



**INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**La productividad del trabajador en la nueva modalidad del teletrabajo en las organizaciones durante los años 2020 y 2021 frente al covid-19**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Marketing e Innovación**

**PRESENTADO POR:**

**Matienzo Rojas, Guillermo André – Marketing e Innovación**

**ASESORA:**

**Roxana Alexandra Albarracín Aparicio**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR EN LA NUEVA  
MODALIDAD DEL TELETRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES  
DURANTE LOS AÑOS 2020 Y 2021 FRENTE AL COVID-19**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESORA:**

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

### **MIEMBROS DEL JURADO**

- Jorge Cerna
- Carlos Romero

# ÍNDICE

RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
I. Información General .....	11
1.1. Título del Proyecto .....	11
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario .....	11
1.3. Actividad económica en la que se aplicará la investigación aplicada .....	11
1.4. Localización o alcance de la solución .....	12
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	12
2.1. Justificación de la investigación .....	13
2.2. Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar .....	14
2.3. Marco Teórico .....	16
2.3.1. El teletrabajo .....	16
2.3.2. La productividad .....	20
2.4. Hipótesis de la investigación .....	23
2.5. Variables y definición operacional .....	23
2.6. Metodología de la investigación .....	24
2.7. Población y muestra .....	25
III. Estimación de costo del proyecto .....	38
3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación .....	38
IV. Desarrollo de la propuesta de innovación .....	39
4.1. Alcance esperado .....	39
4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora .....	39
4.3. Descripción de la propuesta de mejora .....	39
4.3.1. Diagnóstico situacional .....	39
4.4. Procedimiento para la propuesta de mejora .....	40
4.4.1. Planteamiento de matriz FODA .....	40
4.4.2. Desarrollo del proyecto de mejora .....	41

4.5. Impacto de la propuesta de mejora.....	43
V. Conclusiones .....	44
VI. Recomendaciones .....	45
VII. Referencias .....	46
7.1. Fuentes de información .....	46
7.2. Anexo.....	48
7.2.1. Matriz de consistencia.....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Implementación del teletrabajo	26
Tabla N° 02	Compromiso en la organización	27
Tabla N° 03	Satisfacción personal y laboral	27
Tabla N° 04	Herramientas para ejecutar actividades	28
Tabla N° 05	Variación laboral	29
Tabla N° 06	Relación interna	30
Tabla N° 07	Sugerencias laborales	31
Tabla N° 08	Nivel de productividad personal	32
Tabla N° 09	Nivel de productividad externa	33
Tabla N° 10	Comunicación con el líder o jefe de trabajo	34
Tabla N° 11	Trabajo en equipo	35
Tabla N° 12	Priorización de herramientas básicas	36
Tabla N° 13	Estabilidad de compromiso personal	37
Tabla N° 14	Presupuesto para la investigación	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01	Uso del teletrabajo en países	11
Gráfico N° 02	Productividad	21
Gráfico N° 03	Implementación del teletrabajo	26
Gráfico N° 04	Compromiso en la organización	27
Gráfico N° 05	Satisfacción personal y laboral	28
Gráfico N° 06	Herramientas para ejecutar actividades	29
Gráfico N° 07	Variación laboral	30
Gráfico N° 08	Relación interna	31
Gráfico N° 09	Sugerencias laborales	32
Gráfico N° 10	Nivel de productividad personal	33
Gráfico N° 11	Nivel de productividad externa	34
Gráfico N° 12	Comunicación con el líder o jefe de trabajo	35
Gráfico N° 13	Trabajo en equipo	36
Gráfico N° 14	Priorización de herramientas básicas	37
Gráfico N° 15	Estabilidad de compromiso personal	38
Gráfico N° 16	Matriz FODA	40

## RESUMEN

La presente investigación surge con la necesidad de analizar y determinar el impacto generado por la implementación del teletrabajo, es decir, cómo dicha ejecución ha repercutido en la productividad de los trabajadores debido a la decisión del distanciamiento y paralización de labores ocasionado por la pandemia, la cual impacta directamente en la organización, ya que se han visto en la obligación de tomar decisiones rápidas para continuar con el desarrollo de sus funciones, por lo que ha impactado tanto en el ámbito social, político y económico a nivel mundial. Esta nueva forma de organización del trabajo ha sido posible gracias a la globalización y avances tecnológicos que nos rodean en la actualidad y que ha generado un fuerte cambio en la estructura organizacional-empresarial.

Para esta investigación, se realizó una metodología cuantitativa y cualitativa debido a las especificaciones del campo de estudio, tomando en cuenta diversos aspectos relacionados a una investigación mixta de tipo descriptivo, la cual es apoyada por las encuestas realizadas a una organización que emplea este nuevo método como instrumento de recolección de datos.

En ese sentido, se demuestra que, si bien es cierto, los teletrabajadores presentan el mismo compromiso con la organización luego de la implementación del teletrabajo, no consideran que haya aumentado su satisfacción ni productividad laboral debido a la poca eficiencia de no contar con todas las herramientas básicas para desarrollar sus actividades laborales.

**PALABRAS CLAVES:** Teletrabajo – Tecnología de información y comunicación – trabajadores.

## **ABSTRACT**

This research arises from the need to analyze and determine the impact generated by the implementation of teleworking, that is, how said execution has affected the productivity of workers due to the decision to distance and stop work caused by the pandemic, which has a direct impact on the organization, since they have been forced to make quick decisions to continue with the development of their functions, for which it has impacted both in the social, political and economic sphere worldwide. This new form of work organization has been possible thanks to globalization and technological advances that surround us today and which has generated a strong change in the organizational-business structure.

For this research, a quantitative and qualitative methodology was carried out due to the specifications of the field of study, considering various aspects related to a mixed descriptive research, which is supported by the surveys carried out on an organization that uses this new method. as a data collection instrument.

In this sense, it is shown that, although it is true, teleworkers present the same commitment to the organization after the implementation of teleworking, they do not consider that their satisfaction or labor productivity has increased due to the low efficiency of not having all the basic tools to develop their work activities.

**KEYWORDS:** Telecommuting – Information and communication technology – Workers.

## INTRODUCCIÓN

El teletrabajo se ha dado a conocer como una nueva modalidad en la que se ejecutan tareas o funciones laborales a distancia o desde diferentes entornos ajenos a la empresa a través de la tecnología de información y comunicación (TIC), la cual ha contribuido favorablemente en su eficaz desarrollo organizacional. Es la tecnología la que ha generado mayor relevancia a este nuevo método desde su primera aparición, aproximadamente en la década del 70 ya que, es justamente la introducción del internet lo que ha permitido a las organizaciones obtener ventajas respecto a otras que aún no la ponen en práctica. Sin embargo, eso queda atrás, puesto que para algunas de ellas ha sido un reto bastante innovador e implementarlo para continuar con sus labores productivas. Esto ha generado tanto ventajas como desventajas, más aún con la pandemia que ha revolucionado todos los ámbitos a nivel mundial.

En ese sentido, la investigación busca realizar un análisis del teletrabajo, así como las características de esta basada en las ventajas, desventajas e impactos ocasionados en la productividad de los trabajadores y, por ende, de las organizaciones a partir de los efectos generados por la pandemia.

En primer lugar, la presente investigación desarrolla de manera general los datos del proyecto, tales como el título, el área estratégica de desarrollo, la actividad económica en la que se aplicará la investigación y la localización o alcance de la solución.

Asimismo, se busca describir la investigación o innovación del proyecto, así como el marco teórico/referencial en la que se va a desarrollar el cuerpo general, la cual está dividido en dos variables relevantes para la investigación, siendo estas el teletrabajo y la productividad laboral.

Por otro lado, a modo de contrastar la información de la investigación se utiliza un instrumento de recolección como es la encuesta, la cual consta de 13 preguntas realizadas a personas que utilizan el método del teletrabajo para evaluar el impacto que esta ha generado en ellos y en la organización. Finalmente, se plantea una propuesta de mejora junto a las conclusiones referentes al estudio de caso.

## I. Información General

### 1.1. Título del Proyecto

La productividad del trabajador en la nueva modalidad del teletrabajo en las organizaciones durante los años 2020 y 2021 frente al COVID-19.

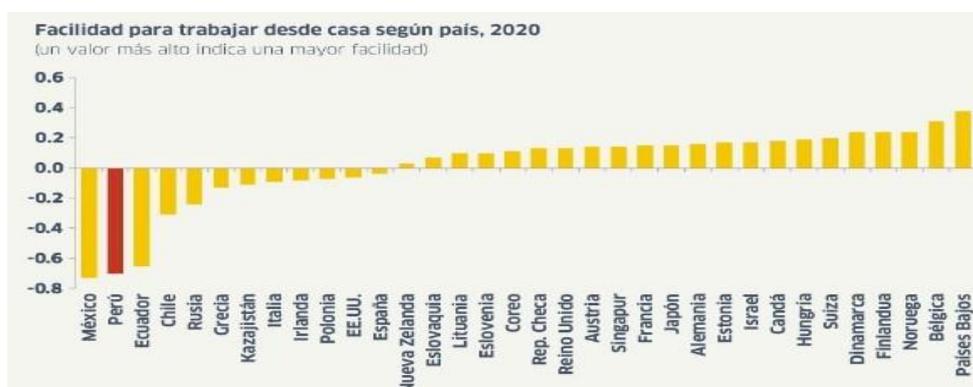
### 1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

La investigación será aplicada dentro del área de Marketing e Innovación, la cual seguirá la línea de investigación relacionada a la gestión del emprendimiento que busca la implementación o redefinición de tecnologías y/o herramientas para la mejora de productos o servicios, en este caso sería buscar herramientas eficientes que profile con mayor detalle el teletrabajo y la productividad que implica este mismo.

### 1.3. Actividad económica en la que se aplicará la investigación aplicada

El área que será aplicada está basada en el ámbito socioeconómico ya que se tratará de buscar un equilibrio entre el garantizar el bienestar de los trabajadores y la posible continuidad de la productividad de las organizaciones en el Perú a través del teletrabajo (trabajo a distancia). Resulta una tarea difícil hallar dicho equilibrio, debido a que, en el Perú, la barrera más significativa es el acceso a internet de acuerdo con un estudio del Banco mundial (ver gráfico N° 01) donde se identifica al Perú, durante el 2020, como el segundo de 35 países con pocas herramientas.

Gráfico N° 01: Uso del teletrabajo en países



Fuente: Banco Mundial

#### **1.4. Localización o alcance de la solución**

La localización del presente proyecto se centra en un campo más pequeño y sencillo de analizar, es decir, en los trabajadores de una organización que utilizan la modalidad del teletrabajo, la cual está situada en Lima Metropolitana. En ese sentido, se busca solucionar o confirmar la productividad de las organizaciones a través del uso de la herramienta tecnológica plasmada en el trabajo a distancia mediante respuestas que permitan recuperar el afianzamiento de los trabajadores y, como consecuencia, el aumento de la productividad de la organización.

#### **II. Descripción de la investigación aplicada o innovación**

Actualmente - en el Perú - se ha venido implementando y desarrollando de manera progresiva una nueva modalidad de trabajo, la cual se ha reforzado como consecuencia de la coyuntura que se atraviesa a nivel mundial, debido a que esta permite desempeñar las labores cotidianas empresariales fuera del local central. El origen de esta nueva modalidad se remonta desde años atrás; sin embargo, en estos últimos años ha surgido la necesidad de buscar una nueva forma de alcanzar una mayor productividad que no arriesgue la salud de los trabajadores de la organización por lo que se decide recurrir al teletrabajo, como una forma de innovar tecnológicamente para dar una respuesta efectiva y no perjudicarse por la nueva normalidad que debe llevarse a cabo para la protección íntegra de los ciudadanos.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) avanzan cada vez más que, al darse un buen uso de estas, puede coadyuvar al favorecimiento de las organizaciones empresariales permitiéndoles la posibilidad de conectarse con la organización desde cualquier lugar gracias a la existencia del internet, un problema que afecta nuestro país.

Sin embargo, ante cualquier innovación que decide realizarse, aparecen externalidades negativas, ya que la situación actual del desarrollo del teletrabajo en las empresas presenta una serie de problemas puesto que puede existir una pérdida de control por parte del empleador hacia los trabajadores a modo de consecuencia de la ejecución de las labores fuera de la oficina o establecimiento que, sin duda alguna, afectaría el liderazgo o control a desarrollar; incluso,

podría existir un debilitamiento en cuanto a la comunicación o colaboración en equipo por la existencia de un aislamiento entre ellos.

Por otro lado, existen factores externos que es incierto tanto para las empresas como para los trabajadores debido a que, si bien es cierto, existe una ley que regula esta nueva modalidad, ello puede resultar insuficiente o hasta incierta porque está sujeto a todo tipo de modificación o porque puede no cubrir todos los posibles riesgos laborales que se presenten inadvertidamente.

Aunado a lo anterior, existen problemas que dificultan el desarrollo eficaz del teletrabajo como la falta de capacitación a los trabajadores, falta de equipamiento o recursos que permitan su correcto desempeño. Asimismo, el implementar esta modalidad no es una tarea sencilla porque se necesita de ciertos materiales y/o requisitos que ayuden a aumentar o igualar la productividad que existía en una ejecución de actividades laborales dentro del establecimiento. Por ello, surge la siguiente problemática: ¿De qué manera puede impactar la implementación de esta nueva modalidad en la productividad de los trabajadores y, como consecuencia a las organizaciones empresariales, en los años 2020 y 2021?

## **2.1. Justificación de la investigación**

En el presente trabajo se cumple con una justificación económica debido a que es uno de los problemas más inquietantes que se ha desarrollado durante la pandemia, puesto que muchas organizaciones se han visto afectados por las diferentes regulaciones por parte del Estado, siendo la más grave el confinamiento total y cierre de locales. En ese sentido, la productividad de los empleados y, consecuentemente, de las organizaciones han reducido drásticamente durante el año 2020 e inicios del 2021, por lo que se busca solucionar la productividad de estos.

Los empleados representan una pieza fundamental en el avance productivo de una organización ya que son los que manejan su desarrollo, la cual para que estos se sientan más seguros y con mayor satisfacción al momento de desempeñar sus actividades, se han acogido a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) que han contribuido para que aquellos realicen

sus labores desde el hogar de manera eficaz, por lo que se añade una justificación social a través de la intercomunicación tecnológica.

La COVID-19 y las medidas de confinamiento social impuestas para frenar la propagación del virus han obligado a rediseñar soluciones de emergencia para que puedan seguir produciendo, una de esas soluciones es el utilizar el teletrabajo para tratar de mantener la productividad. Esta es una práctica que, hasta el momento, era poco extendida en el Perú, pese a que en otros países se utilizaba con mayor frecuencia e incluso antes de la crisis sanitaria.

Por ello, el presente trabajo se justifica de manera socioeconómica por la necesidad de conocer sobre la nueva modalidad de trabajo que se ha venido implementando progresivamente para hacer frente a la pandemia y a la falta de productividad. Es importante rescatar que el teletrabajo constituye una herramienta necesaria para las empresas, pero, sobre todo, para los empleados debido a que son ellos los que se encuentran expuestos a la incertidumbre social, médica, económica, entre otras.

Finalmente, se busca evaluar e investigar los factores tanto externos como internos para posteriormente analizar los puntos fuertes que ayuden a desarrollar de manera eficiente esta nueva modalidad a través de herramientas que permitan encontrar el equilibrio entre la garantía del bienestar de los trabajadores y la continuidad de la productividad.

## **2.2. Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar**

Quaglia & Gutiérrez (2020) en su tesis “Teletrabajo direccionado al desempeño laboral” sustentada en la Universidad Nacional de Piura, busca determinar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en organizaciones ubicadas en el Perú, al cual utiliza una metodología teórica deductiva, cualitativa y no experimental.

En consecuencia, el autor determinó la relación directamente existencial entre el teletrabajo y el desempeño laboral por la flexibilidad de los procesos laborales, horarios y la maximización de los niveles de rendimiento de los trabajadores, las cuales ayudan en el cumplimiento de los objetivos planteados en la organización. Asimismo, analizó la diferencia que radica entre Europa y Perú en cuanto a la

implementación efectiva del teletrabajo, pues mientras los países europeos presentan un 37%, en su aplicación, el Perú presenta solo el 5.6%. Sin embargo, considera que esta nueva modalidad es una opción laboral que genera un cambio cultural favorable, siempre y cuando, las organizaciones logren establecer condiciones óptimas para aprovechar al máximo el rendimiento laboral de sus trabajadores.

Escobedo. (2020) en su tesis “El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura” sustentada en la Universidad César Vallejo, busca determinar si las organizaciones que aplican el teletrabajo incrementan significativamente la productividad laboral de sus trabajadores por lo que utilizó una metodología de revisión sistemática bajo un enfoque de investigación cualitativo.

El autor llegó a la conclusión de que el nivel de productividad de los trabajadores aumentó debido a distintos factores motivacionales que la organización brindó, puesto que ellos conocen a la perfección las funciones que desempeñan ahorrando tiempo para el desarrollo personal que deseen realizar de manera complementaria. Incluso, las organizaciones que aplican esta nueva modalidad como método innovador mejoran la productividad laboral y la calidad de vida de sus trabajadores.

Finalmente, señala que, gracias a la tecnología, el teletrabajo se ha ido visto involucrado en la sociedad moderna, logrando mayor impacto ambiental y un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional de los trabajadores; además de, generar una cultura organizacional.

Ortega (2017) en su tesis “Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados” sustentada en la Universidad Santo Tomás de Bogotá - Colombia tiene como objetivo dar a conocer la modalidad del teletrabajo en cuanto sus orígenes, características, entre otros, con el fin de mostrar a las organizaciones la importancia que lleva el implementar esta modalidad sobre factores sociales, económicos y ambientales. Incluso señala que, gracias a la tecnología, nacen nuevas oportunidades para el desarrollo de la innovación laboral enfocada en el teletrabajo. Para ello, la metodología aplicada por el autor fue un enfoque de una investigación documental de tipo descriptiva, siguiendo la línea de una evaluación sistemática

para la observación de las características, campos de acción y demás factores que inciden en el teletrabajo como modalidad laboral.

Podemos determinar a manera de conclusión que la implementación del teletrabajo como una nueva modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga un aumento de productividad, es decir obtener un beneficio ante su desarrollo, gracias al uso adecuado de las nuevas tecnologías de investigación y comunicación (TIC).

## **2.3. Marco Teórico**

### **2.3.1. El teletrabajo**

El teletrabajo es una forma de desempeñar actividades o funciones laborales de una organización a distancia, situación donde no se necesita la presencia del trabajador en el centro de labor. “El teletrabajo es una actividad que requiere el uso de las tecnologías de información para desarrollar funciones fuera del lugar de trabajo de manera completa o alternada, la cual implica una flexibilidad de horarios y relaciones laborales”. (Chirinos y Panta, 2014, p. 28).

En ese sentido, si bien el teletrabajo suele llevarse a cabo durante periodos limitados como, por ejemplo, dos o tres días por semana, suele exigirse a los trabajadores que laboren a tiempo completo.

Cabe resaltar que el teletrabajo se diferencia del trabajo remoto porque lo segundo no requiere de un acuerdo entre el empleador y el trabajador, mucho menos se exige a la empresa compensar al trabajador por la proporción de alguna condición, como equipo, internet, entre otros para ejecutar la labor.

Asimismo, la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo, define en su artículo 2° al teletrabajo de la siguiente manera:

#### **Artículo 2. Definición de teletrabajo**

El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores.

Son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros.

Para identificar cuándo nos encontramos ante una situación de trabajo a distancia, podemos destacar las siguientes características:

- Trabajo desde un lugar diferente al centro de labores donde se concentran todos los procesos.
- Medios físicos e informáticos brindados por el empleador.
- Uso frecuente de herramientas tecnológicas, cualquiera sea el dispositivo para la comunicación entre trabajadores y/o empleador.
- Horarios flexibles de acuerdo con las necesidades de labores y resultados esperados.
- Evaluación por resultados. Nuevos métodos de control y seguimiento de tareas.

En ese sentido, podemos decir que el teletrabajo es una modalidad que se presenta como la posibilidad o flexibilidad que les brinda el empleador a los trabajadores a fin de realizar sus funciones a través del uso de herramientas tecnológicas, de acuerdo con el cargo que representa en la organización, desde otro lugar, es decir, a distancia de este.

### **2.3.1.1. Modalidades del teletrabajo**

Existen diferentes modalidades para llevar a cabo el teletrabajo, la cual en cualquier caso dependerá de diversos factores, tales como el tipo de trabajo a desarrollarse, su duración, la forma de gestión, las herramientas o equipamiento, el número de trabajadores, entre otras.

A modo de ejemplo, en Colombia, está regulado tres modalidades: Teletrabajo autónomo, cuando el teletrabajador (persona que desarrolla el teletrabajo) ejecuta su trabajo desde un lugar que él mismo elige; teletrabajo suplementario, cuando el teletrabajador alterna por lo menos dos días sus labores entre la empresa y un lugar fuera de ella y; teletrabajo móvil, cuando el teletrabajador usa su dispositivo móvil para desarrollar sus funciones sin necesidad de un lugar en específico. (Gonzales, D. et al., 2017).

Adicionalmente existe la modalidad de telecentros u oficinas satélites, que consiste en desempeñar el teletrabajo en centros especiales diseñados para tal efecto.

### **2.3.1.2. Herramientas tecnológicas de información y comunicación**

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) han revolucionado los procedimientos de transmisión para la relación a distancia entre personas, es decir, el distanciamiento ya no son un problema gracias a la tecnología que cada día evoluciona facilitando el acceso y tratamiento de información contenidas en ellas.

En ese sentido, señalan que “el Implementar el teletrabajo equivale a transformar el modelo organizacional considerando que los sistemas de producción y comunicación estarán mediados por la tecnología” (Chirinos y Panta 2014, p. 28).

El término TIC es una unión entre la tecnología de la comunicación, compuesta por la radio, telefonía y televisión; y, la tecnología de la información, compuesta por la digitalización. Por ello, ambas se han interconectado de tal manera que logre una perfecta comunicación sin importar la distancia, pues podemos mantenernos en constante relación a través de dispositivos como celulares, tabletas, computadores, entre otras.

La introducción del teletrabajo se remonta a los años setenta en Estados Unidos, pero el limitado desarrollo de la tecnología dificultó su adopción y difusión en las organizaciones, pues los trabajadores no tenían el equipamiento necesario. Por ello, a lo largo del tiempo, estas herramientas tecnológicas han sido muy útil para el desarrollo de las actividades a distancia ya que, gracias a ellas, se facilita el correcto y adecuado desempeño del trabajador permitiéndole obtener una ventaja competitiva respecto a los demás, ya sea entre organizaciones o individualmente (personas naturales).

En consecuencia, el uso de las TIC mejora la eficiencia de los procesos, reduce los costos y desarrolla nuevos canales informativos y/o comunicación, pues son una herramienta que muchas organizaciones adoptan para ser más competitivos en el mercado y tener mayor éxito dentro de él.

### **2.3.1.3. Vínculo entre el teletrabajo y el Covid-19**

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), “antes de la pandemia, solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa” (pp. 3). Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional variaba del 30% o más en Dinamarca, los Países Bajos y Suecia al 10% o menos en la República Checa, Grecia, Italia y Polonia. Según los estudios, hasta un 20% de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba desde su casa u otro lugar, un 16 % en Japón y solo un 1,6% en Argentina (Eurofound y OIT, 2019).

A diferencia de ello, según un estudio de Mercer Perú, hasta el 2018, menos del 22% de las organizaciones utilizaban o intentaban utilizar la modalidad del teletrabajo. Es cierto que somos reacios al cambio, pero durante la llegada del Covid-19 la perspectiva cambió por completo ya que, tomó por sorpresa a las organizaciones que recién iniciaban con el proceso de digitalización y a las organizaciones que no habían considerado iniciar con dicho proceso.

Es así como, a inicios del año 2020, el mundo se paralizó abruptamente por la llegada del Covid-19, una enfermedad viral que afecta a millones de personas causando un número de muertes que, hasta el día de hoy, sigue en ascenso. Una de las medidas que el Estado peruano ha tomado para evitar la propagación del virus es el distanciamiento social, es decir, se limita el contacto frontal y directo entre personas. Esta medida fue el principal motivo para que se dictara el confinamiento total obligatorio en el Perú, ocasionando un cierre de locales o de actividades empresariales, excepto las consideradas esenciales.

Muchas personas se vieron afectadas por el confinamiento, pues incrementó el desempleo y se redujo la productividad de los trabajadores – que aún seguían manteniendo un vínculo laboral con sus centros de labores.

Durante ese tiempo, algunas organizaciones se vieron en la obligación de adoptar medidas inmediatas para continuar con sus labores como es la adopción y aplicación del teletrabajo. El nuevo desafío para los responsables políticos era mantener un equilibrio entre cómo seguir protegiendo la vida y la salud de las personas (trabajadores), pero sin causar un daño irreversible a la economía. (OIT, 2020,).

Pero ¿Esa implementación trae ventajas o desventajas? Como toda implementación nueva a una organización trae externalidades, ya sean positivas o negativas. Esto es por la gestión de cambio que se está realizando, pues es la introducción de algo nuevo, que muchos no conocen.

La Cámara de Comercio de Lima (s.f.), señala que “las ventajas del teletrabajo alcanzan a beneficiar a la empresa, el trabajador y la sociedad”. Asimismo, señala que “una de las desventajas de esta modalidad se encuentra relacionada con la falta de asesoría especializada en proyectos de implementación de teletrabajo, lo que conduce a una desfocalización de objetivos”. Por tanto, se necesita gestionar mejor el uso del método a través de políticas laborales que permitan un mayor equilibrio entre su bienestar, seguridad y comodidad y su economía, que – al fin y al cabo - ayude en su calidad de vida y capacitaciones mediante una estable relación con la empresa (mayor productividad).

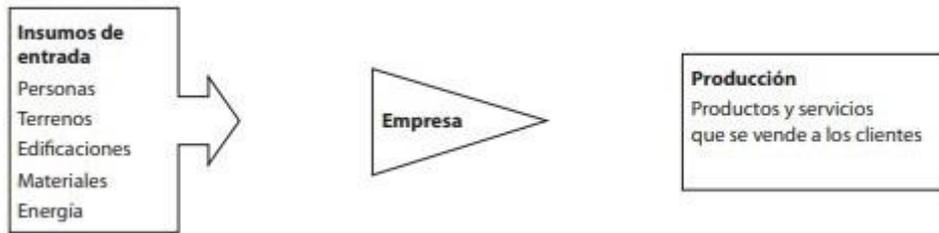
### **2.3.2. La productividad**

La productividad consiste en una mejora del proceso productivo, es decir, una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes/servicios producidos. Es decir, es una medida de eficiencia en el trabajo (Carro & Gonzales, s.f., p. 3).

Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), influyen en el incremento de la productividad en aquellos sectores que no producen nuevas tecnologías pero que las utilizan de una manera intensiva durante la ejecución de labores. (Orduz, et. al. 2012). Sin embargo, aumentar la productividad de los trabajadores, aumentar su rendimiento, lograr la maximización de satisfacción y motivación de ellos consiste en una tarea difícil, pero que, al lograr ello, permitiría un aumento en sus ganancias.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) señala que “la producción obtenida de una cantidad dada de insumos de entrada es la productividad de esos insumos. La productividad de su empresa, por lo tanto, indica el grado de utilidad de sus recursos (insumos de entrada)”. (ver gráfico N° 02).

**Gráfico N° 02: Productividad**



Fuente: Organización Internacional del Trabajo

El éxito de una organización depende de las personas que trabajan en ella, pues son los trabajadores quienes darán movimiento para generar ganancias y, consecuentemente, mayor productividad, la cual evalúa la eficiencia de cada trabajador o grupo de trabajadores. Para ello, debe existir insumos materiales, tecnológicos, capacitaciones hacia los trabajadores para su buen funcionamiento.

Por otro lado, existen factores de la productividad tanto internos como externos, que afectan positiva o negativamente en los insumos de entrada para la producción y en el volumen de esa producción. Los factores internos consisten en aquel control que tiene el empleador de la empresa, es decir, se relaciona más con la calidad del servicio/producto, materias primas, competencias, uso de herramientas, entre otras. Y, los factores externos de la productividad consisten en aquellos que están fuera de control de la organización, es decir, la situación del mercado, acceso de infraestructura, que puede repercutir. (OIT, 2014).

### **2.3.2.1. El Recurso Humano: Importancia de los empleados en las organizaciones**

Los recursos humanos constituyen un área de suma importancia para las organizaciones ya que, una de sus funciones es gestionar todo lo relacionado con los trabajadores. Por ejemplo, la selección y contratación del personal, su formación y promoción de estos, como también los despidos posibles.

En ese sentido, el éxito de la organización – también – depende del equipo de profesionales que la conforman. Por ello, se realiza un análisis sobre cada postulante al cargo para saber quién de todos cubre mejor las necesidades que

se requieren, de acuerdo con sus capacidades y características que pueda aportar.

La importancia de integrar con trabajadores capaces de adaptarse al cambio es la clave para la productividad de las organizaciones competitivas, por lo que, la mejora de conocimientos, las constantes capacitaciones de adaptación y la formación de los trabajadores ayuda a cumplir con el aumento de la productividad. Asimismo, crear un clima de confianza, incentivar a los líderes de la organización y motivarlos permite que este se comprometa más con la empresa desempeñando mejor su rol de empleado.

### **2.3.2.2. Teletrabajo, productividad y Covid-19**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) señala que:

Para muchos trabajadores, la introducción de medidas de distanciamiento físico, los cierres y las restricciones conexas para aplanar la curva de infecciones han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierres de empresas. No obstante, para un segmento importante de la población activa, la pandemia ha provocado un aumento repentino en la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo de corta duración. (pp. 5).

Debido a la pandemia, la comunicación entre las personas que laboran dentro de la organización se ha visto afectada por el distanciamiento social y, consecuentemente la calidad de vida de ellos.

Incluso, las cargas laborales y el tiempo de trabajo desde un lugar distinto del centro laboral se han incrementado, en parte porque el tiempo que tomaba el desplazamiento a dicho centro ha sido sustituido por las actividades y, por otra parte, por la pérdida de diferenciación entre la vida laboral y la vida social/personal.

Actualmente se busca un equilibrio entre la economía y el bienestar de las personas. Es así como el Presidente de la República del Perú, Francisco

Sagasti, en su mensaje a la nación expuso como argumento el buscar reducir los contagios sin afectar la economía.

En consecuencia, una medida que trata de equilibrar o pretende equilibrar lo dicho anteriormente, es el teletrabajo, ya que permite cuidar a los trabajadores, pero desempeñando sus funciones regulares desde un lugar seguro que ellos elijan. Además, el empleador verificará a través de un control interno que el desempeño sea adecuado y las labores efectivas.

## **2.4. Hipótesis de la investigación**

Hipótesis principal:

- El teletrabajo impacta satisfactoriamente en la productividad de los trabajadores.

Hipótesis secundarias:

- El teletrabajo impacta satisfactoriamente en el nivel de trabajo de los trabajadores.
- El teletrabajo con eficiencia y eficacia impacta satisfactoriamente en el liderazgo de los trabajadores.
- El teletrabajo con un gran compromiso de los trabajadores impacta satisfactoriamente en la productividad.

## **2.5. Variables y definición operacional**

### **Variable 1: Teletrabajo**

El teletrabajo es aquel mecanismo que permite la continuidad de las labores fuera del centro laboral. Es decir, permite el desempeño laboral desde el hogar o desde cualquier otro lugar que no sea el ambiente usado con normalidad. Esto es posible gracias al proceso de globalización dado que contribuye a la integración e interconexión mediante el uso masivo de la tecnología.

En efecto, se cuenta con las siguientes dimensiones para implementar el teletrabajo: se necesita de **participación laboral** que permita la innovación dentro de una organización - entendiendo la innovación como una introducción de algo nuevo o como mejora de un producto o servicio ya implementado – para un mejor rendimiento, compromiso y satisfacción laboral. Incluso, se necesita de

un correcto **ambiente laboral** con ayuda de una ergonomía que facilite el desenvolvimiento de los trabajadores para un mayor. Incluso, teniendo esas herramientas permitirá una **relación laboral** adecuada, la cual ayudará en alcanzar nuevamente una comunicación interna de manera más fluida y con información veraz.

## **Variable 2: Productividad**

La productividad es uno de los conceptos clave dentro de una organización debido a que es un indicador que permite reflejar el uso que se da a los recursos que presenta, es decir, ver qué tan eficiente y eficaz resulta su uso y, si estos son correctamente usados para evitar un despilfarro de ellos. En consecuencia, la productividad es la relación existente entre los recursos empleados para la producción de bienes o servicios - recurso humano, capital, herramientas, entre otros - y los productos que se obtienen dentro de la organización, en otras palabras, los resultados.

En ese sentido, la productividad permite medir el **nivel de trabajo** a base de esfuerzo de los trabajadores, siendo variable durante el transcurso de la ejecución de las labores. Asimismo, dentro de las organizaciones existe el **trabajo en equipo** que constituye la capacidad de liderazgo de los trabajadores que permite la integración de los miembros que la componen, la cual puede consistir en una barrera debido al distanciamiento y falta de supervisión. Sin embargo, si los líderes no muestran **compromiso** o prioridad laboral no se llegará a la eficiencia, eficacia o efectividad y, por tanto, la organización no logrará su objetivo planteado. Por ello, la productividad se observa a través de dos componentes: la eficiencia y la eficacia, pues con la primera se observa la optimización de los recursos puesto que existe una relación entre el resultado obtenido y los recursos utilizados; mientras que, con la segunda, se observa el grado de aplicación de las actividades planeadas. Por ende, se debe buscar esos dos componentes para lograr el máximo esplendor de la productividad laboral tanto de los trabajadores como de la organización en su conjunto.

## **2.6. Metodología de la investigación**

Tipo: Investigación aplicada debido a que utilizan conocimientos existentes para llegar a resolver los problemas prácticos en entornos empresariales y/o sociales,

pues se plantea la herramienta tecnológica del teletrabajo como una forma de solución a los problemas que dificulten la ida al centro laboral como otras que pueden presentarse para mejorarlas, incluyendo la productividad.

**Enfoque:** Es un enfoque mixto debido a que se hace uso de dos metodologías, es decir, un enfoque cualitativo (basada en percepciones, características, entre otras) y un enfoque cuantitativo (basado en las mediciones, conteo como las horas laborales, tiempo de traslado de la casa a la oficina, entre otras características que los trabajadores consideran para lograr la medición de su productividad).

**Diseño:** Descriptivo debido a que se describen aquellos hechos que son observados como características, ventajas, desventajas y otros puntos a considerar del teletrabajo.

**Nivel:** Simple debido a que solo se basa en desarrollar aquellas ventajas, desventajas y la relación existente entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores y organizaciones de manera sencilla.

## **2.7. Población y muestra**

**Población:** Trabajadores de una organización ubicada dentro del distrito de Lima que apliquen actualmente o hayan aplicado el teletrabajo durante el año 2020.

**Muestra:** Probabilístico (aleatorio simple) ya que para la muestra se realiza en grupos de la empresa donde sus trabajadores apliquen o hayan aplicado el teletrabajo, es decir, se selecciona de forma aleatoria a los participantes. En ese sentido, la muestra será de 80 trabajadores de un tamaño de 100 trabajadores que laboran en una organización ubicada en Lima. Esto con 50% de heterogeneidad, 95% de nivel de confianza y 5% de margen de error.

**Unidad de análisis (individuo):** El trabajador debido a que serán los entrevistados para analizar las ventajas y desventajas del teletrabajo, la cual permitirán medir la productividad que desempeñan dentro de las organizaciones.

## 2.8 Análisis descriptivo

Tabla N° 01: Implementación del teletrabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	68	85.0
<b>NO</b>	12	15.0
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que el implementar el teletrabajo es innovador y, por tanto, retador? \*  
80 respuestas

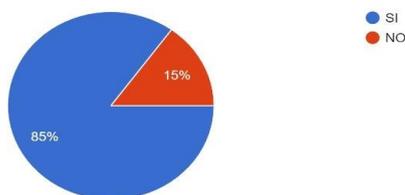


Gráfico N°03: Implementación del teletrabajo

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 15% de la población estudiada consideró que el implementar el teletrabajo no resulta un proceso innovador en líneas generales. Sin embargo, un 85% señaló que su implementación sí es innovadora y, por tanto, retadora. Esto debido a que lo consideran fuera de lo usual, ya que se labora fuera del centro de trabajo, la cual permite salir de la zona de confort a muchas personas que estaban acostumbradas a la presencialidad. Asimismo, resulta retador puesto que implica mantener la misma productividad y efectividad en los trabajadores, viéndose en la necesidad de realizar capacitaciones constantes al personal mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Tabla N° 02: Compromiso en la organización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	52	65.0
<b>NO</b>	28	35.0
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que sigue existiendo compromiso con la organización, luego de implementarse el teletrabajo ? \*

80 respuestas

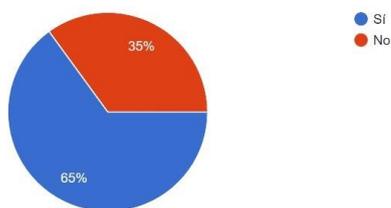


Gráfico N°04: Compromiso en la organización

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 35% de la población estudiada consideró que no existe el mismo compromiso con la organización en líneas generales. Sin embargo, un 65% señaló que el compromiso obtenido con anterioridad a la implementación del teletrabajo en su centro de trabajo se ha mantenido, es decir, los trabajadores se identifican con la organización, la cual han decidido mantener su relación con ella.

Tabla N°03: Satisfacción personal y laboral

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	35	43.8
<b>NO</b>	45	56.3
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Se ha visto incrementada su satisfacción personal y laboral, luego de la implementación del teletrabajo ? \*

80 respuestas

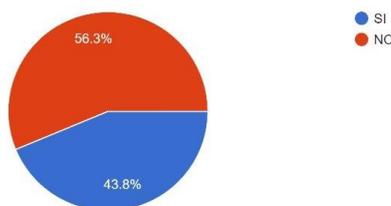


Gráfico N°05: Satisfacción personal y laboral

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 43.8% de la población estudiada consideró que el implementar el teletrabajo ha permitido evaluar su satisfacción tanto en el ámbito personal como en el ámbito laboral. Sin embargo, el 56.3% señaló que esta implementación ha reducido su satisfacción. Esto puede darse debido a que, al laborar fuera del centro de trabajo, se ha incrementado el horario de ejecución laboral, es decir, los trabajadores presentan horarios flexibles, situación que no a muchos les agrada. Asimismo, presentan ciertos obstáculos que impide la concentración y efectiva realización de las funciones que deben realizar dentro de la organización.

Tabla N°04: Herramientas para ejecutar actividades

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	35	43.8
<b>NO</b>	45	56.3
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que su organización presenta las herramientas suficientes para el adecuado desarrollo de sus actividades fuera de ella? \*

80 respuestas

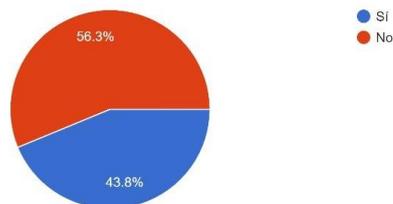


Gráfico N°06: Herramientas para ejecutar actividades

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 43.8% de la población estudiada consideró que su organización no presenta las herramientas suficientes para el adecuado desarrollo de sus actividades fuera de su centro. Sin embargo, un 56.3% señaló lo contrario, puesto que su organización no brinda los equipos suficientes para

su adecuada ejecución de actividades o funciones. Esto debido a que, son los propios trabajadores quienes efectúan los gastos o son aquellos encargados de conseguir sus herramientas para el funcionamiento de sus funciones.

Tabla N°05: Variación laboral

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	28	35.0
<b>NO</b>	52	65.0
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que no existe variación laboral en cualquier otro espacio que no sea la oficina central? \*

80 respuestas

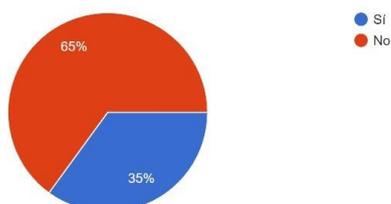


Gráfico N°07: Variación laboral

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 35% de la población estudiada consideró que no ha existido ningún tipo de variación al realizar el teletrabajo. Sin embargo, un 65% señaló que la implementación del teletrabajo ha alterado la realidad cotidiana. Esto debido a que, por motivos de la pandemia, las organizaciones se han visto en la obligación de buscar un método que permita desarrollar las funciones de los trabajadores, pero sin exponerlos; por lo que, ha existido una notable variación al tener que trasladar la situación ordinaria a una situación extraordinaria, es decir, a una realidad no muy usual en nuestro país.

Tabla N°06: Relación interna

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	36	45.0
<b>NO</b>	44	55.0
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que el implemento del teletrabajo ha afectado su relación interna con los demás miembros de la organización? \*

80 respuestas

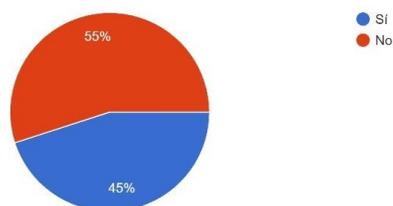


Gráfico N°08: Relación interna

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 45% de la población estudiada consideró que el implementar el teletrabajo ha afectado la relación interna con los miembros de la organización en líneas generales. Sin embargo, un 55% señaló que dicho implemento no ha afectado la relación con sus compañeros de trabajo debido a que, si bien es cierto, no mantienen la comunicación frecuente, su relación sigue siendo la misma al ejecutar o coordinar actividades.

Tabla N°07: Sugerencias laborales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	46	57.5
<b>NO</b>	34	42.5
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Su jefe o el líder del área donde laboral, presta atención a sus sugerencias en cuanto al ámbito laboral? \*

80 respuestas

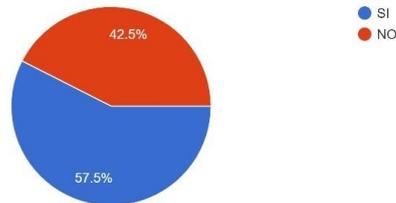


Gráfico N°09: Sugerencias laborales

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 42.5% de la población estudiada consideró el jefe o líder del área en la que desempeñan no prestan atención a sus sugerencias. Sin embargo, un 57.5% señaló lo contrario, es decir, consideran que los altos mandos de su organización prestan atención a las recomendaciones laborales para el mejor desarrollo eficiente de la organización y trabajadores de este.

Tabla N°08: Nivel de productividad personal

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	26	32.5
<b>NO</b>	54	67.5
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que su nivel de productividad se ha visto incrementada por la instauración de esta nueva modalidad de trabajo? \*

80 respuestas

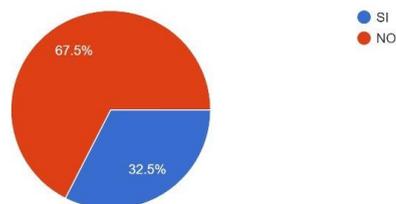


Gráfico N°10: Nivel de productividad personal

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 32.5% de la población estudiada consideró que el nivel de productividad se ha visto incrementada por la instauración del teletrabajo en líneas generales. Sin embargo, el 67.5% señaló que la implementación del teletrabajo ha afectado en su productividad laboral. Esto puede darse debido a que existen obstáculos como distracciones sociales, carga laboral, ausencia de herramientas, entre otros factores.

Tabla N°09: Nivel de productividad externa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	23	28.7
<b>NO</b>	57	71.3
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que los demás miembros de la organización se esfuerzan para incrementar la productividad de la organización? \*

80 respuestas

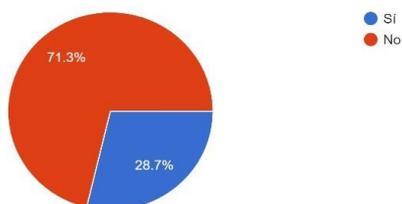


Gráfico N°11: Nivel de productividad externa

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 28.7% de la población estudiada consideró que al momento de implementar el teletrabajo los miembros se han esforzado para incrementar la productividad de la organización. Sin embargo, el 71.3% considera que es todo lo contrario, puesto que, no se enfocan de manera eficiente en las metas u objetivos que la organización presenta, pues velan por su bienestar propio que, en el bienestar general, generando desconfianza dentro de la organización; es decir, se esfuerzan en otras actividades ajenas a las laborales por la falta de monitoreo o control.

Tabla N°10: Comunicación con el líder o jefe de trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	46	57.5
<b>NO</b>	34	42.5
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

¿Mantiene una constante comunicación con el líder o jefe de del área donde labora, en cuanto a los posibles cambios u obstáculos que puedan presentarse durante la ejecución de su teletrabajo? \*  
80&nbsp;respuestas

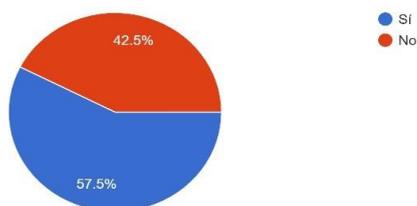


Gráfico N°12: Comunicación con el líder o jefe de trabajo

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 42.5% de la población estudiada consideró que este nuevo método ha afectado la comunicación con el líder o jefe de área por el distanciamiento. Sin embargo, un 57.5% señaló que esta comunicación se ha mantenido a través de medios tecnológicos que han permitido acercarlos para seguir manteniendo el clima laboral. Por ello, la tecnología ha contribuido, hoy en día, para relacionarnos sin necesidad de la ser presencial.

Tabla N°11: Trabajo en equipo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	42	52.5
<b>NO</b>	38	47.5
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Realiza trabajos en equipo, a través de la tecnología, para incrementar la productividad laboral? \*  
80 respuestas

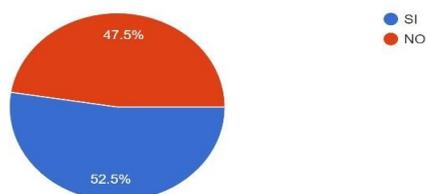


Gráfico N°13: Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 47.5% de la población estudiada consideró que en su centro de labor no se realizan trabajos en equipo para observar temas relacionados a la productividad laboral. Sin embargo, un 52.5% señaló que en su organización realizan distintas reuniones para mantener el ambiente cálido entre los miembros, evaluar y capacitar al personal con la finalidad de obtener un adecuado desempeño de actividades que repercuten en la productividad en todo sentido.

Tabla N°12: Priorización de herramientas básicas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	24	30.0
<b>NO</b>	56	70.0
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

En su organización, ¿Se priorizan las herramientas básicas para el cumplimiento de las metas u objetivos de manera eficiente? \*  
80 respuestas

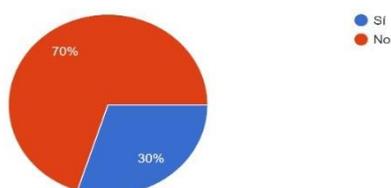


Gráfico N°14: Priorización de herramientas básicas

Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 30% de la población estudiada consideró que su organización si les brinda las herramientas básicas para su correcto desempeño. Sin embargo, el 70% considera todo lo contrario dado que no se les ha entregado el equipo necesario para la ejecución de sus funciones, siendo ellos mismos quienes se hagan cargo de conseguir cada herramienta.

Tabla N°13: Estabilidad de compromiso personal

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	72	90.0
<b>NO</b>	8	10.0
<b>TOTAL</b>	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Usted, ¿Mantiene su compromiso hacia la organización desde la implementación del teletrabajo? \*  
80 respuestas

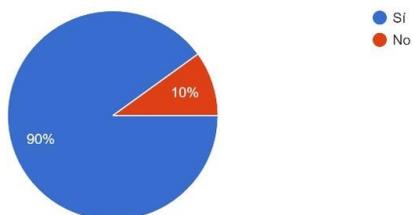


Gráfico N°15: Estabilidad de compromiso personal

Fuente: Matienzo, G. (2021)

La gráfica muestra que el 10% de la población estudiada consideró su productividad se ha visto reducida en líneas generales. Sin embargo, un 90% señaló que, desde la implementación del teletrabajo, han mantenido un compromiso organizacional porque siguen identificándose con la meta u objetivo propuesto por su centro laboral. Asimismo, este compromiso permite predecir la satisfacción en el trabajo, el desempeño, entre otros; pero que, a pesar de eso, perciben que sus demás compañeros no mantienen ese mismo comportamiento o dedicación al realizar las tareas que se les asignan mediante distintos medios.

### III. Estimación de costo del proyecto

#### 3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla N° 14: Presupuesto para la investigación

Presupuesto para la investigación	Importe unitario (S/)	Meses	Total
Luz	S/50.00	4	S/200.00
Internet	S/25.00	4	S/100.00
Asesoría metodológica	Otorgado por la institución	-	-
Herramientas tecnológicas	Asumido por el investigador	-	-
<b>TOTAL</b>			<b>S/300.00</b>
Presupuesto para la implementación de propuesta de mejora	Importe (S/)		
Equipos tecnológicos	Asumido por la organización		
Zoom u otras apps tecnológicas	Asumido por la organización		
Asesoría profesional	Asumido por el investigador		
Psicólogo organizacional	Asumido por la organización		
Talleres y programas	Asumido por la organización		
<b>TOTAL</b>			

Fuente: Elaboración propia

### IV. Desarrollo de la propuesta de innovación

#### 4.1. Alcance esperado

El beneficio que se espera de la implementación o desarrollo del teletrabajo durante los años 2020 y 2021 producto de la pandemia, la cual está dirigido directamente a los trabajadores, es incrementar el índice de satisfacción personal y laboral de manera eficiente puesto que ayuda a mejorar su productividad y; consecuentemente, ayuda a mejorar la productividad de la organización para el alcance de grandes objetivos y/o metas.

#### 4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora

Trabajadores en general que desarrollen o han desarrollado el teletrabajo en su organización durante los años 2020 y 2021 en Lima Metropolitana, es decir, aquellos que han experimentado esta nueva modalidad producto de la pandemia.

### **4.3. Descripción de la propuesta de mejora**

#### **4.3.1. Diagnóstico situacional**

- Antecedentes de la empresa: El concepto de teletrabajo fue establecida en los años 70 bajo una crisis económica en EE. UU. relacionado al petróleo. Sin embargo, a inicios del año 2020, existió una nueva crisis que repercutió el ámbito laboral a nivel mundial, la cual fue una de las razones de la adopción acelerada del teletrabajo producto de las medidas adoptadas por el Gobierno, ya que dicha crisis sanitaria alertada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), instó a los gobiernos a tomar las medidas necesarias para enfrentar este problema, siendo la que más ha impactado: el confinamiento y distanciamiento.
- Información básica de la empresa: Muchas de las organizaciones se vieron en la obligación de implementar el teletrabajo para continuar con sus actividades laborales debido a la medida que el Gobierno dictó a consecuencia de la pandemia. A pesar de ello, algunas organizaciones decidieron paralizar sus actividades porque no estaban en el mismo nivel tecnológico que otras.
- Descripción de actividades y/o procesos: Las actividades que se desarrollan durante el teletrabajo son parecidas a las funciones realizadas desde la oficina como por ejemplo realizar seguimientos, redactar documentos, administrar, entre otras; sin embargo, resulta ser más complicado por el distanciamiento que existe entre el trabajador y la organización y; entre el trabajador con los demás miembros de la organización para mantener o incrementar la productividad.

#### 4.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

##### 4.4.1. Planteamiento de matriz FODA

Gráfico N° 16: Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Empleados con conocimientos académicos.</li><li>○ Reducción de costes de funcionamiento interno.</li><li>○ Innovación en la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Falta de equipamiento.</li><li>○ Falta de herramientas tecnológicas.</li><li>○ Falta de responsabilidad y/o esfuerzo laboral.</li><li>○ No existe capacitaciones laborales.</li><li>○ No existe control interno.</li><li>○ Falta de comunicación constante.</li></ul>
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Posible pérdida de la cultura organizacional.</li><li>○ Posible desvinculación de los trabajadores con la organización.</li><li>○ Dificultad de mejora de productividad de los trabajadores en caso no se orienten a resultados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Obtención de ventaja competitiva por reducción de costes.</li><li>○ Correcto uso de herramientas tecnológicas.</li><li>○ Introducción a la tecnología.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

##### 4.4.2. Desarrollo del proyecto de mejora

La propuesta de mejora de la presente investigación gira en torno al incremento de productividad, rendimiento y compromiso de los trabajadores hacia la empresa, la cual beneficia directamente a ella.

###### Elemento 1: Reunión con los directivos de la organización

Realizar reuniones dentro de las organizaciones es importante porque permite orientar y definir estratégicamente los objetivos que se espera alcanzar. Incluso, permite enfocarse y expresar opiniones, ideas o recomendaciones, la cual mejora la participación en el diseño de la estrategia, agiliza la toma de decisiones y estimula al equipo hacia la mejora continua forjando una mejor cultura organizacional.

En ese sentido, como primer elemento, se realiza una reunión con los directivos de la empresa para darles a entender la importancia de mantener un alto nivel de satisfacción personal y laboral en los trabajadores, debido a que son una parte

fundamental dentro del funcionamiento de la organización. Asimismo, se da a entender la importancia de que estén correctamente equipados para ejecutar sus funciones o responsabilidades laborales y la comunicación que debe existir entre todos. De manera constante.

### **Elemento 2: Soporte técnico y equipamiento.**

Presentar herramientas tanto tecnológicas como equipos físicos contribuye en el mejor desarrollo del teletrabajo, permitiendo así impulsar la productividad en conjunto con otros factores intangibles.

Por ello, con ayuda de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) se permite continuar con el desarrollo de las actividades laborales cotidianas debido al funcionamiento e implementación del teletrabajo en el centro de labores, es decir, permite realizar funciones fuera de la organización, siempre y cuando contemos con las herramientas y/o equipamientos necesarios, por lo que se coordina con el soporte técnico y proveedores para equipar a los trabajadores y puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente. En ese sentido, la organización debe apoyar en el equipamiento de los trabajadores ya que, si bien se utiliza un nuevo método de ejecución laboral como el teletrabajo, la organización debe apoyar al trabajador para que tenga un adecuado desarrollo y se enfoque eficientemente sin mayor preocupación como el adquirir un aparato electrónico, puesto que no todos cuentan con las mismas herramientas. Ante ello, la organización debe hacerse presente con las herramientas básicas mientras los trabajadores realizan sus actividades laborales.

### **Elemento 3: Contratar un psicólogo organizacional.**

Como un punto extra para ayuda de conflictos externos, se contrata los servicios de un profesional de psicología para ayudar en la motivación de los trabajadores y realice funciones de evaluación, monitoreo y supervisión de los comportamientos del personal. Esto es importante, porque el objetivo de los psicólogos organizacionales es evaluar cómo un individuo afecta e incide en los demás y en la organización en general, la cual brindará soluciones frente a ello; además de estar presente para escucharlos activamente.

### **Elemento 4: Programas y talleres dirigido a trabajadores.**

Estos programas y talleres dirigidos a los trabajadores implican varias actividades a realizar

1. Programas de bienestar y/o motivación: Dentro de este programa se tratará de recompensar e incentivar a los trabajadores para que aumenten su grado de satisfacción, compromiso y responsabilidad con la organización y; por consiguiente, mejorarán su rendimiento productivo. Por ello, motivarlos va más allá de incentivos económicos, puesto que se trata de reconocer los logros que obtienes a corto y largo plazo, así como la posibilidad de ascender dentro de la organización. Asimismo, se creará un programa de mindfulness para que los trabajadores tomen conciencia y puedan controlar o manejar el estrés que produce el teletrabajo y los conflictos que suelen presentarse alrededor de ella.
2. Programas dedicados a la formación del personal: Luego de la primera actividad relacionada a lo interno y emocional del trabajador, se realizará la segunda actividad relacionada a lo interno y externo, pero dirigido a los conocimientos que se debe forjar. Para ello, se invierte en dicha formación de conocimientos para la mejora de la competitividad y productividad de aquellos, pues el capital relevante dentro de una organización es el talento humano. Este programa puede llevarse a cabo mediante herramientas tecnológicas, la cual permitirá que los trabajadores se formen de manera continua y forjen sus perfiles laborales. Además de ello, el invertir en estos programas para capacitar intelectualmente, reducirá el coste de los procesos de reclutamiento de personal, ya que influirá positivamente en la productividad de los miembros de la organización.
3. Realizar talleres grupales a través de herramientas tecnológicas para lograr interrelacionar a los miembros: Para ello, existen programas tecnológicos que permiten formar grupos de trabajo e integrarlos entre sí, la cual genera un gran ambiente colaborativo. Esto es importante para crear una cultura organizacional y un ambiente de trabajo positivo para conseguir más resultados mediante ideas en conjunto. Asimismo, estos programan reforzarán el flujo de comunicación a nivel interno y externo.

4. Realizar talleres para saber en qué momento realizar los descansos en horario laboral: Este punto es importante para conseguir mayor concentración por parte de los trabajadores. Por ello, cuando la jornada laboral excede de seis horas, debe establecerse un periodo dedicado al descanso de aproximadamente 20 minutos.

#### **Elemento 5: Ejecución de programas dirigidos a los trabajadores.**

Luego de las reuniones y la realización de los programas anteriormente explicadas, es importante empezar a ejecutarlos para enfocarse en los trabajadores, quienes son la pieza que dan funcionamiento a las labores cotidianas dentro de la organización, la cual para mejorar la productividad y rendimiento de ellos se debe ejecutar las capacitaciones de bienestar para fomentar la creatividad y la motivación a pesar de la distancia; asimismo, se debe evitar las distracciones que permanecen alrededor, pues se debe enfocar en la realización o ejecución de funciones laborales de manera eficiente, pero aprovechando dicho tiempo de trabajo a través de una adecuada dirección que permita lograr objetivos en un mundo cada vez más globalizado y móvil. Adicionalmente, se debe cambiar la mentalidad laboral, ya que un trabajador no es mejor por estar más horas en su puesto, incluso, el mejor trabajador es aquel que disfruta realizar su trabajo, quien recibe motivación por parte de sus compañeros de trabajo, pero sobre todo de sus jefes o líderes a cargo. Es así como, la implicación de ellos a los objetivos de la empresa son fuentes principales para su adecuado funcionamiento, la cual debe aprovecharse el talento para valorarlo y brindarle mayor espacio familiar para generar mayor competitividad y productividad laboral mediante la motivación, comodidad, inspiración y creatividad.

#### **Elemento 6: Evaluación de las ejecuciones – post ejecución.**

Finalmente, luego de ponerse en marcha y ver resultados efectivos, se debe evaluar para verificar si existe algún inconveniente, de no ser así permitirá observar el incremento de la productividad personal y laboral de los trabajadores, la cual beneficia a la organización positivamente al fortalecer los valores, el compromiso y la cooperación entre ellos hacia la organización, así como el presentar el equipo básico para desarrollar el teletrabajo desde el lugar donde se encuentren y generar mayor confianza bajo un control interno.

#### **4.5. Impacto de la propuesta de mejora**

Impacto laboral: La propuesta de mejora anteriormente planteada impacta positivamente en la organización porque permite lograr una conciliación laboral, la cual incrementa el grado de satisfacción tanto personal como laboral. Asimismo, la organización se beneficiaría de ello al momento de reforzar el compromiso, responsabilidad, compañerismo y comunicación entre los miembros, ya que se mejora el rendimiento y se incrementa la productividad.

Impacto social: La propuesta de mejora reforzaría las relaciones personales y los valores de los miembros que integran la empresa al integrar un psicólogo organizacional. Asimismo, con la introducción del tiempo de descanso ayudaría a que los trabajadores reduzcan su nivel de estrés y mejoren su rendimiento.

Impacto ambiental: El teletrabajo, en conjunto con las propuestas de mejora, proporcionarían a las organizaciones una solución para la protección del medio ambiente., pues se reducen el uso del papel y los traslados de un lugar a la oficina minimizando las emisiones de gases de efecto invernadero y el gasto excesivo de energía. Aunado a ello, un trabajador que obtiene un equilibrio entre el trabajo y la vida sana aumenta su nivel de satisfacción.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada tiene como objetivo general determinar el grado de influencia del teletrabajo respecto a la productividad de los trabajadores y de las propias organizaciones durante los años 2020 y 2021, es decir, durante la crisis sanitaria producto del Covid-19. Luego del análisis correspondiente, se comprobó el nivel de significancia de este nuevo método que se ha insertado en las organizaciones mediante las herramientas tecnológicas, la cual ha generado ciertas ventajas como la reducción de gastos, control, infraestructura, mayor tiempo familiar, entre otras; sin embargo, se ha visto afectada los recursos o equipamiento que un trabajador debe presentar para garantizar mayor efectividad en el desarrollo de sus labores, incluso existe una mala percepción respecto al esfuerzo de los compañeros de trabajo, la cual se debe poner énfasis para mejorar tanto su productividad personal/laboral como la productividad de la organización, ya que son la pieza clave de su funcionamiento. Asimismo, se ha perdido gran parte del control interno o seguimiento de las tareas a realizar debido al distanciamiento que existe de por medio; es decir, que sí existe una significativa influencia.

Como primer objetivo específico, se planteó determinar la relación existente entre el teletrabajo y la productividad, la cual en la presente investigación se confirmó dicha relación que gira en torno al trabajador. Por consiguiente, como segundo objetivo específico, se planteó el explicar o distinguir las ventajas y desventajas que aporta el teletrabajo en el trabajador y en la organización, la cual se comprobó las ventajas y desventajas que los mismos trabajadores perciben, ya que como tercer y último objetivo específico, se planteó resaltar el impacto que genera la implementación del teletrabajo en la organización y sociedad, la cual si bien se muestra existe satisfacción, esta no es del todo claro debido a que existen más horas laborales, es decir, los trabajadores se mantienen al tanto de sus trabajos en cualquier horario o, de lo contrario, no le prestan atención por falta de control interno y/o comunicación.

## RECOMENDACIONES

La productividad es un elemento de vital importancia dado que genera mayor competitividad dentro de una organización, más aún cuando se trata de la productividad individual de los trabajadores, ya que son las piezas de su funcionamiento. Es así que, con la llegada del Covid-19 y las medidas adoptadas por el Gobierno basadas en el distanciamiento ha complicado la continuidad de esta productividad. Por ello, se recomienda principalmente realizar reuniones cada cierto tiempo para llevar a cabo capacitaciones de motivación, que es un factor que toma relevancia en la mejora o incremento favorable de la productividad. Además de ello, se recomienda capacitar a los trabajadores de tal forma que obtengan un tiempo de desconexión en momentos específicos para el descanso, la cual aporta en la eliminación del estrés acumulado. En ese sentido, se debe asegurar el bienestar de los trabajadores y la productividad durante el desarrollo del teletrabajo, es decir, debe existir un equilibrio que permita mantenerse estable, puesto que el teletrabajo es una operación compleja, pero no imposible gracias a las herramientas tecnológicas y el apoyo de los equipos necesarios. Asimismo, se recomienda fomentar la comunicación interna y la cooperación entre los miembros de la organización, así como el brindar apoyo y confianza a cada uno, ya que, al inicio de la pandemia, muchas organizaciones se apresuraron en implementar el teletrabajo y muchos otros, simplemente, dejaron de funcionar, recomendándose así mantener una comunicación clara, abierta, rápida y altamente motivada entre la dirección y los trabajadores para construir un mejor lazo de confianza y, a largo plazo, un efecto positivo en la cultura organizativa. Finalmente, debe existir atención y control interno, es decir, se debe escuchar de manera activa las opiniones, preocupaciones, obstáculos, retos e ideas que los trabajadores desean expresar e, incluso se debe ofrecer mayor flexibilidad y apoyo bajo un modelo de valores y esfuerzo por sacar adelante la organización para incrementar la productividad, la cual los directivos deben ser los modelos a seguir.

## VI. Referencias

### 6.1. Fuentes de información

- Araníbar, A. (2018). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo del teletrabajo* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1339753>
- Bonilla, L., Plaza, D., De Cerquera, G., y Riaño-Casallas, M. (2014). Teletrabajo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 38-42. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007>
- Cáceres, C. (15 abril de 2020). Las dos caras del teletrabajo. *El Peruano*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/94455-las-dos-caras-del-teletrabajo>
- Cámara del Comercio de Lima (s.f.). *Teletrabajo: una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú*. Recuperado de: [https://apps.cameralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717\\_2/inf\\_esp\\_ed\\_dig\\_717.pdf](https://apps.cameralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf)
- Castillo, E. (setiembre-diciembre, 2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (31), 1-5. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194214587001.pdf>
- Chirinos, E., y Panta, A. (2014). *Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo* [Tesis de bachiller, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo].
- Correa, F. (2015). *El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo* [Tesis de bachiller, Universidad de Piura]. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1077337>
- Correa, F. (2015). *El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo* [Tesis de bachiller, Universidad de Piura]. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER\\_016.pdf%3Bsequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf%3Bsequence=1)

- El Comercio. (diciembre 24, 2020). *Teletrabajo: ¿Cómo mantener la productividad mientras hacemos trabajo remoto?* Recuperado de: <https://elcomercio.pe/respuestas/teletrabajo-como-mantener-la-productividad-mientras-hacemos-trabajo-remoto-trabajar-desde-casa-coronavirus-revtli-noticia/>
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>
- Gestión. (junio 25, 2018). Mercer: Menos del 22% de las empresas peruanas permite el teletrabajo. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mercer-22-empresas-peruanas-permite-teletrabajo-236825-noticia/>
- Marvel, M., Rodríguez, C., y Núñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores*. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Organización Internacional del Teletrabajo (2016). *El recurso humano y la productividad*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Organización Internacional del Teletrabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: guía práctica*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Peiró, J. M., y Soler, A. (mayo 5, 2020). *El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/05/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-plantea.pdf>
- Pérez, M., Martínez, A., De Luis, P., y Vela, M. (s.f.). *La adopción del teletrabajo y las tecnologías de información: estudio de relaciones y efectos organizativos*. Universidad de Zaragoza.

Sánchez, G., Montenegro, A., y Medina, P. (2019). *Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial*. Digital Publisher.

Valencia, A. (2018). *Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas*. Revista IUS, 12(41), 203-226. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es)

## **7.2. Anexo**

### **7.2.1. Matriz de consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR EN LA NUEVA MODALIDAD DEL TELETRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES DURANTE LOS AÑOS 2020 Y 2021 FRENTE AL COVID-19

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE 1: Teletrabajo</b>		
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cuestionario</b>
¿De qué manera puede impactar la implementación de esta nueva modalidad en la productividad de los trabajadores y, como consecuencia a las organizaciones empresariales, en los años 2020 y 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influye en la productividad de los trabajadores y, por ende en las organizaciones.	El teletrabajo impacta satisfactoriamente en la productividad de los trabajadores	<b>Participación laboral</b>	Innovación	Considera usted que el teletrabajo es una innovación y, por tanto, retador.
				Compromiso	Considera usted que al implementar el teletrabajo sigue existiendo el mismo compromiso hacia con la organización.
				Satisfacción laboral/personal	Considera usted que implementar el teletrabajo ha aumentado sus satisfacción laboral y/o personal.
			<b>Ambiente laboral</b>	Ergonomía o equipamiento	Considera que presenta las herramientas suficientes para un adecuado desarrollo de sus actividades.
				Ruidos	Considera usted que es lo mismo laborar en otro lugar que no sea la oficina central.
			<b>Relación laboral o comunicación</b>	Comunicación interna	Considera usted que la implementación del teletrabajo ha afectado en su relación interna con los miembros de la organización.
				Precisión y veracidad de la información	Su jefe o el líder de su área presta atención a sus sugerencias en cuanto al ámbito laboral.
<b>Problema específicos</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>VARIABLE 2: Productividad</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cuestionario</b>
¿De qué manera impacta el teletrabajo en la productividad de los trabajadores?	Determinar el impacto del teletrabajo en la productividad de los trabajadores.	El teletrabajo impacta satisfactoriamente en el nivel de trabajo de los trabajadores y, por tanto, mejora la productividad.	<b>Nivel de trabajo</b>		
				Esfuerzo	Considera usted que los miembros de la organización se esfuerza para incrementar la productividad de la organización.
				desempeño laboral	Considera usted que su nivel de productividad se ha visto incrementado por la instauración de esta nueva modalidad en la organización
¿De qué manera el teletrabajo influye en el liderazgo de la organización?	Explicar cómo el teletrabajo influye en el liderazgo de la organización.	El teletrabajo con eficiencia y eficacia impacta satisfactoriamente en el liderazgo de los trabajadores.	<b>Trabajo en equipo</b>		
				Liderazgo	Se mantiene una comunicación adecuada con el líder o jefe de su área en cuanto a los posibles cambios u obstáculos que se presentan.
				Integración	Se refuerza el ambiente laboral a base de trabajos en equipo con sus compañeros.
¿De qué manera impacta el compromiso de los trabajadores en la productividad a través de la implementación del teletrabajo?	Resaltar el impacto que genera el compromiso de los trabajadores en la productividad a través de la implementación del teletrabajo .	El teletrabajo con un gran compromiso de los trabajadores impacta satisfactoriamente en la productividad.	<b>Compromiso</b>		
				Eficiencia	Se prioriza las herramientas básicas para cumplir con las metas propuestas de manera eficiente.
				Nivel de compromiso	Se mantiene el compromiso hacia con la organización desde la implementación del teletrabajo.

# INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

1.2. Cargo e institución del experto: Docente – ISIL

1.3. Nombre del instrumento: La productividad del trabajador en la nueva modalidad del teletrabajo en las organizaciones durante los años 2020 y 2021 frente al covid-19

1.4. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

1.5. Título de la investigación \_\_\_\_\_

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

## PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		
Ítem 25	x		
Ítem 26	x		
Ítem 27	x		
Ítem 28	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 \_\_\_\_%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07.07.2021

Firma del experto

DNI N° 41981490



Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio