



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Teletrabajo y la productividad laboral en la empresa  
Southcargo Perú SAC, Magdalena, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Chang Castro Ivett, (ORCID: 0000-0002-0002-0728)

De La Cruz Curay Renzo Alexis, (ORCID: 0000-0001-9535-5450)

**ASESOR:**

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2021

## Dedicatoria

Este trabajo es dedicado A Dios, por mostrarme día a día que, con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible. A mis Padres, a quien les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión en todo momento, por haberme inculcado principio y valores. A mis maestros por su tiempo y su apoyo constante.

## Agradecimiento

Agradezco en especial a mi amada madre Juana por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos prepare un futuro mejor. A mi familia que siempre compartieron conmigo sus conocimientos y estuvieron a nuestro lado apoyándonos durante nuestra etapa universitaria.

## Índice de Contenido

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráfico	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Personal empresa Southcargo Perú SAC .....	11
Tabla 2. Valores de Alfa de Cronbach.....	13
<i>Tabla 3.</i> Procesamiento de casos .....	13
Tabla 4. Fiabilidad variable Teletrabajo.....	14
Tabla 5. Procesamiento de casos .....	14
Tabla 6. Fiabilidad variable Productividad Laboral .....	14
Tabla 7. Baremos de Spearman.....	16
Tabla 8. Dimensión Organización .....	17
Tabla 9. Dimensión Desempeño .....	18
Tabla 10. Variable Teletrabajo .....	19
Tabla 11. Dimensión Costos laborales.....	20
Tabla 12. Dimensión Competitividad Laboral.....	21
Tabla 13. Variable Productividad Laboral.....	22
Tabla 14. Prueba de Normalidad Teletrabajo y Productividad Laboral.....	23
Tabla 15. Correlación entre Teletrabajo y Productividad Laboral.....	23
Tabla 16. Correlación entre Organización y Productividad Laboral.....	24
Tabla 17. Correlación entre Desempeño y Productividad Laboral .....	25
Tabla 18. Correlación entre Planificar y Productividad Laboral .....	26
Tabla 19. Correlación entre Eficiencia y Productividad Laboral .....	27

## Índice de gráfico

Figura 1. Dimensión Organización .....	17
Figura 2. Dimensión Desempeño .....	18
Figura 3. Variable Teletrabajo .....	19
Figura 4. Dimensión Costos Laborales.....	20
Figura 5. Dimensión Competitividad Laboral.....	21
Figura 6. Variable Productividad Laboral.....	22

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los “TELETRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SOUTHCARGO PERU SAC, MAGDALENA, 2021”, con la finalidad de poder analizar ambas variables consideradas.

En el aspecto metodológico se utilizó el método tipo aplicado, nivel correlacional, el diseño no experimental, el enfoque fue cuantitativo y la técnica a emplear fue la encuesta. La población aplicada fue de 48 trabajadores de la empresa Southcargo Perú SAC, los resultados de la investigación se muestra un  $Rho = 0,714$  con una correlación positiva considerable con una significancia de  $p = 0.000$ .

Los resultados de la investigación validan el objetivo general y específicos planteados, asimismo las hipótesis determinadas han tenido como solución que las hipótesis alternas han sido las escogidas, al tener un nivel de significancia ( $p$ ) son iguales 0,000 y el Rho de Spearman con valores de correlación positiva considerables la hipótesis general y las hipótesis específicas con valores correlación positiva moderada.

**Palabras clave:** Teletrabajo, productividad laboral, organización.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between "TELEWORK AND LABOR PRODUCTIVITY IN THE COMPANY SOUTHCARGO PERU SAC, MAGDALENA, 2021", in order to be able to analyze both variables considered.

In the methodological aspect, the applied type method was used, correlational level, non-experimental design, the approach was quantitative and the technique to be used was the survey. The population applied was 48 workers from the company Southcargos Peru SAC, the results of the research show a  $Rho = 0.714$  with a considerable positive correlation with a significance of  $p = 0.000$ .

The results of the research validate the general and specific objectives raised, likewise the determined hypotheses have had as a solution that the alternative hypotheses have been chosen, having a level of significance ( $p$ ) they are equal to 0.000 and Spearman's Rho with considerable positive correlation values the general hypothesis and the specific hypotheses with moderate positive correlation values.

**Keywords:** Telework, labor productivity, organization.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la productividad laboral internacional muestra un bajo desempeño durante los últimos 10 años. Esto deja en evidencia una de las interrogantes más resaltantes de la evolución de la economía actual, tal es el caso de las mejoras tecnológicas que sin duda alguna tienen la cualidad de aumentar la productividad laboral. Algunos analistas indican que las nuevas tecnologías aumentan el consumo sobre la producción, desde otra postura se sostiene que la digitalización a gran escala obtendrá mayor fuerza de manera gradual, como consecuencia de la adaptación para un mejor desempeño productivo (Weller, 2020). Asimismo, el teletrabajo es una modalidad que involucra colaboradores de una empresa que reemplaza una parte de su jornada laboral, para realizar sus funciones fuera de un área central, principalmente desde casa, con ayuda de la tecnología para comunicarse con sus compañeros o clientes, dependiendo de la labor que se realiza (Allen, Golden, & Shockley, 2015).

En el Perú el teletrabajo, en comparación con otros países de América Latina, aún se mantiene en etapa de adaptación, esto debido al poco conocimiento y poca confiabilidad de los empresarios ante este concepto, sin embargo, en el año 2013 se aprobó la Ley N°30036 el cual regula el teletrabajo en el Perú, no obstante, en el 2015 se reglamenta haciendo que las empresas a nivel nacional le brinden una oportunidad a este modelo de trabajo laboral. “Recién se ha aprobado la reglamentación de la Ley de Teletrabajo, lo cual hizo que pocas empresas peruanas hayan ejecutado o adaptado la experiencia del teletrabajo a nuestra realidad socio laboral”, comenta Roberto Ballón, especialista en el teletrabajo (Castro, 2015), por tal motivo en el año 2020 se establecieron límites entre el teletrabajo y el tiempo de ocio al cual se le denominó desconexión digital, el cual se basa en la desconexión de los equipos electrónicos utilizados, en el Perú se crea el decreto de urgencia N°127-2020, con la finalidad de concientizar sobre los posibles problemas relacionados a la salud que ocasiona una modalidad de trabajo sin regulaciones (PostgradoUTP, 2021).

Esta investigación contó con la participación de la empresa Southcargo Perú SAC, el cual está enfocado en el rubro del comercio internacional, quien ofrece servicios de agenciamiento de carga como operador logístico, la misma que debido a la pandemia tuvo que adoptar la modalidad del teletrabajo a fin de seguir las normas dictadas por el estado peruano sin perjudicarse en el rendimiento operativo, implementando nuevos procesos tecnológicos con la finalidad de no perjudicar la productividad laboral, además, el “10 de octubre del año 2020 se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1492”, que establece medidas para digitalizar procesos de operadores de comercio exterior, y que Instituciones públicas relacionadas al ingreso y egreso de productos en medios de transporte. Haciendo que algunas funciones donde interviene la presencia física se tengan que realizar de carácter limitado en algunos casos eliminando por completo estos procesos, logrando que dichas funciones se sumen a las del personal administrativo, aumentando la capacidad de producción de los colaboradores sin considerar otros factores importantes para el desarrollo de sus funciones.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente: ¿qué relación existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC? como problemas específicos tenemos los siguientes enunciados: a) ¿qué relación existe entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?; b) ¿qué relación existe entre el desempeño del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?; c) ¿qué relación existe entre planificar en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?; y d) ¿qué relación existe entre la eficiencia del teletrabajo y el productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?

Por tal motivo, la presente investigación se justifica dado que el estudio permitirá conocer la relación que existe entre la modalidad que se ha desarrollado en pandemia como es el teletrabajo y la productividad laboral en Southcargo Peru SAC, debido a los cambios tecnológicos que exigen un mayor rendimiento en cuanto a la producción, así mismo César Antúnez de Mayolo, sostiene sobre estudios de Europa y Estados Unidos que indican que el Teletrabajo en diferentes

casos aumenta la productividad, también destaca como ventajas la reducción de costos laborales, así como la ayuda en la disminución de la informalidad. Un programa piloto destacable es el teletrabajo implementado por Indecopi durante el periodo 2019, obteniendo resultados favorables relacionados con la productividad individual en los teletrabajadores mejorándolo hasta un 30% al mes y aprovechando 47 horas antes usado en traslados para ser utilizados en sus tiempos de ocio, también se resalta que el trabajo en equipo aumentó en hasta 10% por encima de la meta propuesta (Saito, 2020).

Definida la justificación el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, menciona Muñoz (2015) que los objetivos nos indican que vamos a investigar, es decir lo que se espera alcanzar para culminar nuestro estudio, es por ello que presentamos los siguientes objetivos de investigación: a) Determinar la relación entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; b) Determinar la relación entre el desempeño del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; c) Determinar la relación entre el planificación en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; d) Determinar la relación entre la eficiencia en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

A continuación contamos con las siguiente hipótesis en la investigación, menciona Muñoz (2015) que las hipótesis son el medio por el cual se responden al problema planteado, la hipótesis general es, Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; asimismo, presentamos las siguientes hipótesis específicas de investigación: a) Existe una relación significativa entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; b) Existe una relación significativa entre el desempeño del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; c) Existe una relación significativa entre el planificar en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú

SAC; d) Existe una relación significativa entre la eficiencia en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A continuación, se desarrolla los aspectos al marco teórico con los antecedentes internacionales, que se detallan de la siguiente manera:

Gutiérrez, Sapien y Pinon (2018) en su artículo manifestaron que la satisfacción y la flexibilidad en el trabajo son fundamentales para las nuevas generaciones. El teletrabajo se conceptualiza como una modalidad que permite al empleado pueda trabajar desde un lugar que no sea la oficina tradicional, generalmente desde hogar, haciendo uso de las TIC. Esta investigación busca relacionar la satisfacción laboral y el teletrabajo, concluyendo que ambas tienen una coordinación para mejorar la eficiencia en un trabajo.

Considerando a Contreras, Baykal y Abid (2020) en su artículo resumen que el COVID-19 ha cambiado el mundo y la forma en que trabaja la gente. Las empresas tuvieron que acelerar algo que sabían que era inminente en el futuro, pero no inmediato y extremadamente gigantesco. Esta situación supone un gran desafío para las empresas para sobrevivir y prosperar en este complejo entorno empresarial y para los empleados, que deben adaptarse a esta nueva forma de trabajar. Es necesario un e-Leadership eficaz que promueva la adaptabilidad de las empresas. Este estudio investiga el conocimiento existente sobre teletrabajo y e-Leadership; y analiza los supuestos desafíos.

Según Kazekami (2020) en su artículo investigaron que los mecanismos se relacionan con la influencia del teletrabajo en la productividad laboral en Japón. Su estudio demuestra que existe una relación directa entre ambas herramientas, pero que el trabajo fuera de oficina genera mayor estrés laboral al colaborador, debido que debe de coordinar más eventos de la organización para mejorar su eficiencia y cumplir los objetivos planteados.

Teniendo en cuenta a Belzunegui y Erro (2020) en su artículo tuvieron como objetivo realizar un análisis sobre la implementación del teletrabajo como medida

de seguridad para enfrentar la crisis a causa del covid-19. La presente investigación ha demostrado que esta modalidad de trabajo aplicado, durante este periodo de pandemia ha influido en que disminuya los casos de contagio en el aspecto administrativo de las empresas y que sus colaboradores puedan cumplir eficientemente sus labores, sin interrumpir su eficacia en alcanzar sus objetivos.

Asimismo, se desarrollan los aspectos al marco teórico con los antecedentes nacionales, que se detallan a continuación:

De acuerdo a Acevedo, Alegría y Cortegana (2016) en su tesis publicada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) año 2016. Los investigadores afirmaron que el trabajo fuera de oficina ha podido mantener el servicio que se destina a los estudiantes y público en general. Llegaron a la conclusión, que el programa de capacitación desarrollado en la UPC, hicieron mejorar el servicio que brinda la universidad hacia los estudiantes debido al impartir clases virtualmente.

Teniendo en cuenta a Aranibar (2016) en su tesis publicada en la Universidad San Ignacio de Loyola, año 2016. En su investigación plantearon como objetivo el incrementar la productividad y reducir costos mediante una consultoría externa como el teletrabajo. Los resultados fueron alentadores, el servicio al cliente mejoró, la consultoría tiene un ahorro de costos y mejoró la productividad en la empresa. La conclusión a que llegó fue que, considerando un buen programa de teletrabajo mejora la productividad al servir mejor al cliente y reduce los costos.

De acuerdo a Silva, Carrasco y Vega (2018) en su trabajo de investigación plantearon el estudiar la implementación del sistema de Teletrabajo en dos entidades bancarias. Su investigación dio características idénticas, considerando sus capacidades tecnológicas, personal profesional y atención a los clientes, lo cual ha traído mejoras en los servicios y reducción de costos en las entidades bancarias.

De acuerdo a Basurto (2017) en su tesis tuvo como objetivo describir el sistema del teletrabajo en la empresa Tgestiona. Llegó a la conclusión que existe una viabilidad de poder implementarse el sistema de teletrabajo parcial en la empresa tgestiona, lo que generará una disminución de costos en la empresa y que los trabajadores tengan equipos adecuados para desarrollar sus labores.

Asimismo, se desarrolla los aspectos al marco teórico con respecto a las variables Teletrabajo y productividad laboral que se detallan a continuación:

Con respecto a la teoría del teletrabajo, Carrasco (2021) mencionó que según Bailey (2002) el teletrabajo tiene una influencia en el núcleo familiar que afecta en forma positiva el desempeño y eficiencia del colaborador debido a que tiene una nueva modalidad del trabajo a distancia y aplicando toda su experiencia y con responsabilidad para poder cumplir efectivamente los objetivos planteados por una organización.

Con respecto a la teoría de la productividad laboral, Gismano y Schwerdt (2016) mencionó que Taylor (1911) quién estableció los principios de una organización, donde establece por primera vez la racionalización del trabajo mediante estudios de tiempos para mejorar la productividad laboral, posteriormente Fayol (1918) planteo los catorce principios de la administración, siendo el primero y básico la División del trabajo, que lo plantea como especializar al individuo y mejore sus habilidades para que sea más productivo.

Teniendo en cuenta la variable Teletrabajo, la OIT (2020) menciona que el Teletrabajo se define como el usar tecnología de la información con la finalidad de trabajar fuera de las oficinas o instalaciones productivas del empleador, para ser trasladado a los domicilios u otras instalaciones donde el trabajador pueda cumplir sus labores adecuadamente.

Teniendo en cuenta el marco teórico las dimensiones del Teletrabajo, son las siguientes:

Organización: según OIT (2020) debe de considerarse una gestión de organización por parte del trabajador, al determinar un lugar de su domicilio, equipos, horarios, rutinas a establecer y reuniones virtuales con su empleador.

Desempeño: según la OIT (2020) el desempeño del trabajador debe ser evaluado de acuerdo constantemente, debiendo cumplir los resultados esperados, reportar ante todo informar al jefe inmediato superior inconvenientes en su labor, del mismo modo, García et al. (2020) lo define como los esfuerzos realizado por un trabajador en su puesto de trabajo; finalmente, Téllez (2017) menciona que una

evaluación del desempeño en teletrabajo es mejor valorado por la exigencia de sus obligaciones desde un punto remoto (domicilio).

Comunicación: según la OIT (2020) definen que la importancia de la comunicación es que los trabajadores deben de disponer de equipos para realizar una comunicación electrónica eficaz en su trabajo ya sea con los clientes internos y externos a la organización; igualmente, García et al. (2020) define que la comunicación en los puestos de trabajo es fundamental para el cumplimiento de labores que se desarrollan en conjunto, respecto a Téllez (2017) la comunicación es valorada en el trabajo por la alta comunicación con compañeros de trabajo y superiores, debido a que no existen reuniones personales, lo considera como vital este aspecto.

Seguridad y Salud: según la OIT (2020) detallan que la importancia del teletrabajo se lleva a cabo con la finalidad de brindar la seguridad y salud del trabajador en cualquier circunstancia que la empresa se encuentre; del mismo modo, García et al. (2020) mencionan que las empresas debe de brindar seguridad del trabajo y el teletrabajo es una que cumple dichas normas; igualmente; Téllez (2017) menciona que la empresa es responsable de dar la seguridad y protección a sus colaboradores, asimismo de informar sobre la normas y políticas de la empresa, que deben ser cumplidas por los colaboradores.

Continuando con los temas relacionados con la investigación y en el marco de los conceptos, se debe de establecer la definición de la variable Productividad Laboral, de acuerdo a Prokopenko (2015) considera que productividad laboral, es relación entre producción o servicios que se ha obtenido y los recursos utilizados para poder obtenerla, este resultado señala que productividad es uso eficiente de diversos recursos, que una organización tiene como el capital, trabajo, materiales, fuerza laboral, etc. De acuerdo con Mileman et al. (2016) refiere que la innovación tecnológica y uso eficaz de recursos, es productividad. A mayor productividad, se mejora el rendimiento en una empresa y, por ende, se incrementan los resultados económicos, satisfacción del personal y objetivos organizacionales.

Teniendo en cuenta el marco teórico, las dimensiones de la Productividad Laboral son las siguientes: Clima laboral, según Rojas et al. (2017) consideran al

clima laboral como aquella capacidad de cumplir con la producción del producto y/o servicio dentro de un ambiente laboral adecuado. Prokopenko (2015) lo define como aquel proceso para desarrollar un producto con menores recursos, ya sea humano y de insumos, en un ambiente adecuado. Según Rojas et al. (2017), lo define como el ambiente de trabajo en el cual un trabajador desarrolla sus actividades.

Innovación, según Rojas et al. (2017) es conseguir los resultados planteados en los objetivos que una organización ha definido a través de mejora de los estándares de calidad de un producto mediante la innovación. Prokopenko (2015) define a la innovación como parte de la mejora del desarrollo de los procesos y productos para satisfacer a los clientes. Según Rojas et al. (2017) es la mejora de productos en base a los estándares de procesos establecidos y satisfacer la demanda de los consumidores.

Involucramiento laboral, según Rojas et al. (2017) es la capacidad de alcanzar metas propuestas, en términos de calidad es cumplir el efecto esperado, así como la colaboración de los empleados en los procesos operativos. Prokopenko (2015) lo define que, como parte de la productividad es necesario que los trabajadores se involucren en el desarrollo de los productos y procesos. Según Rojas et al. (2017) lo define como el trabajador que cumple sus procesos para mejorar la productividad en sus labores.

Comunicación, según Vargas et al. (2018) consideran que la actitud en un centro de trabajo es comunicación, y debe ser considerada una actitud de la organización para satisfacer a sus colaboradores por un trato adecuado, seguro y profesional para el desarrollo de sus actividades y sentirse conforme en la organización. Prokopenko (2015) considera que la comunicación en el centro laboral es importante, como su reconocimiento a su labor, conduce a cumplir los objetivos que la empresa ha considerado en un periodo de tiempo determinado. Según Rojas et al. (2017) considera que la comunicación es de importancia en el centro de labores para cumplir las actividades laborales.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue del **tipo aplicada**, teniendo como objetivo el realizar un análisis al problema general de la investigación, que consiste en analizar ¿qué relación existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC? considerando el tipo de investigación, de acuerdo a Hernández et al. (2014) define que tipo aplicada es cuando se plantea un problema a investigarse.

La investigación fue de nivel **correlacional** debido a que describe la correlación entre las variables definidas que son: teletrabajo y productividad laboral. Debemos de indicar que Askarsa & Unhelka (2017) definen que el concepto del nivel de la investigación correlacional muestra la relación recíproca que se encuentran en las variables de estudio (p.22).

El diseño fue “**no experimental**”, debido a que las informaciones a obtenerse del área administrativa y contable, no serán modificadas o manipuladas, es decir, se utilizará la información obtenida de forma directa o real de las diversas áreas involucradas para elaborar los diversos cuadros que midan el teletrabajo y su relación con la productividad. Según Gallardo (2017) una investigación de diseño “no experimental” es cuando toda la información obtenida no se puede modificar o manipular.

El enfoque fue **cuantitativo**, porque la información obtenida fue analizada y sus resultados fueron interpretados usando la estadística, se estudiaron cantidades para comprender sus resultados. De acuerdo a Cabezas, Andrade y Torres (2018) define que el enfoque cuantitativo es cuando se utiliza cantidades, números que serán analizados e interpretados.

### 3.2 Variables y operacionalización

Siguiendo con la investigación, para poder medir cada variable de este estudio, se generó una matriz de operacionalización, según mencionan Zumarán et al. (2017), lo cual consiste en desagregar las variables, las dimensiones y estas a su vez cada una con sus indicadores, lo cual permite cumplir con los objetivos.

Tenemos como variable el teletrabajo tiene cuatro (4) dimensiones: “Organización, Desempeño, Comunicación y Seguridad y Salud”, cada uno con sus respectivos indicadores

Segunda variable la productividad laboral, tiene cuatro (4) dimensiones: “Costos laborales, Gastos de producción, Competividad laboral y Resultados de producción”, cada uno con sus respectivos indicadores

Según Hernández, (2014) señala que, en el enfoque cuantitativo, se aplica la recopilación de datos, lo cual es necesario para sustentar la hipótesis. Se utilizó medición numérica para los análisis estadísticos, para las variables, se utilizaron estadísticas que contribuyeron a determinar las conclusiones, para obtener así resultados claros y evidencias para nuestra investigación. (p. 4)

### 3.3 Población, muestra, muestreo

**La población** es todo aquel conjunto de documentos, información, personas o hechos relacionados entre sí, considerados indispensables para nuestra investigación, en nuestro caso esta será conformada por todo el personal administrativo y operacional de la empresa Southcargo Perú SAC que son cincuenta (50) colaboradores. Según Muñoz (2015) la población es todo el universo de persona o documentos que se van a investigar.

## Criterios de inclusión

Del total de la población solamente se considera al personal de las áreas de Contabilidad, administración y operaciones, que serán solamente 48 colaboradores.

## Criterios de exclusión

De la población se excluye para la muestra a los funcionarios de la empresa.

**La muestra** es definida como una parte o subconjunto de una población establecida por el personal involucrado en los procesos del control interno y rentabilidad, la cual estará compuesta por el personal de operaciones del teletrabajo que son cuarenta y ocho (48) colaboradores. Según Muñoz (2015) la muestra es aquella parte de la población a utilizarse directamente en la investigación para obtener información.

Tabla 1. Personal empresa Southcargo Perú SAC

Detalle de personal	Cantidad
Funcionarios (Gerente General / Gerente Administrativo)	2
Contabilidad (Contador General / Auxiliares Contables)	3
Administración / Operaciones	45
Total, Personal	50

**Muestreo:** la aplicación del muestreo no se ha aplicado ninguna fórmula ya sea finita como infinita, se ha considerado a todo el personal de contabilidad, de administración y operaciones que son 48 colaboradores.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La presente investigación implementó las técnicas de recolección de datos, como todos aquellos procedimientos y actividades relacionadas con las variables determinadas, para lo cual se cumplió con las siguientes etapas: 1) Ordenar las etapas de la investigación; 2) Considerar los instrumentos, 3) Controlar los datos, y finalmente 4) Analizar y verificar los resultados obtenidos.

Las técnicas de recolección utilizados fueron a) el análisis documental, que es toda la información que se obtuvo del área contable y operaciones en la empresa Southcargo Perú SAC y b) la información obtenida de la encuesta realizada al personal de la empresa definido por la muestra de cuarenta y ocho (48) trabajadores.

Según Gallardo (2017) define que las técnicas de recopilación de datos es aquel proceso de obtener información precisa de la investigación que se está realizando, para su posterior análisis e interpretación en los resultados. (pág. 72)

#### **Instrumentos**

En nuestra investigación la recolección de datos utilizó dos tipos de instrumentos; a) lista de verificación para la observación de las actividades definidas y b) una entrevista (cuestionario) como la técnica de la encuesta y entrevista, ambos son indispensables para tener resultados en nuestra investigación.

El instrumento aplicado utilizado fue el cuestionario a los colaboradores en la empresa Southcargo Perú SAC, siendo este un formulario impreso, con diversas preguntas ordenadas en forma lógica según las dimensiones de ambas variables, destinado a obtener información de la muestra determinada.

#### **Fiabilidad de los instrumentos (prueba piloto)**

De acuerdo a Duque et al. (2017) la confiabilidad se refiere al valor de los items de los instrumentos (preguntas de los cuestionarios) se relacionan entre sí, usando el coeficiente del Alfa de Cronbach para escalas polinómicas, cuyos valores deben de encontrarse en los rangos que se observan en la siguiente tabla 2, donde los valores mientras más se acercan a 1 es excelente la fiabilidad de los cuestionarios:

Tabla 2. Valores de Alfa de Cronbach

Numeral	Fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	(0,9 – 1)
2	Muy bueno	(0,7 – 0,9)
3	Bueno	(0,5 – 0,7)
4	Regular	(0,3 – 0,5)
5	Deficiente	(0, - 0,3)

Fuente: SPSSv25

### Escala: Variable teletrabajo

Se consideró una muestra de diez (10) colaboradores para la aplicación del instrumento (cuestionario) ver tabla 3.

Tabla 3. Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: SPSSv25

El resultado de ingresar los valores del instrumento aplicado en el sistema SPSSv25, dio como valor un alfa de Cronbach de ,804 (ver tabla 4) que según la tabla 2 (ver pág. 13) es Muy Bueno.

Tabla 4. Fiabilidad variable Teletrabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	12

Fuente: SPSSv25

### Escala: Variable productividad laboral

La muestra considerada fue de diez (10) colaboradores para la aplicación del instrumento (cuestionario) ver tabla 5.

Tabla 5. Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		10	100,0

Fuente: SPSSv25

El resultado de ingresar los valores del instrumento aplicado en el sistema SPSSv25, dio como valor un alfa de Cronbach de ,764 (ver tabla 6 pág. 14) que según la tabla 2 (ver pág. 13) es Muy Bueno.

Tabla 6. Fiabilidad variable Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	12

Fuente: SPSSv25

De acuerdo a Tamara y Valenzuela (2019) mencionan en su artículo que recopilar información de datos es indispensable para toda investigación, donde se debe de tener en cuenta tres acciones: observación, interrogatorio y la simulación, en la acción de interrogatorio, la escala de Likert se considera como la modalidad mejor a utilizar como interrogatorio, para el desarrollo del cuestionario se pueden considerar las preguntas de tipo cerradas que dependiendo de las respuestas pueden ser (i) Preguntas del tipo dicotómicas, que se utilizan para obtener información directa con un SI o un NO, y (ii) Preguntas de elección múltiple, que tienen característica que tienen opciones de respuestas, en nuestra investigación se tendrá en cuenta este último tipo de preguntas, usando el sistema de Likert del tipo de respuesta del tipo frecuencia con cinco (5) alternativas de respuestas: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5);

### **3.5 Procedimientos**

Las acciones que se consideraron en la presente investigación fueron:

- (i) Establecer el enfoque de la investigación
- (ii) Detallar el problema general y problemas específicos.
- (iii) Proponer el objetivo general y específicos en nuestra investigación.
- (iv) Plantear la población y muestra de la investigación.
- (v) Analizar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de nuestra investigación.
- (vi) Analizar toda la documentación obtenida de la recolección de datos.
- (vii) Lograr los resultados para elaborar las conclusiones y discusiones.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Torres et al. (2018) consideran que es efectuar operaciones con finalidad de llegar a objetivos del estudio, en este proceso se utilizan técnicas cuantitativas con finalidad de obtener resultados numéricos (p. 18).

El método que se utilizó fue el descriptivo e inferencial, basándose en el programa estadístico de IBM SPSS25, para este proceso analítico se desarrollaron tablas y gráficos correspondientes, así como se distribuyen las frecuencias.

Considerando los valores, Baremos de Spearman en la siguiente tabla:

*Tabla 7. Baremos de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.76	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa perfecta
-0.01 a -0.10	Correlación negativa perfecta
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación tomó en cuenta la validez de los resultados, respetando los valores de la Universidad César Vallejo (UCV) así como también a los colaboradores de la organización de estudio que con respeto y verdad brindaron su aporte para los datos estudiados, por ello sus identidades serán protegidas y privadas. Las referencias de textos y fuentes no serán manipuladas, teniendo en cuenta la guía de APA 2020 en las citas y referencias.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

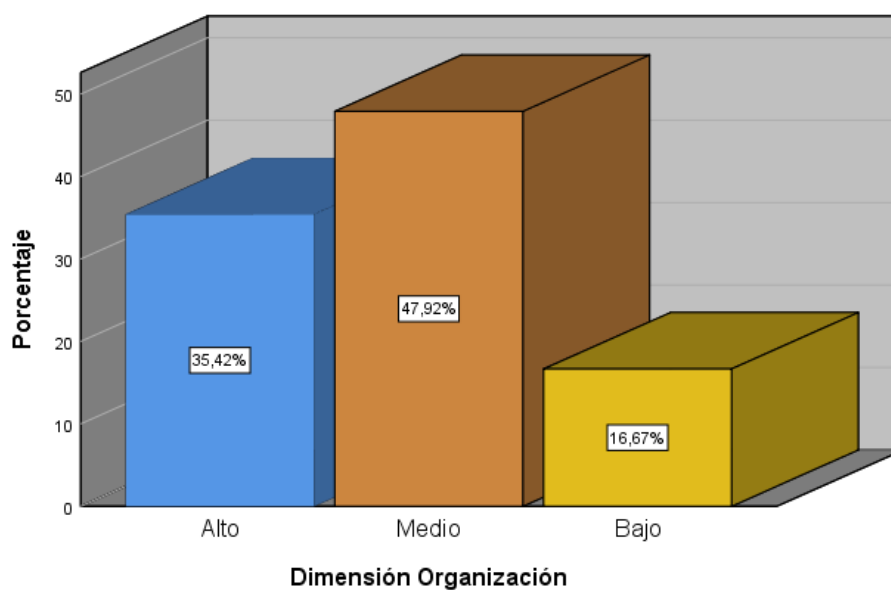
#### 4.1.1 Variable: Teletrabajo

Dimensión: Organización

Tabla 8. Dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	17	35,4	35,4	35,4
	Bajo	8	16,7	16,7	52,1
	Medio	23	47,9	47,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 1. Dimensión Organización



#### Interpretación

Considerando los resultados de tabla 8 y figura 1 sobre dimensión: Organización, los encuestados contestaron con los siguientes valores: 35,4% alto, 47,9% medio y 16,7% bajo, es como perciben la organización en la empresa Southcargo Perú SAC.

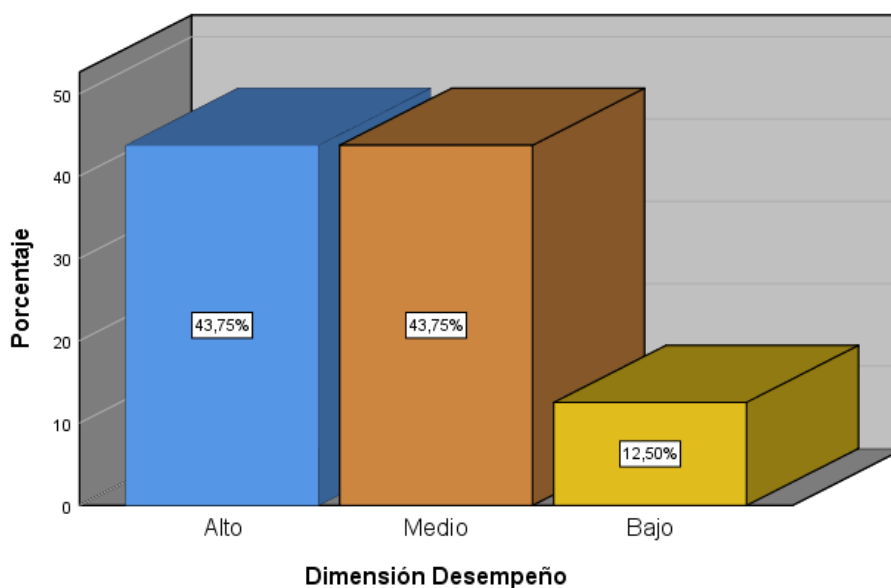
#### 4.1.2 Variable: Teletrabajo

Dimensión: Desempeño

Tabla 9. Dimensión Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	21	43,8	43,8	43,8
	Bajo	6	12,5	12,5	56,3
	Medio	21	43,8	43,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 2. Dimensión Desempeño



#### Interpretación

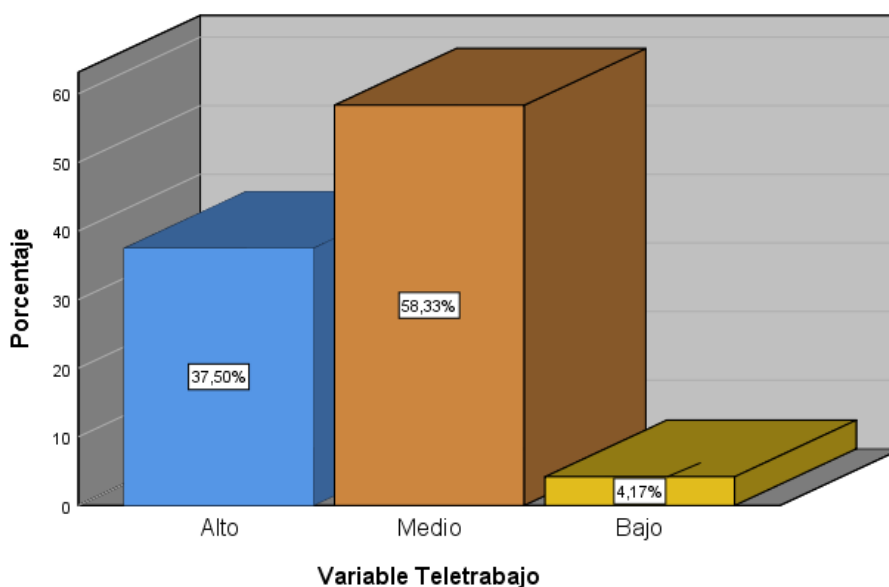
Considerando los resultados de tabla 9 y figura 2 sobre dimensión: Desempeño, los encuestados contestaron los valores: 43,8% alto, 43,8% medio y 12,5% bajo, es como perciben el desempeño en la empresa Southcargo Perú SAC.

### 4.1.2 Variable: Teletrabajo

Tabla 10. Variable Teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	18	37,5	37,5	37,5
	Bajo	2	4,2	4,2	41,7
	Medio	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 3. Variable Teletrabajo



#### Interpretación

Considerando los resultados de tabla 10 y figura 3 sobre variable: Teletrabajo, los encuestados contestaron los valores: 37,5% alto, 58,3% medio y 4,2% bajo, es como perciben el Teletrabajo en la empresa Southcargo Perú SAC.

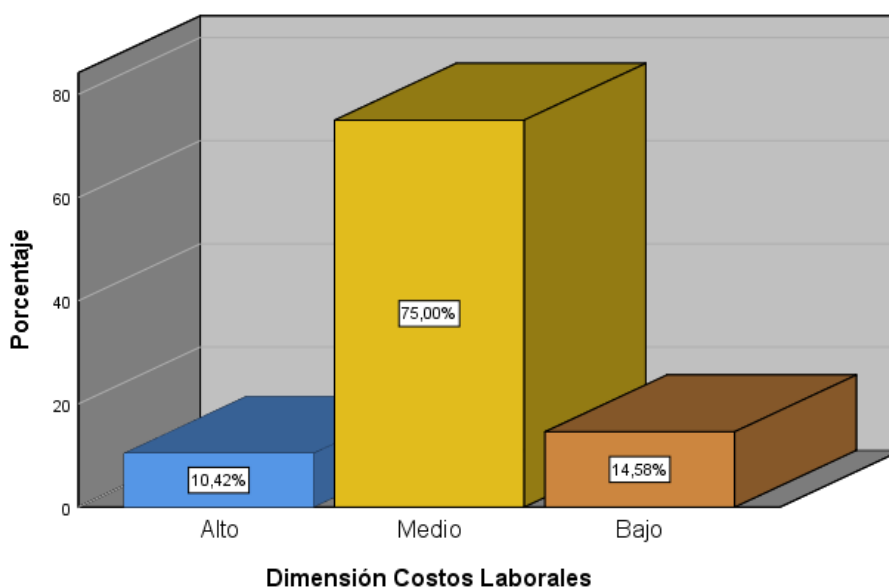
#### 4.2.1 Variable: Productividad Laboral

Dimensión: Costos laborales

Tabla 11. Dimensión Costos laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	5	10,4	10,4	10,4
	Bajo	7	14,6	14,6	25,0
	Medio	36	75,0	75,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 4. Dimensión Costos Laborales



#### Interpretación

Considerando los resultados de tabla 11 y figura 4 sobre dimensión: Costos Laborales, los encuestados contestaron los valores: 10,4% alto, 75% medio y 4,6% bajo, es como perciben los costos laborales en la empresa Southcargo Perú SAC.

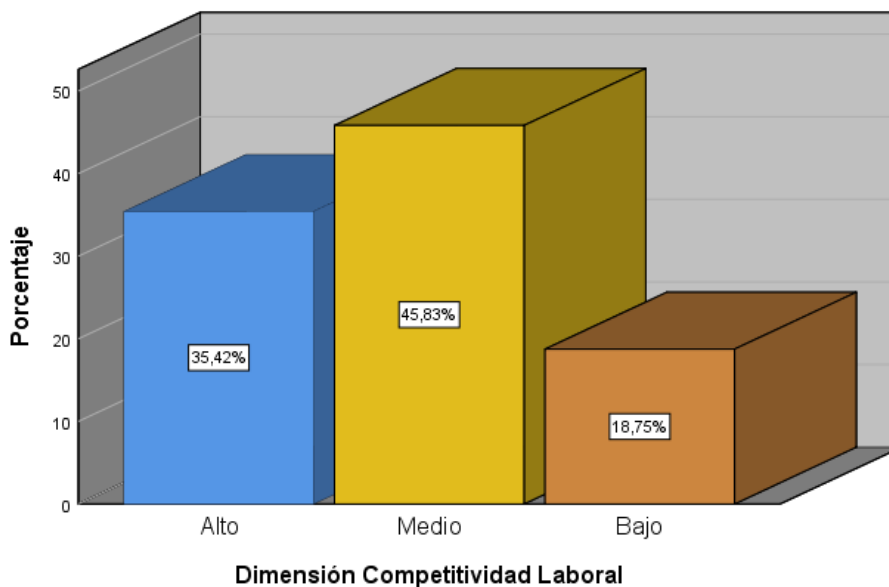
## 4.2.2 Variable: Productividad Laboral

Dimensión: Competitividad Laboral

Tabla 12. Dimensión Competitividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	18,8	18,8	18,8
	Alto	17	35,4	35,4	54,2
	Medio	22	45,8	45,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 5. Dimensión Competitividad Laboral



### Interpretación

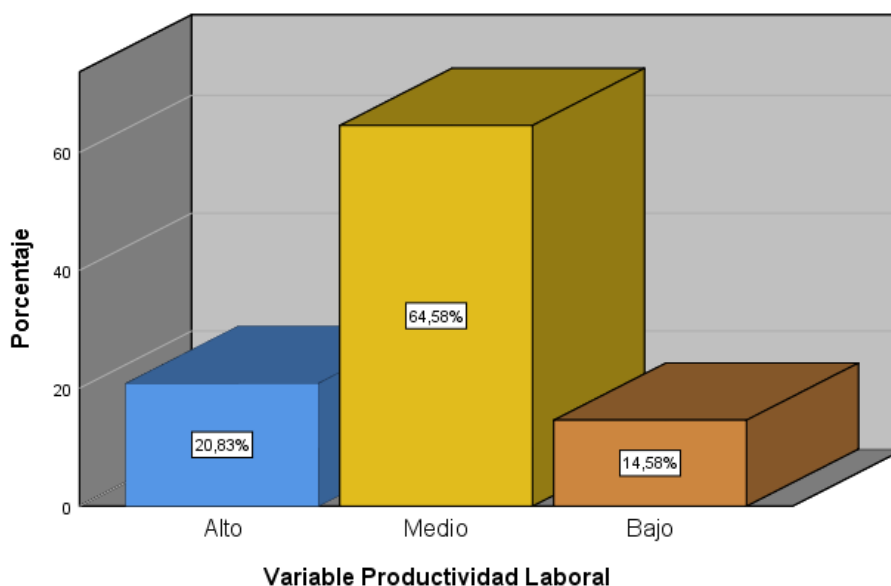
Considerando los resultados de tabla 12 y figura 5 sobre dimensión: Competitividad Laboral, los encuestados contestaron los valores: 35,4% alto, 45,8% medio y 18,8% bajo, es como perciben la competitividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

### 4.2.3 Variable: Productividad Laboral

Tabla 13. Variable Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,6	14,6	14,6
	Alto	10	20,8	20,8	35,4
	Medio	31	64,6	64,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 6. Variable Productividad Laboral



#### Interpretación

Considerando los resultados de tabla 13 y figura 6 sobre variable: Productividad Laboral, los encuestados contestaron los valores: 20,8% alto, 64,6% medio y 14,6% bajo, es como miden la Productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

## Prueba de normalidad

Se procede a desarrollar la prueba de normalidad

Tabla 14. Prueba de Normalidad Teletrabajo y Productividad Laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,139	48	,020	,968	48	,021
Productividad Laboral	,082	48	,017*	,988	48	,012

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los resultados de Shapiro-Wilk, el valor de significancia es menor a 0,05 por lo tanto se valida la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula., por lo tanto, se procede a plantear la correlación entre las variables

## 4.2 Análisis inferencial

### 4.2.1 Prueba de la hipótesis general

Se plantea la prueba nula y alterna:

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC

Tabla 15. Correlación entre Teletrabajo y Productividad Laboral

		Productividad	
		Teletrabajo	Laboral
Teletrabajo	Correlación de Spearman	1	,714**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Productividad Laboral	Correlación de Spearman	,714**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

Resultado coeficiente de correlación Spearman = 0,714, según tabla 7 y valor de significancia bilateral es (0.000) es < (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alterna (H1). Se concluye, que Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC

#### 4.2.2 Prueba de la hipótesis específica 1:

Se plantea la prueba nula y alterna:

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC

Tabla 16. Correlación entre Organización y Productividad Laboral

			Organización	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Resultado coeficiente de correlación Spearman = 0,546, según tabla 7 y valor de significancia bilateral es (0.000) es < (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alterna (H1). Se concluye, que Existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.



### 4.2.3 Prueba de la hipótesis específica 2

Se plantea la prueba nula y alterna:

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre el desempeño y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el desempeño y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

Tabla 17. Correlación entre Desempeño y Productividad Laboral

		Productividad Laboral		
			Desempeño	Laboral
Rho de Spearman	Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Resultado coeficiente de correlación Spearman = 0,641, según tabla 7 y valor de significancia bilateral es (0.000) es < (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Se concluye, que Existe una relación significativa entre el desempeño y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

### 4.2.3 Prueba de la hipótesis específica 3

Se plantea la prueba nula y alterna:

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre planificar y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre planificar y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

Tabla 18. Correlación entre Planificar y Productividad Laboral

			Productividad	
			Planificar	Laboral
Rho de Spearman	Planificar	Coefficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	48	48

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

Resultado coeficiente de correlación Spearman = 0,470, según tabla 7 y valor de significancia bilateral es (0.000) es < (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Se concluye, que Existe una relación significativa entre planificar y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

### 4.2.3 Prueba de la hipótesis específica 4

Se plantea la prueba nula y alterna:

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la eficiencia y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

Tabla 19. Correlación entre Eficiencia y Productividad Laboral

			Productividad	
			Eficiencia	Laboral
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	48	48

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

Resultado coeficiente de correlación Spearman = 0,423, según tabla 7 y valor de significancia bilateral es (0.000) es < (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Se concluye, que Existe una relación significativa entre la eficiencia y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC en el periodo 2021. Para su desarrollo, se confeccionó un cuestionario de 12 preguntas para cada variable, el cual fue validado por tres expertos en la materia, el instrumento que midió el Teletrabajo tuvo un Alfa de Cronbach de 0,851 y el instrumento que midió la Productividad Laboral tuvo un Alfa de Cronbach de 0,833. La muestra estuvo conformada por 48 colaboradores del área de Contabilidad, Administración y Operaciones de la empresa Southcargo Perú SAC, la misma que se efectuó entre el 29 de setiembre al 10 de octubre. Luego de tabular los datos y analizar los datos se concluyó que el teletrabajo y la productividad laboral tiene una relación de significancia (Sig. = 0,000) con un grado de correlación positiva considerable (Rho. = 0,714).

5.1. Objetivo general: Determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, utilizando el cuestionario al personal de la empresa investigada con una fiabilidad del 0,804 en variable de teletrabajo y 0,764 en variable productividad laboral, considerando los resultados del Rho de Spearman con valor de 0,714 (ver tabla 7, pág. 16) indican que existe una correlación positiva considerable entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; este resultado tiene similitud con los siguientes antecedentes: Considerando a Contreras et al. (2020) en su artículo concluyeron que el trabajo tiene una relación directa con la productividad, para la mejor del servicio que se brinda a clientes, igualmente, Según Kazekami (2020) en su artículo sobre mecanismos de trabajo fuera de oficina en Japón, demostró como el teletrabajo influye directamente con la productividad laboral, haciendo que la empresa sea más eficiente.

5.2 Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021; utilizando el cuestionario al personal de la empresa investigada con una fiabilidad del 0,804 en variable de teletrabajo y 0,764 en variable productividad laboral , se llega a resultados del Rho de Spearman con valor de 0,546, indican que existe una

correlación positiva considerable (ver tabla 7, pág. 16) entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; este resultado tiene similitud con los siguientes antecedentes: Teniendo en cuenta a Belzunegui y Erro (2020) en su investigación sobre el teletrabajo por la situación de la pandemia Covid-19, plantearon que una adecuada organización del teletrabajo conducirá a una productividad laboral adecuada en beneficio de los pacientes; igualmente, de acuerdo a Acevedo et al. (2016) en su tesis sobre teletrabajo, determinaron que para que tenga el éxito del caso, debe de adecuarse una organización con todos sus recursos para el cumplimiento de la productividad.

5.3 Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el desempeño del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021; utilizando el cuestionario al personal de la empresa investigada con una fiabilidad del 0,804 en variable de teletrabajo y 0,764 en variable productividad laboral, considerando los resultados del Rho de Spearman con valor de 0,641, indican que existe una correlación positiva considerable (ver tabla 7, pág. 16) entre el desempeño del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; este resultado tiene similitud con los siguientes antecedentes: Teniendo en cuenta a Aranibar (2016) en su tesis sobre el teletrabajo, concluyeron que el desempeño del personal es vital para lograr una eficiente productividad laboral; asimismo, de acuerdo a la OIT, el teletrabajo es el uso adecuado de tecnología de la información, usada fuera de las oficinas y a través de un buen desempeño se logra la productividad como si se estuviese en la empresa.

5.4 Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el planificar en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021; utilizando el cuestionario al personal de la empresa investigada con una fiabilidad del 0,804 en variable de teletrabajo y 0,764 en variable productividad laboral, considerando los resultados del Rho de Spearman con valor de 0,470, indican que existe una correlación positiva media (ver tabla 7, pág. 16) entre el planificar en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; este resultado tiene similitud con los siguientes antecedentes: De acuerdo a Silva et al. (2018) en su tesis sobre la implementación del teletrabajo en el BBVA, tuvo el éxito del caso al tener una planificación adecuada, a través de inversión tecnológica, ya que la

entidad bancaria tiene por objetivo mejorar las acciones del personal con una buena planificación y así aumentar la productividad en la atención a los clientes.

5.5 Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la eficiencia en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021; utilizando el cuestionario al personal de la empresa investigada con una fiabilidad del 0,804 en variable de teletrabajo y 0,764 en variable productividad laboral, se llegaron a los resultados del Rho de Spearman con valor de 0,423, indican que existe una correlación positiva media (ver tabla 7, pág. 16) entre la eficiencia en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC; este resultado tiene similitud con los siguientes antecedentes: De acuerdo a Gutiérrez et al. (2018) en su artículo llegaron a la conclusión que el teletrabajo al mejorar sus niveles en una organización, incide en el incremento de la eficiencia, igualmente según Basurto (2017) en su investigación, la herramienta del teletrabajo bien implementado, trae como consecuencia ahorro de costos y mejora de la eficiencia productiva en un organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1 Se determinó que existe correlación positiva alta (0,714) según valores de Spearman (ver tabla 7, pág. 16) entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, lo que determinó que el teletrabajo influye positivamente en la productividad por mayor responsabilidad de los colaboradores.
  
- 6.2 Se determinó que existe correlación positiva moderada (0,546) según valores de Spearman (ver tabla 7, pág. 16) entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, el valor determinado nos indica que la organización del teletrabajo debe de realizarse con anticipación para que mejoren los indicadores y mejore el nivel de correlación.

- 6.3. Se determinó que existe correlación positiva moderada (0,641) según valores de Spearman (ver tabla 7, pág. 16) entre el desempeño del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, el valor determinado nos indica que el desempeño del trabajo debe de seguir mejorando al planearse mejor la organización del trabajo a efectuar por las operadoras.
- 6.4. Se determinó que existe correlación positiva moderada (0,470) según valores de Spearman (ver tabla 7, pág. 16) entre el planificar en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, el valor determinado nos indica que la planificación del teletrabajo por los supervisores debe de realizarse con la anticipación del caso para mejorar la productividad laboral, mejorando los resultados de correlación.
- 6.5. Se determinó que existe correlación positiva moderada (0,423) según valores de Spearman (ver tabla 7, pág. 16) entre la eficiencia en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, el valor determinado nos indica que la eficiencia tiene un valor de correlación de 0,423 siendo en de menor valor en el presente estudio, este resultado se encuentra influido por la organización y planificación en la empresa Southcargo Perú, al mejorar estas acciones la eficiencia del trabajador mejorará.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Este análisis está situado en la coyuntura debido a la pandemia por lo que se recomienda continuar con la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC cuando finalice la pandemia, con la finalidad de mantener los niveles positivos en la productividad de los servicios brindados en la modalidad del teletrabajo.

Segunda: De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa Southcargo Perú SAC, que debe de mejorar el nivel de organización del teletrabajo invirtiendo en capacitaciones y seminarios para incrementar la productividad laboral, por parte de los supervisores.

Tercera: De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa Southcargo Perú SAC, implementar indicadores que midan la productividad en los colaboradores con la finalidad de que se incremente el desempeño del teletrabajo para mejorar la productividad en la empresa.

Cuarta: De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa Southcargo Perú SAC, mejorar su planificación en el teletrabajo definiendo los resultados a lograr para que el personal mejore su productividad, además de realizar un análisis de flujo de actividades.

Quinta: De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa Southcargo Perú SAC, capacite al personal para mejorar la eficiencia, así como la productividad, de esta manera podrá mejorar la atención a sus clientes.



## REFERENCIAS

- Acevedo, D., Alegría, C., & Cortegana, M. (2016). *Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016*. Lima. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621533/TEMA%2013%20-%20ACEVEDO-ALEGRIA-CORTEGANA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Allen, T., Golden, T., & Shockley, K. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest.*, 16(2), 40-68. doi:10.1177/1529100615593273
- Araníbar, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. Lima. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016\\_Aran%C3%ADbar-D%C3%ADaz.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016_Aran%C3%ADbar-D%C3%ADaz.pdf)
- Askarsa, W., & Unhelka, B. (2017). Research Methodologies: An Extensive Overview. *International Journal Of Science & Research Methodology. Human Journals.*, 6(4), 21-42.
- Bajzikova, L., Sajgalikova, H., Wojcak, E., & Polakova, M. (2016). How Far is Contract and Employee Telework Implemented in SMEs and Large Enterprises? (Case of Slovakia). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(24), 420-426. doi:10.1016/j.sbspro.2016.11.052
- Basurto, K. (2017). *Estudio del sistema de Teletrabajo para empleados del área de Gestión y Desarrollo Humano de la empresa Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú SAC (tgestiona)*. Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7074/Basurto\\_tk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7074/Basurto_tk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Belzunegui, A., & Erro, A. (1 de May de 2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 1-18. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662/pdf>
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Centro de Medición MIDE UC*, 1-48. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Quito, Ecuador: Universidad de las Fuerzas ESPE.
- Carrasco, R. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Revista FAECO sapiens*, 1-9. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240001/2212240001.pdf>
- Castro, R. (2015). *Teletrabajo: una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú*. LIMA: Cámara de Comercio. Obtenido de [apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717\\_2/inf\\_esp\\_ed\\_dig\\_717.pdf](apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf)
- Contreras, F., Baykal, E., & Abid, G. (11 de December de 2020). E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go. *Frontiers in Psychology*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.590271/full>
- Contreras, O., & Rozo Rojas, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74-83. doi:10.1016/j.sumneg.2015.08.006
- Duque, M., Tuapanta, J., & Mena, A. (Diciembre de 2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso TIC en docentes universitarios. *Descubre*, 37-48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, M., & Silva, C. G. (2020). *Modalidad del teletrabajo*. Guayaquil: Universidad del Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>

- Gismano, Y., & Schwerdt, F. (2016). Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales. *Jornadas de Sociología*, 1-15. Obtenido de <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Gismano.pdf>
- Gómez, L., & Rodríguez, F. (1991). *Indicadores de Calidad y Productividad en la empresa*. Caracas, Venezuela: Editorial Nuevos Tiempos. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/863>
- Gutierrez, M., Sapien, A., & Pinon, L. (2018). Telework as a Labor Satisfaction Strategy. Findings in Emerging Economies. *European Scientific Journal*, 1-12. Obtenido de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/11103/10641>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Herrera, V. (2015). *El Teletrabajo como una alternativa de empleo para reducir costos y mejorar la productividad en las empresas del sector financiero de economía popular y solidaria en el Ecuador*. Quito. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17227/1/61589\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17227/1/61589_1.pdf)
- Kazekami, S. (2016). Does teleworking improve labor productivity? *Keio University, Faculty of Business and Commerce*, 1-39.
- Kazekami, S. (March de 2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 1-25. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308596119301120>
- Luque, M., & Camargo, A. (February de 2017). Teleworking and labor conditios conlussions. *Universitat Pompeu Fabra*, 1-40. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/download/333000/423832/0>
- Madero, S. (March de 2021). Relationship of the aspects on the workplace environment from the perspective of flexible work. *Lumina*, 1-22. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/4075>

- Martins, C., & Spanier, F. (March de 2018). Telework: conceptualization and issues for analysis. *EBAPE*, 152-162. Obtenido de : <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>
- Mileman, M., Sibanda, S., Minh Tue, P., & Menhtha, P. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra, Suiza: International Labour Office - OIT. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Oxford University Press. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. Ginebra, Suiza: OIT. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Ordoñez, A. (2018). Factors that influence job satisfaction of teleworkers: Evidence from México. *Global Journal of Business Research*, 41-49. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/gjbres/gjbr-v12n1-2018/GJBR-V12N1-2018-4.pdf>
- Parédez Neyra, I. (4 de Noviembre de 2020). El derecho a la desconexión digital. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/106513-el-derecho-a-la-desconexion-digital>
- Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R., & Bombón Escobar, C. F. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, 4(1), 326-335. doi:10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335
- PostgradoUTP. (2021). *¿Qué es el derecho a la Desconexión Digital y por qué es tan importante?* Obtenido de PostgradoUTP Blog: <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/que-es-el-derecho-a-la-desconexion-digital-y-porque-es-tan-importante/>
- Prokopenko, J. (2015). *Globalización, competitividad y estrategias de productividad*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de <https://www.worldcat.org/>

- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (23 de Octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 1-15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito*. Quito. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Saito, F. (24 de Marzo de 2020). Teletrabajo: una forma de mantener la productividad laboral. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2020/03/teletrabajo-una-forma-de-mantener-la-productividad-laboral.html/?ref=gesr>
- Silva, W., Carrasco, J., & Vega, J. (2018). *El análisis de la implementación del Teletrabajo mixto en el sector bancario peruano, casos: BCP y BBVA*. Lima. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/silva\\_tarrillo\\_carrasco\\_malpartida\\_vega\\_rubio.pdf?sequence=6&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/silva_tarrillo_carrasco_malpartida_vega_rubio.pdf?sequence=6&isallowed=y)
- Téllez, J. (2017). *Teletrabajo*. México: UNAM. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2458/43.pdf>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (15 de Mayo de 2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 129-153. Obtenido de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444>
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. *DOCUMENTOS DE PROYECTOS*, 19. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)
- Zumaran, O., Gutierrez, B., Calero, R., Villanueva, R., & Ramirez, A. (2017). *Estadística para la investigación*. Lima: Fondo Editorial UCV.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz Operacional

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Teletrabajo</b>	Teniendo en cuenta a la OIT (2020) indica que el Teletrabajo se define como el usar tecnología de la información y las tecnologías con la finalidad de trabajar fuera de las oficinas o instalaciones productivas del empleador.	En nuestra investigación la variable teletrabajo tiene cuatro (4) dimensiones: "Organización, Desempeño, Comunicación y Seguridad y Salud", cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán medido a través de un cuestionario de veinte (20) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert o politómicos, con opción múltiple. Es decir: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	<b>Organización</b>	Planificar	<b>BAJO MEDIO ALTO</b>	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
				Recursos		
				Seguimiento		
			<b>Desempeño</b>	Eficiencia		
				Capacitación		
				Cumplimiento		
<b>Productividad Laboral</b>	De acuerdo a Prokopenko (2015) considera que productividad laboral, es relación entre producción o servicios que se ha obtenido y los recursos utilizados para poder obtenerla, este resultado nos indica que productividad es el mejor uso eficiente de diversos recursos.	En nuestra investigación la variable productividad laboral tiene cuatro (4) dimensiones: "Costos laborales, Gastos de producción, Competitividad laboral y Resultados de producción", cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán medido a través de un cuestionario de veinte (20) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert o politómicos, con opción múltiple. Es decir: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	<b>Costos laborales</b>	Normal legal	<b>BAJO MEDIO ALTO</b>	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
				Mantenimiento remoto		
				Presupuestos		
				Evaluación		
			<b>Competitividad Laboral</b>	Mejor servicio		
				Resultados		

## Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
TELETRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SOUTHCARGO PERU SAC, MAGDALENA, 2021	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable (1)</b>	<b>Definición Conceptual X1</b>	<b>Definición Operacional X1</b>
	¿Qué relación existe entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?	Determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC	Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC	<b>Teletrabajo</b>	Teniendo en cuenta a Organización Internacional del Trabajo – OIT (2020) define que el Teletrabajo se define como el usar tecnología de las información y las tecnologías con la finalidad de trabajar fuera de las oficinas o instalaciones productivas del empleador, para ser trasladado a las domicilios u otras instalaciones donde el trabajador pueda cumplir sus labores adecuadamente.	En nuestra investigación la variable teletrabajo tiene cuatro (4) dimensiones: "Organización, Desempeño, Comunicación y Seguridad y Salud", cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán medido a través de un cuestionario de veinte (20) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert o politómicos, con opción múltiple. Es decir: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especifica</b>	<b>Variable (2)</b>	<b>Definición Conceptual y1</b>	<b>Definición Operacional y1</b>
	¿Qué relación existe entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?	Determinar la relación entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021	Existe una relación significativa entre la organización del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021	<b>Productividad Laboral</b>	De acuerdo a Prokopenko (2015) considera que productividad laboral, es relación entre producción o servicios que se ha obtenido y los recursos utilizados para poder obtenerla, este resultado nos indica que productividad es el mejor uso eficiente de diversos recursos, que una organización tiene como el capital, trabajo, materiales, fuerza laboral, etc.	En nuestra investigación la variable productividad laboral tiene cuatro (4) dimensiones: "Costos laborales, Gastos de producción, Competividad laboral y Resultados de producción", cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán medido a través de un cuestionario de veinte (20) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert o politómicos, con opción múltiple. Es decir: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).



¿Qué relación existe entre la comunicación en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?	Determinar la relación entre la comunicación en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC	Existe una relación significativa entre la comunicación en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021			
¿Qué relación existe entre la seguridad y salud del teletrabajo y el productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021?	Determinar la relación entre la seguridad y salud en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021	Existe una relación significativa entre la seguridad y salud en el teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Southcargo Perú SAC, 2021			

### Anexo 3. Cuestionario

DIMENSIONES	INDICADORES (No., cantidad, %)	CUESTIONARIO
<b>Dimensión X1</b>	<b>Indicadores X1</b>	<b>Preguntas X1: Teletrabajo</b>
<b>Organización</b>	<b>Planificar</b>	1. ¿El teletrabajo requiere de planificación?
		2. ¿Se aplica una estrategia definida en el teletrabajo?
	<b>Recursos</b>	3. ¿Se aplica un adecuado recurso para el teletrabajo?
		4. ¿El trabajador dispone de recursos para cumplir su labor en el teletrabajo?
	<b>Seguimiento</b>	5. ¿Se realiza un seguimiento al teletrabajo?
		6. ¿Se miden los resultados del teletrabajo?
<b>Desempeño</b>	<b>Eficiencia</b>	7. ¿El desempeño del teletrabajo genera eficiencia?
		8. ¿La eficiencia del trabajador genera mayores ingresos?
	<b>Capacitación</b>	9. ¿Se capacita al personal que labora en el teletrabajo?
		10. ¿La capacitación mejora el servicio al cliente?
	<b>Cumplimiento</b>	11. ¿Se cumplen los objetivos de la empresa por el mejor desempeño del personal?
		12. ¿El cumplimiento se logra por personal más calificado?

Y	Indicadores y2	Preguntas Y!: Productividad Laboral
<b>Costos laborales</b>	<b>Normal legal</b>	1. ¿Se cumplen las normas legales?
		2. ¿La reducción de los costos laborales se cumplen?
	<b>Mantenimiento remoto</b>	3. ¿El programa de mantenimiento remoto de los equipos se cumplen?
		4. ¿Se aplica un programa de mantenimiento presencial?
	<b>Presupuestos</b>	5. ¿Se asigna un presupuesto por cada área de la empresa?
		6. ¿Los resultados se encuentran alineados con los objetivos de la empresa?
	<b>Evaluación</b>	7. ¿Se evalúan los resultados de reducción de costos laborales?
		8. ¿Se evalúan periódicamente los costos laborales?
<b>Competitividad Laboral</b>	<b>Mejor servicio</b>	9. ¿Al mejorar la competitividad laboral es por mejor servicio brindado?
		10. ¿La competitividad laboral mejora la imagen de la empresa?
	<b>Resultados</b>	11. ¿Al mejorar la competitividad laboral se obtienen mejores resultados?
		12. ¿Se evalúan los resultados de mejora de la productividad laboral?

## Anexo 4. Confiabilidad

Fiabilidad General

**Variable: teletrabajo**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	48	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	12

**variable: productividad laboral**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	48	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	12

## Anexo 5. Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: MG VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE TELETRABAJO

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%
-----

Mg. Victor Fabian Romero Escalante

Lima, 05 de octubre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 40786760

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: MG VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE  
 5.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: PRODUCTIVIDAD LABORAL

#### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

#### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

#### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%
-----



Mg. Victor Fabian Romero Escalante

Lima, 05 de octubre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 40786760

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Lic. en Administración Mg Alvarez Rodríguez Juliana Cristina
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV PFA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100 %
-------

Lima, 19 de octubre del 2021

  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 09304074 Telf. 948013497

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: Lic. en Administración Mg Alvarez Rodriguez Juliana Cristina  
 5.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV PFA  
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100 %
-------

Lima, 19 de octubre del 2021

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 09304074 Telf. 948013497

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: MG: ERNESTO FAUSTO MAYORGA SANCHEZ  
 1.2. Cargo e institución donde labora: GERENTE GENERAL EMS SAC  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE TELETRABAJO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACCEPTABLE			ACCEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %
------

Lima, 23 de octubre del 2021

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 08133929 Telf. 992487888



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y Nombres: MG: ERNESTO FAUSTO MAYORGA SANCHEZ

5.2. Cargo e institución donde labora: GERENTE GENERAL EMS SAC

5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: PRODUCTIVIDAD LABORAL

#### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

#### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

#### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%
-----

Lima, 23 de octubre del 2021

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 08133929 Telf.:992487888

## Anexo 5. Consentimiento informado

Magdalena, 22 de Noviembre del 2021

Carta N° 001-2021

Señor:

Diego Berrospi Robles  
Gerente General de South Cargo Peru SAC.  
Presente.-

Es grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de saludarlo y a la vez quiero manifestarle que, vengo desarrollando un estudio de investigación que conlleva a la obtención de mi título profesional de Administración en la Universidad César Vallejo, por lo que le solicito autorización para lo siguiente:

- Desarrollar el estudio de investigación en las instalaciones de la empresa y uso de la información.
- Considerar el nombre de la empresa en el título del estudio de investigación.
- La publicación del estudio de investigación en el repositorio de la universidad

Agradeciendo de antemano el apoyo que pueda brindar a la presente solicitud, le hago llegar las muestras sinceras de estima personal.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

  
**SOUTHCARGO PERU S.A.C.**  
**DIEGO BERROSPI ROBLES**  
**GERENTE GENERAL**  
**DNI 43668834**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CHANG CASTRO IVETT LESLIE, DE LA CRUZ CURAY RENZO ALEXIS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "TELETRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SOUTHCARGO PERU SAC, MAGDALENA, 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DE LA CRUZ CURAY RENZO ALEXIS <b>DNI:</b> 71834858 <b>ORCID</b> 0000-0001-9535-5450	Firmado digitalmente por: RCRUZCU2 el 06-12-2021 22:53:54
CHANG CASTRO IVETT LESLIE <b>DNI:</b> 72566862 <b>ORCID</b> 0000-0002-0002-0728	Firmado digitalmente por: ICHANG el 06-12-2021 23:01:48

Código documento Trilce: INV - 0578896