



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**Teletrabajo y productividad laboral de los cirujanos dentistas en
la red de salud Chanchamayo, Junín - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Empresarial

AUTOR:

Támara Trinidad, Elio Elvis (ORCID 0000-0001-5713-8631)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Operaciones y Procesos de Producción

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, a mi esposa y compañera María y a mi hijo Eliot Adriano; la mayor bendición de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios todopoderoso, a mi esposa María por brindarme su apoyo incondicional y sobre todo a mi amado hijo Adriano, mi bendición, por ser el gran motor y motivo para poder cumplir mi sueño. A mi asesor por el gran apoyo y la paciencia brindada durante todo el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.2.1. Variable Teletrabajo	14
3.2.2. Variable Productividad Laboral	15
3.3. Población	15
3.3.1. Población Censal	15
3.4. Técnicas e Instrumentos	16
3.4.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de Análisis de Datos	19
3.7. Aspectos Éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1: Relación de expertos	17
Tabla 2: Confiabilidad de la variable 1 Teletrabajo.....	18
Tabla 3: Confiabilidad de la variable 2 Productividad Laboral.....	18
Tabla 4: Tabla cruzada entre Teletrabajo y Productividad	21
Tabla 5: Tabla cruzada entre Teletrabajo y Eficiencia	22
Tabla 6: Tabla cruzada entre Teletrabajo y Eficacia	23
Tabla 7: Tabla cruzada entre Teletrabajo y Efectividad	24
Tabla 8: Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk	25
Tabla 9: Prueba Rho de Spearman de la Hipótesis General	26
Tabla 10: Prueba Rho de Spearman de la Hipótesis Especifica 1	27
Tabla 11: Prueba Rho de Spearman de la Hipótesis Especifica 2	28
Tabla 12: Prueba Rho de Spearman de la Hipótesis Especifica 3	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar cuál era la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, 2020, estudio de diseño no experimental de corte transversal, correlacional, de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario tipo Likert con un total de treinta y siete preguntas, dicho cuestionario fue validado por expertos conocedores del tema, la población estuvo conformada por 20 cirujanos dentistas y la muestra fue tipo censal. Después de desarrollar el análisis estadístico correspondiente, los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk y la técnica estadística no paramétrica de Rho de Spearman, donde se obtuvo una correlación de 0.587 lo que indicó que existía una correlación positiva moderada entre las dos variables y se aceptó la Hipótesis de trabajo general del presente trabajo de investigación.

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

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine what was the relationship between telework and labor productivity in dental surgeons of the Chanchamayo Health Network, 2020, of non-experimental design study of cross-sectional, correlational, quantitative approach, the type Research was applied, correlational level, the technique used was the survey and the instrument applied was the Likert-type questionnaire with a total of thirty-seven questions, said questionnaire was validated by experts familiar with the subject, the population was made up of 20 dental surgeons and the sample was census type. After developing the corresponding statistical analysis, the results of the Shapiro Wilk normality test and the Spearman Rho nonparametric statistical technique, where a correlation of 0.587 was obtained, which indicated that there was a moderate positive correlation between the two variables and the general working hypothesis of this research work is accepted.

Keywords: Telework, labor productivity, efficiency, efficacy and effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, debido a la situación de emergencia sanitaria en la que el mundo entero se encuentra debido al COVID-19, las actividades o atenciones de salud en el sector público de nuestro país se han limitado en muchos establecimientos solamente a las emergencias médicas y debido a esto se ha implementado el teletrabajo; en el cual se utiliza las TICs (tecnologías de la información y comunicación), asimismo durante los últimos meses el Estado Peruano ha emitido una serie de disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud, para implementar esta modalidad de trabajo en todo el territorio nacional. Además, hay que resaltar que en nuestro país la Ley N.º 30036 y su respectivo reglamento el cual fue aprobado con Decreto Supremo 009-2015-TR, regula el teletrabajo como una modalidad de trabajo especial que consiste en prestar los servicios en un ambiente externo al centro de labores y su característica principal es el uso de las TICs, y se puede dar en las instituciones públicas, así como también en las instituciones privadas según el Congreso de la Republica (2013).

Es muy importante resaltar que la implementación del teletrabajo y la productividad de los empleados se encuentran dentro de las características que presentan las exitosas y grandes empresas en la actualidad, así como también de todas las organizaciones que son administradas de manera óptima. Y el sector salud no debe ser la excepción.

Todo directivo es conocedor de que para lograr óptimos resultados en cualquier institución una de las cosas que se debe hacer con prioridad, es preocuparse por el recurso humano quien será responsable de lograr buenos resultados. Sobre todo, para las instituciones de salud debería ser un aspecto muy importante a tener en cuenta y debería de primarse en la organización de todo establecimiento, ya que, gracias a esto, se obtendrá lo que toda institución busca; una máxima productividad.

La productividad no solo se refiere a la rentabilidad, el significado va más allá de eso, la productividad quiere decir éxito, y obviamente el éxito es igual a rentabilidad y ser rentable hoy en día significa también el preocuparse por el personal colaborador, ya que es importante mencionar que gracias a los colaboradores se logra ser exitoso, es por ello que toda gestión se debe enfocar en contar con a un empleado o trabajador que esté cómodo y contento desempeñando

sus actividades o labores por las cuales fue contratado, y el personal de salud no es la excepción. Esta por demás decir que, si una institución no se preocupa por este aspecto, lo que se tendrá como resultado es el fracaso.

Con respecto al nivel local, la red de salud de Chanchamayo, ubicada en el distrito de la Merced, es una institución del estado que tiende a exigir un arduo trabajo a sus recursos humanos, ya que son sus colaboradores, los que brindan las atenciones de salud a lo largo de toda la provincia. Las actividades abarcan desde actividades preventivas, recuperativas y especializadas que se brindan según el nivel de atención de cada establecimiento. Es importante mencionar que las atenciones que brinda el cirujano dentista, el cual desempeña una labor muy importante dentro del sistema de salud, están dentro de las actividades con mayor demanda por la población. Esto debido al costo accesible y módico que tienen los tratamientos ofertados, comparado con el sector privado. Pero sobre todo por los tratamientos odontológicos gratuitos que reciben todos los beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS).

Debido a que el Teletrabajo en el sector público es una modalidad de labores poco conocida hasta ahora para algunos profesionales de salud, como es el caso del cirujano dentista, surgen una serie de inquietudes respecto a su aplicación e implementación, y tomando en cuenta lo mencionado arriba, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020?

Teniendo en cuenta la pregunta anterior, el presente estudio estableció como su objetivo principal; identificar cual es la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020. De igual forma el estudio se propuso los objetivos específicos que a continuación se detallan: a.) Determinar cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la eficiencia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, 2020, b.) Determinar cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020 y c.) Determinar cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la efectividad de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

La hipótesis general planteada fue que existe una relación directa entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud

Chanchamayo, 2020. En cuanto a las hipótesis específicas fueron: a.) Existe una relación directa entre el teletrabajo y la eficiencia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020, b.) Existe una relación directa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020 y c.) Existe una relación directa entre el teletrabajo y la efectividad de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Esta investigación tuvo una justificación teórica, ya que se ha realizado con el fin de aportar datos al conocimiento que existe sobre el teletrabajo y la productividad laboral, además los resultados obtenidos nos ayudarán a desarrollar una propuesta de mejora, que podría ser incorporado como protocolo en el proceso del teletrabajo en el sector sanitario público, ya que se estaría demostrando teóricamente la relación directa entre ambas variables.

En lo que corresponde a la justificación práctica nuestra investigación se ha realizado bajo la constante necesidad que existe de mejorar el nivel de productividad laboral en los empleados del sector sanitario público. Y esto se podría lograr gracias a la propuesta arriba mencionada, la cual podría mejorar el desarrollo del teletrabajo que actualmente se viene efectuando a nivel nacional.

Nuestra investigación tiene una justificación metodológica ya que nuestras variables de estudio fueron medidas a través de la técnica de la encuesta y en lo que corresponde al instrumento de recolección de datos, ya que su validez y su confiabilidad fueron demostradas respectivamente, éste podrá ser usado y tomado en cuenta para realizar otros estudios de investigación y en otros establecimientos sanitarios del sector público a nivel nacional. Por lo tanto, los resultados obtenidos en la presente investigación contribuyen al método científico.

Por último, el desarrollo de la presente investigación fue de gran importancia y utilidad ya que, gracias a los resultados de este trabajo, se nos permitió identificar la percepción que tienen los cirujanos dentistas sobre las actividades propias del teletrabajo y además la percepción sobre su productividad laboral en las actividades que brindan actualmente a los usuarios externos de la Red de Salud Chanchamayo y por ende posteriormente se tratará de mejorar, no solamente esta percepción, sino también se propondrá estrategias para optimizar el proceso de este tipo de trabajo que a partir de lo sucedido con la pandemia actual, se perfila como una opción duradera (trabajo mixto) en el sistema público de salud de nuestro país.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que corresponde a los antecedentes internacionales del presente estudio tomamos como referencia a Darville (2018), quien elaboró un informe sobre la evaluación del teletrabajo en una provincia de Chile, su objetivo fue analizar los resultados del Teletrabajo en el ámbito empresarial y personal, sobre todo relacionado con la productividad, y la interacción entre el aspecto personal, familiar y laboral. Las variables de su estudio fueron medidas de manera cuantitativa y cualitativa, el instrumento de recolección de datos que utilizó, fue un cuestionario.

La muestra de su estudio estuvo conformada por 48 Telefonistas de un Call Center. Los resultados de su investigación en cuanto a la Productividad de las Telefonistas del Call Center, mostraron que sus niveles de productividad habían disminuido en un 31 %, pero resaltó que solo se tomó en cuenta la gestión de las llamadas entrantes. Sin embargo, la productividad normalizada de los teletrabajadores aumentó en las áreas de Forma (28,8%), Fondo (24%) y Renovaciones en un (13,1%). La conclusión de su estudio fue que existe una pequeña correlación entre el Teletrabajo y la Productividad.

En nuestro vecino país de Ecuador, Rojas (2016), realizó una investigación en la cual analizó el teletrabajo y la productividad laboral de las empresas privadas, dicho estudio tuvo por objetivo el de analizar la influencia del teletrabajo en la productividad laboral de una empresa de telecomunicaciones. El tipo de investigación fue exploratoria y explicativa, se aplicaron Fichas de trabajo y encuestas para la recolección de datos. Según los datos obtenidos se verificó que los empleados que realizaban el teletrabajo tuvieron un incremento de su productividad en un 2.87 %, se observó un ahorro de dinero del 32.38 % por cada puesto de trabajo, además el autor encontró un 96.10 % en el logro de las metas de producción programadas para las tareas de teletrabajo. Finalmente, el autor recomendó a la empresa continuar con el sistema de teletrabajo debido a que influía positivamente en la productividad y los costos, mejorar la supervisión de los teletrabajadores y programar capacitaciones y promociones económicas con la finalidad de que los empleados se identifiquen con la empresa y se comprometan con los objetivos de la institución.

Ardila (2015), en su trabajo de investigación analizó entre sus variables al teletrabajo desarrollado en una organización financiera de Bogotá. Este trabajo tuvo

como objetivo el determinar cuál era el impacto que generaba el teletrabajo en los resultados obtenidos por las organizaciones, realizando un análisis entre el trabajo convencional y el teletrabajo. La investigación fue de tipo descriptivo y explicativo, el autor realizó la recolección de datos mediante una encuesta con preguntas cerradas y abiertas. Los sujetos encuestados enfatizaron en que algunas de las ventajas de esta modalidad de trabajo fueron la oportunidad de pasar mayor tiempo en familia, mejorar su calidad de vida y una significativa disminución en el gasto (tiempo y dinero) por traslado hacia el lugar de trabajo, en comparación con los trabajadores convencionales.

Como antecedentes a nivel nacional podemos mencionar a Cano (2017), quien realizó una tesis en la cual estudió las ventajas y desventajas del teletrabajo en la ciudad de Lima. Estudio descriptivo que tuvo por objetivo identificar los pro y contras de esta modalidad de trabajo. La tesis antes mencionada concluye que dentro de las ventajas correspondientes al teletrabajo estaba la de ser una modalidad de trabajo que podría ofrecer una gran oportunidad laboral, asimismo mediante el teletrabajo se podía ayudar en la reducción de costos y optimizar la productividad laboral de los empleados. También se determinó que el costo se podía disminuir hasta en un 50% gracias a esta modalidad de trabajo, Sin embargo, dentro de las desventajas se concluyó que no se podía aplicar en todos los casos debido a que existe un desconocimiento y por ende una resistencia a y demás un recelo dentro del mundo empresarial y los negocios. De la misma manera el teletrabajo podría ocasionar un aislamiento en los trabajadores, ya que al desarrollarse propiciaría un trabajo en solitario debido a las características que presenta esta modalidad.

Por su parte, Acevedo et al. (2016), quien realizó un trabajo de suficiencia profesional en una universidad de Lima, sobre el efecto del teletrabajo en la productividad, respaldado en un plan de capacitación eficaz teniendo en cuenta los estándares de calidad, la investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental de corte transversal, utilizó como técnicas la encuesta y la entrevista en una muestra de 244 alumnos. A través de las cuales hizo un análisis comparativo entre las clases presenciales y las clases semi presenciales (blended). Sus resultados demostraron, que las clases dictadas en modalidad blended presentaban mayor productividad, con un 48% menos de costos frente a una clase

presencial. ya que el gasto incurrido por dictar una clase semi presencial era menor, lo cual significaba para dicha universidad, un ahorro en gastos al brindar el mismo servicio, pero con menos recursos. Concluyendo así que el teletrabajo desarrollado en dicha universidad, se había realizado bajo un plan correctamente elaborado, lo que permitía generar mayor productividad para la institución, manteniendo una enseñanza con óptimos estándares de calidad.

Asimismo, Aranibar (2016), quien investigó el mejoramiento de la productividad laboral y la minimización de los costos en consultoría informática a través del teletrabajo, en su tesis planteó como objetivo principal el de Implementar el modelo de teletrabajo para disminuir los costos y mejorar la productividad laboral de una empresa en la ciudad de Lima, en sus labores de consultoría informática. Dicha investigación que fue de tipo descriptiva correlacional, tuvo un corte transversal. Se aplicaron encuestas a los trabajadores, cuyos resultados obtenidos sobre el teletrabajo determinaron que los empleados utilizaban aproximadamente dos horas y veinte minutos en el traslado desde sus casas a su centro de labores y viceversa, además representaban un costo entre los cinco a los diez soles diariamente. Asimismo, encontró que un 80% del personal declaraba que podrían realizar entre un 50% y 70% de sus labores en sus hogares. Finalmente, el autor demostró que el teletrabajo producía un aumento en la productividad de los trabajadores, disminuía los gastos operativos y además producía una mejor percepción sobre su calidad de vida laboral y personal. Los sujetos de estudio indicaron que el teletrabajo les permitía tener mayor tiempo de calidad con su familia sin descuidar sus labores y además disminuía notablemente la cantidad de horas que utilizaban en transportarse ida y vuelta al trabajo.

Chirinos (2014,) en su trabajo de investigación, estudió el teletrabajo en una universidad de la ciudad de Chiclayo. Investigación descriptiva que tuvo por objetivo analizar el impacto del teletrabajo en dicha institución. Después de obtener los resultados el estudio concluyó que solo un 40% de los docentes tenían conocimiento sobre el teletrabajo y un 25% desconocían sobre el tema, la recomendación principal fue la de realizar capacitaciones sobre dicho tema. La adecuada implementación del teletrabajo en la universidad arriba mencionada, brindaría distintos beneficios en la vida familiar del docente y ayudaría en que los docentes alcancen un equilibrio en el aspecto laboral y personal, el 67% de los

docentes implicados en la investigación aseguraban que al realizar el teletrabajo, ellos podrían desarrollar más actividades y pasar más tiempo con sus hijos y familiares y el 65% de la muestra proyectaba realizar un adecuado manejo de las actividades propias del teletrabajo.

Es importante definir en este punto algunos conceptos sobre las variables del presente estudio de investigación. En lo que corresponde al teletrabajo la Organización Internacional del Trabajo (2011), define éste, como el trabajo o labor que se realiza a distancia, realizando dichas actividades con la ayuda de los medios de telecomunicación. Según Alonso (2002), el teletrabajo consta de tres componentes fundamentales que hacen posible que se identifique como tal, siendo los siguientes: la relación laboral que existe directamente entre el empleado y el empleador, la distancia o la separación física que existe entre el empleado y las instalaciones de su lugar de trabajo, y la utilización imprescindible de las TICs las cuales aceleran y facilitan la comunicación entre los involucrados en este proceso. Según Álvarez *et al.* (2018), estos tres componentes los podemos encontrar en todas las instituciones que ya han implementado esta modalidad de trabajo, y por ende ya han instalado un modelo organizacional que se adapta a las nuevas mecánicas de trabajo y monitoreo propios del teletrabajo.

Los tipos de teletrabajo según Díaz (2013), son el teletrabajo mixto y el absolutamente externo. En cuanto al teletrabajo mixto, consiste en un trabajo remoto alternado con trabajo presencial, mejor dicho, el trabajador tiene que asistir a su centro de labores en determinadas fechas o días durante la semana, lógicamente después de una previa coordinación con su jefe inmediato, y sobre todo como respuesta al requerimiento de la presencia del trabajador de manera física según las necesidades de la empresa. Además, según Puntriano (2015), el empleado que realice actividades de teletrabajo tiene la posibilidad de acudir a su centro de labores mediante un horario fijo o flexible lo cual dependerá de un previo acuerdo entre el empleador y el resto del equipo de trabajo.

Otro tipo de Teletrabajo es el absolutamente externo que según Sánchez (2017), es aquel que consiste en realizar el trabajo encomendado fuera del centro de labores, de manera permanente. En este caso el teletrabajador realiza todas sus labores delante de un video terminal externo, sin la necesidad de acudir a las instalaciones de la institución para la cual trabaja. Según Díaz (2013), un claro

ejemplo es cuando un teletrabajador se encuentra en el extranjero y, no obstante, desarrolla con total normalidad y de manera cotidiana todas las actividades laborales propias de su puesto de trabajo y para lo cual fue contratado. Otro claro ejemplo según Erro *et al.* (2008), es cuando se da la práctica de diversas instituciones que poseen un staff de teletrabajadores laborando en telecentros o puntos de trabajo fuera de las instalaciones matrices de la compañía.

Sin embargo después de analizar las diferentes teorías y conceptos sobre esta variable de estudio (teletrabajo) es de vital importancia resaltar que según Culqui *et al.* (2016), no todos los empleados pueden realizar un teletrabajo de manera completa ya que es muy distinto el trabajo o las actividades que desempeña un teleoperador al de un analista, supervisor o coordinador, el cual tiene que intervenir de manera presencial, para de esta manera interactuar y generar sinergia entre todos los miembros de su equipo, por lo que distanciarlos totalmente del lugar de trabajo mermaría y dificultaría sus funciones.

Según Arredondo (2015), en lo que corresponde a las dimensiones de esta variable de estudio (teletrabajo) podemos mencionar las siguientes: apoyo técnico, carga laboral, cumplimiento de labores, estado del ambiente laboral y el impacto en la vida familiar. Sin embargo, para fines de nuestro estudio consideraremos las primeros cuatro dimensiones que a continuación se detallan:

Dimensión Apoyo Técnico: Que, según Laudon (2010), es el acceso a equipo informático y servicio de comunicaciones que van de acuerdo con las actividades a realizar por el trabajador. Además, hay que mencionar que según el libro *El ABC del Teletrabajo* (Gobierno de la República de Colombia, 2017), la tecnología es imprescindible para desarrollar las actividades propias del teletrabajo, sin embargo, eso no quiere decir que el trabajador debe tener acceso o contar obligatoriamente con equipos o tecnologías de última generación. Un equipamiento básico y con las características mínimas para poder realizar la labor asignada puede cumplir con las necesidades del trabajador, como por ejemplo una línea de teléfono, acceso a una señal de internet y un sistema o programa que permita el almacenamiento y sobre todo el intercambio de archivos. No obstante, las instituciones o empresas más grandes posiblemente necesitarán de un equipamiento mucho más moderno, el cual les pueda ofrecer mejores niveles de calidad en las telecomunicaciones y un efectivo manejo de la colaboración on-line, sin olvidarse de la garantía obligatoria

en lo que corresponde a la seguridad de la información manejada durante el cumplimiento de las labores.

Dimensión Carga Laboral: Según Guzmán & Abreo (2017), es el grado de dificultad y tiempo que se necesita para realizar las labores asignadas. La implementación del teletrabajo es considerada un acuerdo entre la organización, institución o empresa y el trabajador, con lo cual se da la garantía de que parte de las actividades programadas sean desarrolladas externamente de los ambientes de la empresa, haciendo uso obligado de las TICs. En ese sentido la carga laboral toma forma en la medida que las actividades son planificadas en un tiempo determinado a cumplir.

Dimensión Cumplimiento de labores: Según Agudo (2014), es el grado en que se cumplen con las labores o tareas programadas en el tiempo estimado y con calidad. Dicho autor refiere que además se puede disminuir la contaminación debido a la congestión vehicular ya que se puede realizar las labores propias del trabajo presencial desde casa.

Según Sánchez (2016), realizar el teletrabajo brinda al trabajador la posibilidad de un mayor tiempo de descanso, realizar un ahorro del tiempo de traslado o evitarlo totalmente, y de esta manera se aprovecha mejor las horas libres. Los colaboradores que desempeñan sus labores desde la comodidad de su hogar asumen un compromiso de gran fuerza con la empresa en donde laboran y asumen las labores que se le asignan con una mayor responsabilidad.

Dimensión Estado del Ambiente Laboral: definida según Havriluk (2015), como la relación que existe entre los integrantes del ambiente de trabajo. El uso de la tecnología y equipos apropiados por parte de las organizaciones, conlleva a que los empleados se integren a sus labores diarias en el ambiente de trabajo, logrando así un mejor clima organizacional en la empresa. Cuando se implementan las estrategias de seguimiento de labores y la retroalimentación de conocimientos de las mismas, se fomenta el compromiso de los trabajadores con la institución, optimiza las actividades propias del teletrabajo y mejora el estado del ambiente laboral.

Dimensión Impacto en la vida familiar es la dimensión que según Ramírez & Chuquillanqui (2016), se define como el grado en que la implementación del teletrabajo influye sobre el ámbito familiar. Aquí es importante resaltar la necesidad

de delimitar los tiempos y espacios que se dedican a las actividades propias del trabajo y a las dedicadas a la familia.

Tenemos que destacar en este punto, que mediante el teletrabajo el cirujano dentista realiza las siguientes actividades preventivas promocionales, tales como: Tele orientación, instrucción de higiene oral, asesoría nutricional para evitar las enfermedades de la cavidad bucal, fisioterapia estomatológica, consultas odontológicas para el manejo de infecciones bucales mediante medicación farmacológica, seguimiento y tele monitoreo de la recuperación post operatoria o post cirugía, asesoría para el autocuidado personal y de la familia.

Asimismo, esta modalidad de labores (teletrabajo) viene a ser una herramienta que, planificada y desarrollada correctamente, puede favorecer a la obtención de un equilibrio ideal. Sin embargo, el teletrabajo tiene un impacto positivo sobre la calidad de vida, debido a que gracias a esta modalidad se produce un ahorro importante en el tiempo de desplazamiento a su centro de labores y un mejor balance entre el ámbito laboral y el ámbito personal. Según Guzmán *et al.* (2017), este ahorro obtenido, puede significar para un empleado o para su familia, una mejor alimentación, mejores vacaciones, mejor posibilidad de acceder a una mejor atención en salud por el tiempo libre que se gana al no trasladarse o desplazarse, y el ahorro económico que da en algunos casos con lo cual se podría por ejemplo realizar la compra de materiales de escritorio, útiles escolares, víveres para el hogar, etc. o destinarlo para otras actividades que le puedan permitir una mejor calidad de vida en lo personal y lo familiar.

En lo que corresponde a la productividad laboral, la siguiente variable de nuestra investigación, Galindo (2015), sostiene que lo principal para toda empresa es conseguir una buena productividad laboral, como producto del desarrollo de todas sus actividades.

Según Robbins *et al.* (2013), la productividad laboral viene a ser el vínculo que existe entre los productos y el insumo utilizado, además es común evaluar la productividad en términos físicos, relacionándolos con las unidades físicas de producto. La manera más utilizada, es tener la conexión entre la cantidad de productos utilizados con la cantidad de trabajo empleado, de esta manera, la productividad laboral viene a ser el número de bienes o servicios producidos en unidades de insumos utilizados.

Sin embargo, según Koontz *et al.* (2004), al principio, la productividad laboral, no lo es todo. No obstante, a futuro o a largo plazo lo es casi todo. En todo país, la capacidad para lograr un mejor nivel en la calidad de vida a través del tiempo, está supeditada casi en su totalidad a la capacidad que tiene para incrementar su producción laboral por individuo.

Sobre los componentes de la productividad laboral, mencionaremos en primer lugar a la eficacia, que según Robbins *et al.* (2013), es más que una simple actividad en las organizaciones para todos los directivos que hacen frente a una realidad que cambia constantemente. Si se cumplen con las metas trazadas, entonces se debe de plantear nuevas metas de mayor dificultad, de la misma manera, si se presenta una situación sorpresiva o adversa, entonces se plantean también nuevas metas para resolverla.

Asimismo, según Galindo (2015), la eficacia es obtener resultados, los cuales son esperados dentro de las normas vigentes y el patrón establecido. La eficacia es realizar las labores de la mejor forma posible, además, se centra en el proceso donde participan los colaboradores y los materiales, usando de forma óptima el tiempo disponible. De la misma manera, aprovechar adecuadamente durante el desarrollo de las labores, todos los recursos son los que se disponen. Los gerentes que se interesan en realizar correctamente sus funciones, simplemente están apoyando con el objetivo de obtener la eficacia en una empresa.

El segundo componente es la eficiencia, la cual, según Arias & Heredia (2006), consiste en realizar las labores encomendadas de una manera óptima y utilizando el menor recurso posible. Las empresas buscan una disminución en el uso de los recursos para de esta manera ver un aumento de las ganancias.

Para Koontz *et al.* (2004), la eficiencia es definida como la unión del uso de los recursos utilizados y el alcance de los resultados esperados. En otras palabras, los empleados utilizan de manera correcta los insumos sin desperdiciarlos.

La tercera y última dimensión es la efectividad, que, según Robbins *et al.* (2013,) se enfoca en dar mayor importancia a los mejores resultados obtenidos. La retroalimentación y capacitación continua tienen efectos positivos en toda organización, se optimiza el tiempo en las operaciones, se disminuye la pérdida de tiempo y se brinda la oportunidad de ser más aptos en el desarrollo de sus labores a los trabajadores. La efectividad puede ser mayor si los empleados se sienten

felices y cómodos con su ambiente laboral, identificados y tienen la motivación de permanecer en las empresas.

En ese sentido el vínculo que existe entre un trabajador y una organización es muy compleja. Para obtener las metas propuestas en una organización con el mínimo tiempo posible y optimizando los recursos utilizados, sin embargo, de todas maneras una de las partes involucradas en este complejo proceso será afectada ya que para lograr la efectividad es necesario disminuir costos, afectando directamente el salario de los empleados, asimismo se incrementa la carga laboral, se amplía el horario de labores y por ende el estrés laboral aumenta, en conclusión estos acontecimientos afectan a los colaboradores. Por otro lado, si la empresa otorga mejores salarios incluyendo todos los beneficios correspondientes, bonos e incentivos, así como los recursos necesarios a los trabajadores, estos últimos tendrán un desempeño ideal o en todo caso uno mejor al de lo normal y alcanzarán con mayor facilidad la eficacia organizacional, no obstante, esto dificultaría alcanzar la eficiencia de la misma. Es obvio que persiste el problema ya que en ambos casos una de las partes involucradas se ve afectada. Por lo tanto, es importante lograr la productividad laboral en toda la extensión de la palabra.

La teoría base de donde surgen las variables de estudio es la teoría científica, también llamada taylorismo, que relaciona al aspecto empresarial con la investigación científica. Su representante, Frederick Winslow Taylor aplicó métodos científicos (observación y medición de resultados) a los problemas de la administración empresarial, con la finalidad de incrementar la eficiencia en la producción laboral. Dicha teoría menciona que la única forma de lograr un incremento en la productividad es elevar la eficiencia de los empleados y, para eso, la administración científica se enfoca en las tareas ya que, en la práctica, las soluciones a los problemas administrativos se logran a través del análisis de cómo se desarrolla el trabajo y de la observación directa del cómo ese trabajo influye en la productividad. La filosofía de esta teoría está basada en que hacer trabajar duro a los colaboradores no es tan eficiente como la optimización de la manera en que estos desarrollan sus labores. Asimismo, Taylor demostró que todos los principios planteados en la teoría científica pueden tener aplicación en cualquier clase de organización. El enfoque principal de esta teoría es la racionalización de trabajo a nivel operacional. (Chiavenato, 2004)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

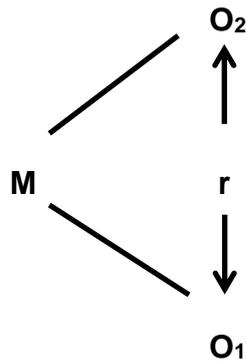
Nuestra investigación fue de enfoque cuantitativo ya que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014), este tipo de enfoque está orientado al estudio de los fenómenos y sus aspectos que se pueden observar y son susceptibles de ser medidos. Y su objetivo es aclarar las relaciones de causa que presuman una explicación acerca del fenómeno observado. Además, se vale de pruebas estadísticas para analizar los datos recolectados y de esta manera probar hipótesis, para determinar patrones de comportamiento y demostrar teorías.

La investigación fue de tipo Aplicada, porque nos permitió aplicar el conocimiento existente sobre el teletrabajo y plantear su relación con la productividad laboral. (Ávila, 2015)

El nivel de investigación fue el Correlacional. Ya que según Hernández *et al.* (2014), los estudios correlacionales tienen como fin, el de saber el grado de relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra de estudio. En algunas oportunidades solo se investiga la relación que existe entre dos variables, pero a menudo se analizan los vínculos entre más variables. Por lo tanto, nuestra investigación estuvo enmarcada dentro de este nivel ya que nos permitió determinar la relación que existía entre estas dos variables.

El diseño de nuestra investigación fue no experimental ya que no hubo manipulación de variables y además fue de tipo transversal, ya que según Arias (2006), en dichos estudios se recolectan los datos en un tiempo único. El propósito consiste en describir las variables y analizar su incidencia y la interrelación en un momento dado. Asimismo, la investigación fue Descriptiva. Ya que, según Morán & Alvarado (2010), los estudios descriptivos poseen como objetivo principal el de investigar la aparición de nuevos casos u observaciones que tienen las variables en una población de estudio. Asimismo, determinar en una o varias variables a un conjunto de seres vivos, personas, animales, objetos, estados, entornos, sucesos, comunidades, etc. y proporcionar su descripción. En consecuencia, la presente investigación fue puramente descriptiva.

Por lo arriba mencionado, en nuestra investigación se utilizó el diseño de tipo descriptivo correlacional y transversal:



Dónde:

M = Cirujanos dentistas de la Red de Salud Chanchamayo.

O1 = Teletrabajo

O2 = Productividad Laboral

r = Relación entre O1 y O2

3.2. Variables y operacionalización:

3.2.1. Variable Teletrabajo.

La primera variable fue el Teletrabajo, que según Gallegos & Campos (2013), es la oportunidad que tiene un empleado de realizar su jornada laboral al menos una vez por semana desde un ambiente distinto y que no es su espacio de trabajo convencional. Asimismo, según los autores arriba mencionados, las dimensiones del teletrabajo son:

La dimensión Apoyo Técnico, que según Havriluk (2015), es el acceso a equipo informático y al servicio de las telecomunicaciones que van de acuerdo con las actividades asignadas. Los indicadores fueron los Recursos Necesarios, el Equipo utilizado, la Conexión a Internet y las TICs.

La dimensión Carga Laboral que, según Morales & Romanik (2011), es el nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas encomendadas. Los indicadores fueron las Horas de trabajo, el Aumento de labores, la Jornada Laboral, el Conocimiento de actividades, el Trabajo en Casa, el Trabajo Semanal y los Días Laborados.

La dimensión Cumplimiento de Actividades, que según Hunton *et al.* (2010), es el grado en el que se terminan las tareas designadas en el tiempo programado y con

la calidad que se espera. Los indicadores fueron el Logro de metas, la Organización, la Retroalimentación, la Mejora de resultados y la Calidad de trabajo.

La dimensión Estado del Ambiente Laboral, que, según Lier & Macharis (2012), viene a ser la relación de los trabajadores con los demás integrantes del centro de labores. Los indicadores fueron la Relación con los superiores, la Colaboración, las Oportunidades de mejora personal, las Necesidades personales y el Aislamiento.

3.2.2. Variable Productividad Laboral.

La segunda variable fue la Productividad Laboral que, según Robbins *et al.* (2013), viene a ser la capacidad de cumplir los objetivos y de originar respuestas de la mayor calidad posible, realizando el menor esfuerzo posible por parte de los recursos humanos, con menores recursos financieros, beneficiando a todos los involucrados, permitiendo de esta manera a los trabajadores el desarrollo de su potencial y conseguir una mejor calidad de vida. Asimismo, para el autor arriba mencionado, las dimensiones de la productividad laboral son:

La dimensión Eficiencia, según Galindo (2015), involucra la realización de tareas de manera ordenada siguiendo un determinado método en los procedimientos de producción de los bienes o en la prestación de servicios con un nivel alto de calidad y en el menor tiempo que sea posible. Los indicadores son: la Programación de Actividades, el Grado de capacidad laboral y la Disponibilidad de recursos.

La dimensión Eficacia, que según Robbins *et al.* (2013), es la obtención de los resultados esperados dentro de las normas vigentes y el patrón establecido. Los indicadores son el Nivel de colaboración en el trabajo y el Cumplimiento de metas.

La dimensión Efectividad, que según Galindo (2015), es la capacidad para la obtención de un efecto anhelado, con un mínimo de recursos utilizados y de manera viable. Los indicadores son el Nivel de calidad y la Valoración continua.

3.3. Población

3.3.1. Población Censal.

La población estuvo conformada por todos los cirujanos dentistas integrantes la Red de Salud de Chanchamayo. Siendo un total de 20 individuos.

Según Arias (2016), define a la población como la cantidad total de un fenómeno de estudio, incluyendo la totalidad de las unidades analizadas que conforman este

fenómeno y que necesitan medirse cuantitativamente para una determinada investigación.

Ya que la población fue de solo 20 individuos se consideró como una población censal. Según Hayes (2008), una población censal viene a ser cuando es indispensable saber la opinión de todos y cada uno de los individuos que conforman la población de estudio, siempre y cuando sean de fácil acceso. Como lo fue para nuestra investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utilizó en nuestra investigación fue el de la encuesta, que según Hernández *et al.* (2014), lo define como una técnica para la obtención de información acerca de hechos, opiniones, actitudes, conductas, etc., de una muestra de estudio, a través de preguntas en las cuales el participante seleccione una respuesta.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, que, según el autor arriba mencionado, es definido como un formulario impreso, utilizado para la obtención de respuestas sobre un determinado problema de investigación, dicho instrumento está compuesto por una lista de preguntas que se formulan de la misma manera a todos los participantes del estudio. Estas preguntas se formulan por medio escrito, y la presentación del encuestador no es imprescindible.

Para el estudio del Teletrabajo, se utilizó el Cuestionario de Impacto del Teletrabajo el cual estaba compuesto por 18 ítems que a su vez se dividieron en 5 aspectos que fueron: a.) Aspectos demográficos, b.) Apoyo Técnico, c.) Carga Laboral, d.) Cumplimiento de Labores y e.) Estado del Ambiente Laboral.

Dicho cuestionario recogió información sobre las percepciones que tenían los trabajadores sobre el teletrabajo y los diferentes aspectos que la conformaban y que se traduce generalmente en la conformidad o inconformidad en relación al impacto que se espera de dicha modalidad de trabajo y lo que se percibió de ella.

El tiempo de administración fue de aproximadamente 15 minutos y el participante seleccionó cada ítem según lo consideraba correcto. La Escala fue la siguiente:

a.) Nunca: con un valor de 1, b.) Casi Nunca: con un valor de 2, c.) A veces: con un valor de 3, d.) Casi Siempre: con un valor de 4 y e.) Siempre: con un valor de 5.

Para el estudio de la Productividad Laboral, se utilizó el cuestionario de Productividad laboral el cual estaba compuesto por 19 ítems que a su vez se dividieron en 3 aspectos que fueron: a.) Eficiencia, b.) Eficacia y c.) Efectividad. Dicho cuestionario recogió información sobre las percepciones que tenían los trabajadores sobre la productividad laboral y los diferentes aspectos que la conformaban y que se traduce generalmente en la conformidad o inconformidad en relación a las mismas.

El tiempo de administración fue de aproximadamente 15 minutos y el participante seleccionó cada ítem según lo consideraba correcto. La Escala fue la siguiente:

a.) Nunca: con un valor de 1, b.) Casi Nunca: con un valor de 2, c.) A veces: con un valor de 3, d.) Casi Siempre: con un valor de 4 y e.) Siempre: con un valor de 5.

3.4.1. Validez y confiabilidad del Instrumento

Validez de los instrumentos: Los instrumentos para la recolección de datos fueron validados por juicio de expertos, fueron 3 expertos que otorgaron la conformidad respectiva. Según Ávila (2015), define que la validación de instrumentos viene a ser el grado en el que se miden las variables de un estudio. En nuestra investigación, la validación del instrumento que se aplicó para medir las variables, estuvo a cargo de expertos que opinaron sobre el mismo, quienes fueron:

Tabla 1. Relación de expertos

EXPERTO	PUNTAJE
Mg. Maybee Lizeth Rivera Ramos	Aplicable
Mg. Annie Karen Falcón Ricse	Aplicable
Ing. Krizia Oliva Rivera Ramos	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos: Se utilizó una muestra de 10 individuos (estos fueron cirujanos dentistas que realizaban el teletrabajo en la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal y laboraban en otra red de salud), con los datos que se obtuvieron se hizo un procesamiento utilizando el programa SPSS Versión 25 haciendo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados que se obtuvieron fueron: un $\alpha = 0,951$ para la variable Teletrabajo y un $\alpha = 0,952$ para la variable productividad laboral, con lo cual se pudo establecer que la confiabilidad del instrumento utilizado para ambas variables, fue alta.

Tabla 2. Confiabilidad cuestionario de la variable 1 teletrabajo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	
		,0	
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	18

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Confiabilidad cuestionario de la variable 2 productividad laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	
		,0	
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	19

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

La recolección de los datos se realizó mediante el uso de un cuestionario para ambas variables (Teletrabajo y Productividad Laboral) el cual se envió a cada cirujano dentista de la red de Salud Chanchamayo, gracias a lo cual se pudo obtener la base de datos y de esta manera se procedió al análisis estadístico posterior.

3.6. Métodos de análisis de datos

Estadística Descriptiva. Se realizó el análisis de los datos obtenidos del cuestionario, utilizando las tablas descriptivas o de frecuencia. En el presente trabajo de investigación se utilizó principalmente, la estadística descriptiva como la frecuencia porcentual; asimismo se obtuvo la media de los datos, la desviación estándar y el porcentaje respectivo.

Estadística Inferencial. Para procesar estadísticamente los datos se utilizaron Programas informáticos como el Excel 2010, y el SPSS Statistics 25. Además, se hizo uso de la prueba Rho de Spearman con un 95 % de confianza.

3.7. Aspectos éticos

Nuestra investigación ha cumplido con todas las normas, estándares y protocolos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo para la validación correspondiente. De la misma manera se ha respetado el derecho de la propiedad intelectual ya que se recopiló información y conceptos de distintos autores a los que se citó tal cual lo establecen las normas APA.

Asimismo, los profesionales encuestados, brindaron de manera previa su autorización para responder a la encuesta. Durante la aplicación de la encuesta, se brindó información detallada sobre los motivos y las razones de la investigación a todos los encuestados, asimismo se les aseguró la garantía de la confidencialidad de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario. Es necesario indicar que se habló de manera individual con cada uno de los profesionales encuestados con la finalidad de que dieran su aceptación o su negativa a formar parte del estudio.

En lo que corresponde al derecho a la privacidad, en la presente investigación, se codificó a cada uno de los participantes, dicho código fue utilizado durante el

desarrollo de la investigación, y también en el informe final, y no existió la probabilidad de saber la identidad de los encuestados ni la relación con sus respuestas, y que de esta manera fuera totalmente seguro y se cumpla el principio de confidencialidad los códigos fueron manejados por un sólo investigador.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados estadísticos descriptivos

La baremación de los valores correspondientes a la clasificación de los niveles bajo, medio y alto de las variables de estudio se especifican en el anexo 3.

Tabla 4. Tabla cruzada entre Teletrabajo y Productividad Laboral

	PRODUCTIVIDAD LABORAL						TOTAL		
	BAJO		MEDIO		ALTO		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
TELETRABAJO	BAJO	6	30.0	2	10.0	0	0.0	8	40.0
	MEDIO	3	15.0	2	10.0	2	10.0	7	35.0
	ALTO	1	5.0	0	0.0	4	20.0	5	25.0
TOTAL		10	50.0	4	20.0	6	30.0	20	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo

Se apreció en la tabla anterior que existía una percepción de un teletrabajo alto en un 25.0% (5 encuestados), de los cuales presentaron una percepción de productividad laboral alta en un 20,0% (4 encuestados), una productividad laboral media en un 0,0% (0 encuestados) y una productividad laboral baja con un 5.0% (1 encuestado); mientras que el teletrabajo percibido en un nivel medio se observó en un 35.0% (7 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 10.0% (2 encuestados), una productividad laboral media con un 10% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 15.0% (3 encuestados), asimismo una percepción de un teletrabajo bajo se observó en un 40.0% (8 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 0.0% (0 encuestados), una productividad laboral media con un 10% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 30.0% (6 encuestados) en los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, 2020.

Tabla 5. Tabla cruzada entre Teletrabajo y Eficiencia

		EFICIENCIA						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO		N	%
		N	%	N	%	N	%		
TELETRABAJO	BAJO	6	30.0	1	5.0	0	0.0	7	35.0
	MEDIO	2	10.0	2	10.0	2	10.0	6	30.0
	ALTO	2	10.0	1	5.0	4	20.0	7	35.0
TOTAL		10	50.0	4	20.0	6	30.0	20	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los cirujanos dentistas de la Red de Salud de Chanchamayo

Se apreció en la tabla anterior que existía una percepción de un teletrabajo alto en un 35.0% (7 encuestados), de los cuales presentaron una percepción de productividad laboral alta en un 20,0% (4 encuestados), una productividad laboral media en un 5,0% (1 encuestado) y una productividad laboral baja con un 10.0% (2 encuestados); mientras que el teletrabajo percibido en un nivel medio se observó en un 30.0% (6 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 10.0% (2 encuestados), una productividad laboral media con un 10% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 10.0% (2 encuestados), asimismo una percepción de un teletrabajo bajo se observó en un 35.0% (7 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 0.0% (0 encuestados), una productividad laboral media con un 5.0% (1 encuestado) y una productividad laboral baja con un 30.0% (6 encuestados) en los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, 2020.

Tabla 6. Tabla Cruzada entre Teletrabajo y Eficacia

		EFICACIA						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
TELETRABAJO	BAJO	5	25.0	2	10.0	2	10.0	9	45.0
	MEDIO	3	15.0	2	10.0	1	5.0	6	30.0
	ALTO	1	5.0	0	0.0	4	20.0	5	25.0
TOTAL		9	45.0	4	20.0	7	35.0	20	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los cirujanos dentistas de la Red de Salud de Chanchamayo

Se apreció en la tabla anterior que existía una percepción de un teletrabajo alto en un 25.0% (5 encuestados), de los cuales presentaron una percepción de productividad laboral alta en un 20,0% (4 encuestados), una productividad laboral media en un 0,0% (0 encuestados) y una productividad laboral baja con un 5.0% (1 encuestado); mientras que el teletrabajo percibido en un nivel medio se observó en un 30.0% (6 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 5.0% (1 encuestado), una productividad laboral media con un 10% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 15.0% (3 encuestados), asimismo la percepción de un teletrabajo bajo se observó en un 45.0% (9 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 10.0% (2 encuestados), una productividad laboral media con un 10.0% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 25.0% (5 encuestados) en los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, 2020.

Tabla 7. Tabla Cruzada entre Teletrabajo y Efectividad

		EFECTIVIDAD						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
TELETRABAJO	BAJO	5	25.0	2	10.0	0	0.0	7	35.0
	MEDIO	4	20.0	2	10.0	3	15.0	9	45.0
	ALTO	0	0.0	0	0.0	4	20.0	4	20.0
TOTAL		9	45.0	4	20.0	7	35.0	20	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los cirujanos dentistas de la Red de Salud de Chanchamayo

Se apreció en la tabla anterior que existía una percepción de un teletrabajo alto en un 20.0% (4 encuestados), de los cuales presentaron una percepción de productividad laboral alta en un 20,0% (4 encuestados), una productividad laboral media en un 0,0% (0 encuestados) y una productividad laboral baja con un 0.0% (0 encuestados); mientras que el teletrabajo percibido en un nivel medio se observó en un 45.0% (9 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 15.0% (3 encuestados), una productividad laboral media con un 10% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 20.0% (4 encuestados), asimismo la percepción de un teletrabajo bajo se observó en un 35.0% (7 encuestados), de los cuales presentaron una productividad laboral alta en un 0.0% (0 encuestados), una productividad laboral media con un 10.0% (2 encuestados) y una productividad laboral baja con un 25.0% (5 encuestados) en los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, 2020.

4.2 Resultados estadísticos inferenciales

En la presente investigación se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, ya que la muestra de estudio estaba conformada por 20 individuos. Con el desarrollo de dicha prueba se determinó que tipo de técnica estadística teníamos que emplear en nuestra investigación.

Prueba no paramétrica

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 8. Prueba de Shapiro - Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TELETRABAJO	0,469	20	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,703	20	0,000
EFICIENCIA	0,697	20	0,000
EFICACIA	0,289	20	0,000
EFFECTIVIDAD	0,541	20	0,000

Fuente: Elaboración propia

Se observó en la tabla anterior que el resultado de la prueba de normalidad de las variables presentaba un valor $p=0.000 < 0.05$, por lo que se rechazó la Ho, lo que significó que las variables y las dimensiones se ajustaban a una distribución no normal, por tal razón se aplicó el Coeficiente de Rho Spearman.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general. (Ha)

Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Hipótesis Nula. (Ho)

No existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha.

Tabla 9. Prueba Rho de Spearman de la Hipótesis General entre Teletrabajo y Productividad Laboral

		Teletrabajo	Productividad Laboral	
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	1.000	,587**
	Teletrabajo	Sig. (bilateral)		.000
		N	20	20
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,587**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
	N	20	20	

**La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

En la tabla anterior sobre el Rho de Spearman para el Teletrabajo y la Productividad Laboral, el coeficiente de correlación fue de 0.587 lo cual señaló que existía una relación positiva moderada entre las variables, asimismo la prueba arrojó un valor para el nivel de significancia de 0,000 el cual fue inferior al valor de contraste que es 0,050, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H0) que indicaba que no existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de trabajo la cual establecía que sí existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020, lo que significa que a una mejor percepción del teletrabajo existe una mayor productividad laboral.

Hipótesis Especifica 1. (Ha)

Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficiencia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Hipótesis Nula. (Ho)

No existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficiencia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta la Ha.

Tabla 10. Prueba Rho de Spearman entre Teletrabajo y Eficiencia

		Teletrabajo	Eficiencia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
	Teletrabajo		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
	Eficiencia		
	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

**La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

En la tabla anterior sobre el Rho de Spearman para el Teletrabajo y la Productividad Laboral, el coeficiente de correlación fue de 0.564 lo cual señaló que existía una relación positiva moderada entre las variables, asimismo la prueba arrojó un valor para el nivel de significancia de 0,000 el cual fue inferior al valor de contraste que es 0,050, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H0) que indicaba que no existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficiencia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de trabajo la cual establecía que sí existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficiencia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020, lo que significa que a una mejor percepción del teletrabajo existe una mayor eficiencia.

Hipótesis Especifica 2. (Ha)

Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Hipótesis Nula. (Ho)

No existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta la Ha.

Tabla 11. Prueba Rho de Spearman entre Teletrabajo y Eficacia.

		Teletrabajo	Eficacia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,334*
	Teletrabajo		
	Sig. (bilateral)		,035
	N	20	20
	Eficacia		
	Coeficiente de correlación	,334*	1,000
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	20	20

**La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

En la tabla anterior sobre el Rho de Spearman para el Teletrabajo y la Productividad Laboral, el coeficiente de correlación fue de 0.334 lo cual señaló que existía una relación positiva débil entre las variables, asimismo la prueba arrojó un valor para el nivel de significancia de 0,035 el cual fue inferior al valor de contraste que es 0,050, por lo que se rechazó la hipótesis nula (Ho) que indicaba que no existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de trabajo la cual establecía que sí existe una relación significativa entre el teletrabajo y la eficacia de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020, lo que significa que a una mejor percepción del teletrabajo existe una mayor eficacia.

Hipótesis Especifica 3. (Ha)

Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la efectividad de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Hipótesis Nula. (Ho)

No existe una relación significativa entre el teletrabajo y la efectividad de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta la Ha.

Tabla 12. Prueba Rho de Spearman entre Teletrabajo y Efectividad

		Teletrabajo	Efectividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

**La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

En la tabla anterior sobre el Rho de Spearman para el Teletrabajo y la Productividad Laboral, el coeficiente de correlación fue de 0.630 lo cual señaló que existía una relación positiva fuerte entre las variables, asimismo la prueba arrojó un valor para el nivel de significancia de 0,000 el cual fue inferior al valor de contraste que es 0,050, por lo que se rechazó la hipótesis nula (Ho) que indicaba que no existe una relación significativa entre el teletrabajo y la efectividad de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de trabajo la cual establecía que sí existe una relación significativa entre el teletrabajo y la efectividad de los cirujanos dentistas en la Red de Salud Chanchamayo, 2020, lo que significa que a una mejor percepción del teletrabajo existe una mayor efectividad.

V. DISCUSIÓN

Ya que nuestra investigación se planteó como objetivo principal el de establecer la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, Es importante enfatizar que en la actualidad debido a la situación sanitaria en la que nos encontramos, los establecimientos de salud del sector público en nuestro país se encuentran sometidos a constantes retos y cambios, y en el caso del estado peruano es en cierto modo de incertidumbre, ya que presentan un entorno interno y externo muy diverso dependiendo de la zona o localidad, y este viene a ser el caso de los establecimientos de salud en el primer nivel de atención que tienen la difícil tarea de brindar los servicios sanitarios frente a la gran demanda social y sobre todo con el enorme desafío de lidiar en primera línea contra una pandemia como es el caso del Covid 19.

Posteriormente al procesamiento de datos y luego del análisis correspondiente de forma adecuada y detallada de cada uno de los hallazgos encontrados, podemos determinar lo siguiente: los resultados demuestran un valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.587 lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre la variable teletrabajo y la variable productividad laboral, con un nivel de significancia bilateral $p=0.00 < 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo así que existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral de los cirujanos dentistas en la Red de Salud de Chanchamayo, De la misma manera, se observa que cuando el teletrabajo tiene un nivel bajo de aceptación o percepción, la productividad laboral igualmente presenta un nivel bajo tal y como se demuestra en la tabla 4 donde un 30.0% (6 encuestados) presentan un nivel bajo sobre la percepción del teletrabajo y de su productividad laboral simultáneamente, asimismo se observa que ningún encuestado con la percepción de teletrabajo de nivel bajo refiere una productividad laboral de nivel alto.

Del mismo modo los encuestados que presentan una percepción del teletrabajo de nivel medio (35%) no presentan diferencias significativas en lo que corresponde a su percepción de la productividad laboral ya que del total de individuos (7 encuestados) un 15% (3 encuestados) refirieron una productividad laboral baja y un 10% con los niveles de productividad laboral media (2 encuestados) y de igual

forma con una productividad laboral alta (2 encuestados). Sin embargo, si se observa una diferencia notable en los individuos que perciben un nivel alto de teletrabajo ya que del total de estos (5 encuestados) refieren también un nivel alto de productividad laboral del 20% (4 encuestados) y solo un encuestado (5%) manifiesta una productividad laboral de nivel bajo.

Estos hallazgos son muy importantes de entender ya que las dimensiones de la variable Productividad Laboral teóricamente no están relacionadas directamente con el sistema del teletrabajo además hay que resaltar que en algunos sectores públicos no está implementado completamente ni tampoco es del conocimiento completo del empleado público. Sin embargo, es indispensable mencionar que la productividad laboral del personal de salud va a depender de varios factores; como por ejemplo los extrínsecos, que en este caso son los factores que provienen de la institución de salud donde está laborando, y también depende de los factores intrínsecos o propios de cada individuo, los cuales son múltiples. Ahora, tomando en cuenta que los factores intrínsecos que condicionan la productividad laboral de los colaboradores son diferentes en cada uno de ellos, ya que dichos factores no están estandarizados y sus razones son diversas y cambian según los tipos de rasgos y de personalidad en cada empleador, así como del ambiente social y del entorno personal en el que el individuo se encuentra radicando o en el cual se ha formado su personalidad. Esto tal vez podría explicar el motivo de la presencia de la relación moderada entre ambas variables, ya que la percepción de un trabajador sobre el teletrabajo está influenciada por la percepción de una variedad de factores intrínsecos que no necesariamente pertenecen a la modalidad de trabajo. Lo señalado anteriormente nos lleva a la conclusión de que según la percepción sobre el teletrabajo que tenga un colaborador, se producirá una variación en su productividad laboral. Por lo tanto y según las teorías revisadas y nuestros datos, podemos mencionar que en el mayor de los casos; la productividad laboral del colaborador va a depender directamente de la percepción del nivel de teletrabajo que se está desarrollando.

Esto lo corroboramos mediante la prueba estadística que se aplicó (coeficiente de correlación de Rho de Spearman), donde según los resultados encontrados, existe una relación positiva moderada entre las dos variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación de 0.587, con un nivel de significancia bilateral $p=0.00 <$

0.05, por lo que se acepta la hipótesis general planteada, además se observó según los datos que; los cirujanos dentistas que presentaron un nivel bajo (insatisfechos) sobre el teletrabajo tenían una productividad laboral del mismo nivel (bajo). Concluyendo entonces que a una percepción de nivel alto (mayor satisfacción) sobre el teletrabajo de los cirujanos dentistas, entonces es mayor (nivel alto) su productividad laboral.

Nuestros resultados concuerdan con los hallazgos que obtuvo Darville (2018), quien elaboró un informe sobre la evaluación del teletrabajo en una provincia de Chile, su objetivo fue analizar los resultados del Teletrabajo en el ámbito empresarial y personal, sobre todo relacionado con la productividad, calidad de vida laboral y la interacción entre el aspecto personal, familiar y laboral. Los resultados de su investigación en cuanto a la Productividad de las Telefonistas del Call Center, mostraron que sus niveles de productividad habían disminuido en un 31 %, pero resaltó que solo se tomó en cuenta la gestión de las llamadas entrantes. Sin embargo, la productividad aumentó para los teletrabajadores en las áreas de Forma (28,8%), Fondo (24%), y Renovaciones en un (13,1%). La conclusión de su estudio fue que existe una pequeña correlación entre el Teletrabajo y la Productividad. Lo que refuerza la conclusión de nuestra investigación, la cual establece que existe una relación positiva moderada entre el teletrabajo y la productividad laboral.

Además, nuestros resultados concuerdan con la investigación que se realizó en nuestro vecino país del Ecuador, donde Rojas (2016), en su investigación sobre el teletrabajo y la productividad laboral y según sus datos obtenidos verificó que los empleados que realizaban el teletrabajo tuvieron un incremento de su productividad en un 2.87 %, y también observó un ahorro de dinero del 32.38 % por cada puesto de trabajo, además el autor encontró un 96.10 % en el logro de metas en la producción de las actividades del teletrabajo. Debido a estos resultados, el autor recomendó a la empresa continuar con el sistema de teletrabajo debido a que influía positivamente en la productividad y los costos, mejorar la supervisión de los teletrabajadores y programar capacitaciones y promociones económicas con la finalidad de que los empleados se identifiquen con la empresa y se comprometan con los objetivos de la institución.

En el caso de nuestra investigación, gracias a los resultados obtenidos, podemos informar a las autoridades pertinentes que en este caso viene a ser la coordinadora

de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal de la Red de Salud Chanchamayo, para que tenga conocimiento sobre el desempeño de los cirujanos dentistas que laboran en dicha red de salud. Asimismo, desarrollaremos una propuesta para establecer el teletrabajo como una modalidad de trabajo permanente en el servicio de odontología de todos los establecimientos de salud del primer nivel de atención en la provincia de Chanchamayo. En dicha propuesta se incluirán planes de capacitación acerca del uso de TICs e implementación de incentivos relacionados a la productividad laboral en los cirujanos dentistas.

De igual modo es importante señalar que en nuestros resultados observamos que son similares los porcentajes entre trabajadores que manifiestan un alto nivel en las dimensiones de la productividad laboral y que a su vez presentan la percepción de un teletrabajo de nivel alto ya que de estos últimos un 20% manifiesta una eficiencia alta (tabla 5), un 20 % una eficacia alta (tabla 6), y un 20% una efectividad alta (tabla 7). Entonces es válido mencionar que sus porcentajes son iguales en las tres dimensiones y demuestran que la percepción del teletrabajo en un nivel alto conlleva a que el trabajador demuestre un alto nivel en las dimensiones de la productividad laboral. Y esto se refuerza con los hallazgos del estudio que realizó Aranibar (2016), quien investigó el mejoramiento de la productividad laboral y la minimización de los costos en consultoría informática a través del teletrabajo, dicho autor, planteó como objetivo principal el de Implementar el modelo de teletrabajo para disminuir los costos y mejorar la productividad laboral de una empresa en la ciudad de Lima, en sus labores de consultoría informática. Las encuestas aplicadas a los trabajadores, arrojaron resultados sobre el teletrabajo y determinaron que los empleados utilizaban aproximadamente dos horas y veinte minutos en el traslado desde sus casas a su centro de labores y viceversa, además representaban un costo entre los cinco a los diez soles diariamente. Asimismo, encontró que un 80% del personal declaraba que podrían realizar entre un 50% y 70% de sus labores en sus hogares. Finalmente, el autor demostró que el teletrabajo producía un aumento en la productividad de los trabajadores, disminuía los gastos operativos y además producía una mejor percepción sobre su calidad de vida laboral y personal. Los sujetos de estudio indicaron que el teletrabajo les permitía tener mayor tiempo de calidad con su familia sin descuidar sus labores y además disminuía notablemente la cantidad de

horas que utilizaban en transportarse ida y vuelta al trabajo. Esto conlleva a concluir que cuanto más satisfecho y cómodo se sienta el trabajador o que perciba el sistema del teletrabajo en un nivel alto, todo esto se traducirá en un aumento de la eficiencia, eficacia y efectividad en relación a su labor desempeñada.

Asimismo, es necesario resaltar que nuestros resultados arrojaron similares porcentajes entre trabajadores que manifiestan un bajo nivel en las dimensiones de la productividad laboral y que presentan a su vez una percepción del teletrabajo de igual modo en un nivel bajo, ya que de estos últimos un 30% manifestaron una eficiencia baja (tabla 5), un 25 % una eficacia baja (tabla 6), y un 25% una efectividad baja (tabla 7). Entonces es válido mencionar que sus porcentajes son muy cercanos y demuestran que en la institución existen factores que condicionan y propician tanto la percepción del teletrabajo y las dimensiones de la productividad laboral en un nivel bajo. En otras palabras, hay factores propios de esta modalidad de trabajo (teletrabajo) que propician al trabajador a disminuir su productividad laboral. Estos resultados tienen relación con los hallazgos de la investigación que realizó Cano (2017), quien estudió las ventajas y desventajas del teletrabajo en la ciudad de Lima. En su estudio descriptivo tuvo por objetivo identificar los pro y contras de esta modalidad de trabajo. Concluyó que dentro de las desventajas del teletrabajo se observó el hecho de que no se podía aplicar en todos los casos debido a que existe un desconocimiento y por ende una resistencia o recelo dentro del mundo empresarial y los negocios. De la misma manera el teletrabajo podría ocasionar un aislamiento en los trabajadores, ya que al desarrollarse propiciaría un trabajo en solitario debido a las características que presenta esta modalidad. Sin embargo, el autor también concluyó que dentro de las ventajas correspondientes al teletrabajo estaba la de ser una modalidad de trabajo que podría ofrecer una gran oportunidad laboral, asimismo mediante el teletrabajo se podía ayudar en la reducción de costos y optimizar la productividad laboral de los empleados. También se determinó que el costo se podía disminuir hasta en un 50% gracias a esta modalidad de trabajo, Este último hallazgo es muy importante a tener en cuenta ya que el factor económico actualmente es un punto crítico en nuestro sistema de salud.

De la misma manera, volviendo a mencionar que nuestros resultados arrojaron un nivel bajo de la aceptación o percepción sobre el teletrabajo, y la

productividad laboral igualmente presenta un nivel bajo tal y como se demuestra en la tabla 4 donde se observa que un 30.0% (6 encuestados) presentan un nivel bajo sobre la percepción del teletrabajo y de su productividad laboral simultáneamente, asimismo se observa que ningún encuestado con la percepción de teletrabajo de nivel bajo refiere una productividad laboral de nivel alto. Esto podría deberse a que no todo el personal encuestado tenía un conocimiento pleno o capacitación previa sobre el teletrabajo en su rama profesional, si bien es cierto, los profesionales que participaron del presente estudio tenían acceso a la base teórica y a la normativa legal y protocolos sobre el desarrollo de esta modalidad de trabajo, ninguno de ellos refirió contar con el conocimiento oportuno y sobre todo de manera completa. Y manifestaron que luego de muchos meses de haber iniciado sus labores recientemente recibieron una capacitación, pero esta fue a nivel general y no exclusivamente de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal, para poder absolver todas sus dudas acerca de las actividades y funciones del cirujano dentista en el sistema del teletrabajo. Estos resultados son apoyados con los hallazgos hechos por Chirinos (2014), quién en su trabajo de investigación, estudió el teletrabajo en una universidad de la ciudad de Chiclayo. y tuvo por objetivo analizar el impacto del teletrabajo en dicha institución. Después de obtener los resultados de su estudio concluyó que solo un 40% de los docentes tenían conocimiento sobre el teletrabajo y un 25% desconocían sobre el tema, la recomendación principal fue la de realizar capacitaciones sobre dicho tema. La adecuada implementación del teletrabajo en la universidad arriba mencionada, brindaría distintos beneficios en la vida familiar del docente y ayudaría en que los docentes alcancen un equilibrio en el aspecto laboral y personal, el 67% de los docentes implicados en la investigación aseguraban que al realizar el teletrabajo, ellos podrían desarrollar más actividades y pasar más tiempo con sus hijos y familiares y el 65% de la muestra proyectaba realizar un adecuado manejo de las actividades propias del teletrabajo. Estos hallazgos apoyan nuestros resultados y nos conllevan a deducir que el cirujano dentista que presentaba una percepción de nivel bajo del teletrabajo, o en otras palabras que no estaba satisfecho con esta modalidad de trabajo, justificaría esta percepción por la falta o por el poco conocimiento sobre el tema, y es importante resaltar que es la primera vez que dichos profesionales ejecutan este tipo de labores (teletrabajo), ya que sus funciones siempre ha sido de forma estrictamente

presencial por el trabajo y procedimientos clínicos que desarrollan, sin embargo las labores que se realizan mediante el teletrabajo igualmente son de vital importancia, ya que diariamente hay mucha demanda de personas que presentan consultas o dudas acerca de la salud bucal, el cuidado de los dientes, dolencias, malestares y sobre todo sobre el manejo del dolor e infección en odontología y todas estas dudas pueden ser resueltas y manejadas gracias al desarrollo del teletrabajo y sobre todo teniendo en cuenta esta época tan difícil en la que nos encontramos debido a la situación sanitaria de emergencia nacional ocasionada por el virus del Covid 19. Por último, podemos mencionar que las distintas investigaciones que se revisaron previamente al desarrollo de la presente investigación, nos motivan a indagar más sobre los factores que condicionan o alteran el sistema del teletrabajo en las instituciones públicas de salud, teniendo en cuenta la influencia que estos factores puedan producir también en la productividad laboral de sus colaboradores. Por lo tanto, con base en los hallazgos de nuestra investigación, pueden proponerse propuestas que contribuyan a la mejora de las atenciones sanitarias a través del sistema de teletrabajo en todos los establecimientos del primer nivel de atención de salud de nuestro país y sobre todo a su implementación y desarrollo de manera permanente a nivel nacional.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se concluye que la variable teletrabajo tiene una relación significativa con la variable productividad laboral, en los cirujanos dentistas que laboran en la Red de Salud de Chanchamayo - 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.587, lo cual se traduce en una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este resultado nos brinda la evidencia de que según la manera en que se percibe el teletrabajo contribuye a generar una disminución o un aumento en la productividad laboral de dichos profesionales de salud.

Segundo: De acuerdo al objetivo específico 1 de la presente investigación se concluye que la variable teletrabajo tiene una relación significativa con la dimensión eficiencia, en los cirujanos dentistas que laboran en la Red de Salud de Chanchamayo - 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.564 (correlación positiva moderada) entre ambas variables. Este resultado nos brinda la evidencia de que según la manera en que se percibe el teletrabajo contribuye a generar una disminución o un aumento en la eficiencia de dichos profesionales de salud, lo cual tiene influencia sobre la productividad laboral.

Tercero: De acuerdo al objetivo específico 2 La presente investigación concluye que la variable teletrabajo tiene una relación significativa con la dimensión eficacia, en los cirujanos dentistas que laboran en la Red de Salud de Chanchamayo - 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.334, lo cual se traduce en una correlación positiva débil entre ambas variables. Este resultado nos brinda la evidencia de que según la manera en que se percibe el teletrabajo contribuye a generar una disminución o un aumento en la eficacia de dichos profesionales de salud, lo cual tiene influencia sobre la productividad laboral.

Cuarto: De acuerdo al objetivo específico 3 se concluye que la variable teletrabajo tiene una relación significativa con la dimensión efectividad, en los cirujanos dentistas que laboran en la Red de Salud de Chanchamayo - 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.630, lo cual se traduce en una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Este resultado nos brinda la evidencia de que según la manera en que se percibe el teletrabajo contribuye a generar una disminución o un aumento en la eficacia de dichos profesionales de salud, lo cual tiene influencia sobre la productividad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de nuestra investigación, se recomienda a la Red de Salud de Chanchamayo lo siguiente:

Primero: Con la finalidad de continuar mejorando el desarrollo del sistema de teletrabajo, se recomienda al director de la Red de Salud de Chanchamayo, seguir con la investigación en este campo, realizando el análisis de los distintos factores internos y externos que influyen en el desarrollo de esta modalidad de labores, así como de los factores que influyen en la productividad laboral, tomando como base nuestro trabajo de investigación.

Segundo: Se recomienda al responsable del área de Telesalud de la Red de Salud de Chanchamayo, incluir dentro de sus objetivos o metas por alcanzar en el menor tiempo posible, el fortalecimiento y correcta implementación logística del sistema del teletrabajo correspondiente a la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal, como parte de la modernización de todos los establecimientos del primer nivel de atención de salud en la zona urbana.

Tercero: Se recomienda al jefe de Recursos Humanos, la implementación de métodos oportunos para evaluar y posteriormente mejorar la eficiencia de los cirujanos dentistas. Y esto se podría lograr mediante la evaluación constante del personal (trimestral, semestral, anual), pero teniendo en cuenta la programación de cada profesional con el tiempo programado para sus actividades de manera individual y según las funciones que puedan desempeñar dentro de la institución.

Cuarto: Se recomienda a la coordinadora de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal de la Red de Salud de Chanchamayo, fortalecer el plan de incentivos por cumplimiento de metas en la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal. Así mismo se recomienda solucionar todos los requerimientos solicitados por los jefes de servicio de odontología de los diferentes establecimientos que integran la Red de Salud de Chanchamayo con la finalidad de mejorar sus ambientes de trabajo y lograr una mayor comodidad del trabajador.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. D., Alegría del Pozo, A. C. Saavedra, C., & Cortegana, M. D. L. A. C. (2016). Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016. (Tesis de grado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/10757/621533>
- Agudo, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Cuadernos De Gestión De Información, 4, 172-187. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
- Alonso, M. B. y Cifre, E. (2002). "Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología", en Papeles del Psicólogo, núm. 083, España, Consejo General de Colegios de Psicólogos, 55-61. Recuperado a partir de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Álvarez, P. D., Rodrigo M., Aguirre J., y Soto T. (2018). Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Santiago de Chile: Publicación de la Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda, ISBN: 9789569931161, 19-28. Recuperado a partir de https://www.dipres.gob.cl/598/articles-171733_doc_pdf.pdf
- Araníbar, A. A. (2016). Mejoramiento de la Productividad y Minimización de los costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo. (Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola., Facultad de Ingeniería., Lima). Recuperada de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3634>
- Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá (Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Recuperada de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TEISIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación-Introducción a la metodología científica. República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.

- Arias, F. y Heredia, V. (2006). Administración de los recursos humanos: para el alto desempeño (6a ed.). México D.F.: Trillas.
- Arias, J., Villasís K. M. y Miranda N. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx.* 2016;63(2):201-206. Recuperada de <https://www.revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/issue/view/14>
- Arredondo, D.M. & Granda, A.M. (2015). Teletrabajo: asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3 (4) 48-55. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258>.
- Ávila, H. (2015) Introducción a la metodología de la investigación. México: Eumed.net,. 25-248. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/>
- Cano, R., Castro, R. y Peñafiel, E., (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima- Perú (Tesis de Pre Grado). Universidad Peruana de Las Américas. Lima. Recuperada de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/156>
- Chiavenato, I. (2004) Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima edición. Elsevier, Editora Ltda. México.
- Chirinos, E. M. y Panta, A. R. (2014). Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperada de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/112>
- Cleveland, B. y Harne, D., (2003). Call Center Metrics: Key Performance Indicators (KPIs). Annapolis: ICMI Incoming Calls Management Institute, 2003. Recuperado de <https://www.icmi.com/files/StudentResourcePage/CCF/CCMetricsKPIs.pdf>
- Congreso de la República - Perú. (15 de Mayo de 2013). Ley N° 30036. Ley que regula el Teletrabajo, 3. Lima, Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>
- Culqui, A., & González, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (46), 95-109.

- Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>
- Darville, P. (2018) Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Informe de resultados, Universidad de Chile. Publicación de la Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. Recuperado de: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-171733_doc_pdf.pdf
- Díaz, V. L. (2013). Teletrabajo: Una nueva modalidad organizacional. Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, ISSN 2282 – 2313, 2-18. Recuperado de: http://ejcls.adapt.it/index.php/rld_e_adapt/article/view/118
- Erro, A., Nagore, T., Esparza, N., & Oroz, C. (2008). Teletrabajo como medida de la Flexibilidad Empresarial. Informe de Investigación, Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, Navarra. 8-59, Recuperado de: <http://andresraya.com/wp-content/uploads/2012/04/teletrabajo.pdf>
- ETUC, UNICE, UEAPME, & CEEP. (2002). Framework Agreement on Telework. Brussels: Etuc; Unice; UEAPME; CEEP. Recuperado de: <https://resourcecentre.etuc.org/agreement/framework-agreement-telework#:~:text=On%2016%20July%202002%2C%20ETUC,and%20lasted%20for%20eight%20months>.
- European Foundation. (29 de Enero de 2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxemburgo & Ginebra: Publications Office of the European Union, International Labour Office. Obtenido de European Working Conditions Surveys: Recuperado de: <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys>
- Fundación MásFamilia, (2012). El libro Blanco del teletrabajo en España. Del trabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial y el trabajo remoto. MásFamilia. Madrid, España. Recuperado de: <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/sites/default/files/libroblancoteletrabajoespana.pdf>
- Fundación MásFamilia. (2019). Libro Blanco del teletrabajo en España (Segunda ed.). Mas allá del teletrabajo: una nueva forma flexible de trabajo. Madrid, España: MásFamilia. Recuperado de:

- https://www.discapnet.es/sites/default/files/noticias/docs/libro_blanco_teletrabajo.pdf
- Galindo, M. (2015). Productividad, en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, agosto 2015. (Artículo Científico) Universidad nacional autónoma de México, Ciudad de México, México. Recuperado de: https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gallegos, C., & Campos, D. (2013). Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida. Informe Investigación, Club de Investigación Tecnológica, San José. 50-74. Recuperado de https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf
- Gobierno de la República de Colombia. (2017). Libro Blanco. El ABC del Teletrabajo en Colombia. 97 pp. Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Gobierno del Perú. (Abril de 2020). Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado el 2020, de Teletrabajo: <http://www.teletrabajo.gob.pe/que-es/>
- Guzmán, A. P., & Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. Bucaramanga. 13-97, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Havriluk, L. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina Visión Gerencial. Visión Gerencial, ISSN: 1317-8822, 10-18. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf>
- Hayes, B. E. (2008). *Measuring customer satisfaction and loyalty: Survey design, use, and statistical analysis methods*. Milwaukee, WI: American Society for Quality. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Measuring_Customer_Satisfaction_and_Loya.html?id=818wT_TGJgAC&redir_esc=y
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). Metodología de la investigación (6ta Edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hunton, J. E., & Norman, C. S. (2010). The impact of alternative telework arrangements on organizational commitment: insights from a longitudinal

- field experiment. *Journal of Information Systems*, 24(1), 67-90. Recuperado de: <https://doi.org/10.2308/jis.2010.24.1.67>
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2004). *Administración, una perspectiva global*. México: Mcgraw- Hill, Interamericana. Recuperado de: https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf
- Laudon, K. y Laudon, J. (2010). *Management Information Systems*. Harlow: Pearson Education. Recuperado de: https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Kenneth_C.Laudon,Jane_P_.Laudon_-_Management_Information_Sysrem_13th_Edition_.pdf
- Lier, T. V., De Witte, A., & Macharis, C. (2012). The Impact of Telework on Transport Externalities: The Case of Brussels Capital Region. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 54(0), 240-250. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.743>
- Morales, G. y Romanik, K. (2011). Una mirada a la figura del teletrabajo. *Gráfica Metropolitana*, 4-60. Recuperado de: https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-100016_archivo_01.pdf
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson educación. Recuperado de: <https://docplayer.es/21659307-Metodos-de-investigacion.html>
- Nilles, J. M. (1998). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Oppenheimer, Priscilla. (2011). *Top Down Network Desing, Third Edition*. Indianapolis : Cisco Press, 2011. 9781587202834. Recuperado de: http://www.teraits.com/pitagoras/marcio/gpi/b_POppenheimer_TopDownNetworkDesign_3rd_ed.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo (Primera Edición ed.)*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- Ramírez, E. H. & Chuquillanqui, O. R. (2016), *El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo*. *Revista Derecho & Sociedad*, (46),

- 111-120. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18824>
- Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). Fundamentos de administración. (Tercera edición) México D.F.: Pearson Education. 75-185. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rojas, R. R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. (Tesis de Grado) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito: 2016. 8-95. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/5331>
- Sánchez, I. (2017). Teletrabajo en el Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, ISSN-e 2282-2313, Vol. 5, N°. 1, 108-131, Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5987915>
- Souppaya, M. P. y Scarfone, K. 2016. Guide to Enterprise Telework, Remote Access, and Bring Your Own Device (BYOD) Security. Gaithersburg: National Institute of Standards and Technology, 2016. Recuperado de: http://www.nist.gov/manuscript-publication-search.cfm?pub_id=902685
- Torres, M. (2008). La productividad: concepto y factores. Recuperado de: <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Valencia, A. M. (2017). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS Revista Del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, Mexico, 12(41), 203–226. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203

ANEXOS

Anexo 1. Validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación:		Teletrabajo y Productividad Laboral en los cirujanos Dentistas de la Red de Salud Chanchamayo, Junín - 2020					
Apellidos y nombres del Investigador:		Támara Trinidad Elio Elvis					
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Rivera Ramos, Maybe Lizeth					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
TELETRABAJO	Apoyo Técnico	Recursos Necesarios	1. Durante el teletrabajo he contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Equipo utilizado	2. El equipo utilizado satisface mis necesidades.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Conexión a Internet	3. La conexión a Internet ha sido satisfactoria.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Tecnologías de la información	4. Con el correo electrónico y el teléfono ha sido suficiente para realizar correctamente el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Carga Laboral	Horas de trabajo	5. El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral	ORDINAL	X		NINGUNA
		Aumento de labores	6. Siente que la carga laboral aumenta	ORDINAL	X		NINGUNA
		Jornada Laboral	7. La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas	ORDINAL	X		NINGUNA
		Conocimiento de actividades	8. Le dan a conocer las actividades a realizar con anticipación	ORDINAL	X		NINGUNA
	Cumplimiento de labores	Logro de metas	9. Se logran las metas según los plazos estimados sin dificultad	ORDINAL	X		NINGUNA
		Organización	10. La organización del trabajo contribuye al cumplimiento de sus labores.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Retroalimentación	11. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores	ORDINAL	X		NINGUNA
		Mejora de resultados	12. Considera que el teletrabajo mejoró su cumplimiento de labores.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Estado del Ambiente Laboral	Calidad de trabajo	13. El trabajar en casa mejora la calidad del trabajo	ORDINAL	X		NINGUNA
		Relación con los superiores	14. La relación con los jefes y superiores ha mejorado	ORDINAL	X		NINGUNA
		Colaboración	15. La colaboración con los compañeros ha mejorado	ORDINAL	X		NINGUNA
		Oportunidades de mejora personal	16. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos	ORDINAL	X		NINGUNA
		Necesidades personales	17. El establecimiento es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador	ORDINAL	X		NINGUNA
		Aislamiento	18. El teletrabajo le provoca sensación de aislamiento	ORDINAL	X		NINGUNA

PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Programación de Actividades	19. Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar.	ORDINAL	X		NINGUNA
			20. Dispone de criterios de evaluación, priorizando según necesidades.	ORDINAL	X		NINGUNA
			21. Usted, coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Grado de capacidad laboral	22. Usted se capacita para hacer bien su trabajo y obtener mejores resultados.	ORDINAL	X		NINGUNA
			23. Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad de atención.	ORDINAL	X		NINGUNA
			24. Usted, realiza de manera clara y oportuna el registro en la historia clínica.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Disponibilidad de recursos	25. Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos y metas.	ORDINAL	X		NINGUNA
			26. Hace uso de los insumos del establecimiento de manera correcta evitando su deterioro.	ORDINAL	X		NINGUNA
			27. La interacción con los pacientes durante su desempeño laboral son adecuados.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Eficacia	Nivel de colaboración en el trabajo.	28. Usted, consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
			29. Contribuye con sus colegas, sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
			30. Usted da el 100% de su capacidad y actitud durante el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Cumplimiento de objetivos	31. Usted, conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella.	ORDINAL	X		NINGUNA
			32. Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA
			33. Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Efectividad	Nivel de calidad	34. En ausencia de su inmediato superior, usted asume la responsabilidad.	ORDINAL	X		NINGUNA
			35. Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA
Valoración continua		36. Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA	
		37. Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado	ORDINAL	X		NINGUNA	
Firma del experto			Fecha: 30 /11 /2020				
							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Teletrabajo y productividad laboral en los cirujanos dentistas de la Red de Salud Chanchamayo, Junin - 2020					
Apellidos y nombres del Investigador:		Támara Trinidad Elio Elvis					
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Falcón Ricse, Annie Karen					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
TELETRABAJO	Apoyo Técnico	Recursos Necesarios	1. Durante el teletrabajo he contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Equipo utilizado	2. El equipo utilizado satisface mis necesidades.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Conexión a Internet	3. La conexión a Internet ha sido satisfactoria.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Tecnologías de la información	4. Con el correo electrónico y el teléfono ha sido suficiente para realizar correctamente el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Carga Laboral	Horas de trabajo	5. El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral	ORDINAL	X		NINGUNA
		Aumento de labores	6. Siente que la carga laboral aumenta	ORDINAL	X		NINGUNA
		Jornada Laboral	7. La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas	ORDINAL	X		NINGUNA
		Conocimiento de actividades	8. Le dan a conocer las actividades a realizar con anticipación	ORDINAL	X		NINGUNA
	Cumplimiento de labores	Logro de metas	9. Se logran las metas según los plazos estimados sin dificultad	ORDINAL	X		NINGUNA
		Organización	10. La organización del trabajo contribuye al cumplimiento de sus labores.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Retroalimentación	11. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores	ORDINAL	X		NINGUNA
		Mejora de resultados	12. Considera que el teletrabajo mejoró su cumplimiento de labores.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Calidad de trabajo	13. El trabajar en casa mejora la calidad del trabajo	ORDINAL	X		NINGUNA
	Estado del Ambiente Laboral	Relación con los superiores	14. La relación con los jefes y superiores ha mejorado	ORDINAL	X		NINGUNA
		Colaboración	15. La colaboración con los compañeros ha mejorado	ORDINAL	X		NINGUNA
		Oportunidades de mejora personal	16. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos	ORDINAL	X		NINGUNA
		Necesidades personales	17. El establecimiento es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador	ORDINAL	X		NINGUNA
		Aislamiento	18. El teletrabajo le provoca sensación de aislamiento	ORDINAL	X		NINGUNA

PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Programación de Actividades	19. Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar.	ORDINAL	X		NINGUNA
			20. Dispone de criterios de evaluación, priorizando según necesidades.	ORDINAL	X		NINGUNA
			21. Usted, coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Grado de capacidad laboral	22. Usted se capacita para hacer bien su trabajo y obtener mejores resultados.	ORDINAL	X		NINGUNA
			23. Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad de atención.	ORDINAL	X		NINGUNA
			24. Usted, realiza de manera clara y oportuna el registro en la historia clínica.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Disponibilidad de recursos	25. Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos y metas.	ORDINAL	X		NINGUNA
			26. Hace uso de los insumos del establecimiento de manera correcta evitando su deterioro.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Eficacia	Nivel de colaboración en el trabajo.	27. La interacción con los pacientes durante su desempeño laboral son adecuados.	ORDINAL	X	
	28. Usted, consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.			ORDINAL	X		NINGUNA
	29. Contribuye con sus colegas, sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.			ORDINAL	X		NINGUNA
	30. Usted da el 100% de su capacidad y actitud durante el trabajo.			ORDINAL	X		NINGUNA
	Cumplimiento de objetivos		31. Usted, conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella.	ORDINAL	X		NINGUNA
			32. Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Efectividad	Nivel de calidad	33. Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.	ORDINAL	X		NINGUNA
			34. En ausencia de su inmediato superior, usted asume la responsabilidad.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Valoración continua	35. Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA
36. Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución.			ORDINAL	X		NINGUNA	
37. Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado			ORDINAL	X		NINGUNA	
Firma del experto		Fecha: 30/11/2020					
							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Teletrabajo y Productividad Laboral en los cirujanos Dentistas de la Red de Salud Chanchamayo, Junín - 2020					
Apellidos y nombres del Investigador:		Támara Trinidad Elio Elvis					
Apellidos y nombres del experto:		Ing. Rivera Ramos, Krizia Oliva					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
TELETRABAJO	Apoyo Técnico	Recursos Necesarios	1. Durante el teletrabajo he contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Equipo utilizado	2. El equipo utilizado satisface mis necesidades.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Conexión a Internet	3. La conexión a Internet ha sido satisfactoria.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Tecnologías de la información	4. Con el correo electrónico y el teléfono ha sido suficiente para realizar correctamente el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Carga Laboral	Horas de trabajo	5. El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral	ORDINAL	X		NINGUNA
		Aumento de labores	6. Siente que la carga laboral aumenta	ORDINAL	X		NINGUNA
		Jornada Laboral	7. La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas	ORDINAL	X		NINGUNA
		Conocimiento de actividades	8. Le dan a conocer las actividades a realizar con anticipación	ORDINAL	X		NINGUNA
	Cumplimiento de labores	Logro de metas	9. Se logran las metas según los plazos estimados sin dificultad	ORDINAL	X		NINGUNA
		Organización	10. La organización del trabajo contribuye al cumplimiento de sus labores.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Retroalimentación	11. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores	ORDINAL	X		NINGUNA
		Mejora de resultados	12. Considera que el teletrabajo mejoró su cumplimiento de labores.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Calidad de trabajo	13. El trabajar en casa mejora la calidad del trabajo	ORDINAL	X		NINGUNA
	Estado del Ambiente Laboral	Relación con los superiores	14. La relación con los jefes y superiores ha mejorado	ORDINAL	X		NINGUNA
		Colaboración	15. La colaboración con los compañeros ha mejorado	ORDINAL	X		NINGUNA
		Oportunidades de mejora personal	16. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos	ORDINAL	X		NINGUNA
		Necesidades personales	17. El establecimiento es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador	ORDINAL	X		NINGUNA
		Aislamiento	18. El teletrabajo le provoca sensación de aislamiento	ORDINAL	X		NINGUNA

PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Programación de Actividades	19. Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar.	ORDINAL	X		NINGUNA
			20. Dispone de criterios de evaluación, priorizando según necesidades.	ORDINAL	X		NINGUNA
			21. Usted, coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Grado de capacidad laboral	22. Usted se capacita para hacer bien su trabajo y obtener mejores resultados.	ORDINAL	X		NINGUNA
			23. Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad de atención.	ORDINAL	X		NINGUNA
			24. Usted, realiza de manera clara y oportuna el registro en la historia clínica.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Disponibilidad de recursos	25. Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos y metas.	ORDINAL	X		NINGUNA	
		26. Hace uso de los insumos del establecimiento de manera correcta evitando su deterioro.	ORDINAL	X		NINGUNA	
	Eficacia	Nivel de colaboración en el trabajo.	27. La interacción con los pacientes durante su desempeño laboral son adecuados.	ORDINAL	X		NINGUNA
			28. Usted, consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
			29. Contribuye con sus colegas, sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
			30. Usted da el 100% de su capacidad y actitud durante el trabajo.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Cumplimiento de objetivos	31. Usted, conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella.	ORDINAL	X		NINGUNA
			32. Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA
	Efectividad	Nivel de calidad	33. Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.	ORDINAL	X		NINGUNA
			34. En ausencia de su inmediato superior, usted asume la responsabilidad.	ORDINAL	X		NINGUNA
		Valoración continua	35. Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución.	ORDINAL	X		NINGUNA
36. Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución.			ORDINAL	X		NINGUNA	
37. Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado			ORDINAL	X		NINGUNA	
Firma del experto			Fecha: 30 /11 /2020				
							

Anexo 2. Autorización de aplicación del instrumento



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD”

LA QUE SUSCRIBE C.D. PAOLA CONTRERAS TERREROS, COORDINADORA DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD CHANCHAMAYO:

AUTORIZA:

Que el Sr. Elio Elvis Támara Trinidad, identificado con DNI N° 42268394, desarrolle la aplicación de su instrumento de investigación (cuestionario), de la tesis titulada “Teletrabajo y productividad laboral en los cirujanos dentistas de la Red de Salud Chanchamayo, Junín - 2020”.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

La Merced, noviembre del 2020.

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD CHANCHAMAYO
C.D. Paola Contreras Terreros
C.O.P. 29051 Coordinadora de la
Estrategia Salud Bucal

Anexo 3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	NIVELES O RANGOS POR DIMENSIONES
Teletrabajo	El teletrabajo es la oportunidad que tiene un empleado de realizar su jornada laboral al menos una vez por semana desde un ambiente distinto y que no es su espacio de trabajo diario. (Valencia, 2017)	El teletrabajo fue medido mediante un puntaje obtenido en las dimensiones de estudio a través del Cuestionario aplicado a los cirujanos dentistas de la Red de Salud de Chanchamayo.	Apoyo Técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Necesarios - Equipo utilizado - Conexión a Internet - Tecnologías de la información 	Item 1 Item 2 Item 3 Item 4	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	1 y 2 Nivel Bajo 3 Nivel Medio 4 y 5 Nivel Alto	1 y 2 (Bajo) 3 (Medio) 4 y 5 (Alto)
			Carga Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Horas de trabajo - Aumento de labores - Jornada Laboral - Conocimiento de actividades 	Item 5 Item 6 Item 7 Item 8			1 y 2 (Bajo) 3 (Medio) 4 y 5 (Alto)
			Cumplimiento de labores	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de metas - Organización - Retroalimentación - Mejora de resultados - Calidad de trabajo 	Item 09 Item 10 Item 11 Item 12 Item 13			1 y 2 (Bajo) 3 (Medio) 4 y 5 (Alto)
			Estado del Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con los superiores - Colaboración - Oportunidades de mejora personal - Necesidades personales - Aislamiento 	Item 14 Item 15 Item 16 Item 17 Item 18			1 y 2 (Bajo) 3 (Medio) 4 y 5 (Alto)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	NIVELES O RANGOS POR DIMENSIONES
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Se define como la sincronización entre los bienes y servicios que se ofertan en una empresa con los recursos que participan en la misma. (Koontzy & Weihrich, 2004)	La productividad laboral fue medida mediante un puntaje obtenido en las dimensiones de estudio a través del Cuestionario aplicado a los cirujanos dentistas de la Red de Salud de Chanchamayo.	Eficiencia	- Programación de Actividades - Grado de capacidad laboral - Disponibilidad de recursos	Ítems 19, 20 y 21 Ítems 22, 23 y 24 Ítems 25 y 26	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	1 y 2 Nivel Bajo 3 Nivel Medio 4 y 5 Nivel Alto	1 y 2 (Nivel Bajo) 3 (Nivel Medio) 4 y 5 (Nivel Alto)
			Eficacia	- Nivel de colaboración en el trabajo. - Cumplimiento de objetivos	Ítems 27, 28, 29 y 30 Ítems 31, 32 Y 33			1 y 2 (Nivel Bajo) 3 (Nivel Medio) 4 y 5 (Nivel Alto)
			Efectividad	- Nivel de calidad - Valoración continua	Ítems 34 y 35 Ítems 36 y 37			1 y 2 (Nivel Bajo) 3 (Nivel Medio) 4 y 5 (Nivel Alto)

Anexo 4. Instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO FACULTAD DE INGENIERIA

CUESTIONARIO SOBRE TELETRABAJO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SALUD CHANCHAMAYO, JUNÍN - 2020.

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la percepción que usted tiene sobre el teletrabajo y la productividad laboral.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

TELETRABAJO						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Apoyo Técnico	1. Durante el teletrabajo he contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.					
	2. El equipo utilizado satisface mis necesidades.					
	3. La conexión a Internet ha sido satisfactoria.					
	4. Con el correo electrónico y el teléfono ha sido suficiente para realizar correctamente el trabajo.					
Carga Laboral	5. El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral					
	6. Siente que la carga laboral aumenta					
	7. La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas					
	8. Le dan a conocer las actividades a realizar con anticipación					
Cumplimiento de labores	9. Se logran las metas según los plazos estimados sin dificultad					
	10. La organización del trabajo contribuye al cumplimiento de sus labores.					
	11. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores					
	12. Considera que el teletrabajo mejoró su cumplimiento de labores.					
	13. El trabajar en casa mejora la calidad del trabajo					
Estado del Ambiente Laboral	14. La relación con los jefes y superiores ha mejorado					
	15. La colaboración con los compañeros ha mejorado					
	16. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos					
	17. El establecimiento es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador					
	18. El teletrabajo le provoca sensación de aislamiento					

PRODUCTIVIDAD LABORAL					
Eficiencia	19. Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar.				
	20. Dispone de criterios de evaluación, priorizando según necesidades.				
	21. Usted, coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo.				
	22. Usted se capacita para hacer bien su trabajo y obtener mejores resultados.				
	23. Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad de atención.				
	24. Usted, realiza de manera clara y oportuna el registro en la historia clínica.				
	25. Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos y metas.				
	26. Hace uso de los materiales y equipos del establecimiento de manera correcta evitando su deterioro.				
Eficacia	27. La interacción con los pacientes durante su desempeño laboral son adecuados.				
	28. Usted, consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				
	29. Contribuye con sus colegas, sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.				
	30. Usted da el 100% de su capacidad y actitud durante el trabajo.				
	31. Usted, conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella.				
	32. Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la institución.				
	33. Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.				
Efectividad	34. En ausencia de su inmediato superior, usted asume la responsabilidad.				
	35. Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución.				
	36. Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución.				
	37. Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado				