



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Productividad y teletrabajo en el colaborador del área de Catastro
de la Oficina Registral de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Custodio Llontop, Liz Cristina (ORCID: 0000-0002-3954-9522)

ASESOR:

Mg. Chero Zurita, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CHICLAYO-PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi amado Dios y nuestra querida Virgen María, por bendecirme con la vida, guiar mi camino, cuidarme y protegerme de cualquier adversidad que se presenta en la vida.

Con todo mi amor y cariño a mis queridos padres Yoca y Pocho, los principales motores para cumplir mis sueños, gracias por confiar y creer en mí, por las enseñanzas, valores y principios que inculcaron en mí. A mis queridos hermanos Danitza y Juan Miguel, mis mejores amigos, quienes siempre están conmigo para aconsejarme, apoyarme y tomar las mejores decisiones en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, Mg. Juan Carlos Chero Zurita, por los conocimientos impartidos, su dedicación, paciencia y constancia en el desarrollo del presente trabajo de investigación. Muchas gracias por todo su apoyo estimado magíster.

A los directivos de la Zona Registral N°II-Sede Chiclayo, a mis queridos compañeros del área de Catastro, gracias por el apoyo brindado como institución y por los valores que imparten, estoy muy contenta de formar parte de este gran equipo y contar con profesionales comprometidos como ustedes, gracias por su tiempo y apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la dimensión 1 Compromiso institucional	20
Tabla 2 Resultados de la dimensión 3 Productividad	21
Tabla 3 Resultados de la variable Productividad	21
Tabla 4 Resultados de la dimensión 1 Espacio físico	22
Tabla 5 Resultados de la dimensión 3 Modificación de la organización	23
Tabla 6 Resultados de la variable Teletrabajo	24
Tabla 7 Pruebas de normalidad	25
Tabla 8 Correlación entre variables Productividad y Teletrabajo	26

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de correlación.....	15
Figura 2 Resultados en porcentaje de la dimensión 2 Conocimiento del trabajo ..	20
Figura 3 Resultados en porcentaje de la variable Productividad	22
Figura 4 Resultados en porcentaje de la dimensión 2 TIC Tecnología de la información y comunicación	23
Figura 5 Resultados en porcentaje de la variable Teletrabajo	24

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de catastro de la Oficina Registral de Chiclayo en el año 2021; la metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, en la cual se detallaron los hechos o sucesos que acontecen, que son motivo de estudio. Asimismo, se empleó el diseño correlacional, cuyo objetivo es establecer la relación existente entre las variables. La población y muestra estuvo conformada por veinticinco (25) colaboradores del área de Catastro, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta. Del estudio se determinó que existe correlación entre la Productividad y el Teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, ya que del análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,801, un valor cercano a 1; por lo que se considera que la correlación es alta, el valor de Sig. fue de 0,000 menor de 0,05 entonces es significativa; en consecuencia, se puede establecer que la correlación entre las variables es alta y significativa.

Palabras clave: Productividad, teletrabajo, correlación.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between productivity and telework in the collaborator of the cadastre area of the Chiclayo Registry Office in the year 2021; The research methodology was descriptive, in which the facts or events that occur, which are the subject of study, were detailed. In addition, the correlational design was used, the objective of which is to establish the existing relationship between the variables. The population and sample consisted of twenty-five (25) collaborators from the Cadastre area, data collection was carried out through the application of a survey. From the study it was determined that there is a correlation between Productivity and Telework in the collaborator of the Cadastre area of the Chiclayo Registry Office, since the statistical analysis obtained a Pearson correlation coefficient of 0.801, a value close to 1; Therefore, it is considered that the correlation is high, the value of Sig. was 0.000 less than 0.05 so it is significant; consequently, it can be established that the correlation between the variables is high and significant.

Keywords: Productivity, teleworking, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es la modalidad laboral que se torna cada vez más común entre los trabajadores a nivel mundial, según la Encuesta Global de Teletrabajo que se realiza cada año por una de las empresas proveedoras de softwares y servicios más grande del mundo para las instituciones que realizan teletrabajo (O'Brien, 2015). En dicha encuesta realizada a trabajadores de los diferentes continentes como América, Europa, África, Asia, se obtuvieron resultados bastante positivos para los simpatizantes del teletrabajo, así como para las empresas que lo implementan. Algunos de los datos más relevantes indican que el 79% de los entrevistados, realizan teletrabajo al menos un día a la semana; la mayoría de entrevistados prefieren realizar trabajo mixto, parte del tiempo en oficina y otra parte del tiempo en casa; las condiciones del teletrabajo se vuelven flexibles y satisfactorias para los trabajadores. (Chiru, 2017)

En el año 2020, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en América Latina a raíz de la pandemia del COVID-19 cerca de 23 millones de personas migraron a realizar teletrabajo (OIT, 2021). Sin embargo, se ha evidenciado que existe falencias en la normativa laboral del teletrabajo en cinco países latinos como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México; es importante realizar un diagnóstico de los peligros laborales que implica esta modalidad de trabajo, de tal manera que se implementen y se adecuen las normas legales de acuerdo a la realidad y necesidad de cada país (Peña et al., 2021).

En el Perú, el teletrabajo está regulado por dos normas: “Ley N° 30036, ley que regula el teletrabajo y por el Decreto Supremo N°017-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30036”, cuya finalidad es establecer al teletrabajo como una forma especial de contrato de trabajo, la cual se caracteriza por el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación, para ser aplicada en entidades públicas y privadas, incentivando el desarrollo. (Ley N°30036, 2013, p.1).

En ese sentido, en el proceso de Modernización y Gestión del Estado se aprobó el Decreto Supremo N°004-2013-PCM (2013, 9 de enero) que Aprueba la Política

Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual enmarca dentro de sus lineamientos uno dirigido a todas las instituciones públicas del ámbito local, regional y nacional, en el cual señalan fomentar el gobierno electrónico mediante el empleo de herramientas tecnológicas, de tal manera que sirvan de base en los procesos de planificación de las instituciones del estado con la finalidad de incentivar la cultura de un gobierno abierto. (Secretaría de Gestión Pública, 2021)

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) es una institución comprometida con el Proceso de Modernización del Estado, destacando dentro de su visión el respeto por los derechos humanos, en donde todo ciudadano tenga el privilegio de la seguridad jurídica y pueda acceder a una justicia inclusiva y confiable. (SUNARP, 2021, 14 de mayo). Asimismo, la SUNARP viene desarrollando e innovando constantemente “mejoras tecnológicas de los Servicios Registrales a nivel nacional, en cuanto al tiempo de atención y su alcance para que la actividad económica se desarrolle con celeridad y el crecimiento del país se realice sobre bases sólidas de sostenibilidad” (Wong, 2019).

Asimismo, en virtud de las normas dadas por el gobierno debido a la pandemia del COVID-19 que declaró el estado en emergencia nacional, emitiéndose los Decretos Supremos N°51-2020-PCM, N°64-2020-PCM, N°75-2020-PCM, N°083-2020-PCM y N°094-2020-PCM (PCM, 2020); en este último decreto se estableció en el artículo 16° que las entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno, den prioridad al trabajo remoto, una modalidad del teletrabajo, en los diferentes servicios o trámites que brinden. (PCM, 2020).

A razón de los decretos emitidos por el gobierno, aproximadamente el 40% de los colaboradores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, vienen realizando labores bajo la modalidad del teletrabajo. La implementación del teletrabajo, visto de manera general, ha permitido que el colaborador tenga flexibilidad y organice sus horarios de trabajo; asimismo, han logrado conciliar su vida familiar y laboral, por su parte para la institución se ha evidenciado un aumento en la productividad.

El área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, un área netamente técnica cuyos colaboradores en su mayoría está constituido por arquitectos e ingenieros, también se encuentran realizando teletrabajo bajo la modalidad del trabajo remoto; lo cual constituye un gran reto para los colaboradores cuyas herramientas de trabajo son planos en físico, softwares especializados, entre otros instrumentos propios del área y actualmente tienen que lidiar con planos escaneados, lo que en cierto modo puede afectar el desarrollo laboral.

Con el presente proyecto se busca determinar la relación que existe entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, ante ello se ha planteado la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo en el año 2021?

El presente estudio basa su justificación en la Ley N°30036, Ley que regula el teletrabajo y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°017-2015-TR (2015, 3 de noviembre), los cuales forman parte de la normativa en que se desarrolla esta modalidad de trabajo. Además, es preciso señalar cuales son las ventajas para los actores involucrados, entre los que podemos señalar: Para el empleado, ahorro de tiempo y dinero en desplazamiento al centro laboral, más tiempo en familia, reducción de estrés y mejora en la calidad del sueño, aumento en la productividad, etc. Para el empleador: mayor productividad, ahorro de espacio y de mantenimiento de las instalaciones utilizadas por el trabajador, trabajadores con menos niveles de estrés. En la sociedad, reduce la contaminación, mejor condición de vida, trabajo y producción para los ciudadanos. (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2015)

Por su parte la Superintendencia Nacional de Registros Públicos dentro de sus normas institucionales, cuentan con una que les permite la implementación del teletrabajo. El Reglamento Interno de Trabajo de la SUNARP, aprobado por Resolución del Superintendente Nacional N°342-2015-SUNARP/SN, en su artículo 28° establece que el trabajador podrá realizar sus labores diarias en un lugar distinto al centro laboral; siempre y cuando sea autorizado por su jefe inmediato o

el jefe de recursos humanos, indicando que el colaborador deberá dejar constancia de las labores realizadas por el medio que disponga el jefe. (SUNARP, 2015)

Realizar la investigación del presente estudio tiene como objetivo general Determinar la relación entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de catastro de la Oficina Registral de Chiclayo en el año 2021; además entre los objetivos específicos tenemos: Analizar la productividad en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, Analizar el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, Establecer la relación entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo.

Luego de tener una visión de la realidad, se formuló la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del proyecto se ha realizado una recopilación relevante de información científica, la misma que ha sido analizada y relacionada con las variables elegidas para la investigación; lo cual ha permitido que el tema sea abordado a profundidad. Se han encontrado trabajos y artículos de gran interés tanto a nivel local, nacional e internacional; los cuales han servido como referentes en el desarrollo de la investigación; donde el objetivo principal es Determinar cómo influye la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo.

A nivel internacional respecto a la variable productividad, tenemos a Tapasco et al. (2020) quienes desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue investigar respecto a los diferentes puntos de vista que se tiene en relación a la productividad laboral de los trabajadores de empresas de servicios en conocimiento. Para algunos de los entrevistados la productividad fue definida como “la capacidad y rapidez que tienen las personas para realizar una determinada tarea que se les asigna en los tiempos pactados”; para algunos directivos al definir la productividad hicieron uso de diferentes términos como “experiencia, trabajadores, proyectos, entregables, convenios”; además, las empresas de innovación y desarrollo relacionan la productividad con los siguientes términos: “gestión de recursos humanos, empoderamiento, autoevaluación, satisfacción laboral y gestión del conocimiento”. (Tapasco et al., 2020). El aporte del artículo al trabajo de investigación son los diversos puntos de vista desde que se ve la productividad, para algunos tiene que ver con el empoderamiento; es decir, su nivel de confianza, la manera en que la empresa cuida a su personal, la lealtad, el compromiso del trabajador.

En México se desarrolló un estudio relacionado con la productividad en las empresas de fabricación (Rodríguez et al., 2019), cuyo principal objetivo fue caracterizar la variable innovación y determinar la relación con la variable productividad laboral en las empresas manufactureras de México. En la conceptualización de la variable Innovación se recogió la opinión de diversos economistas; quienes consideraron diferentes aspectos para medir la innovación,

para algunos es importante el desarrollo tecnológico como: el uso de maquinaria apropiada, la adquisición o invención de maquinaria que faciliten las tareas; para otros, el conocimiento y desarrollo de habilidades es importante para incrementar la productividad. En el estudio se determinó que la variable innovación se relaciona con el Gasto que realizan las empresas en Investigación y Desarrollo: I+D. Los resultados obtenidos indicaron que la hipótesis planteada fue correcta, pues se determinó que, si hay correlación entre las variables de innovación y productividad, aunque este aumento no fue muy significativo. Además, se determinó que las empresas manufactureras no invierten lo suficiente en Investigación y Desarrollo, de tal manera que se refleje un aumento importante en la productividad laboral y la competitividad. (Rodríguez et al., 2019). El aporte del artículo científico se da en relación a la variable productividad, en la cual se ha determinado que el aspecto tecnológico, así como el aporte del trabajador en cuanto a conocimientos y habilidades, son factores importantes para el incremento de la productividad laboral.

A nivel internacional respecto al teletrabajo tenemos el caso de Argentina, se desarrolló un ensayo, en donde el autor (Osio, 2015) propuso como objetivo compartir su experiencia en relación al teletrabajo y dar a conocer los logros obtenidos en la seguridad y salud del teletrabajo. El estudio recogió una serie de antecedentes y normas que se han promulgado en Argentina relacionados con la higiene y seguridad en el teletrabajo, entre ellos se tiene el “Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo”, el cual busca crear conciencia en el ámbito de salud y seguridad en el teletrabajo. Asimismo, señala que se debe recomendar y capacitar a los teletrabajadores en cuanto al uso excesivo de los monitores, la adecuada postura al utilizar las computadoras, las condiciones del espacio de trabajo, los riesgos relacionados con el teletrabajo, además de orientar en cuanto a las medidas de prevención a adoptar en el desarrollo del teletrabajo. Osio llegó a la conclusión de que el teletrabajo tiene un sinnúmero de ventajas para el colaborador como para la empresa; así como también en los países que buscan implementarlo, entre los que destaca el cuidado del medio ambiente, ahorro de tiempo para movilizarse al lugar de trabajo, reducción de los niveles de estrés del trabajador, inclusión en el ámbito laboral a las personas que padecen alguna discapacidad y de adultos

mayores. (Osio, 2015, p.410). El aporte del antecedente citado se da en relación a la variable del teletrabajo, el cual debería estar regulado por las instituciones que lo implanten, siendo importante que el trabajador se sienta seguro y protegido por su institución desde el lugar donde se encuentre realizando el trabajo, facilitando las condiciones para una realización productiva del teletrabajo.

Un estudio realizado en Suecia, respecto a trabajar en casa por causa del virus de la COVID-19 y los efectos en los trabajadores, cuyo objetivo fue “Determinar en qué medida asignan el tiempo de las 24 horas del día a diferentes actividades físicas entre los días que trabajan en oficina y los días que trabajan en casa” (Hallman et al., 2021). En dicho estudio se llegó a la conclusión de que los días en que realizaban labores desde casa, los trabajadores contaban con más horas de sueño a diferencia de los trabajadores que realizaban labores en oficina; este cambio de comportamiento podría ser beneficioso para la salud del trabajador. El aporte del estudio se da en el sentido que con el teletrabajo se ahorra tiempo al evitar los desplazamientos hacia el centro laboral, de tal manera que ese tiempo ganado sirva para desarrollar diferentes actividades como incrementar las horas de sueño o para realizar actividades físicas, optimizando el bienestar físico y mental del colaborador.

A nivel nacional, también se han realizado investigaciones referentes a las variables de productividad y teletrabajo, entre las que podemos señalar:

Vásquez (2019, p. 11) desarrolló un proyecto de tesis cuyo objetivo fue el de realizar un análisis del teletrabajo en el sector público, desde el punto de vista normativo, tecnológico y del aspecto social. Con respecto a la normativa vigente del Teletrabajo, Ley N°30036 y su reglamento, el estudio realizado determinó que la ley permite al servidor público acceder al teletrabajo; sin embargo, no es clara respecto a la inspección laboral y la seguridad laboral, lo que origina que el teletrabajo sea visto de manera poco atractivo por las instituciones públicas. En cuanto al aspecto tecnológico, Vásquez indica que es importante realizar un diagnóstico para determinar el estado en que se encuentran las tecnologías en las instituciones del sector público y si es posible implementar el teletrabajo con la tecnología con que cuentan; la conectividad es un factor importante que se debe

tener en cuenta; por ello, se debe considerar en el presupuesto de cada institución un monto destinado para la implementación de tecnologías. El aporte de la tesis desarrollada por Vásquez, es muy valiosa para la presente investigación ya que, se aborda la variable del teletrabajo desde la perspectiva del sector público, que es el sector al que pertenece la Oficina de registros públicos; además de analizar desde tres aspectos a tener en cuenta: aspecto normativo, tecnológico y social.

El teletrabajo ha sido analizado teniendo en cuenta diferentes aspectos; en relación al ámbito legal, tenemos la tesis desarrollada por Rabanal (2019), quien propuso la modificación del artículo 6° de tal forma que el teletrabajo sea considerado obligatorio en la población considerada vulnerable o que tengan alguna discapacidad; con lo cual se pretendería favorecer positivamente en la inclusión laboral a personas con discapacidad. Al analizar el teletrabajo con la satisfacción laboral, Soto (2020) concluyó que la variable del teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral, indicando que un 85% de los colaboradores cuenta con flexibilidad laboral, el 90% está de acuerdo con tener un ambiente físico favorable y el 68% indica que cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas. En relación al teletrabajo y el estrés laboral, el proyecto de tesis aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo (López et al., 2019), los autores concluyeron que, existen aspectos positivos en relación al teletrabajo percibidos por los colaboradores del Banco de crédito del Perú, entre los que destacan lo fácil e innovador que resulta el teletrabajo, así como la importancia de que los colaboradores cuenten con conocimientos en herramientas tecnológicas; sin embargo, también indicaron que existen aspectos estresantes como el no contar con un espacio privado para desarrollar sus actividades, las relaciones sociales con el equipo de trabajo se ven reducidas. (p.39)

También se tiene estudios que relacionan la variable productividad y teletrabajo; en la tesis desarrollada por Aranibar (2016, p. 72), cuyo objetivo principal fue establecer un modelo de teletrabajo con el fin que se reduzcan costos y se incremente la productividad en empresas de consultoría informática de la ciudad de Lima. En el estudio, se llegó a la conclusión que la productividad se incrementó en un 13% entre los consultores que realizaron teletrabajo a diferencia de los

consultores que realizan labores de manera presencial. Con el antecedente citado se pudo determinar que existe una relación positiva entre la implementación del teletrabajo con el incremento de la productividad.

La tesis desarrollada por Rojas (2021), resulta relevante para el desarrollo del presente trabajo, por las dimensiones e indicadores empleados. La variable del trabajo remoto, fue analizada mediante “tres dimensiones: el espacio físico, tecnología de la información y la comunicación, modificación de la organización” (Rojas, 2021, p.22); respecto a la variable del Desempeño laboral se han considerado las siguientes “dimensiones: compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad” (Rojas, 2021, p.23). El aporte de la tesis mencionada al presente trabajo es que se ha tenido en cuenta dimensiones e indicadores que pueden ser fácilmente observados y medibles, de tal manera que se puedan cuantificar las variables y determinar si existe correlación entre ellas. Asimismo, en la tesis desarrollada por Escobedo (2020), cuyo objetivo general fue determinar si las empresas que desarrollan teletrabajo logran incrementar su productividad; al respecto la autora realizó una investigación bastante amplia a más de noventa (90) artículos científicos, lo cual le permitió concluir que efectivamente con el teletrabajo se incrementa la productividad; se determinó que existe una correlación positiva; es decir, mediante la aplicación del teletrabajo, se incrementa la productividad.

Respecto a la variable productividad, Rengifo (2019), desarrolló la tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Compromiso laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. de la ciudad de Pucallpa. En dicho estudio se trabajó con una muestra de 5 jefes de área y 56 colaboradores de la empresa en mención; en el estudio se determinó que el compromiso laboral es de nivel medio en un 52%, debido a que la estructura jerárquica de la empresa no les permite desarrollar sus habilidades eficientemente; sin embargo, a pesar de ello, los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. En cuanto a la variable producción, se determinó un nivel medio del 46%, debido a que no se tiene una comunicación adecuada entre el grupo de trabajo (Rengifo, 2019).

En la tesis desarrollada por Uchuya (2021); se trabajó con una muestra de 152 colaboradores, en el cual se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la capacitación del personal y la productividad, en el cual se evidenció que, al adquirir nuevos conocimientos, el trabajador mejora sus habilidades al realizar sus actividades en menos tiempo. Naupari y Vásquez (2020) desarrollaron la tesis relacionada con la Productividad laboral, teniendo en cuenta dentro de las dimensiones: desempeño de tareas, eficiencia en la producción y capacitación al personal; en el estudio se evidenció que el nivel de productividad laboral fue significativo, obteniendo un valor de 92.5% lo que significó que la productividad es muy alta.

A nivel local en el Congreso Anual de Derecho Registral- CADER SUNARP, el cual constituye un espacio académico de gran importancia en el ámbito registral creado por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se expuso el tema “La tecnología y la posibilidad que brinda para aplicar el artículo 28° del Reglamento Interno del Trabajo, para realizar la función registral” (Sandoval, 2019); en la ponencia se concluyó que la “tecnología permite otorgar al colaborador la oportunidad para integrar su vida laboral, familiar y profesional. Asimismo, se determinó que se pueden obtener altos niveles de productividad en el área registral, con políticas institucionales como la implementación del teletrabajo” (Sandoval, 2019).

En lo concerniente al marco teórico, para el presente estudio se ha tenido en cuenta teorías, conceptos y modelos para abordar las variables de productividad y teletrabajo desde diferentes ámbitos.

Respecto a la variable Productividad, Quintanilla (2018) en su libro relacionado con las relaciones laborales y la productividad, nos recuerda las pautas para reconocer el valor del Capital Humano, lo cual es la clave para atraer a un adecuado personal, que esté capacitado, seguro, que se sienta respetado y remunerado adecuadamente; todo ello como requisito para lograr la productividad. (pp.15-16). El autor centra su análisis en la teoría del Capital Humano (Becker, 1964), quien fue el primer economista en vincular la educación y la adquisición de conocimientos como uno de los elementos relevantes para que el trabajador desarrolle sus labores de

manera eficiente, incremente considerablemente la productividad y mejore la calidad. Quintanilla sostiene que, la capacitación es uno de los factores fundamentales en el área de Capital Humano, ya que es muy importante para lograr niveles positivos de productividad; asimismo, evita la rotación del personal y en consecuencia influye en la estabilidad laboral del colaborador. La seguridad es otro de los factores claves, es un deber y responsabilidad de las instituciones y los sindicatos; es uno de los aspectos más importantes en cuanto a las condiciones del trabajo. La inseguridad para el trabajador puede acarrear consecuencias fatales, es por ello que, en el proceso del trabajo, para ser productivo y alcanzar rentabilidad en la organización, es fundamental mantener la seguridad. El “Buen Trato” ha tomado gran importancia en las organizaciones, incluso se torna más relevante que el salario. Este aspecto es más subjetivo, tiene que ver no sólo con palabras, sino también con los sentimientos de las personas. Se debe tener en cuenta que el trabajador, es un ser humano con sentimientos y emociones; es por ello que el jefe o supervisor que logre involucrarse con los aspectos personales del trabajador y de su familia, logrará un mayor grado de satisfacción del colaborador y que tenga un mejor desempeño laboral. (Quintanilla, 2018, pp.30-48)

Chiavenato (2011, p. 349) indica que para que las organizaciones alcancen la calidad y productividad, se debe contar con un personal motivado, comprometido con la organización, vinculado con las labores que realiza y que reciba una remuneración adecuada por el trabajo que realiza. El éxito de una organización, depende principalmente de la satisfacción del factor humano que trabajan en la organización. Por su parte Ramírez (2019) señala que, la mayoría de empresas buscan ser productivas y eficientes. Por lo que, las especializaciones, capacitaciones; es decir, el desarrollo del recurso humano se busca afanosamente. Además, Ramírez señala que, para poder incrementar la productividad se debe tener claro las funciones que realiza cada integrante de la empresa y conocer cuál es su puesto en la estructura de la empresa; de tal manera que permita identificar las tareas, definir los deberes, las responsabilidades y las relaciones entre los empleados. Un último estudio desarrollado por el Banco Mundial (2021), señala que para mejorar la productividad se deben realizar algunas reformas como: Invertir en el capital humano; es decir, disminuir las brechas del conocimiento y desarrollar

habilidades en el personal, fortaleciendo sus capacidades; Invertir en infraestructura física y digital, es importante contar con personal calificado en tecnologías de información y comunicación; otro aspecto importante, es contar con instituciones capacitadas y de calidad.

Respecto al Teletrabajo, según la Ley N°30036-Ley que regula el teletrabajo (2013), se define como:

Prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores. (Ley 30036, 2013)

El Decreto Supremo N°094-2020-PCM en el artículo 16° utilizó el término “trabajo remoto”, como una modalidad del teletrabajo, a fin que se pueda restituir la actividad económica en las instituciones públicas. En base al decreto en mención, la Zona Registral N°II-Sede Chiclayo de la Superintendencia Nacional de registros Públicos, emitió la directiva N° DI-001-2020-URE-ZRII referente a la Implementación del trabajo remoto para la prestación de servicios registrales, aprobada mediante Resolución Jefatural N°110-2020-SUNARP/Z.R.N°II-JEF; en ella se define al “trabajo remoto” como:

Prestación de servicios sujeta a subordinación, que realiza el trabajador desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo informático o tecnológico que permita el acceso remoto para realizar labores fuera de las Oficinas Registrales, siempre que la naturaleza de éstas lo permita, con la aprobación de la Unidad Registral, que supervisa y monitorea sus actividades. (Zona Registral N°II, 2020, 29 de mayo)

Asimismo, el Reglamento Interno de Trabajo de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos en su artículo 28° brinda la posibilidad al trabajador de ejercer labores fuera del ámbito laboral; es decir realizar teletrabajo, siempre y cuando cuente con la autorización de su jefe inmediato o el jefe de recursos humanos de la

institución, debiendo informar de las actividades realizadas en su jornada diaria, según lo requiera el jefe inmediato.

Según el libro “Trabaja de forma eficaz desde casa” (50Minutos, 2017), el teletrabajador tiene un gran reto, hacer gala de una gran disciplina para establecer una barrera entre el tiempo que dedica al trabajo y el tiempo que dedica a su vida privada, para ello debe tener en cuenta lo siguiente: Los Buenos hábitos, es importante tener en cuenta la rutina habitual como si se fuera a realizar una jornada de trabajo “normal”, levantarse con el despertador, ducharse, cambiarse y desayunar; es decir, realizar las actividades como si fuese a asistir al centro laboral. El espacio de trabajo, es importante tener un espacio adecuado donde realizar las labores, que nos alejen del día a día y de las tentaciones. Deberá ser un lugar lo suficientemente iluminado, cómodo, tener en cuenta la ergonomía del espacio para evitar problemas de salud. Planificación, mantener horarios fijos y respetarlos será muy relevante, el hecho de estar en casa no debe alterar los horarios; mantener los mismos horarios de la oficina, llevará a trabajar al mismo ritmo de los compañeros, lo cual permitirá un mejor rendimiento laboral. Concentración rima con productividad, al estar en casa pueden existir factores que alteren el nivel de concentración en las labores profesionales; para ello es muy importante llevar una buena planificación de las actividades laborales. (50Minutos, 2017, p. 25-33)

En el ámbito local respecto a la aplicación del Teletrabajo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2017) en su Informe Técnico N°1341-2017-SERVIR/GPGSC, señala que, el empleo de la tecnología es una particularidad del teletrabajo; por ello, se debe evaluar las necesidades tecnológicas de cada institución, teniendo en cuenta sus recursos. Además, las tecnologías deberán cumplir determinados factores: Conectividad, de tal manera que la comunicación entre los teletrabajadores sea ininterrumpida, sin importar el lugar donde se encuentren; Infraestructura informática, que permita procesar los sistemas de información y almacenar los datos de cada institución, además, deberá tenerse en cuenta las condiciones en que se realiza el teletrabajo, ya sean ambientales, eléctricas y de seguridad; Dispositivos, es decir los instrumentos tecnológicos con los cuales el servidor desarrollará el teletrabajo, ya sea computadoras, laptops,

sistemas de videoconferencia, cámaras, entre otros; Seguridad y confidencialidad, se debe mantener la reserva de la información que se maneja en el teletrabajo, garantizando la seguridad.

De igual forma SERVIR (2020) publicó la Guía para realizar Trabajo remoto en las entidades públicas, en donde se indican algunas pautas para su desarrollo y también orienta a los actores involucrados: las oficinas de recursos humanos, los jefes y los servidores. Respecto al teletrabajo, Chiavenato (2011, p. 459) hace alusión al “trabajo a distancia” como las labores que se realizan desde casa, lo cual da libertad al trabajador para desarrollar su jornada laboral de manera mixta; es decir, unos días en casa y otros en oficina, o desarrollar toda la jornada desde casa. En el teletrabajo, el empleo de las herramientas tecnológicas, permite el acceso a la información desde la empresa hasta tu casa, con mucha facilidad. Además, evita el desplazamiento diario, reduce el tráfico, protege el medio ambiente. Se presentan ventajas como incrementar la productividad y disponer de más horas para desarrollar otras actividades que no sean de trabajo; en el aspecto negativo, se puede mencionar el hecho de trabajar más horas a las estipuladas, dificultad de deslindar el trabajo con la vida familiar, alejarse del ambiente social de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se realizó una investigación de tipo básica, ya que se inicia con la construcción de un marco teórico; además, es una investigación descriptiva, con la cual se detallaron los hechos o sucesos que acontecen, que son motivo de estudio; la investigación descriptiva es uno de los tipos de investigación más conocido, empleando para su desarrollo herramientas como: encuesta, observación, entrevista, entre otros. (Behar, 2008)

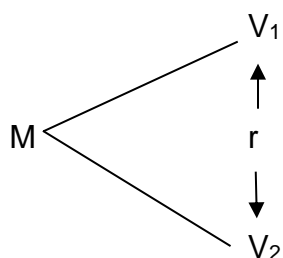
Diseño de investigación

Para el estudio se empleará el diseño correlacional, cuyo objetivo es establecer la relación existente entre las variables. (Bernal, 2010, p.122)

Se determinará la relación que existe entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo. Además, la investigación es de tipo transversal; es decir que se recopilará la información de la muestra de estudio, en un determinado espacio de tiempo. (Bernal, 2010, p.123)

Figura 1

Esquema de correlación



Nota: La figura muestra el esquema de correlación de las variables productividad y teletrabajo.

En donde:

- M= Muestra de estudio.
- V₁= Observación de la variable Productividad

V_2 = Observación de la variable Teletrabajo
 r = Coeficiente de correlación.

3.2. Variables y operacionalización

Hernández et al. (2010, p.105-106) define la variable como la “propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”. Asimismo, señala que las variables contenidas en la hipótesis deben ser entendibles y lo más específicas posibles, de tal manera que no existan términos poco claros en la hipótesis.

Concepto de la Variable 1: Productividad

El Banco Mundial (2021), señala que para mejorar la productividad se deben realizar algunas reformas como: invertir en el capital humano; es decir, disminuir las brechas del conocimiento y desarrollar habilidades en el personal, fortaleciendo sus capacidades; invertir en infraestructura física y digital, es importante contar con personal calificado en tecnologías de información y comunicación; además de contar con instituciones capacitadas y de calidad.

Definición operacional de la variable 1 Productividad

Para analizar la variable Productividad se aplicará la encuesta a los 25 colaboradores del área de Catastro, en cuyo cuestionario se han tenido en cuenta “tres dimensiones: compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad” (Rojas, 2021, p.23).

Concepto de la Variable 2: Teletrabajo

La Ley N°30036-Ley que regula el teletrabajo, define al teletrabajo como:

Prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores. (Ley 30036, 2013)

Definición operacional de la variable 2 Teletrabajo

Para analizar la variable Teletrabajo se aplicará la encuesta a los 24 colaboradores del área de Catastro, en cuyo cuestionario se han tenido en cuenta “tres dimensiones: espacio físico, tecnologías de la información y comunicación, Modificación de la organización” (Rojas, 2021, p.22).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está constituida por todo el personal del Área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, la cual está conformada por veinticinco (25) colaboradores del área.

- **Criterio de inclusión:** Para el estudio se consideró al personal del área de Catastro, un área técnica cuyos colaboradores en su mayoría están constituidos por arquitectos e ingenieros.
- **Criterio de exclusión:** El personal de la Oficina Registral de Chiclayo, que no forma parte del área de Catastro, no se consideró en el estudio.

Muestra

La muestra está representada por todo el personal del área de Catastro; es decir, por los veinticinco (25) colaboradores.

Muestreo

Para el presente estudio no se realizará muestreo, ya que se trabajará con todos los colaboradores del área de Catastro.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó la Encuesta, la cual fue tomada de un estudio de tesis con similares indicadores al de la matriz de operacionalización de variables del presente trabajo.

Validez

El instrumento de recolección de datos fue tomado de la tesis “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020” (Rojas, 2021), quien realizó la validación del instrumento con tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo. (p.25)

3.5. Procedimientos

La encuesta se aplicó con la finalidad de establecer la relación de las dos variables, la cual estará dirigida a los veinticinco (25) colaboradores del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, quienes se encuentran realizando teletrabajo. El permiso para aplicar la encuesta a los colaboradores del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo se realizó mediante Carta de presentación de la Universidad César Vallejo. A los colaboradores se les envió un formulario Google a sus respectivos correos electrónicos y al WhatsApp del grupo de trabajo, para que sean respondidos en un determinado espacio de tiempo; la encuesta tuvo un total de 48 ítems, distribuidos en 24 ítems para cada una de las variables productividad y teletrabajo.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se realizó mediante dos softwares, Excel para el procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta, así como la elaboración de tablas y figuras. Asimismo, se empleó el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences), el cual sirvió para realizar el análisis de correlación entre las variables, para ello se tuvo como apoyo al Manual básico del SPSS (González, 2009).

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación ha sido realizado teniendo en cuenta la Guía de elaboración de Trabajos de Investigación de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se ha respetado las referencias bibliográficas consultadas

siguiendo la metodología del Manual de la American Psychological Association correspondiente a su séptima edición.

Es importante señalar que la información obtenida ha sido regulada bajo los principios éticos del informe Belmont (como se citó en Gaudlitz, 2008), el principio de respeto a las personas, que consiste en el derecho del voluntario de participar libremente en un determinado estudio, manifestando su consentimiento; el principio de beneficencia, consiste en cuidar el bienestar del participante de la investigación, busca obtener el máximo beneficio con el mínimo de riesgo al participante; el principio de justicia, consiste en obtener un acceso equitativo a riesgos y beneficios, los beneficios que deriven de la investigación serán aprovechados en primer lugar, por los participantes.

IV. RESULTADOS

El presente capítulo contiene los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos de la encuesta aplicada a los veinticinco (25) colaboradores del área de Catastro. En relación al primer objetivo específico: Analizar la productividad en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo; se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Resultados de la dimensión 1 Compromiso institucional

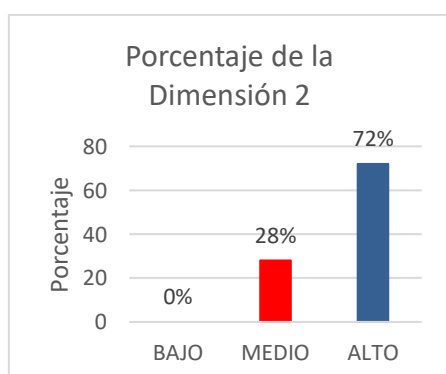
Valoración	F	%
Bajo	0	0
Medio	4	16
Alto	21	84
TOTAL	25	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al colaborador de Catastro, año 2021.

De la tabla 1 se observa que el 84% se encuentra en el nivel alto de la dimensión Compromiso institucional, es decir, que se sienten identificados con la misión y los valores institucionales, además, asumen como suyos los objetivos y las metas del área de Catastro que es donde se desempeñan; sin embargo, existe un 16% en el nivel medio de compromiso institucional, lo que indicaría un problema en la citada dimensión.

Figura 2

Resultados en porcentaje de la dimensión 2 Conocimiento del trabajo



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al colaborador de Catastro, año 2021.

De la figura 2 se observa que el 72% se encuentra en el nivel alto de la dimensión Conocimiento del trabajo; es decir, los colaboradores poseen los conocimientos y habilidades adecuadas para su desempeño laboral, además consideran que las capacitaciones están acordes con su puesto de trabajo; sin embargo, también se observa que existe un 28% en el nivel medio, lo que indicaría un problema en la citada dimensión.

Tabla 2

Resultados de la dimensión 3 Productividad

Valoración	F	%
BAJO	0	0
MEDIO	2	8
ALTO	23	92
TOTAL	25	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

De la tabla 2 se observa que el 92% se encuentra en el nivel alto de la dimensión Productividad; es decir, los colaboradores se sienten motivados, disfrutan de la ejecución de sus actividades, colaboran con su equipo de trabajo, consideran que trabajan bien, además consideran que el uso de las TIC's es muy importante para su rendimiento laboral. También se observa que un 8% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio de la variable productividad.

Tabla 3

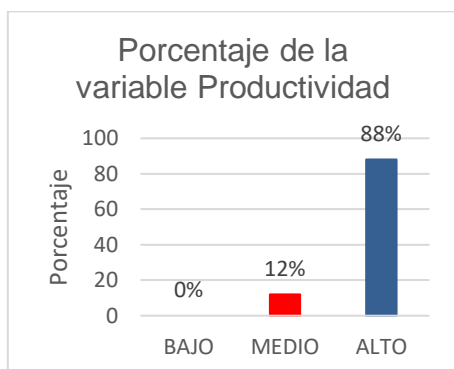
Resultados de la variable Productividad

Valoración	F	%
BAJO	0	0
MEDIO	3	12
ALTO	22	88
TOTAL	25	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

Figura 3

Resultados en porcentaje de la variable Productividad



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

De la figura 3 se observa que al analizar la variable Productividad en el colaborador del área de Catastro, el 88% se encuentra en nivel alto, es decir, que los colaboradores cuentan con un alto compromiso institucional, conocen su trabajo y se perciben productivos dentro de su área; además, existe un 12% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio de Productividad.

En relación al segundo objetivo específico: Analizar el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo; se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4

Resultados de la dimensión 1 Espacio físico

Valoración	F	%
BAJO	3	12
MEDIO	17	68
ALTO	5	20
TOTAL	25	100

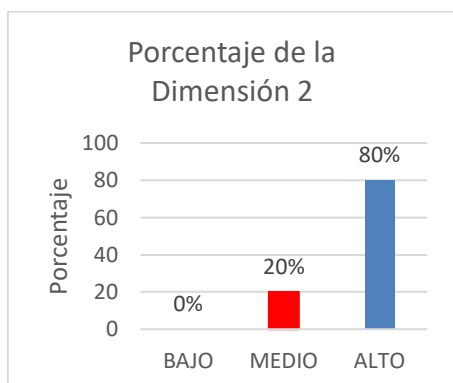
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

De la tabla 4 se observa que el 20% de los colaboradores cuentan con un espacio físico de nivel alto, el 68% de colaboradores se encuentra en el nivel medio y el 12% en el nivel bajo respecto a su espacio físico; esto quiere decir que, el 80% de

los colaboradores no cuentan con un espacio, ni poseen el mobiliario adecuado para ejercer sus funciones; además, no tienen las condiciones ergonómicas para desarrollar sus actividades laborales mediante el teletrabajo.

Figura 4

Resultados en porcentaje de la dimensión 2 TIC Tecnología de la información y comunicación



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

De la figura 4 se observa que el 80% de los colaboradores consideran que las TIC's con que cuentan son de nivel alto; es decir, que cuentan con el equipo tecnológico adecuado para el desarrollo eficiente de sus actividades, poseen los conocimientos en el uso de herramientas tecnológicas, además consideran que la conectividad es la adecuada para el desarrollo del teletrabajo; también se observa que el 20% de los colaboradores consideran que las TIC's son de nivel medio, lo que indica un problema en la citada dimensión.

Tabla 5

Resultados de la dimensión 3 Modificación de la organización

Valoración	F	%
BAJO	0	0
MEDIO	4	16
ALTO	21	84
TOTAL	25	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

De la tabla 5 se observa que el 84% de los colaboradores consideran de nivel alto la Modificación de la organización; es decir, el colaborador considera que le asignan adecuadamente las actividades, consideran que organizan y planifican de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo, consideran flexible su horario de trabajo, además, consideran que tienen un control por parte de su jefe inmediato; el 16% de los colaboradores consideran de nivel medio la Modificación de la organización.

Tabla 6

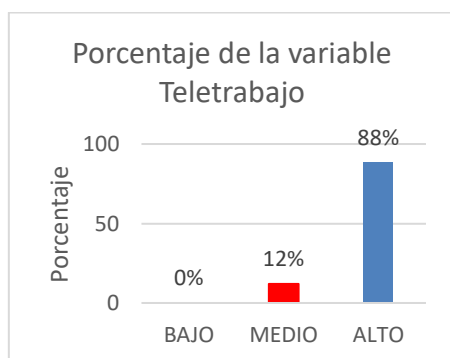
Resultados de la variable Teletrabajo

Valoración	f	%
BAJO	0	0
MEDIO	3	12
ALTO	22	88
TOTAL	25	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

Figura 5

Resultados en porcentaje de la variable Teletrabajo



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

De la figura 5 se observa que al analizar la variable Teletrabajo en el colaborador del área de Catastro, el 88% se encuentra en un nivel alto; es decir, que a pesar que los colaboradores no cuentan con un espacio físico adecuado para ejercer el teletrabajo, si cuentan con las herramientas tecnologías y el conocimiento

adecuado para ejercer sus funciones; además, consideran que poseen mejor planificación, organización y control para ejercer sus funciones.

Respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, se tiene lo siguiente:

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,129	25	,200*	,975	25	,783
D1V2	,214	25	,005	,902	25	,021
D2V2	,220	25	,003	,941	25	,153
D3V2	,168	25	,066	,908	25	,028
Teletrabajo	,138	25	,200*	,948	25	,223

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada al personal de Catastro, año 2021.

La tabla 7 muestra los resultados de la prueba de normalidad aplicada a las dos variables Productividad y Teletrabajo; con la finalidad de obtener resultados adicionales, también se incluyeron las dimensiones de la variable teletrabajo (D1V2, D2V2, D3V2). Observando los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, pues se trata de una muestra de 25 personas, tenemos que la variable productividad tiene un valor Sig. de 0,783 mayor a 0,05; entonces se trata de una distribución normal o paramétrica; por tanto, la prueba de correlación se hará con la Rho de Pearson.

Tabla 8*Correlación entre variables Productividad y Teletrabajo*

		Productividad	Teletrabajo
Productividad	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Teletrabajo	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Nota. Resultados de la correlación entre variables.

De la tabla 8 se observa la correlación entre la Productividad y el Teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo. Realizado el análisis estadístico se tiene que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,801, un valor cercano a 1; por lo que se considera que la correlación es alta, el valor de Sig. es 0,000 menor de 0,05 entonces es significativa; en consecuencia, podemos señalar que la correlación entre las variables Productividad y Teletrabajo es alta y significativa.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se realizó un comparativo entre los resultados obtenidos, los antecedentes y las teorías que fundamentaron el presente estudio, cuyo objetivo general es Determinar la relación que existe entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo.

Antes de analizar los resultados, es importante tener en cuenta algunos datos relevantes que fueron obtenidos del instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a los 25 colaboradores del área de Catastro, de los cuales el 56% son mujeres y el 44% son hombres. Otro dato que se obtuvo es que, el 60% de la muestra tiene un rango de edad entre 25 a 35 años; el 40% tienen un rango de edad entre 36 y 45 años; por lo que, se podría deducir que la muestra corresponde a una población adulta joven, definida por el INEI (2020) desde el punto de vista social y económico como una población potencialmente activa.

Otro aspecto a tener en cuenta es el tiempo de servicio de los colaboradores del área de Catastro, obteniendo que el 36% de la muestra tiene menos de 2 años de servicio; también se tiene que el 36%, tienen entre 3 a 5 años de servicio; el 20% tienen entre 6 a 10 años de servicio y finalmente un 8% cuentan con más de 10 años de experiencia; todos los datos obtenidos, resultan importantes al momento de realizar el análisis de los mismos.

En relación al primer objetivo específico Analizar la productividad en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, se realizó el análisis mediante 3 dimensiones; en la primera dimensión Compromiso institucional se puede cuantificar mediante los indicadores de conocimiento institucional y compromiso; según la tabla 1, el 84% de los colaboradores tienen un alto nivel de Compromiso institucional, seguido de un 16% en el nivel medio. Los resultados se complementan con los obtenidos por Rengifo (2019) quien señaló que existe una correlación moderadamente positiva entre el compromiso institucional y la productividad de los trabajadores; asimismo, Rengifo señaló en su estudio que, a pesar de no existir una adecuada comunicación entre los jefes y empleados para el

desarrollo eficaz de sus habilidades, aun así, los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa.

Respecto a la dimensión 2 Conocimiento del trabajo, la cual fue analizada mediante los indicadores de competencias y capacitaciones; según la tabla 2, se determinó que un 72% cuenta con un nivel alto de Conocimiento del trabajo, seguido de un 28% que cuenta con un nivel medio. Los resultados obtenidos se complementan con lo señalado por Uchuya (2021); quien en su estudio determinó que existe una correlación positiva considerable entre la capacitación del personal y la productividad, en el cual se evidenció que, al adquirir nuevos conocimientos, el trabajador mejora sus habilidades al realizar sus actividades en menos tiempo. Asimismo, los resultados corroboran la teoría del Capital Humano (Becker, 1964), quien señaló la adquisición de conocimientos como uno de los elementos relevantes para que el trabajador desarrolle sus labores de manera eficiente e incremente considerablemente la productividad.

Respecto a la dimensión 3 Productividad, los indicadores que permitieron cuantificar la dimensión fueron la Motivación y Responsabilidad; según la tabla 3, se determinó que el 88% de los colaboradores posee un alto nivel de Productividad, seguido de un 12% que presentan un nivel medio.

Respecto a la variable Productividad que engloba las 3 dimensiones antes analizadas: compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad; según la tabla 4 se observa que, al igual que la dimensión del mismo nombre, el 88% de los colaboradores tienen una alta Productividad en el área; seguido de un 12% que presentan un nivel medio de Productividad. Los resultados obtenidos se complementan con lo señalado por Chiavenato (2011) quien señaló que para que las organizaciones alcancen la productividad, se debe contar con un personal motivado, comprometido con la organización, vinculado con las labores que realiza y que reciba una remuneración adecuada por el trabajo que realiza. El éxito de una organización, depende principalmente de la satisfacción del factor humano que trabajan en la organización. Adicionalmente a lo señalado también es importante señalar que, de los 25 colaboradores que conforman la muestra, 16 colaboradores

cuentan con más de 3 años de servicio en la institución, con lo cual se puede mencionar que la experiencia del colaborador analizada mediante el indicador Conocimiento del trabajo tendría inherencia en la Productividad del colaborador del área de Catastro.

Respecto al segundo objetivo específico: Analizar el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, se realizó el análisis mediante 3 dimensiones; en la primera dimensión Espacio Físico se realizó la cuantificación con los indicadores de espacio y mobiliario; según la tabla 5, únicamente el 20% cuentan con un espacio físico de nivel alto; seguido del 68% de colaboradores que cuentan con un espacio físico de nivel medio, además, tenemos que el 12% de colaboradores cuentan con un espacio físico de nivel bajo. Los resultados se complementan con el estudio realizado por Osio (2015) en relación al teletrabajo y los logros obtenidos en la seguridad y salud del teletrabajo; el autor señala que se debe recomendar y capacitar a los teletrabajadores en cuanto al uso excesivo de los monitores, la adecuada postura al utilizar las computadoras, las condiciones del espacio de trabajo, los riesgos relacionados con el teletrabajo, además de orientar en cuanto a las medidas de prevención a adoptar en el desarrollo del teletrabajo. Por su parte, en el libro “Trabaja de forma eficaz desde casa” (50Minutos, 2017), señala que es importante tener un espacio adecuado donde realizar las labores, que nos alejen del día a día y de las tentaciones. Deberá ser un lugar lo suficientemente iluminado, cómodo, tener en cuenta la ergonomía del espacio para evitar problemas de salud. Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de colaboradores no cuentan con un espacio físico adecuado para realizar el teletrabajo, lo cual estaría alertando de un problema en la citada dimensión.

Respecto a la segunda dimensión TIC Tecnologías de la Información y Comunicación, se realizó el análisis con los indicadores de tecnologías de la información y tecnologías de la comunicación; según la tabla 6, el 80% de los colaboradores consideran que las TIC's son de nivel alto; seguido del 20% de colaboradores quienes consideran que las TIC's son de nivel medio. Los resultados obtenidos se complementan con lo señalado por Vásquez (2019), quien señaló la importancia de realizar un diagnóstico para determinar el estado en que se

encuentran las tecnologías informáticas en las instituciones del sector público y si es posible implementar el teletrabajo con la tecnología con que cuentan; la conectividad es un factor importante que se debe tener en cuenta; por ello, se debe considerar en el presupuesto de cada institución un monto destinado para la implementación de tecnologías.

Por su parte, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2017), señala que, el empleo de la tecnología es una particularidad del teletrabajo, las cuales deben cumplir con determinados factores como: Conectividad, de tal manera que la comunicación entre los teletrabajadores sea ininterrumpida, sin importar el lugar donde se encuentren; Infraestructura informática, que permita procesar los sistemas de información y almacenar los datos de cada institución. Asimismo, deberá tenerse en cuenta las condiciones en que se realiza el teletrabajo, ya sean ambientales, eléctricas y de seguridad.

Respecto a la tercera dimensión Modificación de la organización, se analizó mediante los indicadores de planificación, organización y control; según la tabla 7, el 84% de los colaboradores consideran que la Modificación de la organización presenta un nivel alto; el 16% de los colaboradores considera que la Modificación de la organización es de nivel medio. Los resultados obtenidos se relacionan con lo establecido en la Guía para realizar Trabajo remoto en las entidades públicas SERVIR (2020) en donde se señala que en teletrabajo al cambiar de lugar donde se realizan las labores, se debe tener en cuenta los mecanismos de supervisión también cambiarán, se deberá priorizar la comunicación entre los colaboradores mediante medios informáticos, digital o telefónico.

Respecto a la variable Teletrabajo que engloba las 3 dimensiones antes analizadas: Espacio físico, TIC Tecnología de la información y comunicación, Modificación de la organización; según la tabla 8 se observa que, el 88% de los colaboradores tienen un alto nivel del Teletrabajo; seguido de un 12% que presentan un nivel medio de Teletrabajo. Los resultados obtenidos se relacionan con estudio realizado por López et al. (2019), quienes concluyeron en su investigación que, existen aspectos positivos en relación al teletrabajo percibidos por los colaboradores del

Banco de crédito del Perú, entre los que destacan lo fácil e innovador que resulta el teletrabajo, así como la importancia de que los colaboradores cuenten con conocimientos en herramientas tecnológicas.

Respecto al teletrabajo, Chiavenato (2011) señala que, el empleo de las herramientas tecnológicas, permite el acceso a la información desde la empresa hasta tu casa, con mucha facilidad. Además, evita el desplazamiento diario, reduce el tráfico, protege el medio ambiente. Se presentan ventajas como incrementar la productividad y disponer de más horas para desarrollar otras actividades que no sean de trabajo; en el aspecto negativo, se puede mencionar el hecho de trabajar más horas a las estipuladas, dificultad de deslindar el trabajo con la vida familiar, alejarse del ambiente social de la organización.

Respecto al tercer objetivo específico Establecer la relación entre la productividad y el teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, del análisis estadístico se tuvo que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,801, un valor cercano a 1; por lo que se considera que la correlación es alta, el valor de Sig. es 0,000 menor de 0,05 entonces es significativa; en consecuencia, se puede establecer la existencia de una correlación entre las variables Productividad y Teletrabajo, la cual es alta y significativa.

Los resultados obtenidos se relacionan con lo señalado por Aranibar (2016), cuyo objetivo principal fue establecer un modelo de teletrabajo con el fin que se reduzcan costos y se incremente la productividad, se llegó a la conclusión que la productividad se incrementó en un 13% entre los colaboradores que realizaron teletrabajo a diferencia de los consultores que realizan labores de manera presencial. Asimismo, tenemos lo señalado por Rojas (2021), quien consideró determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral, en el estudio se determinó que el trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65%.

Al realizar un contraste por dimensiones, se determinó que la Productividad y la dimensión TIC Tecnologías de la Información y Comunicación presentan una

correlación alta y significativa al obtener un coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,732.

Por el contrario, al relacionar la Productividad con las dimensiones Espacio físico y Modificación de la Organización se obtienen coeficientes de Pearson de 0,653 y 0.547 respectivamente; es decir que, el coeficiente de correlación es media en ambos casos. En el caso de la variable espacio físico la correlación es media significativa, mientras que para el caso de la variable modificación de la organización la correlación es media no significativa.

Respecto a la productividad y el uso de las herramientas tecnológicas, los resultados obtenidos se contrastan con el estudio desarrollado por el Banco Mundial (2021), quien señala que para mejorar la productividad se deben realizar algunas reformas como: Invertir en el capital humano; es decir, disminuir las brechas del conocimiento y desarrollar habilidades en el personal, fortaleciendo sus capacidades; Invertir en infraestructura física y digital, es importante contar con personal calificado en tecnologías de información y comunicación; otro aspecto importante, es contar con instituciones capacitadas y de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Del estudio se determinó que existe relación entre la Productividad y el Teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo en el año 2021, ya que del análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,801, un valor cercano a 1; por lo que se considera que la correlación es alta, el valor de Sig. fue de 0,000 menor de 0,05 entonces es significativa; en consecuencia, se puede establecer que la correlación entre las variables es alta y significativa.
2. El nivel de Productividad en el colaborador del área de Catastro de la oficina Registral de Chiclayo, se obtuvo que 88% se encuentra en nivel alto; seguido de un 12% en el nivel medio de Productividad. Asimismo, se determinó que los colaboradores presentan un alto compromiso institucional con un 84%; respecto al conocimiento del trabajo 72% de los colaboradores se encuentra en el nivel alto.
3. El nivel de Teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la oficina Registral de Chiclayo, se obtuvo que el 88% de los colaboradores consideran que el Teletrabajo tiene un nivel alto en el área; el 12% consideran que el nivel del Teletrabajo es de nivel medio en el área. Asimismo, se determinó que el 68% de los colaboradores cuentan con un espacio físico de nivel medio y para un 12% el espacio físico es de nivel bajo; respecto a las TIC's el 80% considera que son de nivel alto; respecto a la Modificación de la organización, el 84% de colaboradores considera que es de nivel alto.
4. Existe relación alta y significativa entre la Productividad y el Teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,801, un valor cercano a 1; por lo que se considera que la correlación es alta, el valor de Sig. fue de 0,000 menor de 0,05, entonces es significativa.

VII. RECOMENDACIONES

A los jefes responsables de la Oficina Registral de Chiclayo, se recomienda continuar con las labores bajo la modalidad del teletrabajo, puesto que el estudio demostró una correlación alta y significativa entre la productividad y el teletrabajo en los colaboradores del área de Catastro.

A los jefes y a los encargados del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la Oficina Registral de Chiclayo, es importante que recomienden y capaciten a los colaboradores del área de Catastro en cuanto al uso excesivo de los monitores, la adecuada postura al utilizar las computadoras, las condiciones del espacio de trabajo, los riesgos relacionados con el teletrabajo, además de orientar en cuanto a las medidas de prevención a adoptar en el desarrollo del teletrabajo.

Al equipo del área de Catastro, es importante mantener una constante comunicación entre todos los colaboradores, ya que muchas veces en el área se presentan casuísticas que requieren de los conocimientos adquiridos por los compañeros que cuentan con más experiencia en el área de Catastro. Además, es importante establecer reuniones de trabajo semanales a través de las plataformas virtuales, de tal manera que no se pierda la interacción entre el equipo de trabajo y se fortalezcan los conocimientos.

A las diferentes áreas de la Oficina Registral de Chiclayo, a las instituciones del sector público, se recomienda seguir en la línea de investigación de la modalidad laboral del teletrabajo y su relación con otros indicadores como flexibilidad, costos, ahorro de tiempo, integración, entre otros aspectos de acuerdo a la realidad de cada institución; ya que los resultados obtenidos del presente trabajo evidencian resultados positivos.

REFERENCIAS

- Araníbar Díaz, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo del teletrabajo*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3634>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2020). *Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Banco Mundial (2021, 26 de abril). *Mejorar la productividad, clave para desatar el crecimiento sostenible en América Central*.
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/04/26/mejorar-la-productividad-clave-para-desatar-el-crecimiento-sostenible-en-america-central>
- Becker, G.S. (1983). *El Capital Humano* (2.^a ed.). Alianza Editorial.
- Behar Rivero, D.S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shaloom.
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal Torres, C.A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.^a ed.). Prentice Hall.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali.
<https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-edicion#gsc.tab=0%C2%A0>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital Humano de las organizaciones* (9.^a ed.). Mc Graw Hill

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1145>

Chiru, C. (2017). *Teleworking: evolution and trends in USA, EU and Romania. Economics, Management, and Financial Markets*. 12(2), 222+.

<https://link.gale.com/apps/doc/A500197496/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=6eeab00a>

Decreto Supremo N°004-2013-PCM. (2013, 9 de enero). Presidencia del consejo de ministros.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>

Decreto Supremo N°017-2015-TR. (2015, 3 de noviembre). Trabajo y Promoción del Empleo. Diario oficial El Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3/>

Decreto Supremo N°51-2020-PCM (2020, 27 de marzo). Presidencia del consejo de ministros. (2020).

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/462808-051-2020-pcm>

Decreto Supremo N°64-2020-PCM (2020, 9 de abril). Presidencia del consejo de ministros. (2020).

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/473387-064-2020-pcm>

Decreto Supremo N°75-2020-PCM (2020, 23 de abril). Presidencia del consejo de ministros. (2020).

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/826734-075-2020-pcm>

Decreto Supremo N°083-2020-PCM (2020, 9 de mayo). Presidencia del consejo de ministros. (2020).

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/565601-083-2020-pcm>

Decreto Supremo N°094-2020-PCM (2020, 23 de mayo). Presidencia del consejo de ministros. (2020). Diario oficial El peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-las-medidas-que-debe-observar-decreto-supremo-n-094-2020-pcm-1866708-1/>

Escobedo Pinco, J. (2020). *El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55339>

GAUDLITZ H, M. (2008). *Reflexiones sobre los principios éticos en investigación biomédica en seres humanos*. Revista chilena de enfermedades respiratorias, 24(2), 138-142.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-73482008000200008>

González Gonzáles, J.A. (2009). *Manual Básico SPSS*. Universidad de Talca.

https://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf

Hallman, D.M., Januario, L.B., Mathiassen, S.E. et al. (2021). *Working from home during the COVID-19 outbreak in Sweden: effects on 24-h time-use in office workers*. BMC Public Health 21, 528.

<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10582-6>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill (6ta edición).

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Informe Técnico N°1341-2017-SERVIR/GPGSC. (2017, 17 de noviembre). Autoridad Nacional del Servicio Civil.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1365930/Informe%20T%C3%A9cnico%201341-2017-SERVIR-GPGSC.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). *Estado de la población peruana 2020*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf

Ley N°30036, Ley que regula el teletrabajo (2013). Congreso de la República. Diario oficial El Peruano N°496509.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/\\$FILE/30036.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/$FILE/30036.pdf)

López Bacilio, E. A. y Neira D'Angelo, L. A. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Provincia de Trujillo – Perú, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5830>

Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2015). *Ventajas, entérate porque hacer teletrabajo*.
<http://www.teletrabajo.gob.pe/ventajas/>

Naupari Holguin, N.R. y Vásquez Fonseca, J.C. (2020). *Productividad laboral de la empresa Fondos del Sur S.A.C., Pisco, Paracas, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55926>

O'brien, S. (2015, 23 de junio). *La nueva encuesta de PGI revela las últimas estadísticas mundiales de teletrabajo* [Publicación]. PGI.
<https://www.pgi.com/blog/2015/06/pgi-global-telework-survey/>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021, 6 de julio). *OIT: Al menos 23 millones de personas ha transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe*.

https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_811302/lang-es/index.htm.

Osio Havriluk, L. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. *Revista Visión Gerencial*, 14(2), 410+.

<https://link.gale.com/apps/doc/A451000100/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=2dd4f532>

Peña, G., Hernández, G., Ángulo, Maria., Y Vargas, G. (2021). *Estudio Comparativo del Estado Actual de los Riesgos Laborales en el Teletrabajo en Cinco Países de América Latina (Colombia, Argentina, Brasil, México y Chile)*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia]

<https://hdl.handle.net/10656/12476>

Quintanilla, L. F. (2018). *Relaciones laborales y productividad: En las relaciones humanas 2+2 también son 4, pero no sabes cuándo*. ProQuest Ebook Central

<https://ebookcentral.proquest.com>

Rabanal Aliaga, J. C. (2019). *Efectos jurídicos de la implementación obligatoria del teletrabajo como modalidad contractual en la inserción laboral de personas en situación de discapacidad*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]

<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2828>

Ramírez, M. (2019). *Análisis, diseño y evaluación de puestos*. UAPA (1ra edición).

https://www.bibliotechnia.com.mx/Institucional/resumen/34349_3030241

Rengifo Trigoso, J.H. (2019). *Compromiso laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. de la ciudad de Pucallpa, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56192>

Resolución Jefatural N°110-2020-SUNARP/Z.R.N°II-JEF. (2020, 29 de mayo). Zona Registral N°II- Sede Chiclayo.

<https://www.gob.pe/institucion/sunarp/normas-legales/1610962-110-2020-sunarp-zrn-ii-jef>

Resolución Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°342-2015-SUNARP-SN. (2015, 30 de diciembre). Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

<https://www.gob.pe/cn/institucion/sunarp/normas-legales/1648044-342-2015-sunarp-sn>

Rodríguez, J. F. G., Ramírez, A. A., Pérez, L. M., Meza, J. R., & Ramos, R. R. (2019). Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México. *Investigación Operacional*, 40(2), 249+. <https://link.gale.com/apps/doc/A582693698/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=1db44856>

Rojas Lazaro, C.J. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53992>

Sandoval Pinto, C. S. (2019). La tecnología y la posibilidad que brinda para aplicar el artículo 28° del Reglamento Interno del Trabajo, para realizar la función registral [ponencia]. Primera Jornada Preparatoria CADER 2019.

<https://cader.sunarp.gob.pe/docs/cader/cader2019/jornadas/jornada1/02D.pdf>

Secretaria de Gestión Pública. (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

<https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Soto Gutierrez, V. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7512>

Superintendencia Nacional de Registros Públicos [SUNARP]. (2015). *Nuevo Reglamento Interno de Trabajo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1659523/RES.%20342-2015-SUNARP-SN.pdf>

Superintendencia Nacional de Registros Públicos [SUNARP]. (2021, 14 de mayo). *¿Qué hacemos?*
<https://www.gob.pe/4139-superintendencia-nacional-de-los-registros-publicos-que-hacemos>

Superintendencia Nacional de Registros Públicos [SUNARP]. (2020). Directiva que implementa el trabajo remoto para la prestación de los servicios registrales en las oficinas registrales de la Zona Registral N°II- Sede Chiclayo.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1621319/RES.%20110-2020-SUNARP-ZRN%C2%B0II-JEF.pdf>

Tapasco-Alzate, O. A., Giraldo-Garcia, J. A., & Osorio-Garcia, D. (2020). *Work productivity management in knowledge-intensive service companies: considerations and challenges / Gestión de la productividad laboral en empresas de servicio intensivas en conocimiento: consideraciones y desafíos*. Cuadernos de Administración, 36(66), 64+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A630064877/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=9a802c49>

Uchuya Vargas, J.D. (2021). *Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61671>

Universidad César Vallejo. (2020). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales.*

Vasquez Nassi, O.J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36221>

Wong More, K. L. (2019). Proceso modernizador del sistema registral en base a nuevas tecnologías de información: Por una cultura de servicio de calidad a favor del ciudadano [Conferencia]. *IV Jornada Preparatoria al XVII Congreso Anual de Derecho Registral – CADER SUNARP 2019. Arequipa, Perú.*
<https://cader.sunarp.gob.pe/repositorio/cader/cader2019/jornadas/jornada4/docs/C19-J4-P-D04.pdf>

50Minutos (2017). *Trabaja de forma eficaz desde casa: Consejos para organizar adecuadamente el teletrabajo.* ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=5151841>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Productividad	El Banco Mundial (2021), señala que para mejorar la productividad se debe: invertir en el capital humano; es decir, disminuir las brechas del conocimiento y desarrollar habilidades en el personal, fortaleciendo sus capacidades; invertir en infraestructura física y digital, es importante contar con personal calificado en tecnologías de información y comunicación; además de contar con instituciones capacitadas y de calidad.	Para el análisis de la variable se aplicará una encuesta a los colaboradores del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, la cual contendrá 24 preguntas. En la encuesta se tendrá en cuenta las tres dimensiones a analizar: compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad.	Compromiso institucional	Conocimiento institucional	Intervalo: Alto Medio Bajo
				Compromiso	
			Conocimiento del trabajo	Competencias	
				Capacitación	
			Productividad	Motivación	
				Responsabilidad	
Variable 1: Teletrabajo	Según la Ley N° 30036 (2013) se define el teletrabajo como la Prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores.	Para el análisis de la variable se aplicará una encuesta a los colaboradores del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo, la cual contendrá 24 preguntas. En la encuesta se tendrá en cuenta las tres dimensiones a analizar: espacio físico, TIC, modificación de la organización.	Espacio físico	Espacio	Intervalo: Alto Medio Bajo
				Mobiliario	
			Tecnología de la información y comunicación.	Tecnología de la información.	
				Tecnología de la comunicación.	
			Modificación de la organización.	Planificación	
				Organización	
				Control	

Nota. Desarrollo de la matriz de operacionalización, las dimensiones e indicadores han sido tomados de la tesis “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020”. Fuente: Rojas, 2021.

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género: Hombre () Mujer ()

Edad: De 25 a 35 años () De 36 a 45 años () Más de 46 años ()

Tiempo de Servicio en la institución:

Menos de 2 años () De 3 a 5 años () De 6 a 10 años () Más de 11 años ()

Valoración:

- 1- Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Indiferente
- 4- De acuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD		Valoración				
		1	2	3	4	5
N°	DIMENSION 1: Compromiso Institucional					
	Indicador: Conocimiento Institucional					
1	Se identifica con la misión institucional.					
2	Se identifica con los valores institucionales.					
3	Considera que los trabajadores están comprometidos con la misión de la institución.					
4	Tiene conocimiento del código de ética de la función pública.					
	Indicador: Compromiso con la institución					
5	Entiende y asume los objetivos y metas en la dirección donde se desempeña.					
6	Considera que va más allá de las expectativas de su cargo.					
7	Participa voluntariamente de las actividades que le participa la institución.					
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento del trabajo					
	Indicador: Competencias					
8	Tiene los conocimientos y las habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo.					
9	Conoce bien las funciones de su cargo.					
10	Promueve el cumplimiento de los protocolos de gestión de las actividades asignadas.					
11	Promueve mejoras en las actividades de acuerdo a su experiencia.					
	Indicador: Capacitación					

12	Considera que los directivos se preocupan por la capacitación de los colaboradores.					
13	Considera que las capacitaciones están de acuerdo al desempeño de sus cargos.					
14	Considera que el tiempo del desarrollo de las capacitaciones es suficiente.					
15	Siempre participan de las capacitaciones los colaboradores.					
DIMENSIÓN 3: Productividad						
Indicador: Motivación						
16	Disfruta de la ejecución de las actividades asignadas.					
17	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.					
18	Considera que participa de la planificación de las actividades de su área o dirección.					
19	Considera que su trabajo remoto es importante como parte del equipo de trabajo.					
20	Considera que los trabajadores están motivados para innovar en su desempeño laboral.					
Indicador: Responsabilidad						
21	Considera que trabaja bien, aunque no lo estén supervisando.					
22	Considera que es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados.					
23	Considera que el uso de las TIC es muy importante para su rendimiento laboral, en esta coyuntura.					
24	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.					

Nota. Instrumento de recolección de datos para la variable Productividad, tomado de la tesis "Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020". Fuente: Rojas, 2021.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género: Hombre () Mujer ()

Edad: De 25 a 35 años () De 36 a 45 años () Más de 46 años ()

Tiempo de Servicio en la institución:

Menos de 2 años () De 3 a 5 años () De 6 a 10 años () Más de 11 años ()

Valoración:

- 1- Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Indiferente
- 4- De acuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo

VARIABLE 2: TELETRABAJO		Valoración				
		1	2	3	4	5
N°	DIMENSION 1: Espacio físico					
	Indicador: Espacio					
1	Considera que cuenta con un espacio ad hoc para sus funciones remotamente.					
	Indicador: Mobiliario					
2	Considera que cuenta con el mobiliario ad hoc para realizar sus funciones remotamente.					
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus actividades laborales.					
4	Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo.					
	DIMENSIÓN 2: TIC Tecnología de la información y comunicación					
	Indicador: Tecnología de la información					
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.					
6	Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación, web, etc.)					
7	Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto.					
8	Considera que el apoyo brindado por el área de informática institucional es importante.					
	Indicador: Tecnología de la comunicación					
9	Considera que su conectividad es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.					
10	Considera que su conexión a internet es imprescindible.					

11	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.					
DIMENSIÓN 3: Modificación de la organización						
Indicador: Planificación						
12	Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar.					
13	Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo.					
14	Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
15	Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.					
Indicador: Organización						
16	Considera que dedica más horas a trabajar					
17	Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal.					
18	Considera que el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición a la contaminación del COVID-19.					
19	Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales.					
20	Considera que la interacción con el equipo o colegas ha disminuido.					
21	Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral.					
22	Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada.					
Indicador: Control						
23	Considera que su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades.					
24	Considera que su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades.					

Nota. Instrumento de recolección de datos para la variable Teletrabajo, tomado de la tesis “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020”. Fuente: Rojas, 2021.

Anexo 03: Ficha Técnica del Instrumento

1. Nombre de la Investigación.

“Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020”

Autor: Carlos Javier Rojas Lazaro.

2. Diseño Metodológico utilizado

La investigación realizada por Rojas (2021) fue de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, cuyo objetivo fue determinar e identificar la correlación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú.

3. Población

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la Biblioteca Nacional que realizan trabajo remoto, haciendo un total de ciento noventa y cinco (195) trabajadores.

4. Muestra

La muestra fue no probabilística e intencional por conveniencia. Se escogieron intencionalmente al 31% de trabajadores remotos.

5. Muestreo

El muestreo empleado fue no probabilístico. Se evaluaron a sesenta (60) trabajadores que realizaban trabajo remoto.

6. Validación del Instrumento de recolección de datos.

En la validez del contenido del instrumento de recolección de datos se tuvieron en cuenta tres aspectos significativos: pertinencia, relevancia y claridad; los cuales fueron aplicados a cada uno de los ítems.

El instrumento fue validado por tres doctores de la Universidad César Vallejo, un metodólogo y dos especialistas en el tema de investigación.

7. Recolección de la información

La encuesta fue enviada mediante un formulario Google (Google Forms) al correo institucional de los 60 trabajadores de los regímenes de los decretos Legislativos N°276 y N°1057 que realizan trabajo remoto, la cual fue respondida en su totalidad por los 60 servidores públicos, quienes manifestaron que les tomó cerca de doce (12) minutos responder el formulario.

8. Confiabilidad del instrumento

La prueba de confiabilidad del instrumento se realizó mediante el software SPSS versión 26.0, estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach, obteniendo para la primera variable, Gestión del Trabajo remoto un resultado de $\alpha=0.896$ (89%) y para la segunda variable Desempeño Laboral, el resultado fue de $\alpha=0.915$ (91%)

Anexo 04: Documentos de autorización para la ejecución de la investigación



Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

MEMORÁNDUM N° 332-2021/Z.R.N°II-JEF

A : **Abog. RAFAEL IVÁN PANTOJA BARBOZA**
Jefe de la Unidad Registral

ASUNTO : Autorizar trabajo de investigación

REF : Carta de la Escuela de Posgrado de la UCV de fecha 19.06.2021
Correo electrónico de fecha 02.07.2021

FECHA : Chiclayo, 05 de julio de 2021

Dirijo el presente, para manifestarle que, habiendo tomado conocimiento de la Carta de la referencia, esta Jefatura autoriza se realice el trabajo de investigación solicitado por la señorita Custodio Llontop Liz Cristina, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejos Filial Chiclayo.

Por ello, solicito se les brinde todas las facilidades que amerite el desarrollo de la investigación.

Atentamente,



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
LOS REGISTROS PÚBLICOS

Firmado digitalmente por: COLLAO
PUICAN Petronila Elizabeth FAU
20314210396 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.07.2021 12:17:58 -05:00

Firmado Digitalmente

PETRONILA ELIZABETH COLLAO PUICAN
Jefe (e) Zona Registral N° II – Sede Chiclayo

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Zona Registral N° II – Sede Chiclayo: Av. Balta N° 109 - Chic

Canales anticorrupción:

(01) 345 0063

anticorrupcion@sunarp.gob.pe

Buzón anticorrupción:

<https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/>



MEMORANDO N° 538-2021/Z.R.N°II-UREG

A : Arq. REYMUNDO EDGARDO SIALER VÁSQUEZ
Coordinador de Catastro (e)- Oficina Registral de Chiclayo

DE : Abg. RAFAEL IVÁN PANTOJA BARBOZA
Jefe de la Unidad Registral- Zona Registral N° II

ASUNTO : Brindar facilidades para realización de investigación

REFERENCIA : Memorándum N° 332-2021/Z.R.N°II-JEF
Carta de la Escuela de Posgrado de la UCV de fecha 19.06.2021
Mensaje de correo electrónico de fecha 02.07.2021

FECHA : Chiclayo, 06 de julio de 2021

Por medio del presente le saludo muy cordialmente y a la vez en atención a la disposición contenida en el memorando jefatural de la referencia, solicito a usted tenga a bien brindar el apoyo y facilidades necesarias, a fin de que la trabajadora de la Oficina Registral de Chiclayo y estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Filial Chiclayo, **Ing. LIZ CRISTINA CUSTODIO LLONTOP**, pueda desarrollar la investigación, denominada "*Productividad y teletrabajo en el colaborador del área de Catastro de la Oficina Registral de Chiclayo*".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por PANTOJA
BARBOZA Rafael Ivan FAU
202314210389 Insiro
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.07.2021 08:23:22 -05:00

Abg. Rafael Iván Pantoja Barboza
JEFE DE LA UNIDAD REGISTRAL
Zona Registral N° II - Sede Chiclayo