología y poder sobresalir independientemente o a través de los servicios a una empresa, dado que el teletrabajo permitió que las actividades de las empresas no se detengan, más bien se pudo estabilizar la seguridad de los colaboradores ya que no tenían que pasar por el peligro que generó el virus, y contaban con horarios mucho más flexibles pero al mismo tiempo tuvieron que regir mucha responsabilidad y exigencia por parte de los jefes inmediatos que controlaban el rendimiento de los colaboradores en base a resultados o capacidad de respuesta a problemas diversos. A pesar de los problemas que generó el aislamiento tal como la depresión, la soledad y demás emociones que cambian el estado de ánimo de una persona, se pudo determinar que existió un alto índice de productividad al momento de que los colaboradores realicen actividades desde casa, ya que influía mucho la sensación de compromiso que tuvieron en algún momento con la empresa, dando lugar a gratas experiencias y formar vínculos de identidad.

Esta investigación generó impacto en las empresas y en la sociedad ya que marcó una nueva etapa en la realización de actividades en casa, es por esto que se ejecutó estas variables de estudio, asimismo como propósito principal se propuso determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima, al analizar los datos de correlación mediante el rho de Spearman, se obtuvo un valor de ,883, el cual señala que existe un nivel de correlación significativo alto, es por esto que se rechaza la hipótesis nula y aprueba la hipótesis intermitente.

Asimismo, se puede visualizar en la tabla 10 que cuando los participantes perciben un bajo nivel en el teletrabajo, también lo refleja en la productividad laboral dando un resultado de 3,3%, es por ello que ningún participante quien percibe niveles bajos en el teletrabajo muestra una productividad media o alta. Por otro lado, cuando se expresa un nivel medio en el teletrabajo, se puede visualizar que el 36,7% presenta una productividad baja, asimismo el 16,7% indica una productividad media y tan solo un 3,3% manifiesta poseer una productividad alta. Y cuando se percibe un nivel alto en el teletrabajo, la

productividad laboral de los colaboradores asciende a un nivel medio en 26.7%, en cambio ambas variable simultáneamente marcan un 13.3% en el nivel alto, se pudo comprobar en la investigación de Soto (2021) quien comparte similitud en los resultados de la correlación de la variable teletrabajo y productividad laboral, marcando un alto nivel de confiabilidad en la primera variable, 0,863 y un alto nivel en cuanto a la productividad laboral 0,906, y finalmente en la correlación rho de Spearman marca un ,661 demostrando que si existe un vínculo significativo entre ambas variables.

En cuanto al desarrollo del teletrabajo, presenta características de demanda actualmente, en la cual la posibilidad de realizar funciones y actividades empresariales fuera de la empresa, se convirtió en una tendencia positiva ya que permitió que colaboradores y personas independientes busquen oportunidades de conseguir remuneración mediante recursos o equipamiento informático y telecomunicaciones a fin de ejecutar su labor y ocasionalmente para conectarse con el responsable de su trabajo. (Sanguinetti, 2017). Asimismo, esta tendencia surge por la necesidad de seguir conectados en el mundo empresarial ante la ocurrencia del Covid-2019, sin embargo, también se da con la intención de generar oportunidades a aquellos individuos que no disponen de la capacidad de laborar presencialmente, y que la empresa sea tolerable con los colaboradores que viven en zonas remotas. (Rodríguez, 2011, citado por Aderaldo, 2017)

Tomando como referencia la primera hipótesis intermitente se manifestó que existe un vínculo entre el teletrabajo y la efectividad en el personal de la gerencia de desarrollo urbano en la Municipalidad de Lima. Los análisis obtenidos indican que mientras el teletrabajo presente un nivel bajo, la efectividad se vio influenciada en el 3,3% como nivel bajo, en cambio cuando el teletrabajo registra un nivel medio, los participantes de la investigación catalogaron en un 16.7% una efectividad medio, y dado óptimos niveles de teletrabajo, dieron lugar a que el 22,3% marque un nivel de efectividad muy alto. Por otro lado, en relación al nivel de correlación obtenido entre ambas interrogantes, se pudo demostrar que mediante el rho de Spearman, indicó un valor de ,884 dando lugar a la afirmación en la hipótesis intermitente y negando la hipótesis nula, es por ello que altos niveles de teletrabajo influye positivamente

en los niveles de efectividad que posee el personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

En conformidad con lo anteriormente mencionado, los resultados de Álvarez (2021) demuestran que existe un alto nivel de correlación entre el teletrabajo y la efectividad que logran los colaboradores en la empresa de servicios de homologación, marcando un 0,797 dando conocer que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Es por ello que se consideró necesario la aplicación de herramientas tecnológicas que permitan incrementar los conocimientos técnicos, aptitudes y habilidades blandas de los colaboradores mediante exposiciones, talleres, eventos, capacitaciones y cursos en línea otorgando de esa manera un potenciamiento en cuanto al crecimiento profesional y efectividad de cada miembro de la empresa, de ese modo es posible medir el desempeño que cada colaborador muestra al pertenecer y formar parte de estas oportunidades que brinda las organizaciones.

Tomando como referencia la segunda hipótesis intermitente se manifestó que existe un vínculo entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano en la Municipalidad de Lima. Los análisis obtenidos indican que mientras el teletrabajo presente un nivel bajo, la eficiencia se verá influenciada en el 3,3% como nivel bajo, en cambio cuando el teletrabajo registra un nivel medio, los participantes de la investigación catalogaron en un 13,8% una eficiencia media, y dado óptimos niveles de teletrabajo, dieron lugar a que el 22,3% marque un nivel de eficiencia muy alto. Por otro lado, en relación al nivel de correlación obtenido entre ambas interrogantes, se pudo demostrar que mediante el rho de Spearman, indicó un valor de ,964 dando lugar a la afirmación en la hipótesis intermitente y negando la hipótesis nula, es por ello que altos niveles de teletrabajo influye positivamente en los niveles de eficiencia que posee el personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

En conformidad con lo anteriormente mencionado, los resultados de Soto (2021) demuestran que existe un nivel medio considerable de correlación entre el teletrabajo y la eficiencia que muestran los colaboradores en una institución de educación superior, marcando un 0,545 dando conocer que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Por ello se menciona que el teletrabajo o ambientes digitales influye directamente con la eficiencia de cada persona, ya

que inspira un mayor nivel de bienestar, asimismo erradica el tiempo gastado en movilización, otorga satisfacción a los usuarios porque brinda una oportunidad de obtener remuneración frente a las situaciones adversas que se encuentra actualmente la situación económica y sanitaria.

Tomando como referencia la tercera hipótesis intermitente se manifestó que existe un vínculo entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano en la Municipalidad de Lima. Los análisis obtenidos indican que mientras el teletrabajo presente un nivel bajo, la eficacia se verá influenciada en el 3,3% como nivel bajo, en cambio cuando el teletrabajo registra un nivel medio, los participantes de la investigación catalogaron en un 13,3% un nivel de eficacia medio, y dado óptimos niveles de teletrabajo, dieron lugar a que el 26,7% marque un nivel de eficacia muy alto. Por otro lado, en relación al nivel de correlación obtenido entre ambas interrogantes, se pudo demostrar que mediante el rho de Spearman, indicó un valor de ,877 dando lugar a la afirmación en la hipótesis intermitente y negando la hipótesis nula, es por ello que altos niveles de teletrabajo influye positivamente en los niveles de eficacia que posee el personal de la gerencia del desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

En conformidad con lo anteriormente mencionado, los resultados de Soto (2021) demuestran que existe un alto nivel de correlación entre el teletrabajo y la eficacia que muestran los colaboradores en una institución de educación superior, marcando un 0,719 dando conocer que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Es por ello que, en los principios de la pandemia, las empresas no contaron con los recursos necesarios para que sus colaboradores puedan tener un dispositivo digital, es por ello que la eficacia resalta un alto impacto en el teletrabajo ya que los usuarios que disponían de una laptop o una computadora de escritorio pudieron conectarse con la empresa para seguir brindando sus servicios como teletrabajadores y de esa forma generar resultados.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Los análisis descriptivos obtenidos en el estudio univariado detalla que el 56.7% señaló que el teletrabajo origina un efecto medio en la realización de actividades en la entidad municipal, mientras que el 40 % indicó que brinda efectos muy altos y tan solo el 3.3% manifestó que origina un efecto bajo en los procedimientos realizados en la Municipalidad de Lima. En cuanto a la productividad laboral se detalló que el 43.3% indica un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 40 % indicó que brinda efectos bajos y tan solo el 16.7% manifestó que origina un efecto alto en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima. Por otro lado, mediante el rho de Spearman se determinó un valor de 0,883 en la correlación de ambas variables. Se concluyó que es necesario la disponibilidad de recursos informáticos para los usuarios ya que puedan obtener un mayor grado de productividad en el centro laboral en base a resultados y con el cumplimiento de las obligaciones.

Segunda: Los análisis descriptivos obtenidos en el estudio univariado detalla que el 29.2% señaló que la efectividad origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 62 % indicó que brinda efectos bajos y tan solo el 8.3% manifestó que origina un efecto alto en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima. Por otro lado, se detalla que la combinación entre la variable teletrabajo y la dimensión efectividad señaló que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 16,7% indicó que presenta un nivel medio, y el 22,3% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada. Por otro lado, mediante el rho de Spearman se determinó un valor de 0,884 en la correlación del teletrabajo y efectividad. Se concluyó que, para sobresalir y esperar resultados en cada oportunidad laboral, se debe crecer intelectualmente y tener responsabilidad absoluta sin distracciones y para ello la organización debe apoyar a los colaboradores en talleres o eventos para que puedan medir su nivel y poder centrarse en el objetivo propuesto.

Tercera: Los análisis descriptivos obtenidos en el estudio univariado detalla que el 16.7% señaló que la eficiencia origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 62 % indicó que brinda efectos muy altos y tan solo el 8.3% manifestó que origina un efecto bajo en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima. Por otro lado, se detalló que la combinación entre el teletrabajo y la eficiencia dio como resultado que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 16,7% indicó que presenta un nivel medio, y el 22,3% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada. Por otro lado, mediante el rho de Spearman se determinó un valor de 0,964 en la correlación del teletrabajo y eficiencia. Para poder incrementar el nivel de eficiencia en los colaboradores es necesario mantener el respeto en ciertas actividades que realiza el trabajador tales como horas de descanso, tiempo del refrigerio y organizar pequeñas reuniones al aire libre para aliviar el estrés y ansiedad que provoca el teletrabajo.

Cuarta: Los análisis descriptivos obtenidos en el estudio univariado detalla que el 26.7% señaló que la eficacia origina un efecto medio en los resultados esperados por la entidad municipal, mientras que el 40 % indicó que brinda efectos bajos y el 33.3% manifestó que origina un efecto alto en los resultados esperados por la Municipalidad de Lima. Por otro lado, se detalló que la combinación entre el teletrabajo y la eficacia dio como resultado que el 3,3% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 13,3% indicó que presenta un nivel medio, y el 26,7% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada. Por otro lado, mediante el rho de Spearman se determinó un valor de 0,877 en la correlación del teletrabajo y la eficacia. Asimismo, para lograr que los colaboradores sean eficaces es necesario tener los objetivos claros, mantener presencia la identidad corporativa y motivarlo con reconocimientos o remuneración adicional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda a la Municipalidad de Lima que determine el horario para los colaboradores que realizaran trabajo remoto, y asimismo a los colaboradores mantener un espacio dentro de casa que impida su distracción y se enfoque en el cumplimiento de sus funciones o labores encomendadas con la finalidad de aumentar el rendimiento y generar resultados positivos.

Segunda: Se recomienda que los trabajadores sean más efectivos en la realización de actividades y para ello la organización debe atender psicológicamente a los colaboradores de modalidad remota, con la finalidad que estos conozcan sus verdaderos potenciales y errores, para ello la entidad tiene la obligación de brindar capacitaciones, charlas y webinars constantemente para incrementar el nivel de conocimientos técnicos y por ende incrementar los logros de cada colaborador.

Tercera: Se recomienda tener límites en las exigencias de las actividades de la empresa y dar espacio a los colaboradores para que no sientan el malestar que genera estar frente al computador por un largo tiempo, se tiene que respetar los horarios de sueño y mantener alejado aquellos sentimientos de intranquilidad que son la ansiedad y el estrés que disminuye la eficiencia en los trabajadores.

Cuarta: Se recomienda brindar compensaciones o reconocimientos a los colaboradores que generen mayor cantidad de resultados con el propósito de formar un compromiso con la organización y fomentar una óptima cultura organizacional, asimismo tener reuniones virtuales que demuestren el interés que la institución tiene por el correcto cumplimiento de las obligaciones del colaborador.



## REFERENCIAS

- Aderaldo, I. L., Aderaldo, C. V. L., & Lima, A. C. (2017). Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. *Cadernos EBAPE. Br*, 15, 511-533. <https://doi.org/10.1590/1679-395160287>.
- Alatrasta Oblitas, G. I. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 89–98. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19157>.
- Aldoradin Rodríguez, A. B., Flores Castañeda, R. O., & Holguin-Alvarez, J. (2019). Liderazgo distribuido en estudiantes de posgrado que laboran en instituciones educativas de contextos vulnerables. *Apuntes Universitarios*, 9(3), 27–46. <https://doi.org/10.17162/au.v9i3.380>.
- Algorta, M. (2021). Impacto de las prácticas de Gestión de Alto Desempeño en los resultados empresariales de las empresas en Uruguay. [Tesis doctoral. Pontificia Universidad Católica Argentina]. Repositorio Institucional UCA. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/12155>
- Alvarado Melitón, D. (2021). Beneficios del trabajo en equipo durante la formación académica entre áreas de la salud. *Revista Scientific*, 6(20), 311–326. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.20.17.311-326>
- Araya-Guzmán, S., Salazar-Concha, C., & Adams-Cortez, K. (2021). Explorando la relación entre autonomía, factores estresantes y agotamiento, en teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E46), 619-633.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>.
- Barreto Díaz, G. Y. (2021). El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73852>

- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- BID (2020). *Informe de Sostenibilidad 2019*. <http://dx.doi.org/10.18235/0002278>.
- Blahopoulou, J., Ortiz-Bonnin, S., Montañez-Juan, M., Torrens Espinosa, G., & García-Buades, M. E. (2022). Telework satisfaction, wellbeing, and performance in the digital era. Lessons learned during covid-19 lockdown in Spain. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-02873-x>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Campo, A. M. D. V., Avolio, B., & Carlier, S. I. (2021). The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19. *Global Business Review*, 09721509211049918. <https://doi.org/10.1177/09721509211049918>
- Catană, Ș. A., Toma, S. G., Imbrișcă, C., & Burcea, M. (2022). Teleworking Impact on Well-being and Productivity: A Cluster Analysis of the Romanian Graduate Employees. *Frontiers in Psychology*, 713. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856196>
- CEPAL (2020). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2020: principales condicionantes de las políticas fiscal y monetaria en la era postpandemia de COVID-19*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46070>
- Chang Castro, I., & De La Cruz Curay, R. A. (2021). Teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, Magdalena, 2021.
- Cortés, N. (20 de febrero del 2021). *El estado del teletrabajo en Perú para el 2020*. Geovictoria. <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/teletrabajo-en-peru/>

- Cuadros Luque, F., & Quiñones Infante, S. (2019). Aportes al debate en torno al incremento de la remuneración mínima vital. *Forseti. Revista De Derecho*, (4), 155 - 133. <https://doi.org/10.21678/forseti.v0i4.1172>
- Durán-Solórzano, S. A., & Martínez-Minda, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Escalante Bourne, T. M., Mackay Castro, C. R., Escalante Ramírez, T. A., & Mackay Véliz, R. A. (2022). Influencia de los estímulos laborales en los empleados con la productividad empresarial. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 150–163. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.151>
- Eurofound & OIT (2020). *COVID-19 could permanently change teleworking in Europe*. <https://www.eurofound.europa.eu/news/news-articles/covid-19-could-permanently-change-teleworking-in-europe>.
- Gavilan Ruiz, J. M., & Ortega Irizo, F. J. (2020). Análisis de eficiencia productiva de revistas de economía cuantitativa a través del análisis de frontera estocástica utilizando datos de panel. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 30, 297–311. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3496>
- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad y Productividad 5ed*. McGraw-Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- ILOSTAT (2022). *Estadísticas sobre la productividad laboral*. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>
- Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Estrategia de responsabilidad social empresarial de una terminal portuaria en Barranquilla, Colombia. *SIGNOS*, 11(1), 131-144. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.08>
- Mamani-Cori, V., Padilla, T., Cervantes, S., Caballero, L., & Sucari, W. (2021). Estrategias y recursos didácticos empleados en la enseñanza/aprendizaje

- virtual en estudiantes universitarios en el contexto de la Covid-19. *Revista Innova Educación*, 4(1), 78-91. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.01.006>
- Máynez-Guaderrama, A. I., & Vargas-Salgado, M. M. (2022). Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la reflexividad en una dependencia gubernamental. *Ciencia UAT*, 16(2), 114-125. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1548>
- MEF (2020). *Política Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030*. [https://www.mef.gob.pe/en/?option=com\\_content&language=en-GB&Itemid=102591&lang=en-GB&view=article&id=5883](https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=102591&lang=en-GB&view=article&id=5883)
- Núñez, O. M., & Ramírez, M. D. M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú-2019. *TZHOECOEN*, 13(1), 57-69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. [https://www.ilo.org/global/publications/WCMS\\_758007/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758007/lang-es/index.htm)
- Orozco-Crespo, E., Sablón-Cossio N., Saraguro-Piar, R., Hermoso, D., & Rodríguez-Sánchez Y. (2019). Optimización de Recursos mediante la Simulación de Eventos Discretos. *Revista Tecnología En Marcha*, 32(2), Pág. 146–164. <https://doi.org/10.18845/tm.v32i2.4356>
- Pava Gómez, A. J., & Escallon Gartner, C. (2020). Planeación y gestión espontánea en Bogotá. Informalidad urbana, 1940-2019. *Bitácora Urbano Territorial*, 30(1), 75–89. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v30n1.82586>
- Paz Vílchez, J. E., Huamán Moreto, S. A., & Tarrillo Paredes, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108–125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Peña Pumahuallcca, C. (2021). Trabajo remoto y productividad laboral en tiempos de COVID19 en una Municipalidad Provincial de Pisco, 2021.

- [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70112>
- Pico, L., & Coello Yagual, R. R. (2018). Relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo de equipos de alto rendimiento. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 28-37. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.662>
- Pimienta, J. & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Quijia-Pillajo, J., Guevara Rosero, G. C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Rashidi, S. (2021). Investigación educacional sobre la relación entre el componente de tecnología de la información y el espíritu empresarial organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(4), 109–122. <https://doi.org/10.17162/au.v11i4.762>
- Salazar Cobeña, G. V. (2019). Control interno en el desempeño docente y su relación con el logro de objetivos institucionales. Caso: Universidad Técnica de Manabí. *Quipukamayoc*, 27(55), 9–15. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16760>
- Salinas, J. (2020). La eficacia operativa y su relación con la estrategia empresarial. *Review of Global Management*, 5(1), 20-27. <https://doi.org/10.19083/rgm.v5i1.1222>
- Sanguineti, W. (2021). El teletrabajo como fenómeno social y como noción jurídica. *Revista Jurídica Del Trabajo*, 2(4), 190–217.
- Shi, X., Moudon, A. V., Lee, B. H., Shen, Q., & Ban, X. J. (2020). Factors Influencing Teleworking Productivity—a Natural Experiment during the COVID-19 Pandemic. *Findings*, 18195. <https://doi.org/10.32866/001c.18195>

- Soto Donayre, J. J. P. (2021). *Teletrabajo y productividad laboral ante la pandemia en una institución de educación Superior, Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Támara Trinidad, E. E. (2021). Teletrabajo y productividad laboral de los cirujanos dentistas en la red de salud Chanchamayo, Junín-2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64272>
- Tinoco Giraldo, H. (2018). Diseño de un programa de e-mentoring a partir del análisis de competencias adquiridas por los estudiantes de práctica empresarial del programa de mercadeo. *Lúmina*, 19, 48–70. <https://doi.org/10.30554/lumina.19.2782.2018>
- Vásquez Santamaría, J. E. (2018). Algunos problemas “públicos” de la contratación estatal en Colombia como componentes del enfoque de ciclo para la formulación de una política pública. *Prolegómenos*, 21(41), 79-98. <https://doi.org/10.18359/prole.3331>
- Villa Sánchez, A. (2019). Liderazgo: una clave para la innovación y el cambio educativo. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 301–326. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.365461>
- Vyas, L., & Butakhieo, N. (2021). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy design and practice*, 4(1), 59-76. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VAR.	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Teletrabajo y productividad laboral del personal en tiempos de Covid-19 de la gerencia de desarrollo urbano Municipalidad de Lima, 2022	¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima?	Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima	Existe el vínculo entre el teletrabajo y la productividad laboral en el personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima	VI: TELETRABAJO	Compromiso organizacional	Acuerdo en nivel directivo Conformación del equipo Lider del proyecto	Tipo y diseño de investigación Aplicada de diseño no experimental, con corte transversal, Nivel: descriptivo - correlacional.  Población, muestra y muestreo Colaboradores de la Municipalidad de Lima.  Técnica e instrumento Encuesta - Cuestionario  Procesamiento de datos Programa estadístico SPSS Vs. 27
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>		Planeación	Planeación general Sensibilización Involucramiento	
	¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la efectividad del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima?	Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la efectividad del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima	Existe el vínculo entre el teletrabajo y la efectividad del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima	V2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Autoevaluación.	Componente organizacional Informe de evaluación Tecnología	
	¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima?	Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima	Existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficiencia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima		Efectividad	Calidad Satisfacción de Usuario Motivación	
¿Cuál es el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima?	Determinar el vínculo que existe entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima	Existe el vínculo entre el teletrabajo y la eficacia del personal de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima		Eficiencia	Liderazgo Resultados del Servicio Optimización de los recursos		
				Eficacia	Recursos utilizados Cumplimiento de objetivos institucionales Trabajo en equipo		

**Nota:** Elaboración propia

## Anexo 2

### Matriz de operacionalidad

VAR.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medicion	Niveles o Rango
VI: TELETRABAJO	Es la exteriorización de las funciones que con antelación han venido desarrollándose de modo presencial, en provecho de las empresas, pudiendo ser desde su morada, incluso desde otro diferente al acostumbrado, valiéndose de recursos o equipamiento informático y telecomunicaciones a fin de ejecutar su labor y ocasionalmente para conectarse con el responsable de su trabajo (Sanguinetti 2017)	Para lograr medir la variable teletrabajo, se tomará en cuenta las 03 dimensiones: Compromiso organizacional, Planeación, y Autoevaluación, obteniéndose información a través de encuestas y cuestionarios, para luego ser evaluadas en la escala de tipo Likert	Compromiso organizacional	Acuerdo en nivel directivo	ORDINAL El cuestionario esta compuesto por 60 preguntas: (1)Nunca (2)Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5)Siempre	Baja Media Alta
				Conformación del equipo		
				Líder del proyecto		
			Planeación	Planeación general		
				Sensibilización		
			Autoevaluación.	Involucramiento		
Componente organizacional						
Informe de evaluación						
V2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad está ligada a los logros obtenidos dentro de un sistema de producción, en consecuencia, aumentar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por la fracción constituida por los logros alcanzados y los recursos utilizados. (Gutiérrez 2020).	Esta variable, se operacionaliza a través de sus 03 dimensiones:Efectividad, Eficiencia y Eficacia, y obteniéndose información a través de encuestas y cuestionarios, para luego ser evaluadas en la escala de tipo Likert	Efectividad	Tecnología		
				Calidad		
				Satisfacción de Usuario		
			Eficiencia	Motivación		
				Liderazgo		
				Resultados del Servicio		
Eficacia	Optimización de los recursos					
	Recursos utilizados					
	Cumplimiento de objetivos institucionales					
	Trabajo en equipo					

**Nota:** Elaboración propia



Anexo 3

Instrumento de Teletrabajo



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

Estimados colaboradores de la Municipalidad, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que para una investigación académica relacionada al teletrabajo y la productividad laboral en tiempos de Covid-19 de la gerencia de desarrollo urbano de Municipalidad de Lima El cuestionario es confidencialidad.

**CUESTIONARIO SOBRE TELETRABAJO**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala:

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Compromiso Organizacional	Considera usted que los acuerdos directivos son siempre de satisfacción laboral para beneficio del colaborador					
2		Observa usted que se aplica las condiciones mínimas para cumplir los acuerdos de gerencia					
3		Percebe que la municipalidad realiza motivación a sus colaboradores para cumplir los acuerdos directivos de salud ocupacional					
4		Percebe usted que el trabajo remoto asignado en equipo utiliza todo los recursos que le brinda la municipalidad					
5		Percebe usted que el liderazgo bajo condiciones remotas permitió conformar equipos de alto nivel interdisciplinario					
6		Observa usted que los objetivos de las áreas se han cumplido satisfactoriamente en esta pandemia con su equipo de trabajo					
7		Observa usted que jefes de área de la municipalidad cuentan un alto nivel de liderazgo					
8		Observa usted que el trabajo remoto ha dado un servicio acorde por el liderazgo de los trabajadores					
9		Observa usted que los trabajadores hacen uso de la optimización de los recursos manteniendo las recomendaciones de su líder de proyecto					
10	D2: Planeación	Observa usted que la gerencia planifica adecuadamente con las necesidades que requiere el usuario para cumplir con los objetivos planificados					
11		Considera usted que utiliza los recursos que le asigna la municipalidad para cumplir las metas programadas en el plan institucional					
12		Considera usted que el trabajo en equipo por modalidad remota satisface las necesidades de la planeación de la gerencia.					
13		Percebe que la municipalidad sensibiliza a los colaboradores con respecto a los recursos de bienes y servicios usados en su área					
14		Observa que la municipalidad realiza estrategias para el cumplimiento de los objetivos como la sensibilización de las funciones asignadas					
15		Considera que el trabajo en equipo por modalidad remota ha sido de mucha importancia para el cumplimiento de los objetivos institucionales con los talleres de sensibilización en el uso de las TIC					
16		Considera usted su participación oportuna para la atención de los expedientes con resultados complejo					
17		Considera usted que la optimización de los recursos en la modalidad virtual permite ser más participativo con los usuarios					
18		Observa usted que el liderazgo con la modalidad remota permite comenzar la participación constante de los colaboradores en la actividades críticas					
19	Percebe usted que el último reporte de satisfacción al usuario recibida se deba al alto nivel de involucramiento del personal						
20	D3: Autoevaluación	Considera usted que la municipalidad cuenta con jefes que cumplen las competencias del cargo el cual genera satisfacción al usuario					
21		Considera que la calidad del servicio al usuario se deba a que el personal cuente con una comunicación asertiva					
22		Percebe usted que la municipalidad realiza eventos motivadores que permitan un desempeño laboral en la modalidad virtual					
23		Considera que el resúmen del informe de la modalidad remota hace mención a todos los recursos utilizados en los trabajos asignados de la atención de expediente					
24		Considera usted que los objetivos institucionales sobre las autorizaciones de títulos de propiedad se consideran adecuados en los informes de trabajo remoto					
25		Considera usted que el trabajo en equipo es adecuado por lo que los informes son más prácticos de realizar					
26		Considera que el trabajo remoto ha permitido atender a los usuarios satisfactoriamente el cual se muestran en los informes semanales presentados					
27		Considera usted que el uso de la tecnología en la modalidad virtual jugó un papel importante para la satisfacción del usuario					
28		Considera usted que el resultado de los servicios brindados para alcanzar el objetivo fue gracias a la tecnología aplicada					
29		Considera usted que la modalidad remota utiliza todos los recursos tecnológicos para alcanzar el objetivo					
30		Considera usted que el trabajo en equipo se ha fortalecido gracias a la implementación de tecnología en la municipalidad desde casa					

Anexo 4

Instrumento de Productividad



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

Estimados colaboradores de la Municipalidad, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que para una investigación académica relacionada al teletrabajo y la productividad laboral en tiempos de Covid-19 de la gerencia de desarrollo urbano de Municipalidad de Lima El cuestionario es confidencialidad.

**CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala:

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Efectividad	Garantiza la optimización de calidad en sus funciones para ser considerado dentro de la toma de decisiones con la continuidad de la modalidad virtual					
2		Considera que los equipos de trabajo en la modalidad virtual cumplen con brindar un servicio de calidad a los usuarios					
3		Percebe que los líderes de proyecto brindan un servicio de calidad a los usuarios que realizan trámites de autorización de obras					
4		Considera que la satisfacción de los usuarios del servicio de trámites que se da por la modalidad virtual se debe a la buena planificación de la municipalidad					
5		Considera que la sensibilización al usuario sobre servicio por modalidad virtual ha logrado alcanzar la satisfacción del mismo					
6		Considera que se siente involucrado en brindar el servicio de satisfacción por la modalidad virtual					
7		Considera usted que la motivación es importante en la modalidad virtual con respecto a como esta conformado el equipo de trabajo					
8		Considera que en los acuerdos directivos se consideran las pautas de la motivación al colaborador por brindar un buen servicio.					
9		Considera que el líder de proyecto se encuentra motivado en la modalidad remota para alcanzar mayor productividad					
10	D2: Eficiencia	Muestra usted liderazgo para las funciones asignadas el cual le ayuda mucho las habilidades blandas					
11		Percebe usted que el reporte de los indicadores se han cumplido debido al liderazgo del equipo de trabajo					
12		Percebe usted que el uso de tecnología ha permitido que los usuarios de equipos en la modalidad virtual desarrollen sus funciones adecuadamente					
13		Percebe usted que los resultados del servicio son positivos debido a la conformidad del equipo que trabajan en modalidad virtual					
14		Considera importantes los acuerdos en la reuniones de nivel directivo para contar con resultados positivos					
15		Considera que el líder del proyecto logre que se alcancen los resultados del servicio					
16		Considera que la optimización de los recursos ha permitido una evaluación en el informe positivamente					
17		Considera que la comunicación asertiva ha permitido optimizar recursos innecesario para el servicio de atención					
18	Considera que el uso de tecnología juega un rol importante al momento de optimizar recursos						
19	D3: Eficacia	Considera que los recursos utilizados son mínimos debido a que se cuenta con líderes de proyectos competentes					
20		Observa usted que los acuerdos de nivel directivo planifican bien los recursos a las áreas					
21		Percebe que los grupos de colaboradores en la modalidad virtual realizan las tareas asignada con todos los recursos asignados para realizar su productividad					
22		Observa que los colaboradores de la municipalidad cumplen con brindar el servicio adecuado con los respectivos recursos asignados					
23		Observa que la municipalidad cumple con los objetivos planificados en el tiempo estimado					
24		Observa que la municipalidad sensibiliza constantemente los objetivos institucionales para implementar estrategias a tiempo					
25		Considera que su involucramiento es parte clave para alcanzar los objetivos y se ve reflejado en su productividad y desempeño laboral					
26		Considera usted que los informes de evaluación son indispensables para medir el cumplimiento de los KPI de las áreas según objetivo planificado					
27		Considera que los trabajos en equipo son asignado en función a su responsabilidad y tomados en cuenta en las reuniones de los directivos					
28		Considera que la conformación del equipo siempre utilizan comunicación asertivas para su productividad en el trabajo en equipo					
29		Considera que los líderes de proyecto asignan las tareas según las competencias en el equipo					
30		Considera que se siente involucrado con mayor efectividad cuando realiza trabajo remoto en equipo.					

Anexo 5

Validación del Instrumento de Teletrabajo



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TELETRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Compromise Organizational</b>								
1	Considera usted que los acuerdos directivos son siempre de satisfacción laboral para beneficio del colaborador	X		X		X		
2	Observa usted que se aplica las condiciones mínimas para cumplir los acuerdos de gerencia	X		X		X		
3	Percibe que la municipalidad realiza motivación a sus colaboradores para cumplir los acuerdos directivos de salud ocupacional	X		X		X		
4	Percibe usted que el trabajo remoto asignado en equipo utiliza todo los recursos que le brinda la municipalidad	X		X		X		
5	Percibe usted que el liderazgo bajo condiciones remotas permitió conformar equipos de alto nivel interdisciplinario	X		X		X		
6	Observa usted que los objetivos de las áreas se han cumplido satisfactoriamente en esta pandemia con su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Observa usted que jefes de área de la municipalidad cuentan un alto nivel de liderazgo	X		X		X		
8	Observa usted que el trabajo remoto ha dado un servicio acorde por el liderazgo de los trabajadores	X		X		X		
9	Observa usted que los trabajadores hacen uso de la optimización de los recursos manteniendo las recomendaciones de su líder de proyecto	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Planation</b>								
10	Observa usted que la gerencia planifica adecuadamente con las necesidades que requiere el usuario para cumplir con los objetivos planificados	X		X		X		
11	Considera usted que utiliza los recursos que le asigna la municipalidad para cumplir las metas programadas en el plan institucional	X		X		X		
12	Considera usted que el trabajo en equipo por modalidad remota satisface las necesidades de la planeación de la gerencia.	X		X		X		
13	Percibe que la municipalidad sensibiliza a los colaboradores con respecto a los recursos de bienes y servicios usados en su área	X		X		X		
14	Observa que la municipalidad realiza estrategias para el cumplimiento de los objetivos como la sensibilización de las funciones asignadas	X		X		X		
15	Considera que el trabajo en equipo por modalidad remota ha sido de mucha importancia para el cumplimiento de los objetivos institucionales con los talleres de sensibilización en el uso de las TIC	X		X		X		
16	Considera usted su participación oportuna para la atención de los expedientes con resultados complejo	X		X		X		
17	Considera usted que la optimización de los recursos en la modalidad virtual permite ser más participativo con los usuarios	X		X		X		
18	Observa usted que el liderazgo con la modalidad remota permite convencer la participación constante de los colaboradores en la actividades críticas	X		X		X		
19	Percibe usted que el último reporte de satisfacción al usuario recibida se deba al alto nivel de involucramiento del personal	X		X		X		



DIMENSIÓN 3: Autoevaluación							
20	Considera usted que la municipalidad cuenta con jefes que cumplen las competencias del cargo el cual genera satisfacción al usuario	X		X		X	
21	Considera que la calidad del servicio al usuario se deba a que el personal cuente con una comunicación asertiva	X		X		X	
22	Percibe usted que la municipalidad realiza eventos motivadores que permitan un desempeño laboral en la modalidad virtual	X		X		X	
23	Considera que el resultado del informe de la modalidad remota hace mención a todos los recursos utilizados en los trabajos asignados de la atención de expediente	X		X		X	
24	Considera usted que los objetivos institucionales sobre las autorizaciones de títulos de propiedad se consideran adecuados en los informes de trabajo remoto	X		X		X	
25	Considera usted que el trabajo en equipo es adecuado por lo que los informes son más prácticos de realizar	X		X		X	
26	Considera que el trabajo remoto ha permitido atender a los usuarios satisfactoriamente el cual se muestran en los informes semanales presentados	X		X		X	
27	Considera usted que el uso de la tecnología en la modalidad virtual jugó un papel importante para la satisfacción del usuario	X		X		X	
28	Considera usted que el resultado de los servicios brindados para alcanzar el objetivo fue gracias a la tecnología aplicada	X		X		X	
29	Considera usted que la modalidad remota utiliza todos los recursos tecnológicos para alcanzar el objetivo	X		X		X	
30	Considera usted que el trabajo en equipo se ha fortalecido gracias a la implementación de tecnología en la municipalidad desde casa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: ..... **Dra. Lupe Esther Graus Cortez** .....      DNI:..... **07539368** .....

Especialidad del validador:..... **ESPECIALISTA METODÓLOGA** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Ciudadad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del experto informante  
Metodológico**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TELETRABAJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Compromiso Organizacional</b>								
1	Considera usted que los acuerdos directivos son siempre de satisfacción laboral para beneficio del colaborador	X		X		X		
2	Observa usted que se aplica las condiciones mínimas para cumplir los acuerdos de gerencia	X		X		X		
3	Percibe que la municipalidad realiza motivación a sus colaboradores para cumplir los acuerdos directivos de salud ocupacional	X		X		X		
4	Percibe usted que el trabajo remoto asignado en equipo utiliza todos los recursos que le brinda la municipalidad	X		X		X		
5	Percibe usted que el liderazgo bajo condiciones remotas permitió conformar equipos de alto nivel interdisciplinario	X		X		X		
6	Observa usted que los objetivos de las áreas se han cumplido satisfactoriamente en esta pandemia con su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Observa usted que jefes de área de la municipalidad cuentan un alto nivel de liderazgo	X		X		X		
8	Observa usted que el trabajo remoto ha dado un servicio acorde por el liderazgo de los trabajadores	X		X		X		
9	Observa usted que los trabajadores hacen uso de la optimización de los recursos manteniendo las recomendaciones de su líder de proyecto	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Planeación</b>								
10	Observa usted que la gerencia planifica adecuadamente con las necesidades que requiere el usuario para cumplir con los objetivos planificados	X		X		X		
11	Considera usted que utiliza los recursos que le asigna la municipalidad para cumplir las metas programadas en el plan institucional	X		X		X		
12	Considera usted que el trabajo en equipo por modalidad remota satisface las necesidades de la planeación de la gerencia.	X		X		X		
13	Percibe que la municipalidad sensibiliza a los colaboradores con respecto a los recursos de bienes y servicios usados en su área	X		X		X		
14	Observa que la municipalidad realiza estrategias para el cumplimiento de los objetivos como la sensibilización de las funciones asignadas	X		X		X		
15	Considera que el trabajo en equipo por modalidad remota ha sido de mucha importancia para el cumplimiento de los objetivos institucionales con los talleres de sensibilización en el uso de las TIC	X		X		X		
16	Considera usted su participación oportuna para la atención de los expedientes con resultados complejo	X		X		X		
17	Considera usted que la optimización de los recursos en la modalidad virtual permite ser más participativo con los usuarios	X		X		X		
18	Observa usted que el liderazgo con la modalidad remota permite convencer la participación constante de los colaboradores en la actividad críticas	X		X		X		
19	Percibe usted que el último reporte de satisfacción al usuario recibida se deba al alto nivel de involucramiento del personal	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Autoevaluación							
20	Considera usted que la municipalidad cuenta con jefes que cumplen las competencias del cargo el cual genera satisfacción al usuario	X		X		X	
21	Considera que la calidad del servicio al usuario se deba a que el personal cuente con una comunicación asertiva	X		X		X	
22	Percibe usted que la municipalidad realiza eventos motivadores que permitan un desempeño laboral en la modalidad virtual	X		X		X	
23	Considera que el resultado del informe de la modalidad remota hace mención a todos los recursos utilizados en los trabajos asignados de la atención de expediente	X		X		X	
24	Considera usted que los objetivos institucionales sobre las autorizaciones de títulos de propiedad se consideran adecuados en los informes de trabajo remoto	X		X		X	
25	Considera usted que el trabajo en equipo es adecuado por lo que los informes son más prácticos de realizar	X		X		X	
26	Considera que el trabajo remoto ha permitido atender a los usuarios satisfactoriamente el cual se muestran en los informes semanales presentados	X		X		X	
27	Considera usted que el uso de la tecnología en la modalidad virtual jugó un papel importante para la satisfacción del usuario	X		X		X	
28	Considera usted que el resultado de los servicios brindados para alcanzar el objetivo fue gracias a la tecnología aplicada	X		X		X	
29	Considera usted que la modalidad remota utiliza todos los recursos tecnológicos para alcanzar el objetivo	X		X		X	
30	Considera usted que el trabajo en equipo se ha fortalecido gracias a la implementación de tecnología en la municipalidad desde casa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador:    - : Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños      DNI: 18099550

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TELETRABAJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromise Organizational</b>								
1	Considera usted que los acuerdos directivos son siempre de satisfacción laboral para beneficio del colaborador	X		X		X		
2	Observa usted que se aplica las condiciones mínimas para cumplir los acuerdos de gerencia	X		X		X		
3	Percibe que la municipalidad realiza motivación a sus colaboradores para cumplir los acuerdos directivos de salud ocupacional	X		X		X		
4	Percibe usted que el trabajo remoto asignado en equipo utiliza todo los recursos que le brinda la municipalidad	X		X		X		
5	Percibe usted que el liderazgo bajo condiciones remotas permitió conformar equipos de alto nivel interdisciplinario	X		X		X		
6	Observa usted que los objetivos de las áreas se han cumplido satisfactoriamente en esta pandemia con su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Observa usted que jefes de área de la municipalidad cuentan un alto nivel de liderazgo	X		X		X		
8	Observa usted que el trabajo remoto ha dado un servicio acorde por el liderazgo de los trabajadores	X		X		X		
9	Observa usted que los trabajadores hacen uso de la optimización de los recursos manteniendo las recomendaciones de su líder de proyecto	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Planation</b>								
10	Observa usted que la gerencia planifica adecuadamente con las necesidades que requiere el usuario para cumplir con los objetivos planificados	X		X		X		
11	Considera usted que utiliza los recursos que le asigna la municipalidad para cumplir las metas programadas en el plan institucional	X		X		X		
12	Considera usted que el trabajo en equipo por modalidad remota satisface las necesidades de la planeación de la gerencia.	X		X		X		
13	Percibe que la municipalidad sensibiliza a los colaboradores con respecto a los recursos de bienes y servicios usados en su área	X		X		X		
14	Observa que la municipalidad realiza estrategias para el cumplimiento de los objetivos como la sensibilización de las funciones asignadas	X		X		X		
15	Considera que el trabajo en equipo por modalidad remota ha sido de mucha importancia para el cumplimiento de los objetivos institucionales con los talleres de sensibilización en el uso de las TIC	X		X		X		
16	Considera usted su participación oportuna para la atención de los expedientes con resultados complejo	X		X		X		
17	Considera usted que la optimización de los recursos en la modalidad virtual permite ser más participativo con los usuarios	X		X		X		
18	Observa usted que el liderazgo con la modalidad remota permite convencer la participación constante de los colaboradores en la actividades críticas	X		X		X		
19	Percibe usted que el último reporte de satisfacción al usuario recibida se deba al alto nivel de involucramiento del personal	X		X		X		



DIMENSIÓN 3: Autoevaluación							
20	Considera usted que la municipalidad cuenta con jefes que cumplen las competencias del cargo el cual genera satisfacción al usuario	X		X		X	
21	Considera que la calidad del servicio al usuario se deba a que el personal cuente con una comunicación asertiva	X		X		X	
22	Percibe usted que la municipalidad realiza eventos motivadores que permitan un desempeño laboral en la modalidad virtual	X		X		X	
23	Considera que el resultado del informe de la modalidad remota hace mención a todos los recursos utilizados en los trabajos asignados de la atención de expediente	X		X		X	
24	Considera usted que los objetivos institucionales sobre las autorizaciones de títulos de propiedad se consideran adecuados en los informes de trabajo remoto	X		X		X	
25	Considera usted que el trabajo en equipo es adecuado por lo que los informes son más prácticos de realizar	X		X		X	
26	Considera que el trabajo remoto ha permitido atender a los usuarios satisfactoriamente el cual se muestran en los informes semanales presentados	X		X		X	
27	Considera usted que el uso de la tecnología en la modalidad virtual jugó un papel importante para la satisfacción del usuario	X		X		X	
28	Considera usted que el resultado de los servicios brindados para alcanzar el objetivo fue gracias a la tecnología aplicada	X		X		X	
29	Considera usted que la modalidad remota utiliza todos los recursos tecnológicos para alcanzar el objetivo	X		X		X	
30	Considera usted que el trabajo en equipo se ha fortalecido gracias a la implementación de tecnología en la municipalidad desde casa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Torres Cabanillas      DNI: 08404690

Especialidad del validador: ESPECIALISTA ESTADÍSTICO

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del experto informante**  
**Estadística**



## Anexo 6

### Validación del Instrumento de Productividad



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Efectividad</b>								
1	Garantiza la optimización de calidad en sus funciones para ser considerado dentro de la toma de decisiones con la continuidad de la modalidad virtual	X		X		X		
2	Considera que los equipos de trabajo en la modalidad virtual cumplen con brindar un servicio de calidad a los usuarios	X		X		X		
3	Percibe que los líderes de proyecto brindan un servicio de calidad a los usuarios que realizan trámites de autorización de obras	X		X		X		
4	Considera que la satisfacción de los usuarios del servicio de trámites que se da por la modalidad virtual se debe a la buena planificación de la municipalidad	X		X		X		
5	Considera que la sensibilización al usuario sobre servicio por modalidad virtual ha logrado alcanzar la satisfacción del mismo	X		X		X		
6	Considera que se siente involucrado en brindar el servicio de satisfacción por la modalidad virtual	X		X		X		
7	Considera usted que la motivación es importante en la modalidad virtual con respecto a cómo está conformado el equipo de trabajo	X		X		X		
8	Considera que en los acuerdos directivos se consideran las pautas de la motivación al colaborador por brindar un buen servicio	X		X		X		
9	Considera que el líder de proyecto se encuentra motivado en la modalidad remota para alcanzar mayor productividad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>								
10	Muestra usted liderazgo para las funciones asignadas el cual le ayuda mucho las habilidades blandas	X		X		X		
11	Percibe usted que el reporte de los indicadores se han cumplido debido al liderazgo del equipo de trabajo	X		X		X		
12	Percibe usted que el uso de tecnología ha permitido que los usuarios de equipos en la modalidad virtual desarrollen sus funciones adecuadamente	X		X		X		
13	Percibe usted que los resultados del servicio son positivos debido a la conformidad del equipo que trabajan en modalidad virtual	X		X		X		
14	Considera importantes los acuerdos en la reuniones de nivel directivo para contar con resultados positivos	X		X		X		
15	Considera que el líder del proyecto logre que se alcancen los resultados del servicio	X		X		X		
16	Considera que la optimización de los recursos ha permitido una evaluación en el informe positivamente	X		X		X		
17	Considera que la comunicación asertiva ha permitido optimizar recursos innecesario para el servicio de atención	X		X		X		
18	Considera que el uso de tecnología juega un rol importante al momento de optimizar recursos	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Eficacia							
19	Considera que los recursos utilizados son mínimos debido a que se cuenta con líderes de proyectos competentes	X		X		X	
20	Observa usted que los acuerdos de nivel directivo planifican bien los recursos a las áreas	X		X		X	
21	Percibe que los grupos de colaboradores en la modalidad virtual realizan las tareas asignada con todos los recursos asignados para realizar su productividad	X		X		X	
22	Observa que los colaboradores de la municipalidad cumplen con brindar el servicio adecuado con los respectivos recursos asignados	X		X		X	
23	Observa que la municipalidad cumple con los objetivos planificados en el tiempo estimado	X		X		X	
24	Observa que la municipalidad sensibiliza constantemente los objetivos institucionales para implementar estrategias a tiempo	X		X		X	
25	Considera que su involucramiento es parte clave para alcanzar los objetivos y se vea reflejado en su productividad y desempeño laboral	X		X		X	
26	Considera usted que los informes de evaluación son indispensables para medir el cumplimiento de los KPI de las áreas según objetivo planificado	X		X		X	
27	Considera que los trabajos en equipo son asignados en función a su responsabilidad y tomados en cuenta en las reuniones de los directivos	X		X		X	
28	Considera que la conformación del equipo siempre utilizan comunicación asertivas para su productividad en el trabajo en equipo	X		X		X	
29	Considera que los líderes de proyecto asignan las tareas según las competencias en el equipo	X		X		X	
30	Considera que se siente involucrado con mayor efectividad cuando realiza trabajo remoto en equipo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador:..... Dra. Lupe Esther Graus Cortez      DNI:..... 07539368

Especialidad del validador:..... ESPECIALISTA METODÓLOGA

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del experto informante  
Metodológico**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Efectividad</b>								
1	Garantiza la optimización de calidad en sus funciones para ser considerado dentro de la toma de decisiones con la continuidad de la modalidad virtual	X		X		X		
2	Considera que los equipos de trabajo en la modalidad virtual cumplen con brindar un servicio de calidad a los usuarios	X		X		X		
3	Percibe que los líderes de proyecto brindan un servicio de calidad a los usuarios que realizan trámites de autorización de obras	X		X		X		
4	Considera que la satisfacción de los usuarios del servicio de tramites que se da por la modalidad virtual se debe a la buena planificación de la municipalidad	X		X		X		
5	Considera que la sensibilización al usuario sobre servicio por modalidad virtual ha logrado alcanzar la satisfacción del mismo	X		X		X		
6	Considera que se siente involucrado en brindar el servicio de satisfacción por la modalidad virtual	X		X		X		
7	Considera usted que la motivación es importante en la modalidad virtual con respecto a cómo está conformado el equipo de trabajo	X		X		X		
8	Considera que en los acuerdos directivos se consideran las pautas de la motivación al colaborador por brindar un buen servicio	X		X		X		
9	Considera que el líder de proyecto se encuentra motivado en la modalidad remota para alcanzar mayor productividad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>								
10	Muestra usted liderazgo para las funciones asignadas el cual le ayuda mucho las habilidades blandas	X		X		X		
11	Percibe usted que el reporte de los indicadores se ha cumplido debido al liderazgo del equipo de trabajo	X		X		X		
12	Percibe usted que el uso de tecnología ha permitido que los usuarios de equipos en la modalidad virtual desarrollen sus funciones adecuadamente	X		X		X		
13	Percibe usted que los resultados del servicio son positivos debido a la conformidad del equipo que trabajan en modalidad virtual	X		X		X		
14	Considera importantes los acuerdos en las reuniones de nivel directivo para contar con resultados positivos	X		X		X		
15	Considera que el líder del proyecto logre que se alcancen los resultados del servicio	X		X		X		
16	Considera que la optimización de los recursos ha permitido una evaluación en el informe positivamente	X		X		X		
17	Considera que la comunicación asertiva ha permitido optimizar recursos innecesarios para el servicio de atención	X		X		X		
18	Considera que el uso de tecnología juega un rol importante al momento de optimizar recursos	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Eficacia							
19	Considera que los recursos utilizados son mínimos debido a que se cuenta con líderes de proyectos competentes	X		X		X	
20	Observa usted que los acuerdos de nivel directivo planifican bien los recursos a las áreas	X		X		X	
21	Percibe que los grupos de colaboradores en la modalidad virtual realizan las tareas asignadas con todos los recursos asignados para realizar su productividad	X		X		X	
22	Observa que los colaboradores de la municipalidad cumplen con brindar el servicio adecuado con los respectivos recursos asignados	X		X		X	
23	Observa que la municipalidad cumple con los objetivos planificados en el tiempo estimado	X		X		X	
24	Observa que la municipalidad sensibiliza constantemente los objetivos institucionales para implementar estrategias a tiempo	X		X		X	
25	Considera que su involucramiento es parte clave para alcanzar los objetivos y se vea reflejado en su productividad y desempeño laboral	X		X		X	
26	Considera usted que los informes de evaluación son indispensables para medir el cumplimiento de los KPI de las áreas según objetivo planificado						
27	Considera que los trabajos en equipo son asignados en función a su responsabilidad y tomados en cuenta en las reuniones de los directivos	X		X		X	
28	Considera que la conformación del equipo siempre utiliza comunicaciones asertivas para su productividad en el trabajo en equipo	X		X		X	
29	Considera que los líderes de proyecto asignan las tareas según las competencias en el equipo	X		X		X	
30	Considera que se siente involucrado con mayor efectividad cuando realiza trabajo remoto en equipo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: - :

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños

DNI:

18099550

Especialidad del validador:

ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Efectividad</b>								
1	Garantiza la optimización de calidad en sus funciones para ser considerado dentro de la toma de decisiones con la continuidad de la modalidad virtual	X		X		X		
2	Considera que los equipos de trabajo en la modalidad virtual cumplen con brindar un servicio de calidad a los usuarios	X		X		X		
3	Percibe que los líderes de proyecto brindan un servicio de calidad a los usuarios que realizan trámites de autorización de obras	X		X		X		
4	Considera que la satisfacción de los usuarios del servicio de trámites que se da por la modalidad virtual se debe a la buena planificación de la municipalidad	X		X		X		
5	Considera que la sensibilización al usuario sobre servicio por modalidad virtual ha logrado alcanzar la satisfacción del mismo	X		X		X		
6	Considera que se siente involucrado en brindar el servicio de satisfacción por la modalidad virtual	X		X		X		
7	Considera usted que la motivación es importante en la modalidad virtual con respecto a cómo está conformado el equipo de trabajo	X		X		X		
8	Considera que en los acuerdos directivos se consideran las pautas de la motivación al colaborador por brindar un buen servicio	X		X		X		
9	Considera que el líder de proyecto se encuentra motivado en la modalidad remota para alcanzar mayor productividad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>								
10	Muestra usted liderazgo para las funciones asignadas el cual le ayuda mucho las habilidades blandas	X		X		X		
11	Percibe usted que el reporte de los indicadores se han cumplido debido al liderazgo del equipo de trabajo	X		X		X		
12	Percibe usted que el uso de tecnología ha permitido que los usuarios de equipos en la modalidad virtual desarrollen sus funciones adecuadamente	X		X		X		
13	Percibe usted que los resultados del servicio son positivos debido a la conformidad del equipo que trabajan en modalidad virtual	X		X		X		
14	Considera importantes los acuerdos en la reuniones de nivel directivo para contar con resultados positivos	X		X		X		
15	Considera que el líder del proyecto logre que se alcancen los resultados del servicio	X		X		X		
16	Considera que la optimización de los recursos ha permitido una evaluación en el informe positivamente	X		X		X		
17	Considera que la comunicación asertiva ha permitido optimizar recursos innecesario para el servicio de atención	X		X		X		
18	Considera que el uso de tecnología juega un rol importante al momento de optimizar recursos	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Eficacia							
19	Considera que los recursos utilizados son mínimos debido a que se cuenta con líderes de proyectos competentes	X		X		X	
20	Observa usted que los acuerdos de nivel directivo planifican bien los recursos a las áreas	X		X		X	
21	Percibe que los grupos de colaboradores en la modalidad virtual realizan las tareas asignada con todos los recursos asignados para realizar su productividad	X		X		X	
22	Observa que los colaboradores de la municipalidad cumplen con brindar el servicio adecuado con los respectivos recursos asignados	X		X		X	
23	Observa que la municipalidad cumple con los objetivos planificados en el tiempo estimado	X		X		X	
24	Observa que la municipalidad sensibiliza constantemente los objetivos institucionales para implementar estrategias a tiempo	X		X		X	
25	Considera que su involucramiento es parte clave para alcanzar los objetivos y se vea reflejado en su productividad y desempeño laboral	X		X		X	
26	Considera usted que los informes de evaluación son indispensables para medir el cumplimiento de los KPI de las áreas según objetivo planificado	X		X		X	
27	Considera que los trabajos en equipo son asignado en función a su responsabilidad y tomados en cuenta en las reuniones de los directivos	X		X		X	
28	Considera que la conformación del equipo siempre utilizan comunicación asertivas para su productividad en el trabajo en equipo	X		X		X	
29	Considera que los líderes de proyecto asignan las tareas según las competencias en el equipo	X		X		X	
30	Considera que se siente involucrado con mayor efectividad cuando realiza trabajo remoto en equipo.	X		X		X	

**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. .... **Luis Torres Cabanillas** .....      DNI:..... **08404690** .....

Especialidad del validador:..... **ESPECIALISTA ESTADÍSTICO** .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
**Firma del experto informante**  
**Estadística**

# Anexo 7

## Base de Datos

VARIABLE 1: TELETRABAJO																															
Dim.	D1									D2									D3												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
ITEM	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D1P6	V1D1P7	V1D1P8	V1D1P9	V1D2P10	V1D2P11	V1D2P12	V1D2P13	V1D2P14	V1D2P15	V1D2P16	V1D2P17	V1D2P18	V1D2P19	V1D3P20	V1D3P21	V1D3P22	V1D3P23	V1D3P24	V1D3P25	V1D3P26	V1D3P27	V1D3P28	V1D3P29	V1D3P30	
1	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	4	
2	2	4	3	4	1	3	4	5	2	3	5	4	2	3	2	4	4	3	3	4	3	1	2	4	2	4	4	3	3	4	
3	5	3	2	3	5	3	2	2	4	3	5	5	4	3	2	4	3	3	2	2	5	4	4	3	2	4	3	3	2	2	
4	2	4	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	2	5	2	5	1	2	5	5	3	2	2	3	2	5	1	2	5	5	
5	4	4	2	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	4	4	4	3	5	2	5	4	2	3	4	4	4	3	5	2	
6	3	5	4	2	4	4	2	2	4	3	5	5	2	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	
7	2	3	4	3	1	5	2	2	2	3	5	5	4	3	4	4	1	2	2	4	3	1	2	5	4	4	1	2	2	4	
8	4	4	2	4	4	3	4	5	2	5	4	5	2	5	3	3	3	3	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	5	5	
9	2	2	4	3	4	5	5	4	4	3	5	2	4	3	4	5	4	2	1	4	5	2	4	4	4	5	4	2	1	4	
10	2	5	3	4	2	4	2	2	2	1	5	5	2	2	2	1	5	5	3	2	3	5	2	3	2	1	5	5	3	2	
11	3	4	5	3	4	3	2	5	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	5	4	3	4	4	3	3	1	1	3	5	4	
12	2	3	1	2	1	3	4	2	4	5	4	2	2	5	3	4	4	2	2	5	5	1	2	3	3	4	4	2	2	5	
13	4	2	4	4	5	5	5	4	2	3	5	5	4	3	4	5	1	3	1	2	5	4	4	2	4	5	1	3	1	2	
14	2	4	4	3	4	4	4	2	4	1	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	5	2	5	2	3	3	3	3	4	
15	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	2	4	5	4	4	5	3	5	5	3	1	4	3	4	4	5	3	5	5	
16	2	3	3	3	1	3	4	2	4	5	4	5	2	3	3	1	4	5	2	3	5	4	5	2	3	1	4	5	2	3	
17	4	4	4	2	2	5	5	4	3	1	5	4	4	4	4	5	1	3	5	4	3	5	4	4	4	5	1	3	5	4	
18	2	2	1	5	4	4	3	2	5	3	3	2	2	5	2	3	1	4	1	2	5	2	2	3	2	3	1	4	1	2	
19	3	4	3	4	4	3	4	5	2	1	5	5	4	3	2	4	4	3	2	5	3	4	5	5	2	4	4	3	2	5	
20	2	4	3	3	1	5	3	2	4	5	4	4	2	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	2	3	5	5	4	3	4	
21	4	5	4	4	1	3	5	4	5	3	5	2	4	5	5	1	3	5	5	4	3	4	2	2	5	1	3	5	5	4	
22	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	5	2	2	3	1	1	4	5	3	5	5	5	3	3	1	1	4	5	3	
23	2	4	3	5	4	5	4	2	4	5	5	2	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	2	4	
24	3	3	5	3	1	1	2	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	2	1	5	5	2	2	3	3	4	5	4	2	1	5
25	2	4	1	4	2	4	5	4	3	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	2	4	5	5	4	2	3	3	4	3	2	
26	4	5	4	3	1	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	5	1	5	5	4	3	2	4	2	2	5	1	5	5	4	
27	2	4	3	4	4	5	2	3	5	5	5	4	4	5	3	1	4	3	2	4	3	4	5	5	3	1	4	3	2	4	
28	3	2	4	2	3	4	4	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	4	3	5	5	2	2	3	4	4	5	4	3	5	
29	2	3	4	4	2	3	5	4	3	3	5	2	4	4	2	3	3	3	1	3	4	5	4	4	2	3	3	3	1	3	
30	2	4	5	3	4	1	3	2	4	5	5	4	3	5	2	5	1	4	5	4	3	4	5	2	2	5	1	4	5	4	
31	4	5	1	3	4	4	2	5	5	3	3	5	4	2	3	1	4	5	5	2	3	2	2	5	3	1	4	5	5	2	
32	3	2	3	4	5	5	4	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5	2	2	5	5	4	4	3	5	4	5	2	2	5	
33	2	4	4	2	3	4	5	4	3	2	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	
34	4	2	3	5	4	1	3	2	4	5	3	5	3	2	2	5	4	4	1	4	3	4	5	3	2	5	4	4	1	4	
35	2	5	2	3	4	4	2	5	5	4	5	1	4	4	3	3	1	5	5	1	3	2	4	5	3	3	1	5	5	1	

VARIABLE 1: TELETRABAJO

Dim.	D1									D2									D3											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
	ITEM	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D1P6	V1D1P7	V1D1P8	V1D1P9	V1D2P10	V1D2P11	V1D2P12	V1D2P13	V1D2P14	V1D2P15	V1D2P16	V1D2P17	V1D2P18	V1D2P19	V1D3P20	V1D3P21	V1D3P22	V1D3P23	V1D3P24	V1D3P25	V1D3P26	V1D3P27	V1D3P28	V1D3P29
36	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	2	4	5	2	3	3	5	4	2	2	2	4	5	2	3	3
37	4	3	4	4	4	2	5	4	3	5	5	5	4	2	3	1	3	4	2	5	4	5	5	4	3	1	3	4	2	5
38	2	4	1	4	3	4	3	5	4	4	3	1	3	4	2	5	4	3	5	2	3	2	4	3	2	5	4	3	5	2
39	3	5	5	2	4	1	2	2	5	2	5	4	4	5	4	3	3	4	1	4	3	4	2	5	4	3	3	4	1	4
40	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	4	5	5	3	3	5	2	4	2	2	4	5	5	3	3
41	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	1	4	4	3	1	2	3	5	5	2	5	5	4	3	1	2	3	5	5
42	2	4	5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	2	1	4	4	4	2	5	5	4	4	2	1
43	3	5	2	4	4	1	2	5	4	2	4	1	4	2	4	3	2	1	5	2	5	2	2	5	4	3	2	1	5	2
44	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	2	1	5	4	1	4	2	4	4	3	2	1	5	4	1	4
45	2	4	1	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	2	4	3	5	3	5	2	5	5	2	2	4	3	5	3	5
46	4	3	3	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	2	3	5	4	3	5	3	4	4	2	4	3	5	4	3	5	3
47	3	4	3	4	4	2	4	4	5	2	3	5	4	4	4	3	2	2	2	1	5	2	4	3	4	3	2	2	1	2
48	3	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	3	5	2	2	5	4	5	2	2	4	2	1	2	2	5	4	5	2
49	4	4	2	4	4	4	5	2	3	5	4	3	4	2	3	4	3	5	1	5	4	5	5	5	3	4	3	5	1	5
50	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	5	5	4	3	3	3
51	4	3	4	4	4	5	4	3	5	2	4	5	4	5	4	4	2	1	2	1	2	2	2	4	4	4	2	1	2	1
52	3	5	3	3	5	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	3	5	4	5	2	5	4	4	1	2	3	5	4	5	2
53	4	4	4	4	4	3	5	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	2	5	5	5	3	4	3	3	5	5
54	3	4	1	4	3	2	3	4	3	2	4	5	3	5	2	5	4	5	1	4	4	2	3	1	2	5	4	5	1	4
55	2	5	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	2	2	4	2	1	5	2	4	3	4	2	2	4	2	1
56	4	3	3	4	5	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5	1	2	3	2	4	5	5	2	4	5	1	2	3
57	5	2	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	4	5	2	5	3	1	4	3	4	1	4	5
58	2	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	5	3	4	3	2	4	2	4	4	2	5	3	4	3	2
59	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	2	1	5	4	3	5	4	4	2	5	2	1
60	3	5	1	2	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	2	3	5	1	4	4	2	2	5	3	2	3	5	1	4	4
61	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	2	5	4	4	1	2	5	2	5	4	1	5	4	4	1	2	5
62	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	1	4	4	5	5	4	5	3	4	3	1
63	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	2	3	5	5	2	4	5	2	3	3	2	3	5	5	2	4
64	2	2	3	4	5	4	3	3	3	2	4	4	5	2	4	2	2	1	4	3	2	5	4	4	4	2	2	1	4	3
65	4	5	5	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	1	4	4	1	2	1	4	2	4	5	1	4	4	1	2	1
66	2	3	1	4	1	4	5	2	4	4	2	5	2	5	1	5	3	4	3	5	2	4	3	1	1	5	3	4	3	5
67	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	2	4	3	5	1	2	4	5	2	4	3	4	3	5	1	2	4
68	3	4	5	3	5	4	2	3	3	2	4	3	5	4	4	2	2	5	4	2	2	5	4	4	4	2	2	5	4	2
69	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	2	5	4	5	1	4	4	1	2	3	2	3	3	5	1	4	4	1	2	3
70	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	5	3	1	3	5	4	4	4	3	4	5	3	1	3	5
71	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	5	1	2	1	5	5	4	3	5	3	5	1	2	1
72	5	4	1	5	3	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	2	4	4	4	2	5	3	5	4	2	2	4	4	4
73	4	4	5	3	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	4	2	2	3	4	3	4	3	1	4	4	2	2	3
74	2	2	5	4	5	4	3	1	2	5	4	3	5	4	1	5	3	5	3	5	2	5	4	1	1	5	3	5	3	5
75	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	5	2	2	1	5	5	3	5	4	3	5	2	2	1
76	2	3	3	5	5	3	2	4	3	2	2	5	5	4	4	4	2	1	4	5	4	3	4	3	4	4	2	1	4	5
77	4	4	1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	5	2	3	4	3	4	2	5	4	1	5	2	3	4	3	4
78	4	2	2	2	5	1	5	1	2	4	2	3	2	5	1	5	4	2	4	5	2	3	3	3	1	5	4	2	4	5
79	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	4	3	4	1	1	4	5	4	2	3	4	5	4	5	1	4	5	4	2	3
80	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5
81	4	3	3	5	4	3	4	3	2	4	2	4	4	5	1	3	2	4	2	2	2	3	3	3	1	3	2	4	2	2
82	3	4	1	3	3	4	3	5	4	2	2	3	2	1	4	5	5	2	3	5	4	3	4	1	4	5	5	2	3	5
83	5	2	4	4	4	1	5	4	5	5	4	4	4	1	5	2	4	4	2	4	1	5	3	5	5	2	4	4	2	4
84	2	3	2	5	1	3	1	5	2	4	4	5	5	5	4	5	3	2	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5
85	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	1	4	3	4	4	3	2
86	2	2	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	1	1	1	5	2	2	4	5	1	5	3	5	1	5	2	2	4	5



VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

ITEM	D1									D2								D3												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
	V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30
1	3	3	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
2	3	3	4	3	1	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	1	3	4	5	2	3	5	4	2	3	2	4	4
3	3	2	2	5	4	4	3	2	4	3	3	2	2	5	3	2	3	5	3	2	2	4	3	5	5	4	3	2	4	3
4	2	5	5	3	2	2	3	2	5	1	2	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	2	5	2	5	1
5	3	5	2	5	4	2	3	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	4	4	4
6	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	3	5	4	2	4	4	2	2	4	3	5	5	2	3	2	4	5
7	2	2	4	3	1	2	5	4	4	1	2	2	4	2	3	4	3	1	5	2	2	2	3	5	5	4	3	4	4	1
8	3	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	4	4	3	4	5	2	5	4	5	2	5	3	3	3
9	2	1	4	5	2	4	4	4	5	4	2	1	4	2	2	4	3	4	5	5	4	4	3	5	2	4	3	4	5	4
10	5	3	2	3	5	2	3	2	1	5	5	3	2	2	5	3	4	2	4	2	2	2	1	5	5	2	2	2	1	5
11	3	5	4	3	4	4	3	3	1	1	3	5	4	3	4	5	3	4	3	2	5	2	3	3	2	4	3	3	1	1
12	2	2	5	5	1	2	3	3	4	4	2	2	5	2	3	1	2	1	3	4	2	4	5	4	2	2	5	3	4	4
13	3	1	2	5	4	4	2	4	5	1	3	1	2	4	2	4	4	5	5	5	4	2	3	5	5	4	3	4	5	1
14	3	3	4	3	5	2	5	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	1	3	2	2	4	2	3	3
15	3	5	5	3	1	4	3	4	4	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	2	4	5	4	4	5
16	5	2	3	5	4	5	2	3	1	4	5	2	3	2	3	3	3	1	3	4	2	4	5	4	5	2	3	3	1	4
17	3	5	4	3	5	4	4	4	5	1	3	5	4	4	4	2	2	5	5	4	3	1	5	4	4	4	4	5	1	1
18	4	1	2	5	2	2	3	2	3	1	4	1	2	2	2	1	5	4	4	3	2	5	3	3	2	2	5	2	3	1
19	3	2	5	3	4	5	5	2	4	4	3	2	5	3	4	3	4	4	3	4	5	2	1	5	5	4	3	2	4	4
20	4	3	4	5	5	4	2	3	5	5	4	3	4	2	4	3	3	1	5	3	2	4	5	4	4	2	4	3	5	5
21	5	5	4	3	4	2	2	5	1	3	5	5	4	4	5	4	4	1	3	5	4	5	3	5	2	4	5	5	1	3
22	4	5	3	5	5	5	3	3	1	1	4	5	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	5	2	2	3	1	1
23	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	2	4	3	5	4	5	4	2	4	5	5	2	4	4	4	5	4
24	2	1	5	5	2	2	3	3	4	5	2	1	5	3	3	5	3	1	1	2	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5
25	4	3	2	4	5	5	4	2	3	3	4	3	2	2	4	1	4	2	4	5	4	3	3	5	4	2	2	3	3	
26	5	5	4	3	2	4	2	2	5	1	5	5	4	4	5	4	3	1	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	5	1
27	3	2	4	3	4	5	5	3	1	4	3	2	4	2	4	3	4	4	5	2	3	5	5	5	4	4	5	3	1	4
28	4	3	5	5	2	2	3	4	4	5	4	3	5	3	2	4	2	3	4	4	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5
29	3	1	3	4	5	4	4	2	3	3	3	1	3	2	3	4	4	2	3	5	4	3	3	5	2	4	4	2	3	3
30	4	5	4	3	4	5	2	2	5	1	4	5	4	2	4	5	3	4	1	3	2	4	5	5	4	3	5	2	5	1
31	5	5	2	3	2	2	5	3	1	4	5	5	2	4	5	1	3	4	4	2	5	5	3	3	5	4	2	3	1	4
32	2	2	5	5	4	4	3	5	4	5	2	2	5	3	2	3	4	5	5	4	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5
33	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4	3	2	5	4	4	5	4	3	3
34	4	1	4	3	4	5	3	2	5	4	4	1	4	4	2	3	5	4	1	3	2	4	5	3	5	3	2	2	5	4
35	5	5	1	3	2	4	5	3	3	1	5	5	1	2	5	2	3	4	4	2	5	5	4	5	1	4	4	3	3	1

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

ITEM	D1									D2								D3													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
	V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30	
36	2	3	3	5	4	2	2	2	4	5	2	3	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	2	4	5	
37	4	2	5	4	5	5	4	3	1	3	4	2	5	4	3	4	4	4	2	5	4	3	5	5	5	4	2	3	1	3	
38	3	5	2	3	2	4	3	2	5	4	3	5	2	2	4	1	4	3	4	3	5	4	4	3	1	3	4	2	5	4	
39	4	1	4	3	4	2	5	4	3	3	4	1	4	3	5	5	2	4	1	2	2	5	2	5	4	4	5	4	3	3	
40	5	3	3	5	2	4	2	2	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	4	5	
41	3	5	5	2	5	5	4	3	1	2	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	1	4	4	3	1	2	
42	4	2	1	4	4	4	2	5	5	4	4	2	1	2	4	5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	3	5	5	5	4	
43	1	5	2	5	2	2	5	4	3	2	1	5	2	3	5	2	4	4	1	2	5	4	2	4	1	4	2	4	3	2	
44	4	1	4	2	4	4	3	2	1	5	4	1	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	2	1	5	
45	5	3	5	2	5	5	2	2	4	3	5	3	5	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	2	4	3	
46	3	5	3	4	4	2	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	2	3	5	4	
47	2	2	1	5	2	4	3	4	3	2	2	2	1	3	4	3	4	4	2	4	4	5	2	3	5	4	4	4	3	2	
48	4	5	2	2	4	2	1	2	2	5	4	5	2	3	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	3	5	2	2	5		
49	5	1	5	4	5	5	5	3	4	3	5	1	5	4	4	2	4	4	4	5	2	3	5	4	4	3	4	2	3	4	3
50	3	3	3	2	4	4	3	5	5	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	
51	1	2	1	2	2	2	4	4	4	2	1	2	1	4	3	4	4	4	5	4	3	5	2	4	5	4	5	4	4	2	
52	4	5	2	5	4	4	1	2	3	5	4	5	2	3	5	3	3	5	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	3	5	
53	3	5	5	2	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	
54	5	1	4	4	2	3	1	2	5	4	5	1	4	3	4	1	4	3	2	3	4	3	2	4	5	3	5	2	5	4	
55	4	2	1	5	2	4	3	4	2	2	4	2	1	2	5	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	2	2	
56	1	2	3	2	4	5	5	2	4	5	1	2	3	4	3	3	4	5	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5	
57	1	4	5	2	5	3	1	4	3	4	1	4	5	5	2	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	
58	4	3	2	4	2	4	4	2	5	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	5	3	
59	5	2	1	5	4	3	5	4	4	2	5	2	1	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	
60	1	4	4	2	2	5	3	2	3	5	1	4	4	3	5	1	2	5	4	4	2	4	4	5	4	5	3	5	2	3	5
61	1	2	5	2	5	4	1	5	4	4	1	2	5	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	2	5	4	4	
62	4	3	1	4	4	5	5	4	5	3	4	3	1	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	
63	5	2	4	5	2	3	3	2	3	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	2	3	5	
64	1	4	3	2	5	4	4	4	2	2	1	4	3	2	2	3	4	5	4	3	3	3	3	2	4	4	5	2	4	2	
65	1	2	1	4	2	4	5	1	4	4	1	2	1	4	5	5	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	1	4	4	
66	4	3	5	2	4	3	1	1	5	3	4	3	5	2	3	1	4	1	4	5	2	4	4	2	5	2	5	1	5	3	
67	1	2	4	5	2	4	3	4	3	5	1	2	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	2	4	4	3	5	
68	5	4	2	2	5	4	4	4	2	2	5	4	2	3	4	5	3	5	4	2	3	3	2	4	3	5	4	4	2	2	
69	1	2	3	2	3	3	5	1	4	4	1	2	3	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	2	5	4	5	1	4	4	
70	1	3	5	4	4	4	3	4	5	3	1	3	5	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	5	3	
71	1	2	1	5	5	4	3	5	3	5	1	2	1	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	5	
72	4	4	4	2	5	3	5	4	2	2	4	4	4	5	4	1	5	3	4	2	3	4	2	5	2	5	4	2	2	2	
73	2	2	3	4	3	4	3	1	4	4	2	2	3	4	4	5	3	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	4	
74	5	3	5	2	5	4	1	1	5	3	5	3	5	2	5	4	5	4	3	1	2	5	4	3	5	4	4	1	5	3	
75	2	2	1	5	5	3	5	4	3	5	2	2	1	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	5	
76	1	4	5	4	3	4	3	4	4	2	1	4	5	2	3	3	5	5	3	2	4	3	2	5	5	4	4	4	2		
77	4	3	4	2	5	4	1	5	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	5	2	3	
78	2	4	5	2	3	3	3	1	5	4	2	4	5	4	2	2	2	2	5	1	5	1	2	4	2	3	2	5	1	5	4
79	4	2	3	4	5	4	5	1	4	5	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	4	3	2	1	1	4	5	
80	2	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	4	4	5	3	
81	4	2	2	2	3	3	3	1	3	2	4	2	2	4	3	3	5	4	3	4	3	2	4	2	4	5	1	4	3	2	
82	2	3	5	4	3	4	1	4	5	5	2	3	5	3	4	1	3	3	4	3	5	4	2	2	3	2	1	4	5	5	
83	4	2	4	1	5	3	5	5	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	1	5	4	5	5	4	4	5	1	5	2	4	
84	2	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	4	5	2	3	2	5	1	3	1	5	2	4	4	5	5	4	5	2	3	
85	4	3	2	4	3	4	1	4	3	4	4	3	2	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	
86	2	4	5	1	5	3	5	1	5	2	2	4	5	2	2	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	1	1	1	5	2	

Anexo 8

Evidencia de los datos aplicados



## Anexo 8

### Autorización de la empresa



GERENCIA DE ADMINISTRACION  
SUBGERENCIA DE PERSONAL-GA



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 30 de Marzo del 2022

**CARTA N° D000184-2022-MML-GA-SP**

**Dra.:**  
**YVETTE CECILIA PLASECIA MARIÑOS**  
Coordinadora Nacional de Titulación - PE Administración  
Universidad Cesar Vallejo  
Av. Del Parque N° 640 - Urb. Canto Rey  
San Juan de Lurigancho, Lima - Perú.

Presente. -

Asunto : Autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

Referencia : Exp. 2022-0029369 (23FEB2022)  
Memorando N° 000278-2022-MML-GDU

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante al cual solicita autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación del Bach. Fernando Román Lazo Sandoval.

Al respecto, habiéndose coordinado las facilidades del caso con la Gerencia de Desarrollo Urbano para poder ejecutar su proyecto titulado: "Teletrabajo y Productividad Laboral del Personal en Tiempos de COVID-19 de la Gerencia de Desarrollo Urbano Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021", es preciso manifestarle que se procede a brindar al Sr. Fernando Román Lazo Sandoval, la autorización correspondiente para proceder con su investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente  
**LUIS RICARDO BARRIOS PONCE**  
SUBGERENTE  
SUBGERENCIA DE PERSONAL-GA



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad Metropolitana de Lima, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 079-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
Url: <https://std.munlima.gob.pe:8181/validadorDocumental/> Clave: CBBMO3M



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo y productividad laboral del personal en tiempos de Covid-19 de la gerencia del desarrollo urbano Municipalidad de Lima, 2022", cuyos autores son LAZO SANDOVAL FERNANDO ROMAN, JUAREZ PACHECO LOURDES ANDREA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Junio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS ROMERO KARIN CORINA <b>DNI:</b> 32645104 <b>ORCID</b> 0000-0002-6867-0778	Firmado digitalmente por: KCROJAS el 25-08-2022 00:30:46

Código documento Trilce: TRI - 0314397