



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Teletrabajo y el impacto en la productividad laboral del COT de
una empresa de Telefonía en el Perú, Arequipa 2021.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Chavez Salas, Paulocesar (ORCID: 0000-0002-1497-4127)

ASESORA:

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, a mi esposa, hermano y toda mi familia por el tiempo que deje de brindarles al dar inicio a esta aventura académica y por seguir motivándome para lograr cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes contribuyeron con mis enseñanzas, consejos y sapiencias.

A Dios por darme mucha salud y fuerza en la vida

A mi familia por el apoyo incondicional y la paciencia durante esta etapa de mi vida

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo y diseño de investigación	33
3.2. Variables y operacionalización	34
3.3. Población, muestra y muestreo	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5. Procedimientos	37
3.6. Métodos y Análisis de datos.....	37
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	38
VI. DISCUSIÓN.....	50
VII. CONCLUSIONES.....	55
VIII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de expertos	36
Tabla 2: Tablas cruzadas, relación entre teletrabajo y productividad	38
Tabla 3: Tablas cruzadas, relación entre la eficiencia y la productividad laboral	39
Tabla 4: Tablas cruzadas, relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral.....	41
Tabla 5: <i>Tablas cruzadas, relación entre la planificación y la productividad laboral</i>	42
Tabla 6: Tabla de <i>Correlaciones: hipótesis general</i>	44
Tabla 7: Tabla de Correlaciones: hipótesis específica 1.....	45
Tabla 8: Tabla de Correlaciones: hipótesis específica 2.....	47
Tabla 9: Tabla de Correlaciones: hipótesis específica 3.....	48

RESUMEN

El estudio desarrollado tuvo como finalidad: Determinar la relación del teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de carácter transversal, de alcance correlacional, la población fue censal compuesta por 82 clientes. Para la recolección de datos se utilizaron 2 cuestionarios que fueron validados por juicio de expertos y confiabilidad por el alfa de Cronbach de 0,876. Los resultados obtenidos al aplicar la Rho de Spearman, mostraron una significancia de $0,000 < 0,05$ obteniendo como conclusión que existe correlación fuerte entre el Teletrabajo y la productividad laboral, cuyo valor fue de 0,715.

Palabras claves: teletrabajo, productividad, laboral

ABSTRACT

The study developed had as purpose: To determine the relationship of telework and labor productivity of the COT of a company of Telephony, Arequipa 2021. The methodology used was of quantitative approach, of applied type, of transversal character, of correlational scope, the population was census composed of 82 customers. Two questionnaires were used for data collection, which were validated by expert judgment and reliability by Cronbach's alpha of 0.876. The results obtained by applying Spearman's Rho, showed a significance of $0.000 < 0.05$ obtaining as a conclusion that there is a strong correlation between Telework and labor productivity, whose value was 0.715.

Keywords: teleworking, productivity, labor

I. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo, aparece debido a la pandemia como una posibilidad, y en algunas situaciones por obligación, en el periodo de cuarentena y la extensión de este, a fin de disminuir los contagios. Este modo de labor, desenvuelta desde el lugar de residencia del operador mediante las Tics, posibilita el trabajo sobre todo tratándose de trabajadores del sector administrativo.

Apreciamos la investigación que se han efectuado sobre el tema del teletrabajo que están enfocados por ejemplo a la satisfacción laboral, cambio de cultura, intento de renuncia, productividad, sus beneficios y desventajas para apreciar las gráficas elaboradas con la finalidad de desarrollar el tema.

De otra parte, al utilizar el teletrabajo produciría secuelas del tipo psicológico en los trabajadores tal cual estrés; asimismo el sedentarismo, obesidad debido a tener mayor facilidad para comer por ansiedad. Por lo tanto, para aplicar el teletrabajo en determinado sector tiene que ser estudiado históricamente, culturalmente y desde la formación, porque por ellos podemos sacar conclusiones sobre la eficiencia de este modo laboral. Vale mencionar que anterior a la pandemia del COVID 19 la expansión del teletrabajo era bastante lenta lo cual se debe de alguna manera a no contar con una legislación, respecto a la escasa reglamentación de esta modalidad de trabajo. No obstante, el trabajo remoto tiene la oportunidad de ser exitosa en este escenario si es que las personas involucradas sepan qué esperar de él y estén capacitadas para solucionar los problemas que se presentaran en este tipo de trabajo.

Es oportuno indicar que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la OIT (CEPAL/OIT) aseveran respecto al teletrabajo, como la oportunidad

de una gran masa de trabajadores”, lamentablemente no todas las compañías, o estados, tienen el andamiaje tecnológico adecuado para tal fin, igualmente la OIT asevera que coexisten pocos estados que tienen una base de datos estadísticos oficiales con el objetivo de efectuar un seguimiento y medición del desenvolvimiento del teletrabajo.

Es relevante estar consciente de la situación en que están los trabajadores del teletrabajo, no son adecuadamente analizados y los análisis generados presentan nuevos enfoques a tomarse en cuenta para un cambio organizacional. En consecuencia, la aplicación del teletrabajo generó la necesidad de replantear el modo de examinar a los trabajadores y su desempeño, asimismo el replantear el modo adecuado de la supervisión. De otra parte, Watad y Will (2003) aseveran que técnicos que emplean sistemas de trabajo remoto hallan inconvenientes al querer resolver la problemática donde se desarrollan las transformaciones de cultura de la compañía.

Es conveniente hacer una distinción a ciertas referencias, que piensan que el teletrabajo es la panacea a diversos problemas fundamentándose en sus beneficios como: un horario flexible y economía en tiempos de movilización, ventajas a nivel individual como menor agotamiento, a nivel de organización menor espacio de trabajo y a nivel de país menos contaminación, el teletrabajo por otra parte otorga libertad al trabajador porque no tiene supervisión directa, se le confiere autonomía referente al espacio de labor, este par de factores dan lugar a que el cooperante sea autosuficiente en la orden de sus actividades.

Asimismo, la OIT (2016) asevera que el modo del teletrabajo podría brindar muchos beneficios, como muestra, a partir de un aspecto empresarial, el teletrabajo

hace posible ampliar el portafolio de teletrabajadores competentes, disminuir contagios sobre todo por epidemias, disminuir gastos invariables, menos alternación laboral y ausencia. De otra parte, desde la óptica del teletrabajador, el provecho puede ser: más equilibrio entre la privacidad de la persona y su labor; ahorro porque disminuyen muchos costos tal cual: transportación, indumentaria de labor y alimentación; y disminución del tiempo de desplazamiento.

También, la comunidad podría beneficiarse debido al teletrabajo en el campo financiero, del medio ambiente e individual, y la utilización de las Tics ostenta atributos agregados para ciertos teletrabajadores, de modo especial, a los que tiene alguna discapacidad física, y favorece a la formación de una comunidad de menor consumo energético. De otra parte, el acrecentamiento de productividad por los teletrabajadores es una de las peculiaridades positivas que han sido tomadas en cuenta para el estudio del trabajo remoto. Apgar (1998), reconoce el acrecentamiento de productividad de trabajo por parte de los trabajadores porque se adopta áreas de labor alternativas como una ganancia agregada al ahorro en bienes y raíces.

No obstante, coexisten estudios que objetan cualesquiera de los provechos del teletrabajo. La labor remota incrementa la filtración del ambiente del teletrabajador, lo cual conllevaría a que individuos externos, como familiares, puedan invadir esta área, llevando el escenario a un conflicto de familia. Asimismo, podría agravarse en ambientes poco flexibles, como labores donde se haga complicadísimo apartar la tarea de casa (Daniels et al., 2001). Debido a este modo podría afectarse el equilibrio psicológico del trabajador.

También preocupa dar la razón al incremento en temas de violencia doméstica o que podrían asociarse al escenario de cuarentena en muchas naciones y que se atribuirían al trabajo remoto. Es conveniente notar que las desventajas para los trabajadores son también variadas, una de tantas la posibilidad de perder autonomía y confianza por el uso de nuevos métodos de control, también el incremento de impresión de distanciamiento socio-profesional en el trabajador (Bailey y Kurland, 2002; Cascio, 2000; Cooper y Kurland, 2002); el poco amparo de contextos de trabajo (o falta de infraestructura) y, en la situación ciertas damas, el peligro de enfrentar una doble carga laboral al conllevar sus tareas de trabajo junto con las obligaciones o tareas familiares. A partir del punto de vista de la empresa, el trabajo remoto es vinculado denegadamente con el detrimento de la calidad de las relaciones que posee el teletrabajador con sus pares o grupo. Porque las relaciones presenciales permiten interactuar, creando relaciones de trabajo más coherentes,

Por las razones expuestas se formula el siguiente problema de investigación
¿Cuál es la relación del teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021?, asimismo los problemas específicos: PE1
¿Qué relación existe entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021?, PE2 ¿Qué relación existe entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021?, PE3 ¿Qué relación existe entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021?

La investigación se justifica, se busca probar que el teletrabajo representa, una modalidad de contratación y acuerdo entre el empleador y el colaborador válidamente aplicable en las áreas de negocio aduanero del sector público peruano, el cual traerá un doble beneficio, por un lado beneficiará a la institución (empleador) porque le dará la posibilidad de elevar la productividad y brindará un servicio más simple y rápido, y por otro lado, al mismo colaborador le generará bienestar, al poder continuar desempeñando su trabajo con la misma calidad e incluso aumentar su productividad, con las herramientas necesarias para su labor y sin realizar desplazamientos innecesarios.

El presente trabajo halla su justificación práctica en el hecho de que su puesta en marcha permitirá que se determine el impacto de la flexibilidad laboral del teletrabajo en la productividad de los colaboradores que realizan labores de análisis técnico en el servicio de la empresa de telefonía, Arequipa, para realizar labores propias a sus perfiles y brindar una atención de calidad al usuario.

En ese sentido, se enunció el siguiente objetivo general: Determinar la relación del teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, asimismo los problemas específicos: OE1 Determinar la relación que existe entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, OE2 Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, OE3 Determinar la relación que existe entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

También, se consideró la siguiente hipótesis general: Existe relación entre teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, asimismo las hipótesis específicas: OE1 Existe relación entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, OE2 Existe relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, OE3 Existe relación entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se realizará la presentación de las investigaciones y artículos que facilitaran la obtención una óptica detallada acerca de las teorías que explican las variables respecto a la investigación. El principio y el progreso del teletrabajo dado el actual escenario se presenta como ejecución en masa por las TIC en el campo de trabajo adonde corresponde ubicar al trabajo remoto. Sin embargo, mayormente algunos estudiosos ubican al inicio de la concepción al escenario producido por la etapa crítica del llamado oro negro de la década del 70, debido a que Jack Nilles aseveró, siendo que 1 por cada 7 operadores urbanísticos no tuviera que trasladarse a su lugar de labor, EEUU no asumiría la importación del petróleo (Nilles, 1976: 4)

Asimismo, Gamboa y Guayasamin (2021). En su estudio habla acerca del uso del trabajo remoto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., producto de la pandemia ocasionada por el coronavirus, por tal razón organizaciones estatales y particulares eligieron emplear el trabajo remoto a fin de evitar contaminaciones y proteger la salud vida de los trabajadores. Por consiguiente, el objetivo fue establecer la influencia del trabajo remoto en la productividad del trabajo. El instrumento usado a fin de establecer que elementos inciden sobre el trabajo remoto se hizo con un cuestionario planteado por los investigadores teniendo once ítems empleados según la necesidad que requiera la empresa.

El instrumento estuvo valorado por peritos y mediante el software SPSS, esto admitió saber el nivel de aprobación del trabajo remoto en la organización. Las consecuencias obtenidas indican que, la tele trabajadores, en general, trabajaron de este modo de trabajo remoto, no obstante, un elemento relevante son las Tics, es un factor relevante para el trabajo desde el hogar, igualmente incide grandemente en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa Oscus. Como conclusión del estudio realizado determinan que el trabajo remoto tiene relación directa con la productividad del trabajo, factores como: las Tics, horario flexible, un buen clima laboral, son factores que inciden en forma directa sobre las dos variables.

También, Vélez et al. (2021), mencionan que la incidencia del teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín de la Fundación universitaria Esumer

Tecnología en mercadeo. Ellos mencionan que el trabajo remoto es un modo de desempeñarse en las actuaciones a remoto ayudados por los tics encuadrados en 3 clasificaciones: libre (operan de algún sitio) complementario (alternadamente de oficina o cualquier otro sitio) o móvil (sin lugar determinado). Este modo se ha adoptado en muchas instituciones en el mundo y en Medellín las compañías implementaron el nuevo modo de trabajo en la contrata de personal, que trajo retos ya para al empleador y para los trabajadores porque se transforma en una nueva manera de organizar la labor. Los resultados de la encuesta ejecutada a los trabajadores de este modelo en la ciudad colombiana permiten concluir que este modo de trabajo incide en el aumento de la productividad de las compañías en que trabajan.

Por otro lado, Ramos et al. (2020), manifiestan que la pandemia del covid-19 produjo un resultado a nivel mundial en cuanto a la salud, pero también en lo social porque las autoridades gubernamentales tuvieron que tomar decisiones como el aislamiento social para proteger la salud de las personas, pero esto afecto al trabajo, razón por la cual se adoptó el trabajo remoto como una propuesta alterna a fin de permanecer trabajando aun desde casa. Esta investigación estudia las particularidades del trabajo remoto y su influencia en la productividad de los trabajadores aisladas socialmente por la pandemia.

El examen fue realizado en una localidad del país ecuatoriano tomando como muestra a 459 trabajadores los cuales manifestaron sus respuestas a través del medio virtual a las preguntas formuladas previamente. Las consecuencias demostraron la existencia de factores que influyen en la productividad, tal es el caso del trabajo con larga jornada, aptitudes propias de cada persona, en especial el auto motivo y la de organizarse, también el aspecto de salud. La perseverancia en este estudio logro un mejor entendimiento del contexto del modelo de trabajo remoto en aislamiento por la pandemia, permitiendo a los trabajadores tal cual a los empresarios desplieguen recursos con la finalidad de que el trabajo remoto realizado desde casa sea altamente productivo y el trabajador se sienta satisfecho.

Pinto y Muñoz (2020), analizan que solo en los Estados Unidos trabajan por remoto más de veinte seis millones y en tan solo una década aumento en 115%,

que nos lleva a pensar que el trabajo remoto crece en el país mencionado. En el mundo en general un 34% de las organizaciones brinda trabajo remoto de jornada completa y el 88% brinda cierto modo de trabajo remoto si bien parcial. Y esto con la pandemia ha aumentado, por eso en Chile se ha incrementado el modo de trabajo a distancia para evadir contaminarse con el virus Covid-19 en su sitio de labor normal, lo que llevo a preocuparse por comprender como es, de que se trata, y cuáles son los resultados del trabajo remoto.

El objetivo de su estudio fue de elaborar una síntesis de los descubrimientos más relevantes de la averiguación acerca del trabajo remoto. Con la finalidad de aseverar la importancia se centraron en las preguntas que surgieron de los componentes de la Comisión Empresa Educación Superior de ASIVA, estas preguntas sirvieron de base para entrevistar a la Dra. en psicología organizacional Rebeca Thompson que ha realizado estudios científicos sobre teletrabajo.

Algunas preguntas importantes que analizamos son las siguientes ¿El trabajo remoto es un modo sustentable de trabajo o únicamente se recomienda utilizarlo en situaciones urgentes? Después de mencionar las ventajas como que la labor se hace desde casa, con horarios flexibles, disminución de costos y tiempos de traslado y de mencionar que no en todos los trabajos se puede aplicar el teletrabajo menciona lo sostenible que es para muchas empresas. Otra pregunta fue ¿Qué problemas afrontan las compañías que desean establecer el trabajo remoto? Algunos retos son: Carencia de adiestramiento de trabajadores y contratantes para trabajo remoto. Asentar términos transparentes y perspectivas referente a la jornada de labor para evitar el desgaste.

Otro punto fue la carencia de política o lineamientos transparentes y escasos para conservar la productividad, la relación con los consumidores, y la reserva de las investigaciones de la compañía. Otro punto fue ¿Cuál es la influencia del trabajo remoto en el desempeño del trabajo? El estudio demostró una relación positiva pero moderada del trabajo remoto con el desempeño en labores complejas, labores con escasas dependencias, y con pequeños niveles de sustento social. Otro punto fue ¿Cuáles son algunos resultados psicológicos del trabajo remoto? Una consecuencia de la cual mencionan los trabajadores e el aislamiento social por el trabajo remoto, otro es que siente la falta de apoyo de los empleadores. Con

todo lo expuesto queda claro que el teletrabajo tiene sus ventajas en la productividad, pero no es factible en todos los trabajos.

También, Acosta (2018), indica que el teletrabajo y percepción de la productividad: El estudio de la productividad laboral según la óptica varios actores del trabajo remoto en cierta organización del área pública en Antioquia – Colombia. La actual investigación se propone abarcar de modo exploratorio el modo de trabajo remoto frente a la correspondencia con el discernimiento de productividad en los variados representantes que lo componen (trabajadores, dirigentes, acompañantes y parientes) en un organismo de área pública colombiana. Con tal fin primeramente se ejecutó un repaso teórico en las concepciones de teletrabajo y productividad, luego relacionamos teniendo en cuenta la bibliografía especialista. Seguidamente delineamos 4 encuestas dirigidas a los intervinientes implicados en el trabajo remoto, persiguiendo las nociones de la metodología cuantitativa propias al análisis de tipología exploratoria-descriptiva.

Se categorizo el estudio de 2 formas, primeramente, por medio de factores conformes a la productividad que adicionalmente concernientes al trabajo remoto de acuerdo a la definición teórica y pragmática; y en segundo lugar se evidenciaron tipologías productivas determinadas del organismo del área pública donde efectuaron dicha indagación. Las consecuencias demostraron a modo usual que el trabajo remoto está relacionado a un discernimiento positivo de la productividad en la institución. Diferentes representantes del modo aseveraron que la productividad se incrementa por los diversos provechos que se logran por medio del establecimiento del trabajo remoto, identificando los impactantes en las vivencias particulares de trabajadores estatales luego lo transforman como gran desempeño laboral.

López y Vásquez (2017), desarrolla la investigación en su obra que titula: “Propuesta de marco de referencia para el teletrabajo en Ecuador y soporte mediante Tecnologías de Información. Caso de Estudio Empresa ATIJAGUAR Cía. Ltda.”. Su meta fue obtener un planteamiento que sirva como referente y muestre un bosquejo transparente y sistemático para establecer el trabajo remoto para los ecuatorianos e ilustrar la utilización práctica. Consiste en un trabajo aplicado que plantea una sucesión de etapas y acciones que permitan la implementación del

teletrabajo con posibilidades de triunfo. El mencionado trabajo inspira el desenvolvimiento metodológico de la actual investigación.

Asimismo, Murillo y Peña (2016), investigaron sobre el trabajo remoto fundamentado en el uso de los tics usados como instrumento en la mejora de la productividad de la sección servicios de grandes compañías, efectuaron la investigación de conocer si las inmensas compañías contaban con este modo de modo de trabajo, para lo cual se entrevistó a expertos, los cuales mencionaron contar con este modelo de trabajo. Al entrevistarse a los peritos también mencionaron que este instrumento forja una correlación ganar-ganar sobre compañía y contratante cuando se crea beneficios.

Por medio de encuestas a la sección de servicios de medicina prepago, se comprobó una ignorancia acerca de dicha alternativa de labor por lo tanto la carencia del establecimiento de esta por la cultura de la organización, no obstante, los organismos que implementaron dicha modalidad, discernen poder disminuir sus gastos de operación también utilizar los bienes con eficacia. Posteriormente se elaboró una proposición piloto de trabajo remoto para un organismo. La metodología utilizada fue descriptiva cualitativa siendo su primordial conclusión, queda establecido que el trabajo remoto contribuye a la productividad del trabajo, además crea grandes beneficios palpables y no palpables.

También, Ardilla (2015), elaboró su estudio titulado Análisis del Impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en cierto sector de las entidades financieras de Bogotá. La finalidad del mencionado estudio era establecer la impactación formada por el establecimiento del trabajo remoto en las consecuencias de la gesta de los organismos, por medio del estudio de caso de un área del sector de finanzas en la ciudad de Bogotá en el año 2013, comparando el trabajo común con el trabajo remoto, hubo una averiguación compuesta de la tipología descriptiva y explicativa utilizando a modo de herramienta de colección de datos la encuesta con interrogaciones de tipo cerrada y/o abierta.

Actualmente el modo del teletrabajo tiene un papel trascendente en la reactivación económica en diversas naciones, este reciente modo de trabajo

podría transformarse en una barrera para la innovación o igualmente podría considerarse en una era de avance y cambio virtual. Para los peruanos el teletrabajo llegó para quedarse, el 70% de las empresas grandes seguirá aplicando la modalidad de trabajo remoto luego de superada la pandemia (modalidad de trabajo Híbrido), la implementación de esta modalidad a relucido que es viable ejecutarla en las distintas áreas de la empresa, esta aplicación impactará en la productividad; por ello es que se debe dar con mucha responsabilidad.

De los antecedentes nacionales, mencionaremos que el teletrabajo básicamente es la prestación del servicio que ejecuta un colaborador de la empresa y que se ubica presencialmente en su hogar o en cualquier ambiente debidamente aislado, la productividad es la relación que tiene el trabajador con la ejecución o la gestión del trabajo que realiza cumpliendo los objetivos que se le pide de manera diaria y mensual, así lo manifiesta:

Por otro lado, Huamán (2021), en su investigación tenía la finalidad de establecer como el trabajo remoto incide en la productividad del trabajo en una empresa agroindustrial de Trujillo, 2021. El enfoque asumido es cuantitativo de la tipología aplicada de diseño no experimental transversal correlacional causal, se consideró una muestra de 126 personas representantes del equipo administrativo, aplicó dos encuestas valoradas por peritos con un Alfa de Cronbach de 0.795 y 0.787 considerándose de nivel admisible, la información fue procesada con el software SPSS V26. Se concluye que el trabajo remoto incide significativamente sobre la productividad del trabajo en la empresa agroindustrial de Trujillo. El trabajo remoto tuvo un nivel aceptable con 66,7% y la productividad con nivel alto de 80,2%. Entonces el trabajo remoto es una nueva modalidad de trabajo recientemente usada por la mayoría de las compañías y será positiva sobre la productividad si es que el trabajador tenga a disposición los bienes y escenarios apropiados, habilidades y destrezas para desarrollar las actuaciones y el modo de desarrollar la labor desde su casa.

En ese sentido, Barreto (2021), en este análisis pretende establecer la correlación del trabajo remoto con la productividad de trabajo para auxiliar futuramente a la mejora del trabajo remoto en instituciones estatales peruanas, la tipología de estudio fue aplicada y correlacional, de enfoque cuantitativo, la

indagación fue no experimental y transversal, se tomó una muestra de 133 trabajadores estatales, se usó como instrumento la encuesta para la colección de información se obtuvo una confiabilidad de 0,930 con el coeficiente Alfa de Cronbach. En el examen estadístico Rho de Spearman se hace evidente la relación entre trabajo remoto y la productividad significativa ($Rho=0,792$), las consecuencias señalan a un 77 % de trabajadores estatales señala eficaz al trabajo remoto, por lo cual se concluye que el trabajo remoto y la productividad son grandiosamente altas y manifiestan una correlación directa, resaltando que en un 80% los tics fueron el motor primordial a fin de perseverar y desempeñar los trabajos asignados, existiendo más equilibrio entre lo individual y lo profesional asimismo permite conocer la cultura de la organización institucional, facilitando a sus teletrabajadores consumir las metas y funciones con eficacia y esmero.

También, Pacheco (2021), menciona que el producto de la pandemia millones de individuos iniciaron el trabajo remoto pero muchas compañías no estaban capacitadas para enfrentar este fenómeno lo que provocó muchas dificultades con el trabajo a distancia, oyendo decir a muchos trabajadores lo estresados que se encontraban y los directivos comentaban que la productividad había disminuido, entonces buscaron que ejercer control del tiempo para no reducir su productividad.

Por esa razón su examinación fue establecer el influjo del trabajo remoto sobre la productividad el operador turístico receptivo peruano tocando el tema de cambio organizacional que efectuaron, la gesta para el uso de los tics, el trayecto físico y la auto programación de actividades por el lado de los cooperantes. El método usado fue cuantitativo, de aplicación, no experimental, transeccional, correlacional-causal. Igualmente, se usó la técnica de colección de información de encuesta, empleando un cuestionario elaborado para los directivos y los primordiales trabajadores del sector turístico receptivo del Perú. Los resultados muestran la existencia de una relación positiva media (0,672) y una significancia (0,000) sobre el trabajo remoto y productividad del teletrabajador. Por consiguiente, se demuestra una vez más la necesidad de ampliar este método de trabajo.

También, Ramírez y Perdomo (2020), manifiesta que el teletrabajo se trata de una contrarreforma, debido a la espectacular gesta que se hace del trabajo

remoto. Cuanto más se necesita de la labor en grupo, creativo. Se hace volver a las personas a su hogar, convirtiendo no a la labor en una residencia que acoja, más bien la residencia acogedora en un tormento de labor. Se oculta el límite frente a estatal y particular además se acrecienta demanda laboral. Lo que sucede con el teletrabajo es un aumento del ingreso de las compañías, debido a la disminución de sus costos inmediatos e invasión de casas de las personas. Con esta información sobre el inicio y el desarrollo del teletrabajo, nos preguntamos ¿qué es el teletrabajo?

El autor Quiñones (2020), en su estudio se propuso mostrar la correlación que hay del trabajo remoto con productividad en sistema de negocios aduanero peruano, y de esta manera ayudar a los que en el futuro pretendan implementar el trabajo remoto en la administración del sector estatal peruano, sabiendo además que el ministerio de trabajo ha iniciado orientaciones, capacitaciones y promueve este modo de labor en los sectores estatal y particular. Con la convicción del beneficio que tendrá sobre los trabajadores y empleadores también para el medioambiente peruano.

Por tal motivo analiza el avance en el mundo y en el país, presentando sus particularidades importantes como: horario flexible, uso de los tics, y el lugar de trabajo remoto; también describe los elementos intrínsecos tanto los exteriores influyentes en la productividad de las empresas. Seguidamente manifiesta la relevancia del trabajo remoto sobre la productividad en las empresas, luego formula su establecimiento en un sector del negocio de aduanas desde las adecuaciones normativas para su buen funcionamiento hasta la puesta en marcha mediante un piloto. Posteriormente, tuvo en cuenta en su indagación la tipología descriptiva y correlacional, y para determinar la correlación del trabajo remoto con la productividad uso los métodos estadísticos, luego tomo un cuestionario a los representantes de los trabajadores del sector de negocios de la aduana. Como conclusión determino la influencia del teletrabajo en la productividad.

En el Perú este modo de labor está en una etapa exploratoria porque hay escasez de información e ignorancia de la misma y por haberla trabajado de forma radical producto de la pandemia que se experimenta en el Perú en estos

momentos. No obstante, en ciertas empresas de Telefonía en el Perú se están efectuando prototipos piloto, revelando un nuevo modo y método de labor con beneficios y dificultades ya sea tanto al teletrabajador, empresario y comunidad.

La mutación del trabajo presencial a lo remoto está haciéndose complicada en un gran número de situaciones, y, en su mayor parte, los argumentos que existen detrás no son de carácter técnico. Favorablemente, la tecnología requerida para extender una red de teletrabajo ya existe, tiene un precio ajustado, es fácil de establecer y no necesita grandes esfuerzos de conformación para los usuarios, para la productividad en teletrabajo, es necesario tener en métodos de medición confiables y estrictos sobre los niveles de desempeño de los teletrabajadores, siendo clave para el triunfo de los métodos de teletrabajo. Se requieren medidas justas, que provean un *feedback* y retroalimentación actualizado y estricto ya sea para teletrabajadores asimismo para la directiva, con información acerca de los tiempos de trabajo efectivo, también, suministren los datos de las investigaciones objetivas sobre qué actividades los teletrabajadores han mostrado mayor productividad también las actividades en las que hay que mejorar.

Con este tipo de datos, las compañías consiguen inapreciables datos que servirán para una buena toma de decisiones, por citar un caso, en el momento de distribuir igualmente la carga de trabajo o delinear modelos que encajen lo remoto con lo presencial. Al mismo tiempo, son los teletrabajadores los primeros en ver y sentir las ventajas del teletrabajo, debido a que conocen de modo objetivo su productividad y en cual actividad o aplicación concreta están teniendo mayores logros, siendo primordial para prestarles ayudar en la gestión de mejorar su tiempo.

También, Escobedo (2020), menciona que el teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. El actual trabajo de investigación que estudia acerca del teletrabajo y la productividad laboral en las compañías evidencia la importancia de su uso porque se suscitan cambios constantes e innovadores que nacen en las organizaciones, y también es muy importante adecuarse a dichos cambios. Como se presenta en el título de investigación llamado El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas.

Al efectuar una revisión sistemática de la literatura se consiguió como objetivo general conocer si las empresas que aplican el teletrabajo acrecientan significativamente la productividad laboral de sus cooperantes, para la que se usó una metodología de revisión sistemática con un enfoque de investigación cualitativo. Consiguientemente se procedió a la investigación de artículos científicos indizados con el objetivo que la investigación sea de calidad, por consiguiente, se examinó 92 artículos científicos con el objetivo de analizar conveniente y responder a las metas planteadas. Posteriormente se efectuó las conclusiones finales por medio de los 10 artículos científicos escogidos y también se efectuó las conclusiones del presente estudio.

Asimismo, Quaglia y Gutiérrez (2020) Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. Dicho artículo asume la finalidad de determinar el teletrabajo orientado al ejercicio laboral en compañías peruanas. Se aplica una metodología teórica deductiva, cualitativa y no experimental, referente a los importantes orígenes documentarios para su examen. Como consecuencias se halló una correspondencia directa frente al teletrabajo y al desempeño laboral, no solamente por lo flexible de la labor, tal vez debido a la optimización de los niveles de rendimiento en el personal para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. De otra parte, el teletrabajo en el continente europeo consiguió mucha importancia, relacionado a su establecimiento, estando liderado por las naciones de Dinamarca (37%), Suecia (33%) y Holanda (30%); sin embargo, la nación peruana escasamente se acerca a un 5.6% de su diligencia.

Las técnicas englobadas en el trabajo remoto incluyen la responsabilidad laboral, el grado de jerarquía, conformación de grupos, ejecución, inspección y valoración de las consecuencias del trabajo. Del mismo modo, procesos establecidos en el trabajo remoto implican caracterizar la necesidad, cantidad de recursos, factores de ley y de protección. Adicionalmente, la modalidad trabajo remoto en nuestro país se encuentra reglamentada de acuerdo a Ley 30036 poseyendo la finalidad de determinar la prestación de servicios cuya característica es el uso de técnicas de la información y las telecomunicaciones (Tics). Concluyendo, trabajo remoto se define como una posibilidad de trabajo que forja

una transformación de cultura propicia, optimizando el beneficio económico y las condiciones de bienestar y comodidad de los teletrabajadores.

En el Perú, Valle del Olmo (2020), dice cerca de 250,000 trabajadores desempeñan su labor al presente en trabajo remoto, con consecuencias de productividad análogos al modo presencial. Por lo tanto, es preponderante que los empresarios examinen los beneficios de cada factor y el impacto en su grupo de labor, porque le consentirá elaborar prototipos de labor sustentables y decisivas en el triunfo de la compañía, el trabajo remoto. Frente a este actual escenario, las compañías han adaptado sus operaciones normales a la gestión de grupos remotos, haciendo instrumentos para la labor colaborativa. Según las consecuencias de esta encuesta, se identificó que estos procesos de acomodo y mejoría encuadran especialmente en avalar la continuidad de las operaciones.

En lo que respecta a las bases teóricas de la primera variable, la definición del teletrabajo está definido de diversas formas. Conforme a García (2018), el teletrabajo es un modo flexible de organizar la labor, que reside en ejecutar una sucesión de acciones laborales gratificadas no presencial usando las tecnologías de información y comunicación (Tics). De otro lado Blay (2018) llamo al trabajo remoto, como el modo mediante el cual el trabajador ejecuta sus labores y acciones de forma analógica, destacando la utilización de las conexiones o intermedios sociales al ser aplicados en el campo laboral y en la institución. De otra posición, Mella et al. (2017) indica al trabajo remoto como una prestación de servicios de trabajo que se ejecuta de forma explícita en residencia del operador o algún área elegida por el operador.

Igualmente, el autor González (2017), conceptuó de modo de organización en el cual se establece una contrata de trabajo haciendo uso de las recientes metodologías de comunicación e informática, no requiriendo la presencia física en el lugar de trabajo nominal. Por último, Llamosas (2015) señaló que es un modo de labor centrado en la utilización de las recientes técnicas de comunicación que se ejecuta mediante un programa de tiempo más flexible y que se efectúa exteriormente a la infraestructura de la empresa, ejerciendo una inspección por medio de aplicaciones o metodologías informáticas. Según todo lo expuesto, se conceptúa al teletrabajo como un modo de prestación en el cual se desenvuelven

las acciones de trabajo de la compañía mediante la utilización de la tecnología y comunicación remota.

En lo que se refiere a las características del teletrabajo: De acuerdo a Mella et al. (2017), el trabajo remoto tiene las sucesivas particularidades: Tiene una contrata de trabajo en el cual debe especificarse el horario, retribuciones, comodidades y algunos aspectos; el trabajo remoto reglamentado contempla el establecimiento de la jornada laboral, detallando horas, días o meses; denominación del ámbito de trabajo, consiguiendo sea su residencia o algún lugar seleccionado por el mismo; el área de labor debería informarse y validarse por la compañía.

Según Gonzales (2017), las características se determinan por horarios flexibles de acuerdo a lo requerido por la exigencia del cargo o función de desempeño; área física en la que se ejecuta la actividad laboral por medio del trabajo remoto; las herramientas propias o complementarias necesarias a fin de efectuar las acciones del trabajo remoto; la valoración de las consecuencias y las concertaciones en forma virtual mediante la interacción de un grupo de copartícipes o componentes de la compañía. Conforme a Margarita (2018), las particularidades están en relación a los recursos tecnológicos, financieros y fundamentalmente de organización. En dicho escenario surge el trabajo remoto, que incluye consecuencias obtenidas y alcanzadas y que se encuentran inmersas en el grado o nivel de desempeño.

Las modalidades del teletrabajo son: Los modos de teletrabajo están en correspondencia directa a las características, mejor dicho, los modos son medios a fin de conseguir éxito en los trabajos o acciones de labor. De acuerdo a García (2018), los modos de trabajo se desenvuelven en relación al desempeño y obligaciones del teletrabajador. Asimismo, como, cuando el teletrabajador ejecuta su acción laboral de manera libre, podría hacerlo en línea (conexión a las redes) o sin línea. Los sin línea, ellos mismos trasladan la indagación a la compañía mediante un aparato exterior también con la tercerización.

Entretanto, hace referencia de los teletrabajadores de tiempo completo, ejecutan sus trabajos o actividades en su residencia sin embargo ciertas fechas

asisten a los centros de trabajo sobre todo los relacionados directamente a cargos de administración, comercialización, ventas etc. tal es la situación de la Agencia EFE, Repsol y empresas de telecomunicación. La que posee una incidencia en los trabajadores que despliegan un teletrabajo de forma independiente. Contrariamente a esto, Servín et al. (2017), señaló los sucesivos modos: autónomo, que se desarrolla por los teletrabajadores emancipados; suplementario, es el cual en que los laboradores poseen una contrata de trabajo y permutan sus labores, asistiendo a la compañía ciertos días y laborando afuera de esta en algunos días.

No obstante, para tomarse en cuenta sobre este rubro, los teletrabajadores deben ejecutar sus actividades a remoto mínimo 2 días por semana. El último modo es el teletrabajo móvil, que contempla la ejecución de trabajos usando cierto equipo móvil que le consiente alejarse a menudo de las oficinas, pues según su naturaleza de labor no tienen un sitio determinado para ejecutar sus trabajos. Este modo de teletrabajo podría ejecutarse en diversas áreas que tengan la conexión a internet, tal cual, bibliotecas, cafetines, cabinas de internet y centros de labor cooperativo.

De otro lado, Torres et al. (2019), formuló que el trabajo remoto es una manera de prestar servicio en las entidades estatales y particulares, caracterizada mediante el uso de las Tics con ausencia de la presencia del operador en las inmediaciones de la empresa. Considerando por lo tanto que el modo de trabajo remoto se ejecuta de 2 maneras: Modo completo, el trabajador rinde su servicio afuera de las infraestructuras y asiste en ocasiones a estas a fin de coordinar lo necesario; y Modo mixto: el trabajador brinda servicio de modo alternativo que abarca adentro o afuera de las infraestructuras de la compañía.

Las herramientas del trabajo: Aquellas persiguen la forma de calcular e inspeccionar la labor que ejecuta el trabajador de modo remoto totalmente o intermitente. Según García (2018), hay dos tipos de instrumentales necesarios usados para el progreso del trabajo remoto, así tenemos: instrumentos para la comunicación, la que se fundamenta en los instrumentos de transferencia de información, suministro o administración de registros, y alcanza a la telefonía móvil, reuniones, información por correo, intranet, permuta de archivos, mensajes instantáneos, VoIP, entre otros. De otra parte, los instrumentos de colaboración, es

una nueva manera que las compañías u organizaciones usan por medio de la red y gracias a la cooperación a remoto, que consiente laborar en planes de común denominador con operadores a remoto, pero forma simultánea; entre las herramientas destacadas esta Wikis, utilidades de backup, aplicativos de ofimática vía web u otros.

De acuerdo a Molina y Polo (2015), ellos declararon que las herramientas de comunicación en el teletrabajo se encuentran formadas por los mensajes instantáneos, que abarcan la gestión de contactos, diálogos, trasmisión de archivos y soporte de videoconferencia, recalcando al medio de YAHOO, Skype, Pidgin, Google talk y otras plataformas. Dicha herramienta es un modo de comunicación que se ejecuta en medio del teletrabajo, que normalmente abarca los equipos de comunicación y mensajería instantánea, así también como aquellos medios, aplicativos, software y sistemas que consienten la garantía al adecuado progreso del teletrabajo y que conjeturan un complemento secundario pero ineludible.

De acuerdo a lo antes dicho, Arenal (2016), recalcó como instrumentos del teletrabajo a: Trello, que hace fácil el trabajo cooperativo por medio de la utilización de tarjetas, roles y tableros; a Active Collab, que es una herramienta de gestión de proyectos que ofrece al consumidor pleno control de su labor; a Asana, representante de la gestión de la labor que los equipos utilizan a fin de conservarse orientados en los objetivos, planes y actividades diarias; Skype, la herramienta de videollamadas y chats; Google no podría estar ausente en la lista con su herramienta Hangouts; Slack cuya finalidad fue suplir el correo electrónico en las compañías. Asimismo, están las herramientas para acumular archivos tal cual es Google drive, Dropbox, wetransfer y otros más.

Importancia de la implementación de teletrabajo: La implementación del teletrabajo contempla una sucesión de procesos continuados para ejecutar planificaciones de labor vías online o informativos. Según Fresno (2018), recalcó su relevancia por medio del mejoramiento del teletrabajo, que abarca el uso de aplicaciones y plataformas digitales mediante la que se pueda generar y transportar la averiguación que considere las acciones ejecutadas durante cada jornada laboral, pero en un ambiente con situaciones más asequibles y de confort.

De otra posición, Llamosas (2015), considera que el trabajo remoto suministra una cadena de ventajas y provechos coherentes con el desempeño laboral que se aprecia en las consecuencias deseadas por una compañía u organización; igualmente, es forzoso destacar los aspectos encauzados tal cual, horario flexible, confort, economía de costos y gastos, seguridad y sobre todo bienestar, porque existen raras compañías que utilizan las herramientas de teletrabajo, pero se conjetura que en la reciente era de tecnología y comunicación debería tomarse en cuenta, sobre todo frente a escenarios inciertos, creando una nueva manera de trabajo, no obstante, todavía hay algunas limitantes en su comprensión.

También, Gonzales (2017), señaló que el trabajo remoto tiene una característica voluntaria, no siendo obligación que la compañía permita esta forma de labor, comprometiéndose inspeccionar las situaciones y acciones a ejecutar, instituyendo las intervenciones que certifiquen la prestación del servicio de modo dinámico y sin afectar el procedimiento de la compañía. Enfatizando primordialmente que el trabajo remoto debería manejar la posibilidad de revertir, ya que el modo es voluntario, asimismo lo es su rescisión, estableciendo el contexto para efectuar este proceso que se considera a partir del enfoque de trabajo.

De acuerdo a Torres et al. (2019), la importancia del teletrabajo evidencia un menor costo fijo en relación a mantener el edificio, utilización de agua, electricidad, desembolso por alquiler y útiles directos para escritorio (lapiceros, borrador, cuadernillos), el uso eficaz de áreas físicas en la institución, disminución de costos por compra de hardware y software, mengua del costo por mantener equipos en buen estado y aumento de la productividad del personal, en consecuencia, es importante el perfeccionamiento del trabajo remoto.

El desempeño laboral involucra las actuaciones o conductas que se consideran importantes para las metas de los organismos concentrándose sobre las operaciones de los trabajadores, no en las consecuencias operacionales (Koopmans et al., 2014). Dicho concepto se mejoró algún tiempo después llegando a definir al desempeño laboral como una edificación que abarca actuaciones donde los teletrabajadores lo pueden manejar para que contribuyan a los objetivos de la organización (Ramos et al., 2019).

Es significativo dar reconocimiento a que el desempeño no es solamente una agrupación de actuaciones más bien la suma de factores que establecen las actuaciones. La conceptualización del desempeño del trabajo es forjada en forma extensa porque se presenta prodigiosamente y podría tomar variantes según la tipología de labor a ejecutar (Ramos et al., 2019). Se hace necesario entender la situación anterior al año 2000 los exámenes experimentales se concentraban, con mucho énfasis, en la influencia que el trabajo remoto podría tener en la productividad de los organismos.

Aquello se debió a que las investigaciones tal cual de Apgar (1998) aseveraban que producto del trabajo remoto aumenta la productividad de los teletrabajadores. No obstante, pasando los años el autor Glen Dutcher (2012) objeta la aseveración destacando que la productividad ni fue hondamente analizada desde el aspecto económico y con su investigación experimental finiquita que siendo las tareas creativas la productividad se incrementa y por el contrario siendo pesadas la productividad disminuye, debido a esto no se puede dar generalizaciones como decían él trabajo remoto aumenta la productividad.

Esta actual investigación contemplo estudiar la productividad, desechándola debido a lo difícil del análisis en una investigación de corte transversal y lo difícil de obtener datos primarios de valor para el estudio, tal cual propone la investigación: “Does telecommuting improve productivity?” (Butler et al., 2007).

El estudio bibliométrico elaborado admite finiquitar cómo en las dos últimas décadas la inclinación de las investigaciones que se hacen alrededor del teletrabajo se orienta frecuentemente en el trabajador. El desempeño de la labor se toma, como un hito que impacta a la organización, de ese modo concluye Pyöriä (2011) aseverando que el desempeño del trabajador incrementa la productividad de todo el organismo.

Antes se aseveraba que el teletrabajo mejoraba la calidad de vida del teletrabajador, y como consecuencia se lograría un mejor desempeño, competitividad e innovación en la organización (Benjumea-Arias et al., 2016). La investigación retoma una encuesta nacional colombiana, con una muestra de 1740 empresas, reconociendo el 47% de incremento en la productividad por el

teletrabajo. No obstante, el teletrabajo no es un modo para desempeñarse mejor para todos los teletrabajadores, Pyöriä (2011) asevera que en la mejor situación de los casos el teletrabajo permite a los empleados resolver su conveniente ritmo de trabajo, y en la peor situación, podría transformarse en “una prisión sin escape”.

De acuerdo a Ramos et al. (2019) valorar el desempeño del teletrabajador es fundamental, ya que siendo una variable dependiente concluyente su valoración es decisiva en el ámbito de los recursos humanos. Los autores indican que el estudio del desempeño de los teletrabajadores es importante para los procedimientos de prestación y adiestramiento. El estudio de los autores es nuevo y cabal, y definen 3 dimensiones muy importantes como son: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.

La definición de productividad laboral es la actuación del trabajador manifestado en el desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente que intervengan en el discernimiento de productividad del individuo, e intervienen en forma indirecta en las metas del organismo (Benjumea et al., 2016; Koopmans et al., 2014; Pyöriä, 2011; Ramos et al., 2019)

Asimismo, Nicolás Cortés (2021), comenta de acuerdo al Wallstreet Mojo la productividad laboral se define como una medida de la eficacia del operario y resulta del costo de la producción procedente de un operador en el lapso de tiempo de 60 minutos. Comparando la productividad de cada individuo con el promedio, podría evaluarse si está por debajo o más. Por otro lado, la definición se usa a nivel de país para obtener el Producto Interno Bruto de la nación. Asimismo, INVESTOPEDIA precisa que cuando se refiere a productividad laboral se debe considerar que: la productividad calcula la producción por hora de labor. También es promovida por la inversión de capital, el adelanto científico y el desenvolvimiento del bien humano. Igualmente, el gobierno nacional y las compañías podrían aumentar la productividad de trabajo invirtiendo directamente o incentivando el adelantamiento científico y el desenvolvimiento del bien humano.

También, Sladogna (2017), indica que la productividad es la utilización eficaz de bienes –trabajo, capital, tierra, materiales, energía, investigación en la producción de varios bienes y servicios. Permite la probabilidad de incrementar la

producción desde los aumentos de cualquier elemento productivo ya citado. De acuerdo a esta relación, la productividad aumenta por medio de: Mas trabajo o labor más calificada. Incremento de bienes naturales. Mejor equipamiento. Utilización eficaz de la tecnología o el uso de recientes adelantos tecnológicos. Utilización eficaz de los tics. Utilización eficaz de las energías.

Entonces la productividad podría conceptuarse tal cual una relación. Una correlación frente a las consecuencias y el lapso que demora lograrlo y también la correlación entre cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad y calidad de recursos usados para la producción. A partir de la orientación definida como “productividad total de los factores”, el incremento de productividad impacta sobre lo completo de lo producido, ya sea mediante la gran disposición de los bienes ya citados, tanto su eficacia.

Desde otra óptica, se define la productividad del trabajo, enfatizando básicamente la correlación frente al producto generado y la labor utilizada en el procedimiento productivo, no teniendo en cuenta directamente la cantidad de capital. De este modo, se agrega la eficiencia lograda por medio de incorporar tecnologías mediante un salto cualitativo en el desempeño laboral. La tecnología es la prueba de una labor realizada anticipadamente y que en ella se concreta. Cualquier enfoque mencionado señala a que una productividad mayor implica alcanzar una gran producción en volumen y cantidad con el mismo bien. Tal como se define productividad permite establecer cuánto trabajo es necesario por unidad de producto, tal cual fuese el promedio de lo que produce un operador. De tal razón, toda medida de productividad es la medida del desempeño del laborador.

El teletrabajo está definido de diversas formas, conforme a García (2018), el teletrabajo es un modo flexible de organizar la labor, que reside en ejecutar una sucesión de acciones laborales gratificadas no presencial usando los Tics. De otro lado Blay (2018), llamo al trabajo remoto, como el modo mediante el cual el trabajador ejecuta sus labores y acciones de forma analógica, destacando la utilización de las conexiones o intermedios sociales al ser aplicados en el campo laboral y en la institución.

De otra posición, Mella et al. (2017) indica al trabajo remoto como una prestación de servicios de trabajo que se ejecuta de forma explícita en residencia del operador o algún área elegida por el operador. Igualmente, el autor González (2017), conceptuó de modo de organización en el cual se establece una contrata de trabajo haciendo uso de las recientes metodologías de comunicación e informática, no requiriendo la presencia física en el lugar de trabajo nominal.

Por último, Llamosas (2015) señaló que es un modo de labor centrado en la utilización de las recientes técnicas de comunicación que se ejecuta mediante un programa de tiempo más flexible y que se efectúa exteriormente a la infraestructura de la empresa, ejerciendo una inspección por medio de aplicaciones o metodologías informáticas. Según todo lo expuesto, se conceptúa al teletrabajo como un modo de prestación en el cual se desenvuelven las acciones de trabajo de la compañía mediante la utilización de la tecnología y comunicación remota.

También, Tellez (2015). indicó que el teletrabajo es una expresión general que abarca varios modos de trabajo, de formas de organización o tareas propiamente dichas, lo que relaciona dichos modos de trabajo es la transmisión de la información en tiempo real generalmente usando medios telemáticos, el teletrabajo es una manera flexible de organizar la labor que consiste en el desempeño del trabajador sin su presencia física en la compañía durante gran parte de su horario de trabajo, abarca una gran variedad de actividades y pueden realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad en el trabajo remoto implica el uso continuo de algún medio de telecomunicación para el enlace entre trabajador remoto y la compañía.

Según la OIT el Teletrabajo igualmente que el trabajo a distancia, actualmente no está en ningún ámbito de norma estadística internacional. Las naciones usan conceptos operativos levemente diferentes, que regularmente se fundan en dos elementos diferentes (EUROFOUND y OIT 2019, pág. 5):

El trabajo se ejecuta total o en parte en un sitio alternativo distinto de la zona de labor predeterminado. Este discernimiento está basado en el concepto establecido anticipadamente de “trabajo a distancia”. Y el uso de dispositivos

electrónicos personales, como un ordenador, una tableta o un teléfono (móvil o fijo) para ejecutar la labor. El uso de dispositivos electrónicos personales debe constituir una parte esencial del desempeño de la labor (Eurofound y OIT 2019). Los diversos dispositivos o herramientas podrían ser usados para comunicarse con sus pares, usuarios, etc., y para ejecutar labores determinadas en relación con el trabajo, sin la presencia física.

El teletrabajo, de acuerdo a lo establecido anticipadamente, es una subcategoría de la definición más amplia de “trabajo a distancia”, que abarca a los laboradores que usan tecnologías de la información y de la comunicación o teléfonos fijos para realizar el trabajo remotamente. Igualmente, al caso del trabajo a distancia, el teletrabajo podría ejecutarse en diversos sitios lejos de la zona de trabajo establecido. El teletrabajo constituye una categoría única debido a que el trabajo desempeñado remotamente entraña la utilización de dispositivos electrónicos personales.

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para Bernal, el enfoque cuantitativo: “supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados” Bernal (2006, p. 57). De acuerdo a lo descrito en la investigación se utiliza el enfoque cuantitativo.

La presente investigación se define como de tipo aplicada, de carácter transversal, en tanto que busca realizar un acercamiento con pocos antecedentes bibliográficos, de la percepción de distintos actores del modelo de teletrabajo de cara a la productividad. Y descriptiva en tanto se pretende describir, medir y recolectar información de manera conjunta sobre la percepción la relación con dos conceptos delimitados como lo son el teletrabajo y la productividad

Lo anterior en consonancia con las definiciones de Sampieri et al. (2010) las cuales estipulan que los estudios aplicados son aquellos que tienen dentro de sus objetivos tratar temas o cuya revisión literaria revela poca profundización en los aspectos de interés del estudio. Son estudios que pretenden indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Y para los descriptivos establece que son los estudios que procuran especificar las propiedades, las características y los rasgos importantes de grupos y procesos que se sometan a un análisis que incluya la medición y la recolección de información relevante

En los alcances del estudio correlacional se define como la cuantificación de la asociación o relación entre dos o más variables; los indicadores de correlación tienen un rango de -1 al +1. Se efectúa para lograr determinar el grado de asociación y poder deducir relaciones causales futuras. Los efectos se expresan en forma de correlaciones. Se consigue la correlación producto momento de Pearson, o la correlación ordinal de Spearman (Sánchez et al., 2018, p. 65).

El alcance de la investigación: “depende fundamentalmente de dos factores: el estado del conocimiento sobre el problema de investigación, mostrado por la revisión de la literatura, así como la perspectiva que se pretenda dar al estudio.”

(Hernández et ál., 2014, p. 88-101). De acuerdo a los conceptos que se tiene, el alcance de la presente investigación es correlacional.

3.2 Variable y Operacionalización

Variable Teletrabajo

De acuerdo a Tellez (2015) según Jonier y Jane Tate, se define al teletrabajo como una labor que se realiza transmitiendo la información por medio de tecnologías de la información en tiempo real también, no siendo necesaria la presencia del trabajador en la empresa por lo menos gran tiempo de su jornada laboral como lo señalan Gray, Hodson y Gordon. Esta variable cuenta con las dimensiones eficiencia, herramientas tecnológicas y planificación cada una con sus respectivos indicadores, se operacionalizará mediante un cuestionario de tipo Likert

Variable Productividad

De acuerdo a Sladogna (2017), la productividad se define como el uso eficaz de bienes-trabajo, capital, tierra, materiales, energía, investigación en la producción de varios bienes, Utilización eficaz de la tecnología o el uso de recientes adelantos tecnológicos. Utilización eficaz de los tics. Utilización eficaz de las energías y también la eficiencia producida por una buena planificación. Esta variable cuenta con las dimensiones eficiencia, herramientas tecnológicas y planificación cada una con sus respectivos indicadores, se operacionalizará mediante un cuestionario de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.

La población corresponde a la totalidad de elementos de la unidad de estudio (Hernández et al., 2018). La población de este estudio está constituida por 82 clientes de la empresa Telefónica de Arequipa, el año 2021. Es una población censal.

Así mismo, emplearemos los siguientes criterios de inclusión: Personas jurídicas, clientes de telefónica Perú de Arequipa, que hayan experimentado el servicio postventa. Así como también emplearemos los siguientes criterios de exclusión: Personas naturales, clientes de telefónica del Perú.

Muestra.

Como la población es censal no hay muestra , ni muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El formato del cuestionario elegido como instrumento de recolección de datos es un formulario virtual. Es una herramienta necesaria porque la situación de aislamiento social en el cual se encuentra el escenario del momento, acede a ser distribuido mediante plataformas y aplicaciones virtuales y las Tics. La encuesta facilita conseguir los datos de los individuos de estudio, las particularidades y discernimientos (Arias, 2006). El formato elegido es escrito y consciente la automatización de los datos a partir de la entrada debido a la utilización de Google Forms que crea automáticamente la data en una hoja de cálculo.

Emplearemos la técnica de la encuesta, haciendo uso del cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Para ello, antes validamos los instrumentos mediante juicio de expertos y análisis factorial exploratorio; además determinamos la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach (Hernández et al., 2014) como se muestra a continuación:

Para el caso de la validez de contenido de los instrumentos, se solicitó la revisión de jueces expertos en la materia, pertenecientes a la Universidad César Vallejo, determinándose lo siguiente:

Tabla1

Validez de contenido – Juicio de expertos

Instrumento	Aplicabilidad	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Teletrabajo	Aplicable	Sí	Sí	Sí	Sí
Productividad laboral	Aplicable	Sí	Sí	Sí	Sí

Autor: Propio

Dichos docentes son:

Mg. Liz Maribel Robladillo Bravo.

Dr. Alejandro Ramírez Ríos.

Mg. Soledad Florencia Malpica Cáceres.

3.5 Procedimiento

El acceso a la base de datos de los clientes de la empresa Telefónica COT Arequipa, se ha solicitado de manera formal, explicando la importancia académica y manifestando la protección de lo proporcionado.

Las encuestas se harán llegar de manera virtual a los clientes de la empresa, mediante el formulario de Google, usando la escala de Likert, para facilitar la calificación de los resultados y en consecuencia el análisis de los mismos.

3.6 Método de análisis de datos

Mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 26, se hará uso del método descriptivo e inferencial, para determinar la confiabilidad del instrumento, así como también, la relación que existe entre las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

La elaboración y originalidad de la investigación es de autoría propia, cumple con proteger los datos confidenciales de los encuestados y de la empresa en estudio, sin perder la claridad y confiabilidad de los resultados; por lo que los interesados podrán hacer uso del aporte bibliográfico, sin necesidad de conocer específicamente a los encuestados. Respecto a la autoría de la información, basándose en las normas APA se está citando las fuentes a las cuales se ha recurrido respetando de esta manera la autoría. Al respecto de las cuestiones éticas, Artal (2018) señala que se debe respetar la autoría y no revelar la identidad de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general

Determinar la relación del teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021

Tabla 2: Tablas cruzadas, relación entre Teletrabajo y Productividad laboral

		PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
TELETRABAJO	BAJO	Recuento	19	6	5	30
		Recuento esperado	12,1	9,1	8,8	30,0
		% del total	23,2%	7,3%	6,1%	36,6%
	MEDIO	Recuento	12	6	7	25
		Recuento esperado	10,9	8,2	7,9	27,0
		% del total	14,6%	7,3%	12,3%	32,1%
	ALTA	Recuento	4	9	14	27
		Recuento esperado	9,0	9,7	8,3	27,0
		% del total	4,9%	11,1%	17,3%	33,3%
Total		Recuento	27	29	25	81
		Recuento esperado	27,0	29,0	25,0	81,0
		% del total	33,3%	35,8%	30,9%	100,0%

De la tabla 2 podemos observar la relación entre teletrabajo y productividad laboral. El 36,6% de los entrevistados aseveraron que el teletrabajo es bajo; de los cuales el 23,2% aseveraron que la productividad es baja, el 7,3% medio y el 6,1% alto. El 32,1% de los entrevistados aseveraron que el teletrabajo es medio; de los cuales, el 14,6% aseveraron que la productividad laboral es baja, el 7,3% medio y el 12,3% alto. El 33,3% de los entrevistados confirmaron que el teletrabajo es alto; de ellos, el 4,9 % confirmaron que la productividad laboral es baja, el 11,1 % medio y el 17,3 % alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, cualquiera sea el nivel de teletrabajo, el 33,3 % aseguraron que la productividad laboral es baja, el 35,8 % medio y el 30,9 % alto.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Tabla 3

Tablas cruzadas, relación entre la eficiencia y la productividad laboral

			PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
EFICIENCIA	BAJO	Recuento	19	7	6	32
		Recuento esperado	12,9	9,8	9,4	32,0
		% del total	23,2%	8,5%	7,3%	39,0%
	MEDIO	Recuento	11	11	9	31
		Recuento esperado	12,5	9,5	9,1	31,0
		% del total	13,4%	13,4%	11,0%	37,8%
	ALTO	Recuento	3	7	9	19
		Recuento esperado	7,6	5,8	3	19,0
		% del total	3,7%	8,5%	11,0%	23,2%
Total	Recuento	33	25	24	82	
	Recuento esperado	33,0	25,0	24,0	82,0	
	% del total	40,2%	30,5%	29,3%	100,0%	

De la tabla 3 podemos observar la relación entre la dimensión eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021. El 39,0% de las personas entrevistadas confirmaron que la eficiencia es baja; de los cuales el 23,2% confirmaron que la productividad laboral se desenvuelve en un nivel bajo, el 8,5% media y el 7,3% alto. El 37,8% de los entrevistados aseguraron que la eficiencia es medio; de los cuales, el 13,4% aseguraron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 13,4% medio y el 11,0% alto. El 23,2% de las

personas entrevistadas confirmaron que la eficiencia es alta; de los cuales, el 3,7% aseguraron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 8,5% medio y el 11,0% alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, sea cual sea el nivel de eficiencia, el 40,2% confirmaron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 30,5% medio y el 29,3% alto.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021

Tabla 4:

Tablas cruzadas, relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral.

		PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
HERRAMIENTAS TECNÓLOGICAS		Recuento	17	6	8	31
	BAJO	Recuento esperado	12,5	9,5	9,1	31,0
		% del total	20,7%	7,3%	9,8%	37,8%
	MEDIO	Recuento	14	8	4	26
		Recuento esperado	10,5	7,9	7,6	26,0
		% del total	17,1%	9,8%	4,9%	31,7%
	ALTO	Recuento	2	11	12	25
		Recuento esperado	10,1	7,6	7,3	25,0
		% del total	2,4%	13,4%	14,6%	30,5%
Total	Recuento	33,0	25,0	24,0	82,0	
	Recuento esperado	33,0	25,0	24,0	82,0	
	% del total	40,2%	30,5%	29,3%	100,0%	

De la tabla 4 podemos notar la relación entre la dimensión herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021. El 37,8% de las personas entrevistadas aseguraron que el uso de las herramientas tecnológicas es bajo; de ellos el 20,7% aseguraron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 7,3% medio y el 9,8% alto. El 31,7% de los entrevistados confirmaron que el uso de las herramientas tecnológicas es medio; de los cuales, el 17,1% aseguraron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 9,8% medio y el 4,9% alto. El 30,5% de los entrevistados aseguraron que el uso de las herramientas tecnológicas es alto; de los cuales, el 2,4% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 13,4% medio y el 14,6% alto. Se concluye que, del 100% de las personas entrevistadas, sea cual sea el nivel de uso de las herramientas tecnológicas, el 40,2% confirmaron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 30,5% medio y el 29,3% alto.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Tabla 5:

Tablas cruzadas, relación entre la planificación y la productividad laboral

		PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PLANIFICACIÓN	BAJO	Recuento	24	10	7	41
		Recuento esperado	16,5	12,5	12,0	41,0
		% del total	29,3%	12,2%	8,5%	50,0%
	MEDIO	Recuento	6	3	5	14
		Recuento esperado	5,6	4,3	4,1	14,0
		% del total	7,3%	3,7%	6,1%	17,1%

	ALTO	Recuento	3	12	12	27
		Recuento esperado	10,9	8,2	7,9	27,0
		% del total	3,7%	14,6%	14,6%	32,9%
Total		Recuento	33,0	25,0	24,0	82
		Recuento esperado	33,0	25,0	24,0	82,0
		% del total	40,2%	30,5%	29,3%	100,0%

De la tabla 5, observamos la relación entre la dimensión planificación y productividad laboral. El 50,0% de los entrevistados aseguraron que la planificación es baja; de ellos el 29,3% aseguraron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 12,2% medio y el 8,5% alto. El 17,1% de los entrevistados aseguraron que la planificación es medio; de ellos, el 7,3% aseguraron que la productividad laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 3,7% medio y el 6,1% alto. El 32,9% de los entrevistados aseguraron que la planificación es alta; de los cuales, el 3,7% aseguraron que la productividad laboral ejecuta en un nivel bajo, el 14,6% medio y el 14,6% alto. Se concluye que, del 100% de los entrevistados, sea cual sea el nivel de planificación, el 40,2% aseguraron que el desempeño laboral se ejecuta en un nivel bajo, el 30,5% medio y el 29,3% alto.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021

H1: Existe relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Tabla 6

Correlaciones hipótesis general.

		TELETRABAJO	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
TELETRABAJO	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82
PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 6, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,715, representa una correlación positiva alta entre teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, hay relación entre teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Prueba de la primera hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021

H_1 : Existe relación entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021

Tabla 7

Correlaciones: hipótesis específica 1

		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,881**

EFICIENCIA	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82
PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 7, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,881, exhibe una correlación positiva alta entre la dimensión eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, hay relación entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

H_1 : Existe relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Tabla 8

Correlaciones: hipótesis específica 2.

		HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	21
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 8, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,648, exhibe una correlación positiva alta entre la dimensión herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, hay herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021

Prueba de la tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

H_1 : Existe relación entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

Tabla 9

Correlaciones: hipótesis específica 3.

	PLANIFICACIÓN	PRODUCTIVIDAD LABORAL
--	---------------	--------------------------

Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,831
PLANIFICACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82
PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,831	1,000
LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 9, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,831, exhibe una correlación positiva alta entre la dimensión planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, hay relación entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se tuvo como finalidad establecer la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, hoy en día debido a la globalización, a la innovación tecnológica, a la cuarta era de la industrialización, al uso de la web 2.0, la humanidad debe estar a la vanguardia preparados para las actualizaciones. A raíz de la crisis de salud por la que atravesó el mundo originado por el Covid 19, sucedieron muchos cambios en la parte laboral, se implementó el teletrabajo, la cual tuvo como fin facilitar el trabajo de los colaboradores de la empresa de la telefonía, se dictaron normas para este tipo de labores, tratando de lograr la efectividad y la productividad laboral sin ser necesario de la presencia física, se innovó con el uso correcto de las tecnologías de la información.

Según el objetivo general determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa 2021, de la tabla 6 la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,715, que representa una correlación positiva alta entre teletrabajo y la productividad laboral de la COT de una empresa de telefonía, Arequipa 2021. En ese sentido, Pacheco (2021) en su investigación en la cual señaló que el teletrabajo como nueva modalidad de labor a distancia provocó muchas dificultades, oyendo que muchos trabajadores estaban estresados en esta nueva modalidad por ello buscaron efectivizar el tiempo para no bajar la productividad laboral, al aplicar Rho de Spearman sus resultados muestran una relación positiva media (0,672) y una significancia (0,000) sobre el teletrabajo y la productividad laboral

Con estos resultados podemos afirmar que el teletrabajo contribuye de una manera favorable en el desempeño laboral, considerando el marco teórico el MTPE (2020), señaló que el trabajo remoto es una modalidad de labor que desempeña un trabajador desde un lugar diferente a su puesto laboral, y favorece en el desempeño del colaborador en beneficio de los usuarios.

Según el primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, de la tabla 11, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,881, exhibe una correlación positiva débil entre la dimensión eficiencia y la

productividad laboral. Resultado que, al ser comparado con los resultados hallados por (Pineda et al., 2020) concluyeron que el proceder es homogéneo en la ejecución de la labor con una correlación significativa positiva de 0,450 entre la eficiencia y desempeño. Con estos resultados podemos afirmar que la eficiencia permite maximizar el desempeño laboral de los colaboradores. SERVIR (2020), precisa a la eficiencia como un término utilizado para calcular la capacidad de desempeño o la calidad de un método o tema económico, lograr un propósito fijo y minimizar el uso de recursos.

Según el segundo objetivo específico determinar la relación que existe relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa 2021, de la tabla 8, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,648, muestra una correlación positiva alta entre la dimensión herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía, resultado diferente obtuvo Soldi (2020), en su tesis preciso la relación que existe entre el desempeño y el uso de las Tics en una empresa del Perú, el uso de las Tics solo tiene cierta significatividad de 0,033. Con los resultados obtenidos podemos señalar que el uso correcto de las Tics influye en el desempeño de los colaboradores considerando la actualización constante de ellos. Lo que se complementa con la teoría expresada por SERVIR (2020), considera a las herramientas tecnológicas de gran importancia, las cuales tienen como objetivo mejorar el carácter y la pertinencia del desarrollo de la instrucción profesional de un usuario.

Según el tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa, 2021, de la tabla 13, la correlación adquirida al emplear Rho de Spearman fue de 0,831, exhibe una correlación positiva fuerte entre la dimensión planificación y el desempeño laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa, 2021. Similar resultado obtuvo Martínez et al. (2018), quienes en su investigación tuvieron como objetivo la mejora de la administración estatal y desempeño del personal con una relación positiva de 0,501 entre el desempeño y la planificación. Con los resultados obtenidos podemos indicar que la planificación es fundamental para lograr un óptimo desempeño laboral. Al respecto, la teoría de

SERVIR (2020), indica que la planificación permite consolidar metas y fines, el proceso regular también permite conseguir en cierto grado los objetivos.

Respecto a la hipótesis general existe relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa, 2021, se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; en consecuencia, hay relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía. Similar resultado obtuvo Valencia (2018), en su artículo donde trató de los aspectos que regulan el trabajo en el Perú, busco saber si existía relación del teletrabajo en nuestro país como oportunidad de alternativa al servicio de las organizaciones públicas y privadas, obtuvo una Sig. bilateral de 0,002.

En el mismo sentido, la primera hipótesis específica de la investigación muestra relación entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa, 2021, se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; por lo tanto, hay relación entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía. Resultado similar halló Pineda et al. (2020) concluyeron que el proceder es homogéneo en la ejecución de la labor con un valor de significancia 0,000 entre calidad de vida laboral, eficiencia y desempeño.

Respecto a la segunda hipótesis específica de esta investigación existe relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa, 2021, se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; por lo tanto, hay relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía de Arequipa, 2021. Similar resultado halló Soldi (2020), en su estudio precisó la relación que existe entre el desempeño y el uso de las Tics en una empresa del Perú, el uso de las Tics tiene cierta significatividad de 0,033, esto nos indica que la variable dependiente puede ser traducida en el nivel alto, con un p-valor de 0,012.

En lo referente a la tercera hipótesis específica de esta investigación existe relación entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de

telefonía de Arequipa, 2021, se obtuvo una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral adquirido fue de 0,000; por lo tanto, hay relación entre la planificación y la productividad laboral del COT de una empresa de telefonía. Similar significancia halló Martínez et al. (2018) quienes en su investigación tuvieron como objetivo la mejora de la administración estatal y desempeño del personal con un nivel de significancia de 0.000 entre el desempeño y la planificación.

En el estudio de investigación, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, muy similar técnica aplicó Baldeon (2020) en su investigación a fin de determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín. Por último, se realizó el análisis de confiabilidad con el uso del Alfa de Cronbach, obteniendo para la variable trabajo remoto una fiabilidad de 0.823 y para la variable desempeño laboral una fiabilidad de 0.811. Similar resultado obtuvo Rojas (2019) quien empleó el Alfa de Cronbach para la variable trabajo remoto y obtuvo una fiabilidad de 0.953 y para la variable eficiencia una fiabilidad de 0.945.

Esta investigación fue de tipo aplicada, descriptiva correlacional, con un enfoque de tipo cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, similar estudio realizó Baldeon (2020) en su experiencia en relación Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo lo realizó con un estudio con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Siendo esta investigación la que se asemeja mucho más a la presente.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En esta investigación respecto al objetivo general se determinó la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía de Arequipa, 2021, lo más trascendente de la investigación fue demostrar que a través del teletrabajo se logra una productividad laboral adecuada de los colaboradores, lo que fue determinado con el uso adecuado de los métodos de análisis, se concluye que de acuerdo a los valores obtenidos si existe relación entre el teletrabajo y la productividad laboral, con una correlación positiva fuerte ,siendo el valor de $\rho = 0,715$.

Segunda:

En la investigación se concluye, con respecto al primer objetivo específico la relación que existe entre la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía de Arequipa, 2021, lo más relevante de la relación entre la dimensión y la variable fue demostrar que a través de la eficiencia se maximiza la productividad laboral, de acuerdo a los valores obtenidos si existe relación entre la dimensión eficiencia y la variable productividad laboral, con una correlación positiva alta entre la dimensión eficiencia y el desempeño laboral. Siendo el valor de $\rho = 0,881$.

Tercera:

En la investigación, se concluye, respecto al segundo objetivo específico que existe relación entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, lo más relevante de la relación entre la dimensión y la variable fue demostrar que con el uso adecuado de la herramientas tecnológicas, la productividad laboral de los colaboradores es mayor, por lo tanto, si existe relación entre la dimensión herramientas tecnológicas y la variable productividad laboral, con una correlación positiva alta, siendo el valor de $\rho = 0,648$.

Cuarta:

En la investigación, se concluye, respecto al tercer objetivo específico que existe relación entre la planificación y el desempeño laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, lo más relevante de esta relación entre la dimensión y la variable fue demostrar que con la planificación, la productividad laboral de los colaboradores es deseable, por lo tanto, si existe relación entre la dimensión planificación y la variable productividad laboral, con una correlación positiva alta, siendo el valor de $\rho = 0,831$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda, respecto al teletrabajo y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, es muy importante que el empleador informe y sensibilice a todos los colaboradores sobre esta modalidad laboral para cumplir con las labores de manera provechosa sin perjuicio del colaborador y de los usuarios que son clientes de la empresa.

Segunda:

Se recomienda, en relación a la eficiencia y la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, es preciso que la Gerencia considere capacitar constantemente a los colaboradores para elevar su desempeño laboral con la finalidad que el nivel de eficiencia sea óptima y productiva en bien de la institución y de los usuarios atendidos.

Tercera:

Se recomienda, en relación a las herramientas tecnológicas y la productividad laboral del personal del COT de una empresa de Telefonía, Arequipa 2021, aprovechar al máximo las Tics, para ello la Gerencia de organización y sistemas debe gestionar equipos, medios digitales y mejora de conectividad lo cual permitirá un exitoso desempeño laboral de los trabajadores y mayor facilidad y fluidez en la atención de los usuarios.

Cuarta:

En relación a la planificación y la productividad laboral del personal del COT de una empresa de Telefonía de Arequipa, se recomienda que la Gerencia de planificación y desarrollo utilice las estrategias para lograr un óptimo desempeño laboral, los turnos y horarios de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abrams Z. (2019). The future of remote work. *American Psychological Association*, Vol. 50, No. 9 Print version: page 54
- Acosta, A. (2018) Teletrabajo y percepción de la productividad: un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia - Colombia
- Aczel B, Kovacs M, van der Lippe T. y Szaszi B. (2021) Researchers working from home: Benefits and challenges. *PLoS ONE* 16(3): e0249127.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249127>
- Albarrán, M., y Márquez, B. (2015). Operaciones administrativas de recursos humanos. España: RAMA S.A.
- Alcover, M., Martínez, D., Rodríguez, F., y Domínguez, R. (2015). *Introducción al trabajo*. Madrid, España: Mc GrawHill Education.
- Allen, T., Golden, T., y Shockley, K. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science in the Public Interest: A Journal of the American Psychological Society*, 16(2), 40–68.
- Alles, M. (2016). Dirección estratégica de RRHH (Vol. II). Argentina: Graanica S.A.
- Apgar, M. (1998). The alternative workplace: changing where and how people work. *Harvard business review*, 76(3), 121–136.
- Arenal, C. (2016). Teletrabajo. España: Tutor Formación.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación; Introducción a la metodología científica* (Séptima ed.). República Bolivariana de Venezuela: Alegría C.A. Bauzas.
- Ardilla, C. (2015) Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización

financiera en Bogotá. (Tesis de grado) UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA (Colombia)

Baldeon, k. (2020) Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.

Barreto G. (2021). El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo.

Battiston, D., Blanes, J. Vidal, I. y Kirchmaier, T (2017), ¿ “Is Distance Dead? Face-to-Face Communication and Productivity in Teams.” CEPR Discussion Paper No. 11924.

Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 383–400. <https://doi.org/10.1002/job.144>

Belzunegui, A. y Erro, A. (2020) Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability* 2020, 12, 3662. <https://doi.org/10.3390/su12093662>

Benjumea, M., Villa, E. y Valencia, J. (2016) Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, Vol. 2, No. 4, 2016

Blay, D. (2018). ¿Por qué no nos dejan trabajar desde casa? España: *Bubok Publishing*

Bloom, N., Liang, J., Roberts, J. y Ying, J. (2015), “Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment”, *Quarterly Journal of Economics* 130(1): 165-218.

Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Perú. (Tesis de grado) Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Bouzas, A. y Reyes, G. (2019). *Gestión del Talento Humano*. México: IURE.
- Burga, G., y Wiese, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque*. Perú. (Tesis de grado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Calvo, M. (2020). 7 aspectos a considerar para implantar el teletrabajo en las empresas. <https://www.captio.net/blog/aspectos-implantar-teletrabajoorganizaciones-empresas>
- Cano, F., Castro, J., y Peñafiel, V. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima*. Perú. (Tesis de grado) Universidad Peruana de las Américas.
- Cascio, W. F. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14(3), 81–90. <https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468068>
- Castro, R. (2017). Una forma de organizar el trabajo a distancia. Obtenido de *Teletrabajo: Una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú*: https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf
- Cedeño, M., y Rodríguez, A. (2020). La ética y los campos aplicación dentro de la investigación. *Revista Investigación Académica*, 1(2), pp. 27 - 37. Obtenido de <http://www.investigacionacademica.com/index.php/revista/article/view/22>
- Contreras, F. (2021). E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go. *Frontiers in Psychology*. Review article 11 December 2020
- Cooper, C. D., & Kurland, N. B. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23(SPEC. ISS.), 511–532. <https://doi.org/10.1002/job.145>
- Cortes, N. (2021) *5 consejos para optimizar tu productividad laboral*. Geo Victoria. <https://www.geovictoria.com/pe/operaciones/productividad-laboral/>

- Daniels, K., Lamond, D., & Standen, P. (2001). Teleworking: Frameworks for organizational research. *Journal of Management Studies*, 38(8), 1151–1185. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00276>
- Duxbury, L., & Halinski, M. (2014). When more is less: An examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work: Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 48, 91–103.
- Escobedo, J. (2020) *El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura.* (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.
- Gajendran, R. S., Harrison, D. A., & Delaney-Klinger, K. (2014). Are telecommuters remotely good citizens? Unpacking telecommuting's effects on performance via ideals and job resources. *Personnel Psychology*, 68, 353–393.
- Gamboa, J. y Guayasamin, S. (2021). El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Universidad Técnica de Ambato.
- García, N. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano.* México: Grupo Editorial Patria.
- Gibbs, M., Mengel F. & Siemroth C. (2021). Work from Home & Productivity: Evidence from Personnel & Analytics Data on IT Professionals. Working paper · No. 2021-56
- Gimenez, J. & Molina, J. (2016). Commuting time and household responsibilities: Evidence using Propensity Score Matching. *Journal of Regional Science*, 56(2), 332-359 <http://repositorio.esumer.edu.co/jspui/handle/esumer/2633>
- Gonzales, A. (2017). Libro blanco: El ABC del teletrabajo. Colombia: MINTIC.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

- Huamán V. (2021). Influencia del teletrabajo en la productividad laboral de una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.
- López, N., y Vásquez, M. (2017). Propuesta de marco de referencia para teletrabajo en Ecuador y soporte mediante tecnologías de información, caso de estudio empresa Atijaguar Cía. Ltda. Quito: Universidad de las Américas, 2017.
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación* (Primera ed.). España: Dykinson S.L
- Margarita, A. (2018). *Vivir para trabajar o trabajar para vivir*. Colombia: Universidad de La Sabana.
- Mella, L., Sierra, M., Cardona, B., y Cabeza, J. (2017). *El teletrabajo en España: aspectos teórico - prácticos de interés* (Primera ed.). España: wolters kluwer S.A.
- Miglioretti, M., Gragnano, A., Margheritti, S., & Picco, E. (2021). Not All Telework is Valuable. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(1), 11 - 19. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a6>
- Miglioretti, M. (2021). Not all telework is valuable. *Rev. psicol. trab. organ.*, 2021, vol.37, no.1, p.11-19. ISSN 1576- 5962.
- Morikawa, M (2018). "Long Commuting Time and the Benefits of Telecommuting." RIETI Discussion Paper, 18-E-025.
- Murillo, K. y Peña, A. (2016). Análisis del teletrabajo basado en Tics, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas. (Tesis de grado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

- Nicholas, A. "Management and Telework" (2016). Faculty and Staff - Articles & Papers. 60. https://digitalcommons.salve.edu/fac_staff_pub/60
- Nilles, J. (1976). The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow. Nueva York: John Wiley & Sons
- O'Keefe, P., Caulfield, B., Brazil, W., & White, P. (2016). The impacts of telecommuting in Dublin. *Research in Transportation Economics*, 57, 13-20.
- Oswald, J., Proto, E., & SgROI, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822.
- Pacheco L. (2021) Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos 201-2021.
- Pineda, A., Danielii, J., Cerón4, F. y Del Carpió, J. (2020) Calidad de Vida Laboral, Autoestima y Desempeño en el Trabajo de los Profesionales de la Administración Pública y Privada en el Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Medellín Colombia: Tomo 39, N° 1
- Pinto, A. y Muñoz, G. (2020) Tele trabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. Universidad Adolfo Ibáñez
- Pyörriä, P. (2011). Managing telework: Risks, fears and rules. *Management Research Review*, Vol. 34, pp. 386–399. <https://doi.org/10.1108/01409171111117843>
- Publicaciones de la OIT 2016 – ILO. Conferencia Internacional del Trabajo, 105.^a Reunión
- Quaglia, A. y Gutiérrez, C. (2020) Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. Universidad Nacional de Piura.
- Quiñones, C. (2020). Flexibilidad laboral del Teletrabajo y su influencia en la Productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú. Universidad Científica. https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/10/tesis_Carmen_Quinones_Chumpitaz.pdf

- Ramos, V., Ramos, C., Tejera, C. y Tejera, E. (2020). Tele trabajo en tiempos de pandemia. *Revista interamericana de Psicología* Vol.54. N°3
- Ramirez, J. y Perdomo, M. (2020) VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO, REVISIÓN DE LA LITERATURA. Artículo Publicado 2020-04-02
- Servin, A., Ortega, a., Guevara, G., Puga, M., Muñoz, M. y Corona, P. (2017) Teletrabajo en la Ciudad de México. Guía para la innovación, la productividad y el incremento de la calidad de vida. https://guias.amiti.org.mx/guias/Teletrabajo_en_la_Ciudad_de_Mexico.pdf
- SERVIR (2020). Guía de Trabajo Remoto para Líderes. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1062061/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf
- Sánchez, G. y Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. Digital Publisher. Año 4 / N°. 5-1 / Quito (Ecuador) /Edición especial - septiembre 2019 / ISSN 2588-0705. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Sladogna, M. (2016) PRODUCTIVIDAD- DEFINICIONES Y PERSPECTIVAS PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Soldi, E. (2020) *Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019.* (tesis de grado) Universidad César Vallejo
- Tellez, J. (2015) Teletrabajo. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM
- Thorstensson E. (2020). *The Influence of Working from Home on Employees' Productivity.* (B-thesis Karlstad Business School Karlstad University SE-651 88 Karlstad)
- Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Sangolquí, Ecuador: ASPE.
- Torres, T., Alegría, M., y Camacho, R. (2019). Manual de teletrabajo. Perú: OEFA

- Valencia, A. (2018) Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Rev. IUS* vol.12 no.41 Puebla ene./jun. 2018.
- Valle del Olmo, J. (2020) “89% de colaboradores espera se mantenga el trabajo remoto post pandemia” *Revista Kronos* 365. <https://kronos365.com/89-de-colaboradores-espera-se-mantenga-el-trabajo-remoto-post-pandemia/>
- Vayre, E. (2019). Impacts of telework on the worker and his professional, family and social spheres. *In Le travail humain* Volume 82, Issue 1, 2019, pages 1 to 39.
- Vélez, X., Duque, E., Gallego, C., Gómez, k. y Tamayo, B. (2021) Incidencia del teletrabajo en la productividad de las personas en Medellín. *Fundación Universitaria Esumer Tecnología en mercadeo*.
- Vyas L. (2021). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy design and Practice*. Volume 4, 2021. Pages 59-76 | Received 29 Aug 2020, Accepted 09 Dec 2020, Published online: 23 Dec 2020
- Watad, M., & Will, P. (2003). Telecommuting and organizational change: A middle-managers' perspective. *Business Process Management Journal*, 9(4),459–472. <https://doi.org/10.1108/14637150310484517>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación se da entre el Teletrabajo en los niveles de productividad laboral de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con el desarrollo de competencias de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el teletrabajo y el trabajo en equipo de los trabajadores de del COT de telefonía de Arequipa, 2021</p> <p>¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el teletrabajo y el liderazgo de la empresa del COT de telefonía de Arequipa, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el Teletrabajo en los niveles de productividad laboral de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021</p> <p>Objetos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la motivación gerencial y el desarrollo de competencias de los trabajadores de la empresa Trascender Piura, 2021</p> <p>Analizar la relación entre el teletrabajo y el trabajo en equipo de los trabajadores de del COT de telefonía de Arequipa, 2021</p> <p>Evaluar la relación entre la motivación gerencial y la cultura organizacional de los del COT de telefonía de Arequipa, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El teletrabajo se relaciona con los niveles de la productividad de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el teletrabajo y el desarrollo de competencias de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021.</p> <p>El teletrabajo se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021.</p> <p>Existe relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional de los trabajadores del COT de telefonía de Arequipa, 2021.</p> <p>el teletrabajo se relaciona con el liderazgo en la empresa del COT de telefonía de Arequipa, 2021</p>	Variable 1.: Teletrabajo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Eficiencia	Grado de variedad de las acciones a realizar Habilidades para realizar las actividades	1 -4	Nunca	Alta
			Herramientas tecnológicas		5-8	Casi nunca	Regular
			Planificación	Grado de identidad Organización de las actividades	9 -12	A veces	Baja
			Importancia de las tareas	Nivel de importancia de la tarea Consecuencias de mis actos	13 -16	Casi siempre	
			Retroalimentación sobre el desempeño	Grado de retroalimentación sobre su desempeño Información necesaria para su desempeño	17 -20	Siempre	
			Variable 1.: Productividad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Competencias	Aptitudes Rasgos de personalidad Conocimientos			

			Trabajo en equipo	Unidad Bien común			
			Cultura organizacional	Creencias y valores Visión y misión Políticas			
			Liderazgo	Influencia Aceptación Convocatoria			

Nivel - Diseño	Población y muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>Nivel: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p>	<p>Población: 82 clientes de la empresa Telefónica de Arequipa, el año 2021</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Para la estadística descriptiva se empleará tablas de frecuencias y porcentajes con figuras de tablas. Para la estadística inferencial se empleará la prueba de regresión ordinal</p>



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

ENCUESTA

Estimado(a), la presente encuesta es anónima para consultar acerca del teletrabajo, se solicita responder con veracidad.

Variable:

TELETRABAJO

DIMENSIONES	INDICADORES DE MEDICIÓN	ÍTEM		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
EFICIENCIA	Grado de variedad de las acciones a realizar	1	Realizas tu teletrabajo con eficiencia en la empresa.					
		2	El teletrabajo le permite cumplir con todas sus actividades laborales					
	Habilidades para realizar la tarea	3	El gerente realiza análisis del entorno interno en la empresa.					
		4	El gerente realiza mejoras en el clima laboral.					
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Plataformas virtuales	5	Tiene capacitación para usar las plataformas virtuales					
		6	Tiene respuesta inmediata de soporte informático en caso falle el sistema					
	Equipos	7	Los equipos con los que cuenta le permiten desarrollar su trabajo					
		8	La empresa le provee de algunos equipos útiles para el teletrabajo					
PLANIFICACIÓN	Grado de identidad	9	El teletrabajo le permite tener identidad con su empresa					

		10	El grado de identidad en el teletrabajo que realiza se califica en forma positiva					
	Organización de las actividades	11	Las actividades que realiza en el teletrabajo están organizadas por la empresa					
		12	Las actividades que realizan los colaboradores en los trabajos son organizadas por el gerente.					
IMPORTANCIA DE LAS TAREAS	Nivel de importancia de la tarea	13	Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia de las actividades según su especialización en el teletrabajo					
		14	En el teletrabajo los colaboradores priorizan las tareas por la importancia que tienen.					
	Consecuencias de mis actos	15	Los colaboradores en el teletrabajo asumen su responsabilidad de las decisiones tomadas en la empresa.					
		16	Los colaboradores asumen la responsabilidad en el teletrabajo que realizan en la empresa.					
RETROALIMENTACION SOBRE EL DESEMPEÑO	Grado de retroalimentación sobre su desempeño	17	Los colaboradores son capacitados por la empresa para desarrollar el teletrabajo.					
		18	Las capacitaciones para los colaboradores se realizan periódicamente.					
	Información necesaria para su desempeño	19	Los colaboradores reciben información necesaria para desempeñar el teletrabajo.					
		20	La gerencia se encarga de brindar la información oportuna a los colaboradores para realizar el trabajo.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

ENCUESTA

Objetivo: Medir el teletrabajo y productividad laboral del COT de una empresa de telefonía, Arequipa 2021.

EMPRESA: TRASCENDER SA

NOMBRE:

FECHA

Variable:

DIMENSIONES	INDICADORES DE MEDICIÓN	ÍTEM	PRODUCTIVIDAD LABORAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Competencias	Aptitudes	1	Se ejecutan las actividades programadas de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores.					
		2	Se ubican a los colaboradores de acuerdo a sus perfiles					
	Rasgos de personalidad	3	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.					
		4	Se genera valor al desarrollo de la personalidad en el trabajo realizado por los colaboradores					
	Conocimientos	5	Se manejan correctamente los insumos de la producción.					
		6	Se emplean los recursos de la producción en la medida correcta					
Trabajo en equipo	Unidad	7	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso					

		8	Todos los trabajadores participan en las reuniones de producción.					
	Bien común	9	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el establecido.					
		10	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega					
Cultura Organizacional	Creencias y valores	11	La práctica de valores es inherente a los colaboradores.					
		12	En la empresa se motiva a los colaboradores a que practiquen los valores que tiene en su plan.					
	Visión y misión	13	Los colaboradores conocen la visión de la empresa.					
		14	Los colaboradores desarrollan la misión de la empresa.					
	Políticas	15	Las políticas de la empresa son conocidas por los colaboradores desde su ingreso.					
		16	Las políticas de la empresa incentivan la producción.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Teletrabajo													
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
1	Realizas tu teletrabajo con eficiencia en la empresa.			X				X				X		
2	El teletrabajo le permite cumplir con todas sus actividades laborales			X				X				X		
3	El gerente realiza análisis del entorno interno en la empresa.			X				X				X		
4	El gerente realiza mejoras en el clima laboral.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Herramientas tecnológicas													
5	Tiene capacitación para usar las plataformas virtuales			X				X				X		
6	Tiene respuesta inmediata de soporte informático en caso falle el sistema			X				X				X		
7	Los equipos con los que cuenta le permiten desarrollar su trabajo			X				X				X		
8	La empresa le provee de algunos equipos útiles para el teletrabajo			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación													
9	El teletrabajo le permite tener identidad con su empresa			X				X				X		
10	El grado de identidad en el teletrabajo que realiza se califica en forma positiva			X				X				X		
11	Las actividades que realiza en el teletrabajo están organizadas por la empresa			X				X				X		
12	Las actividades que realizan los colaboradores en los trabajos son organizadas por el gerente.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: Importancia de las tareas													
13	Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia de las actividades según su especialización en el teletrabajo			X				X				X		
14	En el teletrabajo los colaboradores priorizan las tareas por la importancia que tienen.			X				X				X		
15	Los colaboradores en el teletrabajo asumen su responsabilidad de las decisiones tomadas en la empresa.			X				X				X		
16	Los colaboradores asumen la responsabilidad en el teletrabajo que realizan en la empresa.			X				X				X		
	. DIMENSIÓN 5: Retroalimentación sobre el desempeño													
17	Los colaboradores son capacitados por la empresa para desarrollar el teletrabajo.			X				X				X		
18	Las capacitaciones para los colaboradores se realizan periódicamente.			X				X				X		
19	Los colaboradores reciben información necesaria para desempeñar el teletrabajo.			X				X				X		
20	La gerencia se encarga de brindar la información oportuna a los colaboradores para realizar el trabajo.			X				X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Ramírez Ríos.

DNI: 07191553

Especialidad del validador:

Lima 04 de diciembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Productividad laboral							
	DIMENSIÓN 1: Competencias							
1	Se ejecutan las actividades programadas de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores.	X		X		X		
2	Se ubican a los colaboradores de acuerdo a sus perfiles	X		X		X		
3	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.	X		X		X		
4	Se genera valor al desarrollo de la personalidad en el trabajo realizado por los colaboradores	X		X		X		
5	Se manejan correctamente los insumos de la producción.	X		X		X		
6	Se emplean los recursos de la producción en la medida correcta	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo							
7	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso	X		X		X		
8	Todos los trabajadores participan en las reuniones de producción.	X		X		X		
9	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el establecido.	X		X		X		
10	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional							
11	La práctica de valores es inherente a los colaboradores.	X		X		X		
12	En la empresa se motiva a los colaboradores a que practiquen los valores que tiene en su plan.	X		X		X		
13	Los colaboradores conocen la visión de la empresa.	X		X		X		
14	Los colaboradores desarrollan la misión de la empresa.	X		X		X		
15	Las políticas de la empresa son conocidas por los colaboradores desde su ingreso.	X		X		X		
16	Las políticas de la empresa incentivan la producción.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Ramírez Ríos.

DNI: 07191553

Especialidad del validador:

Lima 04 de diciembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Teletrabajo													
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
1	Realizas tu teletrabajo con eficiencia en la empresa.			X				X				X		
2	El teletrabajo le permite cumplir con todas sus actividades laborales			X				X				X		
3	El gerente realiza análisis del entorno interno en la empresa.			X				X				X		
4	El gerente realiza mejoras en el clima laboral.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Herramientas tecnológicas													
5	Tiene capacitación para usar las plataformas virtuales			X				X				X		
6	Tiene respuesta inmediata de soporte informático en caso falle el sistema			X				X				X		
7	Los equipos con los que cuenta le permiten desarrollar su trabajo			X				X				X		
8	La empresa le provee de algunos equipos útiles para el teletrabajo			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación													
9	El teletrabajo le permite tener identidad con su empresa			X				X				X		
10	El grado de identidad en el teletrabajo que realiza se califica en forma positiva			X				X				X		
11	Las actividades que realiza en el teletrabajo están organizadas por la empresa			X				X				X		
12	Las actividades que realizan los colaboradores en los trabajos son organizadas por el gerente.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: Importancia de las tareas													
13	Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia de las actividades según su especialización en el teletrabajo			X				X				X		
14	En el teletrabajo los colaboradores priorizan las tareas por la importancia que tienen.			X				X				X		
15	Los colaboradores en el teletrabajo asumen su responsabilidad de las decisiones tomadas en la empresa.			X				X				X		
16	Los colaboradores asumen la responsabilidad en el teletrabajo que realizan en la empresa.			X				X				X		
	. DIMENSIÓN 5: Retroalimentación sobre el desempeño													
17	Los colaboradores son capacitados por la empresa para desarrollar el teletrabajo.			X				X				X		
18	Las capacitaciones para los colaboradores se realizan periódicamente.			X				X				X		
19	Los colaboradores reciben información necesaria para desempeñar el teletrabajo.			X				X				X		
20	La gerencia se encarga de brindar la información oportuna a los colaboradores para realizar el trabajo.			X				X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Ramírez Ríos.

DNI: 09217078

Especialidad del validador:

Lima 04 de diciembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Productividad laboral							
	DIMENSIÓN 1: Competencias							
1	Se ejecutan las actividades programadas de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores.		X		X		X	
2	Se ubican a los colaboradores de acuerdo a sus perfiles		X		X		X	
3	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.		X		X		X	
4	Se genera valor al desarrollo de la personalidad en el trabajo realizado por los colaboradores		X		X		X	
5	Se manejan correctamente los insumos de la producción.		X		X		X	
6	Se emplean los recursos de la producción en la medida correcta		X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo							
7	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso		X		X		X	
8	Todos los trabajadores participan en las reuniones de producción.		X		X		X	
9	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el establecido.		X		X		X	
10	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega		X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional							
11	La práctica de valores es inherente a los colaboradores.		X		X		X	
12	En la empresa se motiva a los colaboradores a que practiquen los valores que tiene en su plan.		X		X		X	
13	Los colaboradores conocen la visión de la empresa.		X		X		X	
14	Los colaboradores desarrollan la misión de la empresa.		X		X		X	
15	Las políticas de la empresa son conocidas por los colaboradores desde su ingreso.		X		X		X	
16	Las políticas de la empresa incentivan la producción.		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Ramírez Ríos.

DNI: 09217078

Especialidad del validador:

Lima 04 de diciembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



BASE DE DATOS: VARIABLE 1 TELETRABAJO

	V1	D1	D2	D3	D4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
H1	71	14	12	33	12	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H2	83	16	17	37	13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
H3	73	13	12	36	12	3	3	4	3	4	3	2	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3
H4	82	16	16	40	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2
H5	94	20	19	42	13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
H6	87	17	18	40	12	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
H7	86	18	17	38	13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4
H8	75	17	13	33	12	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	2	5	3	3	4
H9	70	14	14	31	11	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	5
H10	82	16	17	36	13	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
H11	76	16	16	31	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5
H12	77	18	14	32	13	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	5	2	4	4	4	4	4
H13	72	18	13	28	13	5	4	4	5	2	5	2	4	2	4	2	2	1	4	4	4	5	4	4	5
H14	61	15	18	19	9	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	2	2	5
H15	86	16	18	39	13	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4
H16	82	16	16	38	12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H17	76	14	14	35	13	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5
H18	84	14	18	39	13	2	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
H19	87	18	18	39	12	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3
H20	70	15	15	29	11	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	5
H21	77	15	14	36	12	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5
H22	83	16	13	40	14	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
H23	74	16	11	35	12	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H24	72	14	12	34	12	3	3	4	4	5	2	3	2	5	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4
H25	75	13	13	37	12	3	3	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H26	83	16	16	39	12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H27	93	17	19	43	14	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
H28	78	14	14	37	13	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
H29	79	17	13	36	13	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
H30	69	16	10	30	13	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	2	4	2	5	2	2	4	4	5
H31	75	16	14	33	12	4	4	5	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5
H32	72	17	14	28	13	4	5	4	4	4	2	4	4	5	2	5	2	2	2	2	4	2	4	4	5
H33	76	14	15	34	13	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
H34	83	16	16	38	13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
H35	90	18	19	38	15	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5
H36	87	17	17	38	15	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5
H37	92	19	18	40	15	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
H38	73	16	12	33	12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4
H39	71	16	13	30	12	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	3	4
H40	76	17	16	31	12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	5
H41	89	19	17	40	13	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
H42	81	15	17	37	12	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4
H43	94	20	20	41	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
H44	82	18	16	35	13	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5
H45	81	16	17	36	12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
H46	81	16	16	36	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
H47	76	18	14	32	12	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	3	5
H48	80	16	16	36	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H49	80	16	16	36	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H50	78	15	15	36	12	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	5	5	3	4	3	5
H51	81	16	16	37	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H52	76	15	14	35	12	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H53	87	17	19	39	12	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
H54	81	16	16	36	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
H55	69	10	13	34	12	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
H56	73	12	14	35	12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
H57	67	14	12	33	8	4	4	2	4	4	2	4	2	2	5	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4
H58	77	16	15	34	12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
H59	61	14	11	26	10	4	4	2	4	4	2	3	2	2	2	4	2	2	5	2	2	3	4	4	2
H60	70	13	14	32	11	3	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
H61	73	14	15	32	12	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
H62	69	12	13	32	12	2	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
H63	70	16	15	28	11	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
H64	83	15	16	39	13	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
H65	84	16	16	39	13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
H66	61	11	12	27	11	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	5	3	5	4	4	2	5
H67	60	11	11	29	9	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4
H68	65	11	12	30	12	3	3	2	3	3	3	4	2	5	2	3	2	3	4	3	5	3	3	4	5
H69	62	11	12	27	12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5
H70	62	11	12	27	12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5
H71	66	13	13	30	10	3	4	2	4	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	2	3	3	2	5	5
H72	69	12	13	32	12	4	3	2	3	4	2	4	3	5	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	5
H73	73	17	14	32	10	4	5	5	3																

BASE DE DATOS: VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

	V2	M1	M2	M3	M4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17
H1	58	12	20	10	16	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	2	5	4
H2	67	13	28	12	14	4	5	1	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	1	4
H3	66	18	24	11	13	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
H4	63	18	23	9	13	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4
H5	78	20	26	14	18	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
H6	71	17	25	12	17	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
H7	74	20	26	15	13	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	1
H8	59	12	22	10	15	4	4	1	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
H9	60	15	18	10	17	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5
H10	68	18	22	12	16	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3
H11	61	15	20	14	12	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3
H12	68	15	23	13	17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5
H13	72	16	23	15	18	5	5	1	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
H14	73	20	22	14	17	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	5	5	4	3	5	5
H15	76	19	25	13	19	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
H16	69	16	24	13	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
H17	68	19	23	12	14	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	3
H18	68	15	25	12	16	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
H19	63	18	22	9	14	5	4	5	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3
H20	65	13	24	13	15	3	3	5	2	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3
H21	55	13	18	10	14	5	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4
H22	71	18	25	13	15	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	2	4	5	4
H23	69	16	24	13	16	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
H24	65	14	23	11	17	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
H25	69	16	24	12	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
H26	69	16	25	12	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
H27	72	18	26	13	15	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1
H28	63	13	22	12	16	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
H29	75	18	26	13	18	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5
H30	72	18	23	13	18	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5
H31	67	15	26	12	14	5	4	4	2	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3
H32	68	15	26	12	15	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4
H33	72	17	25	15	15	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4
H34	70	16	27	13	14	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	3
H35	76	17	27	14	18	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5
H36	69	16	25	14	14	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	3
H37	80	17	30	14	19	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
H38	71	19	25	13	14	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	2	3	5	4
H39	65	16	20	12	17	4	3	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	5	4
H40	68	18	22	11	17	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5
H41	79	18	30	14	17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
H42	71	20	23	12	16	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
H43	71	19	25	12	15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	2	4	4	5
H44	68	18	23	12	15	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3
H45	70	19	25	10	16	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5
H46	71	19	24	11	17	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
H47	68	16	24	10	18	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	5
H48	66	16	21	12	17	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5
H49	70	17	24	12	17	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5
H50	70	18	23	12	17	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5
H51	70	18	24	11	17	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5
H52	68	16	24	12	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H53	73	19	27	15	12	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5
H54	72	19	24	12	17	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5
H55	62	15	22	10	15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
H56	58	16	20	10	12	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
H57	62	14	21	10	17	4	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	4	5	3	4	5
H58	54	14	18	10	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
H59	57	14	21	10	12	4	4	2	4	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4
H60	54	12	21	9	12	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H61	57	14	21	9	13	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
H62	51	12	19	10	10	4	2	2	4	4	5	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2
H63	69	16	23	13	17	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
H64	72	18	24	12	18	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
H65	71	18	25	12	16	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H66	52	11	17	9	15	4	4	1	2	4	2	2	4	3	2	3	3	3	5	3	2	5
H67	54	10	21	10	13	4	2	2	2	4	5	2	4	4	2	4	4	2	5	2	1	5
H68	55	10	21	10	14	4	2	2	2	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5	3	2	4
H69	50	10	17	8	15	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	5	3	2	5
H70	50	10	17	8	15	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	5	3	2	5
H71	58	10	21	12	15	4	2	2	2	4	5	3	4	3	2	4	4	4	5	3	2	5
H72	54	10	19	10	15	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	5	3	2	5
H73	60	15	21	10	14	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
H74	62	16	21	9	16	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4
H75	60	16	20	11	13	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3
H76	62	18	21	9	14	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
H77	53	15	19	6	13	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3
H78	57	18	20	6	13	4	5	5	4	4	4	3	4	3	2	1	2	3	2	3	4	4
H79	55	13	21	7	14	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	4
H80	53	16	20	6	11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3
H81	56	16	20	8	12	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	3	2	3	3	3	3
H82	64	18	23	9	14</																	