



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una
empresa de servicios de Piura, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

AUTORA:

Silva Oviedo, Cynthia Carmina Emilia (orcid.org/0000-0001-9865-0156)

ASESORES:

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)
Dra. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-0950-7954)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Con sincera gratitud quiero dedicar este trabajo de investigación a mi familia, por su gran soporte y comprensión detrás de este proceso de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios y a todas las personas que de alguna manera han sido parte importante en la realización de esta tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "EL TELETRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PIURA, 2023", cuyo autor es SILVA OVIEDO CYNTHIA CARMINA EMILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

PIURA, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 18-12- 2023 08:41:03

Código documento Trilce: TRI - 0666772



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA OVIEDO CYNTHIA CARMINA EMILIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL TELETRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PIURA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SILVA OVIEDO CYNTHIA CARMINA EMILIA DNI: 41009685 ORCID: 0000-0001-9865-0156	Firmado electrónicamente por: CSILVAO el 18-12-2023 21:11:39

Código documento Trilce: INV - 1588767

Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Análisis descriptivo	20
4.2. Prueba de normalidad	21
4.3. Análisis inferencial.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	40

Índice de Tablas

Tabla 1. Evaluación de expertos.....	17
Tabla 2. Proceso de medición de la confiabilidad	18
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable Teletrabajo y sus dimensiones	20
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable Productividad y sus dimensiones....	20
Tabla 5. Prueba de normalidad de la variable Teletrabajo y sus dimensiones...	21
Tabla 6. Prueba de normalidad de la variable Productividad y sus dimensiones.....	21
Tabla 7. Correlación entre la variable Teletrabajo y la variable Productividad ...	22
Tabla 8. Correlación entre el Cambio organizacional y la variable Productividad	23
Tabla 9. Correlación entre el uso de TIC y la variable Productividad	24
Tabla 10. Correlación entre la Distancia y la variable Productividad.....	25
Tabla 11. Correlación entre la Autoprogramación y la variable Productividad	26

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema de investigación.....	14
---	----

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023; se trató de un estudio de tipo básico, de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, además tuvo un diseño no experimental, la población del estudio estuvo conformada por los colaboradores de la empresa, cuya muestra fue de $n=80$. La recolección de los datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, para la cual se elaboraron dos cuestionarios en escala de Likert, uno para cada variable; ambos instrumentos fueron correctamente validados y con una confiabilidad de alfa de Cronbach, superior a 0.9, para ambos instrumentos.

Los resultados, del análisis correlacional entre las variables Teletrabajo y Productividad, presentaron una significancia de 0.048, inferior a 0.05, lo cual conllevó a aceptar la hipótesis alternativa, es decir se puede afirmar que ambas variables analizadas, están altamente relacionadas de forma directa, de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman ($R=0.743$); con lo que se llegó a la conclusión que, el trabajo realizado de manera remota y en las condiciones adecuadas, es sinónimo de buena productividad laboral, en los trabajadores de la empresa de servicios.

Palabras clave: Teletrabajo, productividad laboral, eficiencia y eficacia laboral.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between teleworking and the productivity of employees of a service company in Piura, 2023; It was a basic type study, with a correlation level and a quantitative approach, it also had a non-experimental design, the study population was made up of the company's collaborators, whose sample was $n=80$. Data collection was carried out using the survey technique, for which two Likert scale questionnaires were developed, one for each variable; Both instruments were correctly validated and with a reliability of Cronbach's alpha, greater than 0.9, for both instruments.

The results of the correlational analysis between the variables Telework and Productivity, a significance of 0.048 was obtained, less than 0.05, which led to accepting the alternative hypothesis, that is, it can be stated that both variables analyzed are moderately directly related. , according to Spearman's Rho coefficient ($R=0.743$); With which the conclusion was reached that work carried out remotely and under the appropriate conditions is synonymous with good labor productivity in the workers of the service company.

Keywords: Teleworking, work productivity, work efficiency and effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la modalidad laboral del teletrabajo tomó mayor fuerza a raíz de la pandemia del coronavirus, a inicios del 2020, obligando a las empresas a adaptarse rápidamente a este formato de trabajo (Catană et al., 2022). Un artículo de Filipinas (Seva et al., 2021) señaló que trabajar desde casa permite un horario flexible, pasar mayor tiempo en familia, ahorrar y genera un incremento en la productividad de los empleados; en esto coincide (Pomés, 2020) quien además enumeró a los países europeos con modalidad de teletrabajo, en el cual Países Bajos obtuvo el primer lugar con un 38,4% y el último Rumanía con un 0.7%. Ante ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), afirma que el teletrabajo se ha convertido en una tendencia global, con un aumento del 15% en el mundo entre 2020 y 2021. Sin embargo, el teletrabajo también presenta desafíos, como falta de contacto social, problemas de seguridad y salud laboral, entre otros, (OIT, 2022).

En relación con la productividad, el estudio de la consultora McKinsey (2020) encontró que el teletrabajo podría aumentar la productividad entre un 20% y un 30%. Por otro lado, la Universidad de Stanford (2021) obtuvo que el teletrabajo puede aumentar la productividad entre un 5% y 10%, similar al resultado que obtuvo la Universidad de Chicago (2022). La productividad para Domínguez (2020) viene a ser "La eficiencia en la producción y distribución de bienes y servicios", en este sentido la productividad del teletrabajo se podría definir como el trabajo realizado por un trabajador que teletrabaja, medido en términos de cantidad o calidad de producción, en comparación con el trabajo realizado por un empleado que trabaja de forma presencial (Molina y Martínez, 2021).

En el contexto latinoamericano, según la investigación de la consultora IDC, en 2022, el 34% de los trabajadores de la región trabajaban de forma remota. Este crecimiento se debe a una serie de factores, como la creciente penetración de Internet, la disminución del costo de las TIC, y la mayor flexibilidad laboral que ofrece el teletrabajo. Según un estudio de la consultora Deloitte (2022), el 70% de las empresas latinoamericanas ofrecen la posibilidad de teletrabajar.

El teletrabajo en Latinoamérica presenta algunas oportunidades de desarrollo, como la reducción de la informalidad laboral, el crecimiento de la

productividad, y la atracción de inversión extranjera, así como algunos desafíos, (CEPAL, 2022). Según un estudio de la consultora PwC (2021), el teletrabajo en Latinoamérica ha aumentado la productividad entre un 10% y un 15%. Países de América Latina como Ecuador, Chile y Colombia tienen legislación sobre teletrabajo que establece artículos relacionados con las obligaciones de teletrabajadores y empleadores, equipos y herramientas de trabajo y seguridad social, así como políticas dirigidas a promover esta práctica y ofrecer seguridad jurídica a las personas en la relación laboral de teletrabajo (Macfarland et al., 2020).

La realidad en el Perú muestra que el teletrabajo tuvo un crecimiento importante en los últimos tiempos. De acuerdo al estudio de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), en 2022, el 25% de los trabajadores peruanos trabajaban de forma remota. Según un estudio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2022), el 50% de las empresas peruanas ofrecen la posibilidad de teletrabajar. Sin embargo, el teletrabajo en Perú presenta algunos desafíos específicos, como la falta de regulación, la desprotección laboral, y la brecha digital, (INEI, 2022); destacando que, la productividad de un trabajo realizado de manera remota está asociado directamente con la calidad de la tecnología utilizada, (Cardoso Miranda & Daza Vergaray, 2021).

En relación con la productividad, los estudios indican que el teletrabajo en Perú tiene un impacto positivo. Según un estudio de la consultora EY (2021), el teletrabajo en Perú ha aumentado la productividad entre un 5% y un 10%.

En la Región Piura, el teletrabajo, basado en una investigación de la Cámara de Comercio y Producción de Piura (CCPP) en 2022, el 20% de los trabajadores piuranos trabajaban de forma remota y en 2023 indica que el 30% de las empresas piuranas ofrecen la oportunidad de teletrabajar, convirtiéndose en un potencial para un crecimiento, tanto social como económico de la Región, siendo necesario que el gobierno y las empresas tomen medidas para promover el teletrabajo de manera responsable y sostenible. (MTPE, 2022).

En cuanto a la empresa de servicios en donde el presente estudio se llevó a cabo, parte de sus funciones se desarrollaron desde la virtualidad, permitiendo a la empresa un ahorro significativo de infraestructura y mayor productividad en algunos

colaboradores, por lo que se busca responder a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023?

El estudio cobra relevancia en lo práctico, debido a que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que presenta un gran potencial para aumentar la eficiencia de los trabajadores. La evidencia ha demostrado que el teletrabajo puede conducir a la mejora de la productividad, reducción de costos laborales y satisfacción del personal. Así mismo, su justificación teórica se basa en estudios referentes al teletrabajo y su vínculo con la productividad, lo cual contribuirá con el conocimiento de ambas variables y será fuente para investigaciones futuras; por último, la justificación metodológica, se debe a que, para el análisis de las variables planteadas, los instrumentos serán correctamente validados y calibrados, convirtiéndose en un referente para próximos estudios que involucren las mismas variables.

El propósito principal del estudio radica en, determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023, y sus objetivos específicos a) Determinar la relación entre el cambio organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023, b) Determinar la relación entre el uso de tecnologías de la información y comunicación y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023, c) Determinar la relación entre la distancia y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023, d) Determinar la relación entre la autoprogramación y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Como hipótesis de estudio, se planteó H1: Existe relación significativa entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023 y como hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a trabajos previos internacionales se tiene el estudio “Telework and Productivity : Insights from a New Survey” de Bergeaud, Cette & Drapala (2022), el cual se enfocó en evaluar el efecto del teletrabajo sobre la productividad de las empresas en Francia. Su objetivo general fue analizar cómo el teletrabajo afecta la productividad en este ámbito. Para ello, se realizaron varios objetivos específicos, incluyendo estimar el impacto del teletrabajo en la productividad, identificar elementos moderadores y probar una hipótesis general que sugiere un efecto positivo del teletrabajo en la productividad. Utilizaron un enfoque cuantitativo, encuestando a empresas francesas con al menos 20 empleados, con una muestra de 1,400 empresas. Los resultados revelaron que el teletrabajo está relacionado de manera positiva y significativa con la productividad total de las empresas en Francia. Este impacto positivo es más pronunciado en empresas con una mayor proporción de empleados que teletrabajan, así como en aquellas con una cultura organizacional que promueve la confianza y la autonomía de los empleados. Sin embargo, se destacó que la influencia del teletrabajo en la productividad varía según diferentes factores contextuales, como la cultura de la empresa y la proporción de empleados que teletrabajan. Además, se encontró que el impacto del teletrabajo es particularmente significativo en roles que requieren concentración y trabajo independiente. Asimismo, se observó un vínculo positivo entre el teletrabajo, la satisfacción de los empleados y la reducción del ausentismo laboral en el contexto empresarial francés. Estos hallazgos sugieren que el teletrabajo puede ser una herramienta efectiva para mejorar la productividad laboral, pero su implementación exitosa depende de factores específicos de cada organización.

La investigación de Kazekami (2020), titulada "Mecanismos para Mejorar la Productividad Laboral Mediante el Teletrabajo", se centra en analizar cómo el teletrabajo afecta la productividad laboral en Japón. El objetivo principal es entender los mecanismos subyacentes de esta influencia, explorando la vinculación entre la cantidad de tiempo dedicado al trabajo remoto y su influencia en la eficacia laboral, como en el ámbito profesional y sobre todo personal de los trabajadores, y los componentes que modulan esta relación. La hipótesis general plantea que el

teletrabajo puede tener un efecto positivo en la productividad laboral, aunque este efecto es variable y depende de las horas de teletrabajo y otros factores. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo y encuesta a 1,389 empleados asalariados en empresas japonesas. Los resultados indican que el teletrabajo mejora la productividad hasta cierto número de horas, pero su exceso puede tener un efecto negativo. Como conclusión, el estudio respalda la idea de que el teletrabajo puede mejorar la productividad laboral, pero destaca la importancia de su implementación adecuada.

El estudio sobre "El Impacto del Teletrabajo en la Productividad de los Trabajadores" realizado por Enríquez Román (2022) se centra en analizar cómo el teletrabajo afecta la productividad en España. Se plantean objetivos específicos, como identificar factores que influyen, evaluar ventajas y desventajas, y proponer recomendaciones. La hipótesis general sugiere un impacto positivo del teletrabajo en la productividad, aunque con variaciones según factores. El enfoque es cuantitativo, encuestando a 1,000 trabajadores en España que teletrabajaron en 2022. La información fue recolectada a través de medios en línea y se analizaron estadísticamente con análisis de regresión. Los hallazgos indican un efecto beneficioso del teletrabajo en la productividad, influenciado por la naturaleza del trabajo, las características de los empleados y la cultura organizacional. Factores negativos incluyen la falta de supervisión, distracciones en casa y la pérdida de interacción social. Se concluye entonces que el teletrabajo mejora la productividad, pero su éxito depende de factores clave como implementar políticas claras, proporcionar recursos y promover una cultura de apoyo al teletrabajo.

Gutiérrez-Diez et al. (2022) en su trabajo en el que se abordó el efecto que tiene trabajar desde el lugar donde se vive sobre la productividad de teletrabajadores en México, tuvo como objetivo principal evaluar cómo las condiciones laborales influyen en la eficiencia de los empleados que trabajan a distancia en Chihuahua, México, para comprender mejor su relación y como propósitos específicos: Identificar las particularidades de los teletrabajadores en Chihuahua, explorar las percepciones de los teletrabajadores sobre el trabajo remoto, evaluar cómo las condiciones laborales influyen en su productividad. En cuanto a la hipótesis, se parte de que los requisitos de trabajo tienen un efecto

significativo en la productividad de los teletrabajadores. El tipo de estudio fue cuantitativo, la población incluye a teletrabajadores en Chihuahua, México, durante el estudio. La muestra consistió en 200 teletrabajadores seleccionados aleatoriamente que participaron en un cuestionario en línea utilizado para obtener información sobre las particularidades, opiniones y entorno de trabajo, y se aplicó el método estadístico de regresión para evaluar la relación entre condiciones laborales y productividad. Como resultado se obtuvo que las condiciones laborales, como espacio de trabajo, conectividad y apoyo social, demostraron tener un impacto significativo en la productividad de los teletrabajadores. Esta investigación subraya la relevancia de mejorar las circunstancias laborales para optimizar la productividad de los teletrabajadores.

Salgado (2021) en su trabajo que consistió en una visión del teletrabajo en el sector público chileno, en época de pandemia; el cual tuvo un enfoque mixto; pues se emplearon técnicas de análisis documental, entrevistas y encuestas a fin de tener una mirada holística al problema abordado, presenta resultados que afirman que el teletrabajo, cobra relevancia y visibilidad en los diversos tipos de empresas e instituciones de gobierno, debido a la pandemia Covid 19, pero destaca que este tipo de trabajo ya existía, aunque no se reconocía como tal, pues en toda empresa, en algún momento algún trabajador llevó trabajo a casa por distintos motivos, o en algún momento, tocó atender al cliente fuera de la oficina o instalaciones de la empresa; todo esto se trata de trabajo remoto también, y si la tecnología está de por medio, se convierte en teletrabajo. Unas de las conjeturas a las que llegó el autor fue que a pesar que el Covid fue controlado en Chile, muchas organizaciones, tanto públicas como privadas quedaron realizando muchas de sus actividades de manera remota y más aún, muchos trabajadores chilenos, a partir de entonces, teletrabajarán ya que es mucho más práctico y accesible el uso de las tecnologías; pues fue en pandemia que el sector público se vio obligado a dotarse de tecnología suficiente y adecuada para continuar funcionando, ya que, parte de la ineficiencia del sector público se debía a que no se contaba con tecnología suficiente para llevar a cabo un trabajo.

En el contexto nacional, tenemos que Fernández Garibay (2021) en el estudio acerca del efecto observable del Teletrabajo sobre la Productividad Laboral

del equipo de colaboradores del Congreso de la República, 2020; se enfocó en investigar la conexión de los empleados con la adopción del teletrabajo y el rendimiento en sus labores, durante ese año. Los objetivos específicos incluyen el reconocimiento de las características de los empleados que teletrabajaron, la evaluación de sus percepciones sobre el teletrabajo y la medición del impacto en su productividad. La hipótesis general plantea que la implementación del teletrabajo genera un efecto positivo en el desempeño de sus funciones de los trabajadores del Congreso de la República. Este enfoque de investigación fue cuantitativo y se basó en una muestra de 100 personas que participaron de un cuestionario en línea. Obteniéndose como resultados que los trabajadores que teletrabajaron en el Congreso de la República durante 2020 experimentaron niveles más altos de productividad laboral en comparación con aquellos que no lo hicieron.

El objetivo de Pacheco (2021) con su estudio en el que se planteó un análisis asociativo del teletrabajo y la productividad del equipo de colaboradores de las principales empresas de turismo receptivo en Perú, consistió en desentrañar esta compleja conexión entre el teletrabajo y el rendimiento en el trabajo en este contexto particular. Para ello, se estableció las metas más específicas: Identificar las características personales y laborales de aquellos que han optado por el teletrabajo en estas empresas. Explorar las percepciones de los trabajadores sobre los aspectos positivos y negativos del teletrabajo. Y finalmente, evaluar cómo esta modalidad ha influido en su productividad. Sostuvo la hipótesis de que el teletrabajo puede ser un impulsor positivo de la productividad en estos operadores turísticos. El enfoque fue cuantitativo y se apoyó en la perspectiva de 100 trabajadores que participaron en una encuesta en línea. Se utilizó herramientas como encuestas en línea y técnicas estadísticas avanzadas, incluyendo análisis de regresión, para desentrañar los misterios detrás de esta relación. Como resultado se obtuvo que aquellos que optaron por el teletrabajo demostraron niveles de productividad superiores a sus colegas que no lo hicieron. Sin embargo, el impacto positivo de esta modalidad de trabajo está vinculado a factores clave, como la naturaleza de las tareas que realizan, las características personales que poseen y la cultura de las organizaciones.

Dávila et al. (2021) realizaron el trabajo investigativo en el que se analizó el punto de relación existente entre la Productividad laboral y el teletrabajo en instituciones del sector público en la etapa de emergencia nacional, en esta investigación el objetivo principal fue evaluar la existencia de un vínculo significativo entre el trabajo remoto y la eficacia laboral en este contexto específico. Para lograr este objetivo, se plantearon objetivos específicos que abarcaron el reconocimiento de las características de los trabajadores que participaron en el teletrabajo, el examen de las percepciones de los trabajadores sobre los aspectos positivos y negativos del teletrabajo, y la evaluación cuantitativa del impacto del teletrabajo en su productividad laboral. La hipótesis general que guía esta investigación plantea que el trabajo remoto impacta favorablemente en la capacidad de los trabajadores del ámbito gubernamental para llevar a cabo sus funciones de manera eficaz. Este estudio siguió un enfoque cuantitativo y se basó en una muestra de 130 colaboradores. Los aportes de esta investigación evidenciaron que el teletrabajo efectivamente tiene un impacto favorable en la productividad laboral de los empleados del sector público. Aquellos que llevaron a cabo teletrabajo presentaron niveles más altos de productividad en comparación con sus contrapartes que no teletrabajaron. Este estudio respalda la idea de que el teletrabajo puede constituir una herramienta eficaz para aumentar la productividad laboral en el sector gubernamental, particularmente en tiempos de emergencia a nivel nacional como el período estudiado. No obstante, se subraya la relevancia de que las entidades gubernamentales evalúen cuidadosamente la idoneidad del teletrabajo para sus empleados y tareas específicas, proporcionen los recursos necesarios y fomenten una cultura organizacional que respalde y promueva el teletrabajo como una práctica laboral efectiva y sostenible.

Chuco, Álvarez, Chávez y Cuba (2021), en su investigación que lleva por título "Trabajo Remoto y el Rendimiento Laboral Durante la Pandemia de COVID-19", su propósito principal consistió en establecer si hay una asociación importante entre estas dos variables y se fijaron los siguientes objetivos específicos: Identificar las características demográficas y laborales de los trabajadores que participaron en el trabajo remoto, examinar las percepciones de los trabajadores sobre los aspectos positivos y negativos del trabajo remoto. La hipótesis general que orienta esta investigación sostiene que el trabajo remoto impacta positivamente en el

rendimiento de las labores del personal. Este estudio siguió un enfoque cuantitativo y se basó en una muestra de 200 empleados, quienes desarrollaron cuestionarios en línea. Se mostraron resultados en los que los trabajadores que participaron en el trabajo remoto presentaron niveles más altos de rendimiento laboral en comparación con aquellos que no lo hicieron.

En conclusión, este estudio sugiere que el trabajo remoto puede considerarse una estrategia efectiva para mejorar el rendimiento de trabajo de los colaboradores dentro del marco de la pandemia de COVID-19.

A lo largo de las distintas revoluciones industriales, se ha presenciado una evolución significativa en la naturaleza misma del trabajo. En sus inicios, las labores se realizaban en fábricas y oficinas, donde la supervisión autoritaria y la ampliación de la jornada de trabajo se convirtieron en los pilares sobre los que se sostenían las empresas en su búsqueda de competitividad (Management 1.0). Sin embargo, con la llegada de la actual era, impulsada por la automatización y la autogestión, el trabajo ha experimentado una transformación notable (Management 3.0). Esto se ha vuelto posible gracias a la conectividad del Internet de las cosas y al almacenamiento en la nube o cloud computing. En este nuevo paradigma, la ejecución de tareas ya no depende exclusivamente de trabajadores manuales, sino que requiere profesionales del conocimiento con habilidades flexibles y autogestión. En este contexto, el papel del líder ha evolucionado hacia una función más orientada a la facilitación que a la supervisión. Pacheco (2021).

Esta modalidad laboral, impulsada por las TIC, ha cobrado una relevancia excepcional en años recientes, principalmente en el ámbito de eventos globales como la pandemia de COVID-19. El trabajo a distancia se ha convertido en una herramienta fundamental para asegurar la continuidad operativa en numerosas organizaciones y, al mismo tiempo, ha reconfigurado la noción tradicional de espacio y tiempo en el trabajo. OIT (2022).

En tal sentido, este apartado, presenta teorías respecto al Teletrabajo, empezando con Di Martino y Wirth quienes proponen una visión integral del teletrabajo, destacando tres factores clave que consideran cruciales para comprender esta modalidad laboral. Estos factores son: organización, localización

y tecnología, estos tres factores son fundamentales para comprender y aplicar el teletrabajo de manera efectiva en una organización. Implican no solo el cambio físico de ubicación de los empleados, sino también el cambio organizacional, la utilización de herramientas tecnológicas adecuadas y la gestión de la colaboración y la productividad a distancia. (Di Martino & Wirth, 1990, pág. 470).

Cambio organizacional: "La transformación organizacional es un proceso estratégico y planificado en el cual una empresa revisa y modifica sus estructuras, procesos, cultura y recursos para adaptarse a cambios en el entorno empresarial y mejorar su rendimiento, competitividad y capacidad de innovación". (Romero; Matamoros; Campo, 2013). Este cambio implica la adaptación al nuevo entorno de trabajo y la capacidad de apertura o adaptación al cambio que posee el trabajador (Di Martino & Wirth, 1990, pág. 470). Kotter (2012) destaca la importancia de comprender y gestionar este proceso de cambio dentro de una organización.

El uso de TIC, esta dimensión implica la capacidad de utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como instrumentos que permitan ejecutar labores en un entorno multidisciplinario. Emplear la tecnología de una manera que facilite a los empleados comunicarse con la organización y automatizar procesos, lo cual es necesario al trabajar remotamente. (Grabe & Grabe, 1996). European Commission (2023), resalta cómo las TIC pueden causar un efecto positivo en la manera en que las personas realizan sus tareas laborales y pueden abrir nuevas perspectivas y oportunidades en el ámbito laboral.

Autoprogramación, viene a ser la facultad de autogestión que ejerce el teletrabajador y es esencial para el éxito de esta modalidad, ya que implica dos aspectos fundamentales: La autodisciplina que debe tener el trabajador y la confianza por parte del líder. Este componente, en última instancia, transforma la tradicional relación entre el empleado y el líder que dirige su empresa, que solía fundamentarse en un control riguroso, siendo necesaria la asistencia del personal a la empresa, para su control y con una comunicación organizada de forma jerárquica y vertical (Buirá, 2012). Por otro lado, Brian Tracy (2010) enfatiza la importancia de que una persona sea capaz de definir y establecer sus propios objetivos y cambios personales. La idea es que al asumir la responsabilidad de

programarse a sí mismo, el teletrabajador pueda impulsar y dirigir su propio proceso de transformación personal para alcanzar sus metas y crecimiento personal.

Finalmente, la distancia se refiere al elemento que implica la realización del trabajo desde la residencia del teletrabajador o cualquier otro lugar que difiera de las instalaciones físicas de la organización, descartando limitaciones de localización o ubicación del teletrabajador, descartando el ausentismo, la vinculación emocional con la empresa, pues todo ello beneficia en la reducción de costos. (Pacheco, 2021).

Jack Nilles es uno de los más reconocidos pioneros en introducir el concepto del teletrabajo. Su trabajo en este campo se remonta a la década de 1970, y él acuñó el término "teletrabajo" para describir una forma de trabajo que involucra el uso de las telecomunicaciones y la tecnología de la información para permitir a las personas trabajar desde lugares fuera de la oficina tradicional, como sus hogares u otros lugares remotos. "una forma de trabajo en la que las personas realizan sus tareas laborales utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones para interactuar con su lugar de trabajo sin estar físicamente presentes en una ubicación central." Nilles (1973).

Así mismo, Elbaz, S., Richards, J. B., & Provost Savard, Y. (2022) establecen que el teletrabajo implica la capacidad de desempeñar tareas laborales desde ubicaciones alternativas a la oficina convencional, aprovechando como instrumentos a las tecnologías para la ejecución del trabajo. En otras palabras, para poder teletrabajar de manera eficiente, es necesario que el empleado tenga acceso a estas herramientas digitales. Por otro lado, Andrew (2023) destaca la flexibilidad que pueden llegar a obtener los empleados con este tipo de trabajo, así como un balance entre la vida y el trabajo.

El MTPE (2022) define el teletrabajo como "la realización de actividades remuneradas en el marco de una relación laboral, fuera del centro de trabajo, utilizando tecnologías de la información y comunicación para el desempeño de las funciones" mientras que la OIT (2022) lo define como "una forma de organización y/o de realización del trabajo, en la que la persona que desempeña su actividad laboral utiliza como soporte principal de su trabajo las tecnologías de comunicación

e información para comunicarse y realizar su trabajo". En general, las definiciones del MTPE y la OIT son similares. Ambas definiciones coinciden en que el teletrabajo es una forma de trabajar que se ejecuta fuera del lugar físico de trabajo, haciendo uso de tecnologías de comunicación e información. Sin embargo, existen algunas diferencias entre las dos definiciones.

El MTPE incluye el requisito de que el teletrabajo sea una actividad remunerada, mientras que la OIT no lo menciona explícitamente. Además, el MTPE especifica que el teletrabajo debe realizarse en el marco de una relación laboral, mientras que la OIT no lo hace. Estas diferencias pueden tener implicaciones para la regulación del teletrabajo. Por ejemplo, el requisito de que el teletrabajo sea una actividad remunerada podría significar que los teletrabajadores están sujetos a las mismas normas laborales que los trabajadores que no teletrabajan, lo cual podría o no ser beneficioso para los teletrabajadores pues hay que recordar que no son las mismas condiciones de trabajo.

En cuanto a la variable de productividad, Gamba (2015) plantea que la productividad puede ser vista como una medida integral de cómo las organizaciones abordan los razonamientos objetivos. Esto implica la evaluación de la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos para generar productos útiles y la comparación de los resultados logrados con los resultados esperados. Asimismo, Fontalvo, et.al (2018), considera que la productividad del trabajador está ligada a la eficiencia y eficacia con la que un trabajador lleva a cabo las funciones encomendadas, pues las características de la eficacia son realización de tareas, generación de valor, uso de recursos, comunicación, resolución de problemas mientras que la eficiencia son el manejo de recursos, tiempo, ambiente de trabajo, metas y capacitaciones. (Robbins y Judge, 2013).

Lagos (2015) explica que la productividad se refiere a la cantidad de productos logrados a través del proceso de producción y los recursos empleados para obtener un resultado específico. Asimismo, se puede entender como la asociación entre los resultados alcanzados y el tiempo invertido en alcanzarlos: a mayor rapidez en lograr el resultado deseado, la productividad del proceso será más elevada. En esencia, la productividad se puede definir de manera efectiva como la relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos.

Tito y Acuña, (2015) mencionan que la productividad es el resultado intermedio de diversos elementos, que pueden ser tanto individuales (como el desempeño del trabajador) como situacionales (como la manera de cómo se realiza el trabajo o la organización de la empresa).

Estos elementos pueden ser tanto internos (como el entorno laboral o las motivaciones) como externos (como el entorno material o el salario), y pueden ser racionales o irracionales en su naturaleza.

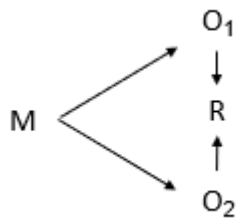
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La elaboración de este estudio fue de enfoque cuantitativo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), debido a que su finalidad es recolectar y usar datos para contrastar numérica o estadísticamente un supuesto o hipótesis establecido, a fin de comprender un comportamiento y corroborar teorías previamente establecidas. Se considera una investigación de tipo básica, dado que la evaluación de las variables se realizó a fin de fortalecer y profundizar los argumentos o conocimientos científicos ya existentes, Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Se realizó con un diseño no experimental, pues ninguna de las variables fue alterada al momento de ser observada, se analizaron en su ambiente natural, Carrasco (2017). Por temporalidad, los datos fueron recolectados un solo momento, por lo que es considerado de corte transversal. Por otro lado, el estudio llegó a un nivel de correlación asociativa, considerando que, en este tipo de estudios, lo que se pretende analizar es el punto de afinidad que poseen las variables intervenidas, (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1. Esquema de investigación



Donde:

- M : Colaboradores de la empresa de servicios.
- O1 : Análisis del teletrabajo.
- O2 : Análisis de la productividad.
- R : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: El teletrabajo (variable independiente)

Definición conceptual, el teletrabajo es una modalidad de trabajo que se lleva a cabo de manera remota, haciendo uso de herramientas de tecnología de vanguardia, que tiene que ver con la autoprogramación y es necesario un cambio organizacional para que llegue a ser correctamente implementado. (Buirra, 2012).

Definición operacional, el teletrabajo fue evaluado desde la óptica de los trabajadores de la organización, tal es así que se midió a través de un cuestionario con cada una de sus dimensiones: Cambio organizacional, uso de tecnologías de la información y comunicación, distancia y autoprogramación.

Indicadores, la dimensión cambio organizacional presenta indicadores como adaptación al entorno, nivel de apertura al cambio; para la dimensión tecnologías de la información y comunicación, los indicadores son automatización y comunicación, en cuanto a la distancia tenemos localización, ausentismo, reducción de costos, vinculación emocional laboral y finalmente para la autoprogramación sus indicadores son gestión por objetivos, nivel de autodisciplina del colaborador y nivel de confianza de los líderes.

Escala de medición, la escala de medición es ordinal a 5 niveles, tipo Likert.

Variable 2: La Productividad (variable independiente)

Definición conceptual, según Cequea et al. (2011) la productividad laboral, es aquella que depende no sólo del uso de la tecnología y los recursos en la empresa, sino también de los talentos de los empleados para realizar sus tareas e interactuar con las personas y el entorno laboral.

Definición operacional, la productividad fue evaluada desde la percepción de los coordinadores de la empresa, tal es así que se midió por medio de un cuestionario con sus dimensiones: Eficacia y eficiencia.

Indicadores, la productividad del trabajador está ligada a la eficiencia y eficacia con la que un trabajador lleva a cabo las funciones encomendadas, las características de la eficacia son realización de tareas, generación de valor, uso de recursos, comunicación, resolución de problemas, mientras que de la eficiencia son

el manejo de recursos, tiempo, ambiente de trabajo, metas y capacitaciones. (Robbins y Judge, 2013).

Escala de medición, la escala de medición es ordinal a 5 niveles, tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Los individuos que conformaron la población de este trabajo fue el total de colaboradores de la empresa de servicios (N=300), pues de acuerdo a las afirmaciones de Majid (2018), una población de estudio es el total de los elementos, características medidas u objetos en quienes se analizará una o más variables de una investigación. De tal manera que la unidad de análisis viene a ser cada uno de los colaboradores de la empresa de servicios, Hernández, et. al (2018).

Criterios de inclusión, se incluyó a los trabajadores del área de operaciones, también a los colaboradores cuyas funciones se llevaron a cabo al menos en una oportunidad, de manera remota.

Criterios de exclusión, no se consideró a los trabajadores de las áreas de estructura, de seguridad, de limpieza, tampoco a los administrativos.

Respecto a la muestra de estudio, se trabajó únicamente con los colaboradores del área de operaciones, por ser quienes se encargan de la atención en call center, la cual tiene que ver con la productividad (n=80).

Fue necesario trabajar con un muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, el investigador es quien decide elegir las unidades de análisis de su interés para explicar el fenómeno, (Fidias G., 2016).

La unidad de análisis estuvo compuesta por el personal del área de operaciones de la empresa de servicios, la cual es objeto de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se eligió la técnica de la encuesta, por considerarse la más adecuada para recolectar los datos sobre las dos variables analizadas, debido a que permite la

recopilación de manera masiva, objetiva y clara, de acuerdo a los objetivos planteados, Esteban Nieto (2018).

Los datos se recopilaron a través de instrumentos, en este caso dos cuestionarios que se elaboraron de acuerdo con las dimensiones e indicadores identificados en la teoría citada; pues los cuestionarios son instrumentos cuantitativos que permiten recolectar datos y que luego son fáciles de tabular y cuantificar, a fin de poder contrastar estadísticamente la hipótesis del estudio, (Gutierrez y Vladimirovna, 2017).

Los instrumentos de un estudio deben garantizar que su aplicación conlleva a evaluación objetiva de las variables de estudio, a este proceso de garantizar la calidad del instrumento se le llama validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). En el presente estudio, la validez se dio por medio de juicio de expertos, por tratarse de un procedimiento en el que profesionales conocedores de las variables que se pretenden medir con dicho instrumento, revisan y dan fe de la calidad del instrumento evaluado, a través de una ficha de validación (Ver anexo N° 3).

Tabla 1. Evaluación de expertos

	Apellidos y nombres	Grado académico	V1	V2
1	Jiménez Chinga Regina	Dra. en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas	✓	✓
2	Quintanilla Castro María Cristina	Dra. en Psicología	✓	✓
3	Garces Aguilera Luis Alberto	Dr. en Contabilidad y Finanzas	✓	✓

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, es la garantía de que los datos que se recolecten con dicho instrumento son confiables, debido a que su aplicación repetida, da resultados similares, Gutierrez y Vladimirovna (2017). En este caso, el grado de confiabilidad se evaluó utilizando el estadístico de Alfa de Cronbach por medio del programa estadístico IBM SPSS 24, donde se obtuvo un coeficiente de 0.957 para el cuestionario de teletrabajo y 0.948 para el

cuestionario de productividad, ambos coeficientes indican que los instrumentos son altamente confiables, (Ver Anexo N° 05).

Tabla 2. Proceso de medición de la confiabilidad

Variable	Coeficiente	N° de elementos
1 Teletrabajo	0.957	20
2 Productividad	0.948	17

3.5. Procedimiento

Luego de obtener la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, el investigador solicitó a la responsable de la sede de la empresa de servicios en Piura, la autorización para que los colaboradores que conforman la población de estudios participen respondiendo la encuesta acerca del teletrabajo, así mismo se le facilitaron los cuestionarios sobre productividad laboral, para que los coordinadores procedan a evaluar a cada uno de los colaboradores. Respecto a la aplicación del cuestionario de Teletrabajo, se enviaron los enlaces de google forms a la responsable de la empresa, a fin de que los difundiera entre los colaboradores. Este proceso tuvo un plazo de una semana para concluirse.

3.6. Método de análisis de datos

Finalizado el proceso de recolección de datos, estos se tabularon en hojas de cálculo de Excel y se procesaron por medio del programa estadístico SPSS v.24, para luego aplicar la estadística descriptiva de cada una de las variables estudiadas, con sus dimensiones correspondientes; luego vino la contrastación de las hipótesis, esto fue por medio de la estadística inferencial; en primer lugar, se ejecutó la prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov, debido a que la muestra fue superior a 50 datos. Si los resultados de dicha prueba identifican normalidad, el contraste de hipótesis será por medio de la prueba paramétrica de R de Pearson, caso contrario, se aplicará el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se llevó a cabo con calidad de la ética de la investigación, los participantes encuestados fueron voluntarios, ya que previamente se les informó acerca de los objetivos de estudio y de su participación valiosa, en segundo lugar, el principio de confidencialidad, pues se mantuvo y mantendrá en estricta reserva la información proporcionada por los participantes, en tercer lugar se cumple el principio de beneficencia, ya que los resultados serán entregados y explicados a la institución a fin de tomar en cuenta dicha información para fines que considere convenientes. Respecto a la política anti-plagio, el presente documento ha sido evaluado por medio del sistema Turnitin, el cual garantiza un porcentaje de coincidencia inferior a 20%; por último, se cumple con el código de ética de los derechos de autor, citando y referenciando correctamente las teorías consultadas en el presente estudio, siguiendo las normas APA en su séptima edición y la guía RVI N°062-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable Teletrabajo y sus dimensiones

	Cambio organizacional		Tecnologías de la información y comunicación (TIC)		Distancia		Autoprogramación		V1: Teletrabajo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	68	85%	68	85%	64	80%	64	80%	80	100%
Regular	12	15%	12	15%	16	20%	16	20%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

La tabla 3 del análisis descriptivo de la variable teletrabajo y sus dimensiones, muestra en primer lugar que, respecto al Cambio organizacional y al Uso de las TIC en el teletrabajo, el 85% de los trabajadores, los consideran buenos y el 15% regular, mientras que, la distancia y la autoprogramación, son consideradas en nivel bueno por el 80% y regular para el 20% de los colaboradores encuestados. Respecto a la variable Teletrabajo, el 100% de los trabajadores, consideran que el Teletrabajo en la empresa analizada, es bueno.

Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable Productividad y sus dimensiones.

	Eficacia		Eficiencia		V2: Productividad	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	70	88%	70	87%	70	88%
Media	10	12%	0	0%	10	13%
Baja	0	0%	10	13%	0	0%
	80	100%	80	100%	80	100%

La tabla 4 del análisis descriptivo de la variable Productividad y sus dimensiones, muestra en primer lugar que el 88% de los trabajadores evaluados, son altamente eficaces, frente al 12% que son medianamente eficaces. Asimismo, el 87% de los trabajadores son altamente eficientes y el 13% son ineficientes. Por último, el 88% de los trabajadores son altamente productivos, frente al 13% que son medianamente productivos. Todo ello, desde la evaluación realizada por los coordinadores del área de Operaciones de la empresa evaluada.

4.2. Prueba de normalidad

Para iniciar el análisis inferencial se realiza la prueba de KS, a fin de determinar la distribución de normalidad, dado que el tamaño de muestra supera los 50 datos. La normalidad de los datos conlleva al uso de la estadística paramétrica, caso contrario, la no paramétrica, para el análisis correlacional.

Tabla 5. Prueba de normalidad de la variable Teletrabajo y sus dimensiones.

	Kolmogorov.Smirnov ^a		
	Estadístico.	gl.	Sig
Cambio organizacional	,222	80	,000
Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	,216	80	,000
Distancia	,240	80	,000
Autoprogramación	,248	80	,000
Teletrabajo	,197	80	,000

Tabla 6. Prueba de normalidad de la variable Productividad y sus dimensiones.

	Kolmogorov.Smirnov ^a		
	Estadístico.	gl.	Sig
Eficacia	,377	80	,000
Eficiencia	,325	80	,000
Productividad	,348	80	,000

Las tablas 5 y 6, muestran los hallazgos de la prueba de distribución normal de los datos de las variables analizadas y sus dimensiones; donde para todos los grupos de datos, la significancia es inferior a 0.05; con esto se puede concluir que los datos no poseen un comportamiento normal, por tal razón se establece que la prueba matemática ideal para el análisis correlacional, es la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

4.3. Análisis inferencial

Objetivo general

Determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el Teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

H0: No existe relación significativa entre el Teletrabajo y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Tabla 7. Correlación entre la variable Teletrabajo y la variable Productividad

		Teletrabajo	Productividad
Rho de Spearman	Teletrabajo	1,000	,743
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,048
	N	80	80
Productividad	Productividad	,743	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,048	.
	N	80	80

Interpretación

Del contraste correlacional entre las variables Teletrabajo y Productividad, se obtuvo una significancia de 0.048, por debajo de 0.05, esto conlleva a descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio, es decir se puede afirmar que ambas variables analizadas, están altamente relacionadas de forma positiva y directa, de acuerdo con el coeficiente de Spearman (0.743).

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el cambio organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre el cambio organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

H0: No existe relación entre el cambio organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Tabla 8. Correlación entre el Cambio organizacional y la variable Productividad

		Cambio organizacional	Productividad	
Rho de Spearman	Cambio organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,633
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,633	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	80	80

Interpretación

De los resultados, del análisis correlacional entre el cambio organizacional y la Productividad, se consiguió una significancia de 0.048, por debajo de 0.05, esto conlleva a negar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis de estudio, es decir se puede afirmar que ambas variables analizadas, están moderadamente relacionadas de manera positiva y directa, de acuerdo con el coeficiente de Spearman (0.633).

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el uso de tecnologías de la información y comunicación y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

H0: No existe relación entre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Tabla 9. Correlación entre el uso de TIC y la variable Productividad

		TIC	Productividad
Rho de Spearman	Tecnologías de Información y Comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80
	Productividad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,755 ,029 80

Interpretación

De los resultados, del análisis correlacional entre el uso de las TIC y la Productividad, se alcanzó una significancia de 0.029, por debajo de 0.05, esto conlleva a negar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis de estudio, están directamente relacionadas de manera positiva y alta, de acuerdo con el coeficiente de Spearman (0.755).

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la distancia y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la distancia y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

H0: No existe relación entre la distancia y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Tabla 10. Correlación entre la Distancia y la variable Productividad

		Distancia	Productividad	
Rho de Spearman	Distancia	Coeficiente de correlación	1,000	,063
		Sig. (bilateral)	.	,056
		N	80	80
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,056	.
		N	80	80

Interpretación

Luego del análisis correlacional entre la distancia y la Productividad, resultó un valor de significancia de 0.056, superior a 0.05, por lo que se desestima la hipótesis de estudio, es decir se puede afirmar la inexistencia de algún vínculo entre ambas variables analizadas, siendo así que la distancia del teletrabajo, no interfiere en la productividad de los teletrabajadores, pues el coeficiente de Spearman (0.063), ratifica una relación nula.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la autoprogramación y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la autoprogramación y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

H0: No existe relación entre la autoprogramación y la productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023.

Tabla 11. Correlación entre la Autoprogramación y la variable Productividad

		Autoprogramación	Productividad
Rho de Spearman	Autoprogramación	1,000	,815
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,041
	N	80	80
Productividad	Autoprogramación	,815	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,041	.
	N	80	80

Interpretación

De los resultados, del análisis correlacional entre la autoprogramación y la Productividad, se logró una significancia de 0.041, por debajo de 0.05, esto lleva a negar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis de estudio, es decir se puede afirmar que ambas variables analizadas, están relacionadas de forma positiva, directa y muy alta, de acuerdo con el coeficiente de Spearman (0.815).

V. DISCUSIÓN

Luego de analizar los hallazgos de cada uno de los objetivos formulados en el capítulo uno del presente estudio, en cuanto al objetivo general; se demostró que, las variables teletrabajo y productividad se encuentran estrechamente relacionadas de manera directa ($p=0.048<0.05$, $R=0.743$), estos resultados permitieron afirmar que, el trabajo realizado de manera remota, equivale a mayor productividad en los empleados que forman parte de la empresa estudiada y han corroborado lo ya demostrado por diferentes investigadores y teóricos, quienes consideran que el teletrabajo es un instrumento relevante para el desarrollo de una empresa, ya sea privada o pública. Tal es el caso del estudio de Fernández Garibay (2021) en el que analizaron la influencia de la implementación del Teletrabajo en la Productividad Laboral en los colaboradores del Congreso de la República, 2020; enfocándose en analizar la conexión de los empleados con la adopción del teletrabajo y el rendimiento en sus labores, durante ese año; llegando a demostrar que el teletrabajo tiene un efecto positivo en la productividad de los trabajadores del Congreso de la República; pues se evidenció que los trabajadores que teletrabajaron, presentaron niveles más altos de productividad laboral que los que no lo hicieron. Esto se fundamenta en la teoría de Lagos (2015), quien manifiesta que la productividad guarda un importante vínculo entre los recursos utilizados y los resultados finales, donde a menor cantidad de recursos que se utilicen y a menor tiempo que se requiera para conseguir el resultado esperado, la productividad del proceso será mayor. Por tanto, si se implementa adecuadamente esta modalidad de trabajo, los colaboradores podrán realizar sus funciones demandando de menos recursos, es decir, serán más productivos.

Respecto al primer objetivo específico, se demostró la presencia de una correlación significativa y directamente moderada ($p= 0.048<0.05$, $R=0.633$) entre el cambio organizacional y la variable productividad, estos resultados confirman que, un adecuado y correcto cambio organizacional, hace que la productividad de los colaboradores mejore y concuerda con los hallazgos del estudio de Bergeaud, Cette & Drapala (2022), donde se demostró claramente el impacto que tiene el teletrabajo sobre la productividad de las empresas en Francia; coincidiendo en que aspectos como la cultura organizacional de las empresas son relevantes en el

trabajo a distancia, garantizando que no se afecte la productividad de los colaboradores; pues el teletrabajo, es más pronunciado y positivo en empresas con una mayor proporción de empleados. Otro aspecto abordado por este estudio, fue que, el teletrabajo es particularmente significativo en roles que requieren concentración y trabajo independiente. Estos hallazgos no hacen más que ratificar que, el teletrabajo es una herramienta efectiva para mejorar la productividad laboral, pero el éxito de su implementación dependerá de factores específicos los cuales son fundamentales, como una cultura de trabajo a distancia, soporte técnico y roles claros que tengan el perfil para ser desempeñados desde la distancia. Esto se fundamenta en la teoría de Romero, Matamoros y Campo (2013) quienes definen el cambio organizacional como un proceso estratégico y de planificación en el cual una empresa revisa y modifica su estructura, procesos, cultura y recursos para adaptarse a cambios en el entorno empresarial y mejorar su rendimiento, competitividad e innovación.

Por otro lado, el resultado del segundo objetivo específico, evidenció claramente que la relación entre el uso de las TIC y la variable Productividad, es directa, alta y estadísticamente significativa, ($R=0.755$, $p=0.029<0.05$). Lo cual permitió demostrar que, la adecuada dotación y uso de tecnología al momento de realizar el teletrabajo, hace que los trabajadores de la empresa, sean más productivos. Estos resultados ratifican los aportes de Salgado (2021) quien hace oportuna reflexión del teletrabajo en el ámbito público chileno en el contexto del Covid 19, llegando a destacar que, es la insuficiente y deficiente tecnología con la que cuenta el sector público la que obstaculizó y paralizó el trabajo en sus instituciones por varios meses, no solo era que no contaban con el equipamiento, sino que además el nivel de uso de tecnología de los trabajadores, era deficiente. Finalmente, al ser dotadas de tecnología, mejoraron su eficiencia y aún después de la pandemia, muchas de sus actividades continuarán en la virtualidad. El teletrabajo, que inicialmente fue un proceso forzado, que se convirtió en una de las estrategias principales para asegurar el funcionamiento de todo tipo de organizaciones, tanto privadas como públicas, no hubiese sido posible sin el soporte tecnológico y las capacidades de los colaboradores con el hardware necesario, coincidiendo con Grabe & Grabe (1996) quienes sostienen que es precisamente la tecnología, el instrumento fundamental para llevar a cabo el trabajo en un entorno multidisciplinario, ya que

permite a los empleados comunicarse con la organización y automatizar procesos, desde el ámbito remoto.

En referencia al tercer objetivo específico del presente estudio, los resultados evidenciaron la ausencia de una relación significativa entre la distancia y la productividad; ($p=0.056>0.05$, $R=0.063$); la estadística conllevó a que se concluyera que, el factor distancia del teletrabajo, no afecta de ninguna manera la productividad del teletrabajador. Estos hallazgos encuentran cierta discrepancia con lo afirmado por Pacheco (2021), en cuya investigación evidenció que uno de los aspectos analizados, fue la distancia, característica propia del teletrabajo, y demostró que efectivamente, el trabajador se sentía más cómodo trabajando fuera de las instalaciones de la empresa, y ese confort permitía que fuera mucho más productivo, pues exploró las percepciones de los trabajadores sobre los aspectos positivos y negativos del teletrabajo, resultando que aquellos individuos que optaron por el teletrabajo demostraron niveles de productividad superiores a sus colegas que no lo hicieron. Sin embargo, el impacto positivo de esta modalidad de trabajo está vinculado a factores clave, como la naturaleza de las tareas que realizan, las características personales que poseen y la cultura de las organizaciones. Esta discrepancia muestra dos perspectivas, la primera evidencia que la distancia del teletrabajo, no es relevante para la productividad, mientras que, en el segundo caso, la distancia genera cierta motivación en los colaboradores, que los hace más productivos, debido a que la distancia es el elemento que implica la realización del trabajo desde la residencia del teletrabajador o cualquier otro lugar que difiera de las instalaciones físicas de la organización, descartando limitaciones de localización o ubicación del teletrabajador, así como el ausentismo, la vinculación emocional con la empresa, pues todo ello beneficia en la reducción de costos. Aunque, Di Martino & Wirth (1990) destacan a la localización como uno de los factores claves del teletrabajo, considerándola fundamental para la aplicación efectiva de esta modalidad de trabajo en una organización, ya que implica no solo el cambio físico de ubicación de los empleados, sino también el cambio organizacional, la utilización de herramientas tecnológicas adecuadas y la gestión de la colaboración y la productividad a distancia.

Finalmente, el cuarto objetivo específico, presentó resultados que fueron producto del análisis de relación entre la autoprogramación y la productividad, en los cuales se pudo evidenciar un vínculo altamente positivo y directo entre ambas variables, ($p=0.041<0.05$, $R=0.815$), toda esta evidencia es suficiente para asegurar que, la capacidad de autoprogramación de los colaboradores, durante el teletrabajo, mejora su productividad laboral, de manera significativa; estos hallazgos coinciden con lo ya demostrado por Dávila, Agüero, Castro y Vargas (2021), en su trabajo de investigación, donde, analizaron la Productividad laboral y el teletrabajo en una institución pública en la etapa de emergencia nacional, demostrando que, aquellos trabajadores que llevaron a cabo el teletrabajo, evidenciaron niveles más altos de productividad en comparación con sus contrapartes que no teletrabajaron. Además, destacaron que el teletrabajo es una herramienta eficaz para mejorar la productividad laboral en el sector público, pero es importante que las organizaciones evalúen cuidadosamente la idoneidad del teletrabajo para sus empleados y tareas específicas, proporcionen los recursos necesarios y fomenten una cultura organizacional que respalde y promueva el teletrabajo como una práctica laboral efectiva y sostenible, pues no todo trabajador cuenta con las capacidades de automotivación, autogestión o autoprogramación de tareas que le conduzcan a la productividad laboral; esta última se fundamenta en la teoría de Buirá, (2012), quien refiere que para el éxito del teletrabajo, es esencial que el teletrabajador ejerza capacidad de autogestión, siendo fundamental la autodisciplina de su parte y la confianza por parte del líder, pues el teletrabajo implica un cambio en la relación del líder con el colaborador, ya que, el seguimiento al cumplimiento de las tareas debe ser una estrategia diferente al que se realiza con el trabajo presencial, además de la capacidad del trabajador para definir y establecer sus propios objetivos y cambios personales, tal como enfatiza Brian Tracy (2010), la idea es que al asumir la responsabilidad de programarse a sí mismo, el teletrabajador pueda impulsar y dirigir su propio proceso de transformación personal para alcanzar sus metas y crecimiento personal.

VI. CONCLUSIONES

1. Al buscar el vínculo existente entre las variables teletrabajo y productividad, se obtuvo un valor de $Rho= 0.743$ y una significancia de 0.048 por debajo de 0.05, lo cual indica que existe una relación significativa, positiva y directa entre ambas variables. Por tanto, estos resultados permiten concluir que, el trabajo remoto es sinónimo de productividad laboral en la empresa de servicios que fue objeto de estudio.
2. De acuerdo a los resultados de asociación entre el cambio organizacional y la productividad, donde se demostró la existencia de una relación positiva y directamente moderada al obtenerse un valor de $Rho=0.633$ y una significancia de 0.048 por debajo de 0.05, se concluye que, un adecuado y correcto cambio organizacional, permite que la productividad de los colaboradores mejore.
3. Los resultados del vínculo existente entre el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la productividad, evidenciaron una relación directa, positiva y estadísticamente significativa, con un $R=0.755$ y un valor de significancia de 0.029 por debajo de 0.05, con lo cual se llega a la conclusión de que el uso adecuado de la tecnología en el trabajo remoto hace que los trabajadores de la empresa incrementen su productividad.
4. Por otro lado, el análisis correlacional entre la distancia y la productividad demostró que no existe relación relevante entre las mencionadas variables; obteniéndose un $Rho= 0.063$ y una significancia de 0.056 superior a 0.05; en base a la estadística se concluye que, el factor distancia, no afecta en absoluto la productividad del teletrabajador.
5. Respecto a los resultados del análisis de asociación entre autoprogramación y productividad, se pudo evidenciar un vínculo positivo, directo y muy alto entre ambas variables, con un $Rho=0.815$ y una significancia bilateral de 0.041, por debajo de 0.05; concluyendo que, la capacidad de autoprogramación que ejercen los teletrabajadores, mejora significativamente su productividad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

A las organizaciones, grandes medianas y pequeñas, se les recomienda identificar, dentro de sus organizaciones, aquellos puestos de trabajo que pudieran llevarse a cabo desde la virtualidad, para ello deberán planificar correctamente el teletrabajo y utilizar los recursos adecuados, pues se ha demostrado que el teletrabajo, genera ahorro significativo, tanto a la empresa como a los colaboradores.

A los directivos de la empresa, se recomienda prever capacitaciones para los colaboradores, con la debida anticipación al cambio de modalidad de trabajo, asegurándose de que participen activamente, a fin de garantizar que el trabajo realizado a distancia sea productivo.

Se recomienda a los directivos y a la jefatura de soporte técnico de la empresa, asegurarse de que sus colaboradores que realizan teletrabajo sean dotados de equipos tecnológicos, para que estos puedan ser más productivos en las funciones encomendadas.

Se recomienda al jefe de personal de la empresa, tomar en cuenta la ubicación de residencia de los teletrabajadores, a fin de asegurar aspectos como conectividad, o tiempo de respuesta, pues a pesar de que la distancia no afecta la productividad, estos aspectos mencionados, podrían ocasionar otro tipo de inconvenientes.

Al jefe de personal de la empresa, se le recomienda, desarrollar capacidades en los colaboradores, de liderazgo y autonomía en el trabajo, así como habilidades blandas, a fin de que se sientan capaces de autogestionar sus funciones, lo cual va a repercutir positivamente en su productividad laboral.

REFERENCIAS

- Andrew, J. (2023, 25 agosto). Work From Home: A Comprehensive guide to remote work in 2023. Medium. <https://medium.com/@Jacob-Andrew/work-from-home-a-comprehensive-guide-to-remote-work-in-2023-35c4a6fd4b9c>
- Bergeaud, A. (2022). Telework and Productivity : Insights from a new survey. <https://www.zbw.eu/econis-archiv/handle/11159/498270>
- Buirá, J. (2012). El teletrabajo: entre el mito y la realidad. Barcelona: Editorial UOC.
- Catană, Ș.-A., Toma, S.-G., Imbrișcă, C., & Burcea, M. (2022). Teleworking Impact on Wellbeing and Productivity: A Cluster Analysis of the Romanian Graduate Employees. *Frontiers in Psychology*, 13. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856196>
- Cámara de Comercio de Lima (CCL). (2022). Estudio sobre el teletrabajo en el Perú. Lima: CCL. <https://lacamara.pe/ejecutivos-consideran-que-son-mas-productivos-con-teletrabajo/>
- Cámara de Comercio y Producción de Piura (CCPP). (2022). Estudio sobre el teletrabajo en Piura. Piura: CCPP. <https://www.camcopiura.org.pe/template/noticia2022.php>
- Cardoso Miranda, M. A., & Daza Vergaray, A. D. (2021). Mobile Gamification Applied to Employee Productivity in Companies: A Systematic Review. *TEM Journal*, 1869-1878. Scopus <https://doi.org/10.18421/TEM104-50>
- Caribe, C. E. P. A. L. Y. E. (2021, 15 octubre). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>

- Carrasco, D. (2017). Metodología de la Investigación. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1
- Cequea Null, Mirza Marvel and Núñez Bottini, Miguel (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. "Revista Venezolana de Gerencia (RVG)", v. 16 (n. 53); pp. 116-137. ISSN 1315-9984.
<https://oa.upm.es/10776/>
- Chuco, Álvarez, Chávez y Cuba (2021). "El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19" 2021.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489>
- Dávila, Agüero, Castro y Vargas (2021). "Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional". 2021
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Teletrabajo: Un nuevo modo de trabajo y de vida. Revista Internacional del Trabajo, 109(4), 469-487. Obtenido de OIT:
[https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/P/09645/09645\(1990-109-4\)469-497.pdf](https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/P/09645/09645(1990-109-4)469-497.pdf)
- Domínguez, C. (2020). La productividad laboral en la empresa. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Elbaz, S., Richards, J. B., & Provost Savard, Y. (2022). Teleworking and work–life balance during the COVID-19 pandemic: A scoping review. Canadian Psychology / Psychologie canadienne. Advance online publication.
<https://doi.org/10.1037/cap0000330>
- Esteban Nieto, T. N. (2018). *Tipos de investigación*
- Enriquez Román (2022). *El impacto del teletrabajo en la productividad de los trabajadores*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/77362>

Estudio de la consultora McKinsey (2020). "The future of work after Covid-19".
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-after-covid-19>

Estudio de la Universidad de Stanford (2021). "The productivity effects of remote work".
<https://www.nber.org/papers/w26188>

Estudio de la consultora Deloitte (2022). "El futuro del trabajo en América Latina".

Estudio de la Universidad de Chicago (2022). "The impact of remote work on productivity".
<https://www.sciencedirect.com/journal/labour-economics>

Estudio de la consultora EY (2021). "El impacto del teletrabajo en el Perú".
https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_cl/webcast/2021/11/ey-chile-estudio-trabajo-teimaginado-2021.pdf

European Commission. (2023). Digital Skills for All: Building a European Digital Competence Framework for Citizens. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0206>

Fernández Garibay, A. M. (2021). *Implementación del teletrabajo y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores del Congreso de la República, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76528>

Fidias G., A. (2016). El proyecto de investigación. 7ma Edición.

Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez, José. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S1692-85632018000100047&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Gamba, J. (2015). La motivación y su relación con la productividad. (Grado de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro), Recuperada de:

<https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/7289>

Gutiérrez Díez, M., Bordas-Beltrán, J. L., Piñón, L. C., & Sapién, A. L. (2022). Trabajar donde se vive o vivir donde se trabaja: condiciones que afectan la productividad de teletrabajadores en Chihuahua, México. *Información tecnológica*, 33(2), 309-320.

<https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000200309>

Gutiérrez González, Eduardo y Vladimirovna Panteleeva, Olga (2017). Estadística inferencial 1: Para ingeniería y ciencias. v. 1. ISBN 6077444871, 9786077444879. Grupo Editorial Patria.

<https://books.google.com.pe/books?id=3hYhDgAAQBAJ>

Grabe, M. & Grabe, C. (1996). Integrating technology for meaningful learning. Boston: Houghton Mifflin Company. Recuperado de:

<https://maaz.ihmc.us/rid=1LOGPBFN4-KCXT8C-12Q3/Integración%20de%20las%20TICS.pdf>

Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Quimis Gómez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*.

Hernández Samperi, R., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández Samperi, R., Mendoza, C., (2018). Metodología de la Investigación. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

IDC. (2022). IDC FutureScape: Worldwide Work from Home 2022 Predictions. Framingham, MA: IDC.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Perú: Indicadores de empleo, desempleo y subempleo, trimestre móvil de mayo-julio 2022. Lima: INEI.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-empleo-nacional-abr-may-jun-2022.pdf>

Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868.

<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>

Kotter, J. P. (2012). *Leading Change: Why Transformation Efforts Fail and Overcome Them*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.

<https://hbr.org/1995/05/leading-change-why-transformation-efforts-fail-2>

Lagos, E. (2015). La motivación en la productividad laboral. *Voz Zootécnica*, 4, pp. 25 – 30.

Macfarland, C. A. G., Macfarland, G., & Angélica, C. (2020). *EL TELETRABAJO, UN ESTUDIO COMPARADO*.

Majid, U. (2018). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*. University of Toronto, Toronto. Obtenido de

<https://urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2022). *Teletrabajo: Guía para empleadores y trabajadores*. Lima: MTPE.

<https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-trabajo/direccion-general-de-trabajo/boletines/boletines-2022/boletin-no-127/>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2022). Teletrabajo: Guía para empleadores y trabajadores. Lima: MTPE. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf

Molina-Morales, y Martínez-Martínez (2021). "The impact of telework on employee productivity: A systematic review and meta-analysis". International Journal of Human Resource Management, 32(11), 2255-2281.
doi:10.1080/09585192.2021.1930189

Nilles, J. (1973). Micros and Modems: Telecommunicating with Personal Computers. Reston publishing Co.

OIT (2022), El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Pacheco (2021). Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021. 2021 <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17193>

Pomés, J. (2020). También hay una brecha entre norte y sur a la hora de ir a la oficina. *Actualidad Económica*. <https://www.proquest.com/docview/2412661651/abstract/97C94B7D786F4036PQ/1>

PricewaterhouseCoopers. (s. f.). Es hora de reimaginar dónde y cómo trabajamos. PwC. <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/trabajo-remoto.html>

Romero; Matamoros; Campo (2013) Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. Aportes a la investigación y a la docencia. Revista Innovar Journal. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v23n50/v23n50a04.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2013), Comportamiento Organizacional. Recuperado de:

<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed- nodrm.pdf>

Salgado, J. (2021) Teletrabajo en tiempos de pandemia: una mirada a la función pública chilena. (Grado de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro), Recuperada de:

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/195986/teletrabajo%20en%20pandemia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Seva, R. R., Tejero, L. M. S., & Fadrilan-Camacho, V. F. F. (2021). Barriers and facilitators of productivity while working from home during pandemic. *Journal of Occupational Health*, 63(1). Scopus.

<https://doi.org/10.1002/1348-9585.12242>

Tito, P y Acuña, P (2015) Impacto en la utilidad empresarial: Infraestructura el caso del directorio de Telefónica del Perú. Revista de examen de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM 18

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11709>

Tracy, B. (2010). The Power of Self-Discipline: How to Control Your Own Destiny. San Francisco, CA: HarperBusiness. [https://pdfkeys.com/download/2537297-](https://pdfkeys.com/download/2537297-No_Excuses_By_Brian_Tracy.pdf)

[No_Excuses_By_Brian_Tracy.pdf](https://pdfkeys.com/download/2537297-No_Excuses_By_Brian_Tracy.pdf)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Teletrabajo	El teletrabajo es una modalidad de trabajo que se lleva a cabo de manera remota, haciendo uso de las modernas tecnologías de la comunicación, que involucra autoprogramación y que necesita de un cambio organizacional para que pueda ser bien implementado. (Buira, 2012)	El Teletrabajo será evaluado desde la percepción de los colaboradores del área de Operaciones de la empresa, tal es así que se medirá cada una de sus dimensiones por medio de un cuestionario.	Cambio organizacional	Adaptación al entorno	Ordinal
				Nivel de apertura al cambio	
			Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Automatización	
				Comunicación	
			Distancia	Localización	
				Ausentismo	
				Reducción de costos	
				Vinculación emocional laboral	
			Autoprogramación	Gestión por objetivos	
				Nivel de autodisciplina del colaborador	
Nivel de confianza de los líderes					
Productividad	La productividad laboral, es aquella que depende no sólo del uso de la tecnología y los recursos en la empresa, sino también de las habilidades y talentos de los empleados para realizar sus tareas e interactuar con las personas y el entorno laboral. (Cequea, Rodríguez, & Núñez, 2011)	La Productividad será evaluada desde la percepción de los supervisores del área de operaciones de la empresa, tal es así que se medirá cada una de sus dimensiones por medio de un cuestionario.	Eficacia	Realización de tareas	Ordinal
				Generación de valor	
				Uso de recursos	
				Comunicación	
				Resolución de problemas	
			Eficiencia	Manejo de recursos	
				Tiempo	
				Ambiente de trabajo	
				Meta presupuestaria	
				Capacitaciones	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Teletrabajo			1	2	3	4	5
<p>Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la variable Teletrabajo, con fines de desarrollar una investigación académica, titulada: El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023. Las respuestas están en una escala de 5 niveles, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=No opina, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo. No existen respuestas correctas o incorrectas y cabe recalcar que su participación queda totalmente en el anonimato. Gracias de antemano.</p>							
Cambio organizacional							
Adaptación al entorno	1	¿La empresa brindó soporte a su proceso de adaptación al teletrabajo?					
	2	¿En su empresa los procesos están diseñados de tal manera que pueden ser llevados a cabo de manera remota?					
Nivel de apertura al cambio	3	¿Las políticas de la empresa, son flexibles a cambios de nuevos modelos de trabajo?					
	4	¿La estructura organizacional contempla cambios hacia la horizontalidad, necesarios para adoptar el teletrabajo?					
	5	¿Las capacidades de liderazgo como el liderazgo transformacional, es importante para adoptar el teletrabajo?					
Tecnologías de la información y comunicación (TIC)							
Automatización	6	¿La tecnología de la información que posee la empresa hace posible la automatización de los procesos a pesar de realizarse de manera remota?					
	7	¿Las TIC que usan en su organización permiten a los colaboradores hacer teletrabajo?					
	8	¿Las TIC utilizadas contribuyen a agilizar y dinamizar el trabajo en la empresa?					
Comunicación	9	¿La comunicación se da de manera normal gracias a la tecnología utilizada durante el teletrabajo?					
	10	¿La comunicación entre los colaboradores es adecuada y oportuna a pesar de la distancia, debido al soporte tecnológico que posee la organización?					
Distancia							
Localización	11	¿La ubicación de los colaboradores no es relevante para realizar el teletrabajo de manera adecuada?					
Ausentismo	12	¿Realizar el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, reduce el ausentismo?					
Reducción de costos	13	¿El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para la organización?					
	14	¿El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para los colaboradores?					
Vinculación emocional laboral	15	¿Llevar a cabo el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, fortalece el vínculo emocional laboral?					
Autoprogramación							
Gestión por objetivos	16	¿La auto programación del colaborador contribuye con la gestión por objetivos de la organización?					
	17	¿El teletrabajo no afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales?					
Nivel de autodisciplina del colaborador	18	¿Los colaboradores de su organización son autodisciplinados al realizar sus tareas desde el teletrabajo?					
Nivel de confianza de los líderes	19	¿Los colaboradores cuentan con la confianza de los líderes de la organización y son empoderados para realizar el teletrabajo?					
	20	¿Los colaboradores reciben de parte de los líderes de su organización, un grado de autonomía para cumplir sus tareas, en el teletrabajo?.					

Cuestionario de Productividad

Estimado participante, el presente cuestionario busca recolectar información acerca de la percepción que tiene usted sobre la productividad de sus colaboradores, esta información es necesaria para la ejecución de la investigación académica, titulada: El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023. Las respuestas están en una escala de 5 niveles, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=No opina, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo. No existen respuestas correctas o incorrectas y cabe recalcar que su participación queda totalmente en el anonimato. Gracias de antemano.

CODIGO DEL COLABORADOR.....

Eficacia: En cuanto al colaborador.			1	2	3	4	5
Realización de tareas	1	¿El colaborador lleva a cabo eficazmente las tareas encomendadas?					
	2	¿El colaborador cumple con cada uno de los procedimientos establecidos, de acuerdo a sus funciones?					
Generación de valor	3	¿El colaborador aporta con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa?					
Uso de recursos	4	¿El colaborador utiliza todos y cada uno de los recursos que se le han asignado para el cumplimiento adecuado de sus funciones?					
	5	¿El colaborador maneja adecuadamente los recursos asignados?					
Comunicación	6	¿La comunicación del colaborador con el resto del equipo, es respetuoso y profesional?					
	7	¿El colaborador participa activamente de las reuniones a las que es convocado?					
Resolución de problemas	8	¿El colaborador formula propuestas de resolución de problemas con criterio y conocimiento de causa?					
	9	¿El colaborador es analítico al solucionar problemas que le toca enfrentar?					
Eficiencia: En cuanto al colaborador.							
Manejo de recursos	10	¿El colaborador maneja eficientemente los recursos que se le proporcionan para realizar sus funciones?					
Tiempo	11	¿El colaborador maneja eficientemente el tiempo al momento de realizar sus funciones?					
Ambiente de trabajo	12	¿El colaborador se muestra eficiente en el ambiente laboral?					
	13	¿Maneja sus emociones de manera profesional en todo momento?					
	14	¿El colaborador es resolutivo frente a asuntos laborales bajo presión?					
Meta presupuestaria	15	¿El colaborador evita exceder el monto presupuestado?					
	16	¿El colaborador usa eficientemente el presupuesto asignado?					
Capacitaciones	17	¿El colaborador aprovecha las capacitaciones que se le brindan y las pone en práctica al momento de realizar sus tareas?					

Anexo 03: Fichas de validación

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	REGINA JIMENEZ CHINGA		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Teletrabajo
Autora:	Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios
Significación:	Consta de 20 ítems, según cada indicador, agrupados de acuerdo a las dimensiones de cambio organizacional, tecnologías de la información y comunicación, distancia y auto programación. La escala es ordinal, de tipo Likert con 5 niveles: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=No opina 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Teletrabajo	Cambio organizacional	El teletrabajo es una modalidad de trabajo que se lleva a cabo de manera remota, haciendo uso de las modernas tecnologías de la comunicación, que involucra autoprogramación y que necesita de un cambio organizacional para que pueda ser bien implementado. (Buira, 2012).
	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	
	Distancia	
	Autoprogramación	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Teletrabajo" elaborado por Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: El presente instrumento para evaluar el teletrabajo, se compone de 4 dimensiones: Cambio organizacional, tecnologías de la información y comunicación, distancia y auto programación.

- Primera dimensión: Cambio organizacional
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir adaptación al entorno, nivel de apertura al cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación al entorno	1. La empresa da soporte a su proceso de adaptación al teletrabajo. 2. En su empresa los procesos están diseñados de tal manera que pueden ser llevados a cabo de manera remota.	4	4	4	
Nivel de apertura al cambio	3. Las políticas de la empresa, son flexibles a cambios de nuevos modelos de trabajo. 4. La estructura organizacional contempla cambios hacia la horizontalidad, necesarios para adoptar el teletrabajo. 5. Las capacidades de liderazgo como el liderazgo transformacional, es importante para adoptar el teletrabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir automatización, comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatización	6. La tecnología de la información que posee la empresa hace posible la automatización de los procesos a pesar de realizarse de manera remota. 7. Las TIC que usan en su organización permiten a los colaboradores hacer teletrabajo. 8. Las TIC Utilizadas contribuyen a agilizar y dinamizar el trabajo en la empresa.	4	4	4	
Comunicación	9. La comunicación se da de manera normal gracias a la tecnología utilizada durante el teletrabajo. 10. La comunicación entre los colaboradores es adecuada y oportuna a pesar de la distancia, debido al soporte tecnológico que posee la organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distancia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir localización, ausentismo, reducción de costos, vinculación emocional laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Localización	11. La ubicación de los colaboradores no es relevante para realizar el teletrabajo de manera adecuada.	4	4	4	
Ausentismo	12. Realizar el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, reduce el ausentismo.	4	4	4	
Reducción de costos	13. El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para la organización. 14. El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para los colaboradores.	4	4	4	
Vinculación emocional laboral	15. Llevar a cabo el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, fortalece el vínculo emocional laboral.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Autoprogramación
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir gestión por objetivos, nivel de autodisciplina del colaborador, nivel de confianza de los líderes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión por objetivos	16. La auto programación del colaborador contribuye con la gestión por objetivos de la organización. 17. El teletrabajo no afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.	4	4	4	
Nivel de autodisciplina del colaborador	18. Los colaboradores de su organización son autodisciplinados al realizar sus tareas desde el teletrabajo.	4	4	4	
Nivel de confianza de los líderes	19. Los colaboradores cuentan con la confianza de los líderes de la organización y son empoderados para realizar el teletrabajo. 20. Los colaboradores reciben de parte de los líderes de su organización, un grado de autonomía para cumplir sus tareas, en el teletrabajo.	4	4	4	



Dra. Regina Jiménez Chinga

DNI 02654918

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	REGINA JIMÉNEZ CHINGA		
Grado profesional:	()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Productividad
Autora:	Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	17 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios
Significación:	Consta de 17 ítems, según cada indicador, agrupados de acuerdo a las dimensiones de eficacia y eficiencia. La escala es ordinal, de tipo Likert con 5 niveles: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=No opina 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Productividad	Eficacia	La productividad es aquella que no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su talento para desempeñar el trabajo, así como también de sus interacciones con las personas y del ambiente de trabajo presente en la organización. (Cequea, Rodríguez, & Núñez, 2011)
	Eficiencia	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Productividad" elaborado por Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: El presente instrumento para evaluar la productividad, se compone de 2 dimensiones: Eficacia y eficiencia.

- Primera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir realización de tareas, generación de valor, uso de recursos, comunicación, resolución de problemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de tareas	1. El colaborador lleva a cabo eficazmente las tareas encomendadas. 2. El colaborador cumple con cada uno de los procedimientos establecidos, de acuerdo a sus funciones.	4	4	4	
Generación de valor	3. El colaborador aporta con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Uso de recursos	4. El colaborador utiliza todos y cada uno de los recursos que se le han asignado para el cumplimiento adecuado de sus funciones. 5. El colaborador maneja adecuadamente los recursos asignados.	4	4	4	
Comunicación	6. La comunicación del colaborador con el resto del equipo, es respetuoso y profesional. 7. El colaborador participa activamente de las reuniones a la que es convocado.	4	4	4	
Resolución de problemas	8. El colaborador formula propuestas de resolución de problemas con criterio y conocimiento de causa. 9. El colaborador es analítico al solucionar problemas que le toca enfrentar.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir manejo de recursos, tiempo, ambiente de trabajo, meta presupuestaria, capacitaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de recursos	10. El colaborador maneja eficientemente los recursos que se le proporcionan para realizar sus funciones.	4	4	4	
Tiempo	11. El colaborador maneja eficientemente el tiempo al momento de realizar sus funciones.	4	4	4	
Ambiente de trabajo	12. El colaborador se muestra eficiente en el ambiente laboral. 13. Maneja sus emociones de manera profesional en todo momento. 14. El colaborador es resolutivo frente a asuntos laborales bajo presión.	4	4	4	
Meta presupuestaria	15. El colaborador evita exceder el monto presupuestado. 16. El colaborador usa eficientemente el presupuesto asignado.	4	4	4	
Capacitaciones	17. El colaborador aprovecha las capacitaciones que se le brindan y las pone en práctica al momento de realizar sus tareas.	4	4	4	



Dra. Regina Jiménez Chinga

DNI 02654918

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIA CRISTINA QUINTANILLA CASTRO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL – DOCENCIA.		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Teletrabajo
Autora:	Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios
Significación:	Consta de 20 ítems, según cada indicador, agrupados de acuerdo a las dimensiones de cambio organizacional, tecnologías de la información y comunicación, distancia y auto programación. La escala es ordinal, de tipo Likert con 5 niveles: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=No opina 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Teletrabajo	Cambio organizacional	El teletrabajo es una modalidad de trabajo que se lleva a cabo de manera remota, haciendo uso de las modernas tecnologías de la comunicación, que involucra autoprogramación y que necesita de un cambio organizacional para que pueda ser bien implementado. (Buira, 2012).
	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	
	Distancia	
	Autoprogramación	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Teletrabajo" elaborado por Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: El presente instrumento para evaluar el teletrabajo, se compone de 4 dimensiones: Cambio organizacional, tecnologías de la información y comunicación, distancia y auto programación.

- Primera dimensión: Cambio organizacional
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir adaptación al entorno, nivel de apertura al cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación al entorno	1. La empresa da soporte a su proceso de adaptación al teletrabajo.	4	4	4	
	2. En su empresa los procesos están diseñados de tal manera que pueden ser llevados a cabo de manera remota.	4	4	4	
Nivel de apertura al cambio	3. Las políticas de la empresa, son flexibles a cambios de nuevos modelos de trabajo.	4	4	4	
	4. La estructura organizacional contempla cambios hacia la horizontalidad, necesarios para adoptar el teletrabajo.	4	4	4	
	5. Las capacidades de liderazgo como el liderazgo transformacional, es importante para adoptar el teletrabajo.	3	3	3	

- Segunda dimensión: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir automatización, comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatización	6. La tecnología de la información que posee la empresa hace posible la automatización de los procesos a pesar de realizarse de manera remota.	4	4	4	
	7. Las TIC que usan en su organización permiten a los colaboradores hacer teletrabajo.	4	4	4	
	8. Las TIC Utilizadas contribuyen a agilizar y	4	4	4	
Comunicación	9. La comunicación se da de manera normal gracias a la tecnología utilizada durante el teletrabajo.	4	4	4	
	10. La comunicación entre los colaboradores es adecuada y oportuna a pesar de la distancia, debido al soporte tecnológico que posee la organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distancia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir localización, ausentismo, reducción de costos, vinculación emocional laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Localización	11. La ubicación de los colaboradores no es relevante para realizar el teletrabajo de manera adecuada.	4	4	4	
Ausentismo	12. Realizar el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, reduce el ausentismo.	4	4	4	
Reducción de costos	13. El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para la organización.	4	4	4	
	14. El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para los colaboradores.	4	4	4	
Vinculación emocional laboral	15. Llevar a cabo el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, fortalece el vínculo emocional laboral.	3	2	3	

- Cuarta dimensión: Autoprogramación
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir gestión por objetivos, nivel de autodisciplina del colaborador, nivel de confianza de los líderes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión por objetivos	16. La auto programación del colaborador contribuye con la gestión por objetivos de la organización.	4	4	4	
	17. El teletrabajo no afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.	4	4	4	
Nivel de autodisciplina del colaborador	18. Los colaboradores de su organización son autodisciplinados al realizar sus tareas desde el teletrabajo.	4	4	4	
Nivel de confianza de los líderes	19. Los colaboradores cuentan con la confianza de los líderes de la organización y son empoderados para realizar el teletrabajo.	4	4	4	
	20. Los colaboradores reciben de parte de los líderes de su organización, un grado de autonomía para cumplir sus tareas, en el teletrabajo.	4	4	4	


 Dra. Maria C. Quintanilla Castro
 C.P. 8441

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIA CRISTINA QUINTANILLA CASTRO		
Grado profesional:	()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA – ORGANIZACIONAL		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Productividad
Autora:	Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	17 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios
Significación:	Consta de 17 ítems, según cada indicador, agrupados de acuerdo a las dimensiones de eficacia y eficiencia. La escala es ordinal, de tipo Likert con 5 niveles: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=No opina 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Productividad	Eficacia	La productividad es aquella que no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su talento para desempeñar el trabajo, así como también de sus interacciones con las personas y del ambiente de trabajo presente en la organización. (Cequea, Rodríguez, & Núñez, 2011)
	Eficiencia	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Productividad" elaborado por Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: El presente instrumento para evaluar la productividad, se compone de 2 dimensiones: Eficacia y eficiencia.

- Primera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir realización de tareas, generación de valor, uso de recursos, comunicación, resolución de problemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de tareas	1. El colaborador lleva a cabo eficazmente las tareas encomendadas.	4	4	4	
	2. El colaborador cumple con cada uno de los procedimientos establecidos, de acuerdo a sus funciones.	4	4	4	
Generación de valor	3. El colaborador aporta con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Uso de recursos	4. El colaborador utiliza todos y cada uno de los recursos que se le han asignado para el cumplimiento adecuado de sus funciones.	4	4	4	
	5. El colaborador maneja adecuadamente los recursos asignados.	2	2	2	Cambiaría la palabra "adecuadamente"
Comunicación	6. La comunicación del colaborador con el resto del equipo, es respetuoso y profesional.	4	4	4	
	7. El colaborador participa activamente de las reuniones a la que es convocado.	4	4	4	
Resolución de problemas	8. El colaborador formula propuestas de resolución de problemas con criterio y conocimiento de causa.	4	4	4	
	9. El colaborador es analítico al solucionar problemas que le toca enfrentar.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir manejo de recursos, tiempo, ambiente de trabajo, meta presupuestaria, capacitaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de recursos	10. El colaborador maneja eficientemente los recursos que se le proporcionan para realizar sus funciones.	4	4	4	
Tiempo	11. El colaborador maneja eficientemente el tiempo al momento de realizar sus funciones.	4	4	4	
Ambiente de trabajo	12. El colaborador se muestra eficiente en el ambiente laboral.	4	4	4	
	13. Maneja sus emociones de manera profesional en todo momento.	4	4	4	
	14. El colaborador es resolutivo frente a asuntos laborales bajo presión.	4	4	4	
Meta presupuestaria	15. El colaborador evita exceder el monto presupuestado.	4	4	4	
	16. El colaborador usa eficientemente el presupuesto asignado.	4	4	4	
Capacitaciones	17. El colaborador aprovecha las capacitaciones que se le brindan y las pone en práctica al momento de realizar sus tareas.	4	4	4	



 Dra. María C. Quintanilla Castro
 C.Ps. 8441

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS ALBERTO GARCES AGUILERA		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	CONTABILIDAD Y FINANZAS		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Teletrabajo
Autora:	Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios
Significación:	Consta de 20 ítems, según cada indicador, agrupados de acuerdo a las dimensiones de cambio organizacional, tecnologías de la información y comunicación, distancia y auto programación. La escala es ordinal, de tipo Likert con 5 niveles: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=No opina 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Teletrabajo	Cambio organizacional	El teletrabajo es una modalidad de trabajo que se lleva a cabo de manera remota, haciendo uso de las modernas tecnologías de la comunicación, que involucra autoprogramación y que necesita de un cambio organizacional para que pueda ser bien implementado. (Buirá, 2012).
	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	
	Distancia	
	Autoprogramación	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Teletrabajo" elaborado por Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: El presente instrumento para evaluar el teletrabajo, se compone de 4 dimensiones: Cambio organizacional, tecnologías de la información y comunicación, distancia y auto programación.

- Primera dimensión: Cambio organizacional
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir adaptación al entorno, nivel de apertura al cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptación al entorno	1. La empresa da soporte a su proceso de adaptación al teletrabajo. 2. En su empresa los procesos están diseñados de tal manera que pueden ser llevados a cabo de manera remota.	3	3	3	
Nivel de apertura al cambio	3. Las políticas de la empresa, son flexibles a cambios de nuevos modelos de trabajo. 4. La estructura organizacional contempla cambios hacia la horizontalidad, necesarios para adoptar el teletrabajo. 5. Las capacidades de liderazgo como el liderazgo transformacional, es importante para adoptar el teletrabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir automatización, comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatización	6. La tecnología de la información que posee la empresa hace posible la automatización de los procesos a pesar de realizarse de manera remota. 7. Las TIC que usan en su organización permiten a los colaboradores hacer teletrabajo. 8. Las TIC Utilizadas contribuyen a agilizar y dinamizar el trabajo en la empresa.	3	3	3	
Comunicación	9. La comunicación se da de manera normal gracias a la tecnología utilizada durante el teletrabajo. 10. La comunicación entre los colaboradores es adecuada y oportuna a pesar de la distancia, debido al soporte tecnológico que posee la organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distancia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir localización, ausentismo, reducción de costos, vinculación emocional laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Localización	11. La ubicación de los colaboradores no es relevante para realizar el teletrabajo de manera adecuada.	4	4	4	
Ausentismo	12. Realizar el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, reduce el ausentismo.	3	3	3	
Reducción de costos	13. El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para la organización. 14. El teletrabajo ayuda a la reducción de costos para los colaboradores.	4	4	4	
Vinculación emocional laboral	15. Llevar a cabo el trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, fortalece el vínculo emocional laboral.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Autoprogramación
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir gestión por objetivos, nivel de autodisciplina del colaborador, nivel de confianza de los líderes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión por objetivos	16. La auto programación del colaborador contribuye con la gestión por objetivos de la organización. 17. El teletrabajo no afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.	3	3	3	
Nivel de autodisciplina del colaborador	18. Los colaboradores de su organización son autodisciplinados al realizar sus tareas desde el teletrabajo.	4	4	4	
Nivel de confianza de los líderes	19. Los colaboradores cuentan con la confianza de los líderes de la organización y son empoderados para realizar el teletrabajo. 20. Los colaboradores reciben de parte de los líderes de su organización, un grado de autonomía para cumplir sus tareas, en el teletrabajo.	4	4	4	



Dr. Luis A. Garcés Aguilera
DNI 02647251

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS ALBERTO GARCES AGUILERA		
Grado profesional:)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa (X)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	CONTABILIDAD Y FINANZAS		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Productividad
Autora:	Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	17 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios
Significación:	Consta de 17 ítems, según cada indicador, agrupados de acuerdo a las dimensiones de eficacia y eficiencia. La escala es ordinal, de tipo Likert con 5 niveles: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=No opina 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Productividad	Eficacia	La productividad es aquella que no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su talento para desempeñar el trabajo, así como también de sus interacciones con las personas y del ambiente de trabajo presente en la organización. (Cequea, Rodríguez, & Núñez, 2011)
	Eficiencia	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Productividad" elaborado por Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: El presente instrumento para evaluar la productividad, se compone de 2 dimensiones: Eficacia y eficiencia.

- Primera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir realización de tareas, generación de valor, uso de recursos, comunicación, resolución de problemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de tareas	1. El colaborador lleva a cabo eficazmente las tareas encomendadas. 2. El colaborador cumple con cada uno de los procedimientos establecidos, de acuerdo a sus funciones.	4	4	4	
Generación de valor	3. El colaborador aporta con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa.	3	3	3	
Uso de recursos	4. El colaborador utiliza todos y cada uno de los recursos que se le han asignado para el cumplimiento adecuado de sus funciones. 5. El colaborador maneja adecuadamente los recursos asignados.	4	4	4	
Comunicación	6. La comunicación del colaborador con el resto del equipo, es respetuoso y profesional. 7. El colaborador participa activamente de las reuniones a la que es convocado.	4	4	4	
Resolución de problemas	8. El colaborador formula propuestas de resolución de problemas con criterio y conocimiento de causa. 9. El colaborador es analítico al solucionar problemas que le toca enfrentar.	3	3	3	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la dimensión: Esta dimensión busca medir manejo de recursos, tiempo, ambiente de trabajo, meta presupuestaria, capacitaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de recursos	10. El colaborador maneja eficientemente los recursos que se le proporcionan para realizar sus funciones.	4	4	4	
Tiempo	11. El colaborador maneja eficientemente el tiempo al momento de realizar sus funciones.	4	4	4	
Ambiente de trabajo	12. El colaborador se muestra eficiente en el ambiente laboral. 13. Maneja sus emociones de manera profesional en todo momento. 14. El colaborador es resolutivo frente a asuntos laborales bajo presión.	4	4	4	
Meta presupuestaria	15. El colaborador evita exceder el monto presupuestado. 16. El colaborador usa eficientemente el presupuesto asignado.	3	3	3	
Capacitaciones	17. El colaborador aprovecha las capacitaciones que se le brindan y las pone en práctica al momento de realizar sus tareas.	3	3	3	



Dr. Luis A. Garcés Aguilera
DNI 02647251

Anexo 04: Autorización para aplicación de cuestionarios



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 27 de Setiembre de 2023

SEÑOR (A)
CINDY ALBERCA
Jefa ABAI GROUP - Sede Piura

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 27 de Setiembre de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SILVA OVIEDO CYNTHIA CARMINA EMILIA
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de Negocios - MBA
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : "El Teletrabajo y la Productividad de los Colaboradores de una empresa de Servicios de Piura, 2023".
- 6) Asesor : Dr. Mendívez Espinoza Yván Alexander

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado - Piura

*RECIBIDO
CINDY ALBERCA
27/09/23
2:28 PM*

Jose Carlos Concha

Piura, 10 de octubre de 2023

AUTORIZACIÓN

Por el presente documento, se AUTORIZA a la Srta. Silva Oviedo Cynthia Carmina Emilia, identificada con DNI 41009685, estudiante de la Escuela de Posgrado en el Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo Filial Piura, a realizar la investigación titulada **“El Teletrabajo y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de Piura, 2023”** en la empresa y aplicar cuestionarios a una determinada cantidad (muestra) de colaboradores, a fin de obtener información con fines netamente académicos, por lo que se le brindará las facilidades correspondientes.

Atentamente,



Cindy Alberca
Responsable Sede Piura

Anexo 05: Aplicación de Coeficiente Alfa de Cronbach

Resumen descriptivo de la confiabilidad del cuestionario de la Variable 1:
Teletrabajo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
T1	71,21	255,287	,612	,958
T2	70,89	259,099	,765	,954
T3	71,05	257,497	,805	,954
T4	71,00	255,444	,827	,954
T5	70,95	264,830	,703	,955
T6	71,00	261,444	,615	,957
T7	70,95	261,497	,728	,955
T8	70,74	258,094	,749	,955
T9	70,95	260,497	,796	,954
T10	70,89	260,433	,728	,955
T11	70,74	260,982	,813	,954
T12	71,00	268,222	,534	,957
T13	70,32	266,117	,693	,955
T14	70,79	266,175	,530	,958
T15	70,79	265,398	,705	,955
T16	70,47	263,374	,789	,954
T17	70,63	265,801	,651	,956
T18	70,47	261,485	,760	,955
T19	70,74	257,427	,836	,953
T20	70,42	261,813	,773	,954

Fuente: Muestra piloto

Resumen descriptivo de la confiabilidad del cuestionario de la Variable 2:
Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	66,10	121,253	,796	,943
P2	65,95	121,524	,726	,945
P3	66,25	121,987	,704	,945
P4	66,05	121,945	,739	,944
P5	65,90	122,411	,811	,943
P6	65,80	136,168	,261	,951
P7	66,25	124,724	,497	,950
P8	66,15	118,450	,819	,943
P9	65,80	122,484	,779	,944
P10	65,95	125,945	,762	,944
P11	66,15	121,082	,701	,945
P12	65,90	130,832	,499	,948
P13	65,75	119,671	,916	,941
P14	65,90	125,989	,621	,947
P15	66,00	124,211	,699	,945
P16	65,90	122,305	,816	,943
P17	65,80	122,800	,762	,944

Fuente: Muestra piloto