



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Contables

Escuela Profesional de Contabilidad

**Análisis de la productividad laboral en la modalidad
presencial y teletrabajo en la empresa Desarrollo
Educativo S.A Surco - Perú, 2023**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Rocio del Pilar SALAZAR GONZALES

ASESOR

Mg. Roberto Bernardino NEYRA URQUIZA

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Salazar, R. (2023). *Análisis de la productividad laboral en la modalidad presencial y teletrabajo en la empresa Desarrollo Educativo S.A Surco - Perú, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Rocio del Pilar Salazar Gonzales
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42725850
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-0008-4029
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Roberto Bernardino Neyra Urquiza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	00479212
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2834-3852
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Víctor Dante Ataupillco Vera
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06274261
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jesús Pascual Ayala Zavala
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09172852
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Alberto Juan Carlos Rengifo Alegría
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10000214
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.2.1.2. Contabilidad de gestión
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Surco Calle: Av. Primavera 970 Latitud: -12.1106234 Longitud: -76.9830415
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2023 – Julio 2023
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 003-FCC-D-2023

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veintiséis días del mes de agosto del 2023, siendo las 12:00 horas, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020, que aprueba la "DIRECTIVA GENERAL PARA REALIZAR, PRESENTAR Y SUSTENTAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, LA TESIS O EL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS", se reunieron el Jurado Evaluador designado, en el Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, según Resolución Decanal N° 000784-2023-D-FCC/UNMSM de fecha 26 de agosto del 2023, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dr. Víctor Dante Ataupillco Vera
MIEMBROS : Dr. Alberto Juan Carlos Rengifo Alegría
Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
ASESOR : Mag. Roberto Bernardino Neyra Urquiza

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de Tesis titulado: "ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MODALIDAD PRESENCIAL Y TELETRABAJO EN LA EMPRESA DESARROLLO EDUCATIVO S.A SURCO - PERÚ, 2023", presentado por Rocio del Pilar Salazar Gonzales, con código de matrícula N° 04110238, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la citada Facultad; para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación de tesis, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación de:


APROBADA

Siendo las 13:00 horas, se dio por concluido la sustentación y leída el presente Acta; procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador, en señal de conformidad;


Dr. Víctor Dante Ataupillco Vera
Presidente


Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
Miembro


Dr. Alberto Juan Carlos Rengifo Alegría
Miembro


Mag. Roberto Bernardino Neyra Urquiza
Asesor



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Roberto Bernardino Neyra Urquiza, en mi condición de asesor designado mediante Oficio N° 000235-2023-EPCO-FCC/UNMSM de fecha 14 de agosto del 2023, de la tesis titulado: *"ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MODALIDAD PRESENCIAL Y TELETRABAJO EN LA EMPRESA DESARROLLO EDUCATIVO S.A SURCO-PERÚ, 2023"*, presentado por Rocío del Pilar Salazar Gonzales, con código de matrícula N° 04110238, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Título Profesional de Contador (a) Público (a) CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 9% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Ciudad Universitaria, noviembre del 2023


MAG. ROBERTO BERNARDINO NEYRA URQUIZA
ASESOR
DNI N° 00479212



DEDICATORIA

A mi Dios bueno y santo, que siempre me bendice.

A Santiago, mi hijo, porque a pesar que estos últimos meses no he sido la mamá que él se merece, me sigue regalando su inagotable alegría.

A mi padre, a mi esposo y a mi hermana, por ser mi gran apoyo y personas invaluable en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por formarme académicamente, y por qué estudiar en sus aulas fue, es y será siempre un gran orgullo.

A mis asesores Sonia Romero y Roberto Neyra por su calidad humana y académica, y por volcar sus conocimientos y experiencias en sus estudiantes.

A mi institución por todas las facilidades otorgadas.

Contenido

I. INTRODUCCION	11
1.1 Introducción	11
1.2 Planteamiento del problema	13
1.2.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general:	17
1.3.2 Objetivos específicos:	17
1.4 Importancia y alcance de la investigación	18
1.4.1 Relevancia Teórica:	18
1.4.2 Relevancia metodológica:	18
1.4.3 Relevancia Social	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
1.5.1 Delimitación espacial:	20
1.5.2 Delimitación Temporal:	20
II. REVISIÓN DE LITERATURA	21
2.1 Marco Teórico	21
2.1.1 Productividad:	21
2.1.2 Capacidad de absorción y adopción tecnológica:	23
2.1.3 Capacidades, habilidades y competencias laborales:	26
2.1.4 Organización del trabajo	27
2.1.5 Teletrabajo	29
2.2 Antecedentes del estudio	31
2.2.1 Antecedentes nacionales	31
2.2.2 Antecedentes internacionales	32
2.3 Bases teóricas	34
III. HIPOTESIS Y VARIABLES	36

3.1 Hipótesis de la investigación	36
IV. MATERIALES Y METODOS.....	37
4.1 Área de estudio	37
4.1.1 Tipo de estudio.....	37
4.1.2 Enfoque de estudio	37
4.2 Diseño de investigación.....	38
4.3 Población y muestra	38
4.3.1 Población de estudio	38
4.3.3 Tamaño de muestra.....	39
4.4 Procedimientos, Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
4.4.1 Técnica	40
4.4.2 Instrumento	40
4.5 Análisis estadístico.....	42
V. RESULTADOS.....	44
5.1 Presentación y análisis de los resultados.....	44
VI. DISCUSIÓN	52
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
Bibliografía	59
IX. ANEXOS.....	64

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 Modelo de Adopción de la tecnología</i>	<i>24</i>
<i>Figura 2 Niveles de productividad total</i>	<i>45</i>
<i>Figura 3 Niveles de productividad en la dimensión Capacidad de adopción y absorción Niveles de productividad en la dimensión Capacidad de adopción y absorción tecnológica</i>	<i>46</i>
<i>Figura 4 Niveles de productividad en la dimensión: Capacidades, habilidades y Niveles de productividad en la dimensión: Capacidades, habilidades y competencias laborales.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 5 Niveles de productividad en la dimensión: Organización del trabajo</i>	<i>48</i>

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de las variables</i>	36
<i>Tabla 2 Características de la muestra</i>	39
<i>Tabla 3 Estadística de confiabilidad</i>	41
<i>Tabla 4 Juicio de expertos</i>	42
<i>Tabla 5 Baremos</i>	42
<i>Tabla 6 Valores</i>	42
<i>Tabla 7 Comparación de niveles de productividad</i>	44
<i>Tabla 8 Niveles de productividad en la dimensión: Capacidad de adopción y tecnológica</i>	45
<i>Tabla 9 Niveles de productividad en la dimensión: Capacidades, habilidades y competencias laborales</i>	47
<i>Tabla 10 Niveles de productividad en la dimensión: Organización del trabajo</i>	48
<i>Tabla 11 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnovb</i>	50
<i>Tabla 12 Estadístico de prueba no paramétrica Mann-Whitney</i>	50

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general describir los niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores que realizan teletrabajo y los de modalidad presencial.

El tipo de investigación es básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Para el recojo de datos se elaboró un cuestionario de 27 preguntas el cual se verificó primero en una prueba piloto realizada a 25 personas de las distintas sub-áreas, arrojó según alfa de Cronbach una confiabilidad de 0.859 siendo este un resultado muy confiable, también el cuestionario fue sometido a la validez por juicio de experto. La presente investigación se realizó a una población de 115 trabajadores.

Para el análisis de los resultados se desarrolló un estadístico descriptivo en el SPSS el cual reportó que los trabajadores de la modalidad de teletrabajo son más productivos en el área financiera de la empresa estudiada, mostrando en la modalidad de teletrabajo un 100% en el rango Alto y en la modalidad presencial 56% en rango alto y 44% en rango medio.

Palabras claves: Productividad, tecnología de la información, organización del trabajo.

ABSTRACT

The purpose of this investigation has as a general objective to describe the levels of labor productivity that exist between workers who perform telework and those who work in person.

The type of research is basic, quantitative approach, non-experimental design. For the data collection, a questionnaire of 27 questions was elaborated, which was first verified in a pilot test carried out with 25 people from the different sub-areas, yielding a reliability of 0.859 according to Cronbach's alpha, this being a very reliable result, also the The questionnaire was subjected to validity by expert judgment. The present investigation was carried out on a population of 115 workers.

For the analysis of the results, a descriptive statistic was developed in the SPSS, which reported that workers in the teleworking modality are more productive in the financial area of the company studied, showing 100% in the High range in the teleworking modality. and in the face-to-face mode, 56% in the high range and 44% in the medium range.

Keywords: Productivity, information technology, work organization

I. INTRODUCCION

1.1 Introducción

Uno de los problemas más notorios en Perú y en la región América Latina fue el estancamiento de los índices de productividad laboral debido al covid 19, pasamos de ser equipos laborales que necesitaban estar frente a frente para realizar nuestras funciones a usar distintas plataformas, esta situación dio a conocer muchas fallas en las organizaciones tanto a nivel empresarial como a nivel país, pudimos ver como nuestro sistema de salud colapsó llegando a ser uno de los países con más muertes por covid 19 Muñoz (2020), en la formalidad laboral y en el uso de la tecnología y telecomunicaciones también se evidenciaron muchas falencias.

Uno de los principales cambios que vivió la sociedad mundial en el 2020 fue la implementación del teletrabajo, entendiéndose este como el cumplimiento de las diversas funciones del trabajador sin la necesidad de estar físicamente en las instalaciones de la compañía. La implementación del teletrabajo ha requerido de grandes cambios en las organizaciones debiendo mantener un clima laboral colaborativo, flexible y que permita que el trabajador pueda seguir siendo eficiente, innovador y creativo.

Es importante reconocer que las empresas necesitan ser rentables y generar satisfacción a sus clientes, es por ellos que las compañías deben centrarse en las personas como recurso capaz de darle valor agregado a los bienes o servicios producidos, por ello Druker (1999) nos aclara en el quinto capítulo de su libro “Desafíos

de la administración en el siglo XXI” que el trabajador del conocimiento es el dueño de los medios de producción ya que el saber que posees es un bien de capital portátil.

Ante esta realidad es necesario obtener evidencia tangible sobre la productividad laboral en las diversas modalidades, para que las empresas conozcan de forma sustentada como afectan las diversas dimensiones de la productividad laboral sus diferentes áreas y evalúen las estrategias para disminuir estas brechas, contribuir a generar crecimiento económico y ayudar a reducir la pobreza del país. Una productividad sostenida en el tiempo puede ser determinante en el desarrollo de nuestro país.

1.2 Planteamiento del problema

En la coyuntura actual varios organismos internacionales como la Organización Internacional del trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y Desarrollo económico (OCDE), y el Fondo Monetario Internacional (FMI), señalaron en varios de sus estudios el efecto que tuvo la pandemia por Covid 19 en los mercados laborales y la productividad de estos en el mundo, la OCDE informó que la recesión costó 22 Millones de empleos en los países que la conforman y que la crisis aumentó las brechas económicas y sociales en varios niveles también considera prioritaria que se tomen medidas para mantener el empleo, y así evitar el cierre de las compañías, medidas que lleven a realizar financiamiento para el capital de trabajo más específicamente, pago de nóminas, la OIT, 2021; presentó un informe realizado para el Foro Económico Mundial en el que se confirmó que los mercados laborales del mundo fueron interrumpidos en una escala sin precedentes, detalla también que el 8.8% de las horas de trabajo a nivel mundial se perdieron en comparación con el cuarto trimestre del 2019, OIT (2021) este porcentaje equivale a 255 Millones de empleo de tiempo completo.

En el caso de EEUU el mercado laboral presentó una volatilidad sin precedentes, ya que según la encuesta mensual de establecimientos no agrícolas se registró una disminución en el empleo de 13.6% (20.5 millones de puestos de trabajo) entre marzo y abril del 2020, la mayor caída en un mes desde 1939. De mayo a junio del 2020 se presentó un aumento del empleo de 3.4% (4.5 millones de puestos de trabajo), estas estadísticas originaron un colapso del empleo y que 57.2 millones de personas pidieran el desembolso de sus seguros de desempleo, la tasa de desempleo pasó de 4.4% a 14.7% siendo la baja en 50 años, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020).

Las horas de trabajo perdidas en el mundo equivalieron a cuatro veces más la pérdida de horas registradas en la crisis mundial del año 2009, el FMI, 2021, estimó que los ingresos per capita del mundo se mantendrían por debajo a los niveles de los años previos y que esto afectaría negativamente la productividad, subiría el porcentaje de pobreza mundial del 7,8 % al 9,1 %; esto llevaría que, 163 millones de personas más vivan con una cantidad menor de USD 5,50 al día. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020).

En Argentina el Gobierno Nacional estableció el aislamiento social y obligatorio en marzo del 2020, antes de la pandemia la Encuesta de Indicadores laborales y la Encuesta Nacional a trabajadores sobre condiciones de empleo, trabajo, salud y seguridad arrojaron que solo entre el 8 y 10% de los trabajadores hacían teletrabajo, solo el 3% de las empresas encuestadas tenían trabajadores realizando teletrabajo. La tasa de desocupación alcanzó el 11.7% de la población económicamente activa Lavagna (2020).

En Chile entre enero y agosto del año 2020 producto de la pandemia por covid 19, la tasa de desocupación promedio aumentó al 11.1%, perdiéndose cerca de 2 millones de puestos de trabajo, las pérdidas de trabajo fueron equivalentes a toda la pérdida de toda la ocupación generada desde el 2010. El 26 de marzo del 2020 se promulga la ley 21.220 donde se especifica que el teletrabajo debe usar medios tecnológicos y reportarse y/o entregarse mediante estos medios Lavagna (2022).

En Colombia la ley 1221 del año 2008 estableció 3 clases de modalidades de teletrabajo dependiendo de los espacios donde el trabajador ejecuta sus labores y también de su perfil, la primera modalidad es el teletrabajo autónomo el cual se ejecuta

desde cualquier lugar y se usan tecnologías de la información y comunicación. La segunda modalidad es teletrabajo suplementario, donde se asiste a las instalaciones del empleador ciertos días de la semana por los menos 2, y también se debe usar tecnologías de la información y la tercera modalidad es el trabajo móvil, donde no se tiene un lugar específico de trabajo y se usan dispositivos móviles para la ejecución del trabajo, Mejía (2022).

El Perú no es ajeno a la tendencia del aumento de teletrabajadores, pues el número de personas que realizaban esta modalidad pasaron de 2 mil en enero de 2020 a 224 mil en agosto de 2022, actualmente el teletrabajo se encuentra regulado por la ley 31572 publicada el 11 de setiembre del 2022, sin embargo, en los proyectos de las leyes 184 del año 2011 y 1052 también del 2011 ya se tenía como objetivo esclarecer esta modalidad de trabajo debido a la globalización y al aumento de las nuevas tecnologías. Las cifras del teletrabajo entre el periodo 2019 al 2022 para el sector formal peruano fueron: Se pasó de 2 mil teletrabajadores en el 2019 a un total de 229 mil en el año 2022. La proporción de teletrabajadores paso de ser de 4 de cada 10 a ser 8 de cada 10. Los teletrabajadores percibieron una mayor remuneración (S/ 5594) que los de modalidad presencial (S/ 2383). Los varones que teletrabajan reciben en promedio mayor remuneración que las mujeres. Ñiquen y Tenorio (2022).

En el Perú también se dio la suspensión perfecta de labores la cual es una figura legal que debe ser excepcional y que busca proteger los derechos de los trabajadores, esta figura se alinea cuando la obligación de que el trabajador brinde sus servicios y el empleador pague los salarios cesan de forma temporal, sin significar que se termine el vínculo laboral. Yauri (2023)

Fueron más de 30 mil empresas las que se acogieron a la suspensión perfecta de labores, siendo los sectores más beneficiados transporte y construcción. Salazar (2020).

Frente a estas estadísticas es que casi de manera obligatoria las compañías implementan el teletrabajo sin realizar planificaciones, sin determinar si la cultura organizacional y las herramientas tecnológicas estaban listas para actuar junto a esta modalidad laboral.

El teletrabajo brinda flexibilidad a los trabajadores y también el beneficio de no movilizarse hacia las instalaciones de la empresa, sin embargo, si el teletrabajo no está bien implementado podría generar la tan escuchada sobrecarga laboral, y otros problemas que subyacen.

Es por ello que el presente trabajo de investigación busca conocer de manera certera como los trabajadores perciben su productividad en ambas modalidades de trabajo y con esto dotar a los gerentes de información fidedigna que replantee las formas de trabajo describiendo los niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores que realizan teletrabajo y los de modalidad presencial.

1.2.2 Formulación del problema

1.2.2.1 General:

¿Cuáles son los niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023?

1.2.2.2 Específicos:

¿Cuáles son los niveles de productividad que existen entre la capacidad de adopción y absorción tecnológica de los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023?

¿Cuáles son los niveles de productividad que existe entre las capacidades, habilidades y competencias laborales de los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023?

¿Cuáles son los niveles de productividad que existe entre la organización del trabajo de los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Describir lo niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores que realizan teletrabajo y los de modalidad presencial.

1.3.2 Objetivos específicos:

Describir los niveles de productividad que existe entre los trabajadores que realizan teletrabajo o los de modalidad presencial en capacidad de adopción y absorción tecnológica.

Describir los niveles de productividad que existe entre los trabajadores que realizan teletrabajo o los de modalidad presencial en capacidades, habilidades y competencias laborales.

Describir los niveles de productividad que existe entre los trabajadores que realizan teletrabajo o los de modalidad presencial en organización del trabajo.

1.4 Importancia y alcance de la investigación

1.4.1 Relevancia Teórica:

Esta investigación tiene relevancia teórica por que recorre los diversos estudios realizados de la productividad laboral como una interacción de diversos factores, estos factores se han ido actualizando con el paso del tiempo, por ello es importante dar una visión global que genere discusión sobre la importancia de su medición; también aportará información sobre el teletrabajo en áreas administrativas, y como esta modalidad puede garantizar la continuidad del negocio.

1.4.2 Relevancia metodológica:

El estudio también cuenta con relevancia metodológica porque aplicará un cuestionario elaborado con rigor científico para poder llegar a medir la productividad desde sus diversos indicadores y dimensiones, al ser un estudio descriptivo va a recoger la información en el ambiente natural en el que se desarrollan las actividades, los datos

recogidos y analizados pueden ser investigados más a fondo en investigaciones subsiguientes.

También con los resultados podemos ver las tendencias de los indicadores y realizar las comparaciones necesarias con la finalidad de aplicar efectos correctores se podría llevar a cabo otras mediciones en diferentes momentos, que nos permitan validar que las condiciones realmente han mejorado.

Este estudio será de gran utilidad a la hora de diseñar otros cuestionarios para medir la productividad laboral producto del análisis y revisión de amplia bibliografía.

1.4.3 Relevancia Social

El estudio tiene relevancia social porque muestra dimensiones que aplicadas de manera correcta dieron resultados en las diferentes compañías, estas al llegar a conocer las brechas que afectan la disminución de productividad de sus trabajadores podrían generar acciones que serán de impacto en su crecimiento Mirza Cequea y Carlos Rodríguez-Monroy, (2012). Las gerencias quienes tienen la responsabilidad de obtener resultados satisfactorios pueden establecer las medidas adecuadas y proponer potenciales soluciones.

Según Beltrán (1998), la productividad es más que una fórmula matemática, es una postura sobre las formas de interactuar dentro y fuera de las empresas, es decir influye la organización del trabajo, el proceso de producción, y el avance tecnológico.

Varios autores coinciden que el factor humano es el protagonista del proceso productivo, y por ello todos los factores que se asocian a su productividad son importantes para el crecimiento económico de las empresas. Tolentino, (2004).

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Delimitación espacial:

Este estudio se llevó a cabo en la empresa Desarrollo Educativo S.A. ubicada en el distrito de Surco, Lima Metropolitana, Perú.

1.5.2 Delimitación Temporal:

El periodo de la investigación es en el presente año 2023, periodo en que la compañía mantiene ambas modalidades de trabajo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Productividad:

La primera vez que se conoció el término productividad fue en el año 1766 acuñado por el economista francés François Quesnay, sin embargo, en el devenir del tiempo el concepto productividad ha ido cambiando y se le ha dado significados según las necesidades de la sociedad. Este concepto se aborda desde la primera revolución industrial hasta nuestros tiempos donde es el factor humano el principal factor de la empresa. Acosta (2018).

En su forma más simple, la productividad se define como una relación entre el volumen de producción y el volumen de entradas. Cuando tenemos un solo producto, podemos construir fácilmente índices de productividad parcial de los factores. Sin embargo, estos índices que describen el producto promedio de los insumos a menudo son engañosos porque lo que podría considerarse una diferencia en la productividad puede, de hecho, representar solo una combinación alterada de insumos. Singh (2023).

La Productividad en el siglo XIX:

Se mide la productividad en función a los bienes producidos, se tiene el concepto del trabajador manual, se busca como hacer las tareas. Tenemos a Taylor quien planteaba la especialización del trabajo y eficacia administrativa, haciendo estudios a nivel

operario, luego tenemos a Henry Fayol quien tiene estudios del control de tiempo en la producción, enfocándose en la estructura de la organización. Allen (2015).

Productividad en el siglo XX:

Los modelos de gestión están enfocados en la calidad y la mejora continua, el trabajador se concibe como un gestor del conocimiento.

Es en este periodo donde varios autores estudian conceptos de productividad con mucho énfasis en el factor humano. Cuesta (2008).

Allen (2015) señaló que es necesario poner foco en el trabajador para que este sea más efectivo independientemente al cargo que tenga.

Santiago Quijano quien es referenciado por Lopez, Sepulveda y Arenas (2010), menciona que las decisiones que toma la organización influyen sobre los trabajadores, generando satisfacciones, sensación de bienestar y compromiso.

Para Cuesta (2008), la productividad no puede tratarse solamente como la relación insumo-producto sin tomar en cuenta el desempeño del trabajador

En esta etapa importa más las nuevas tecnologías, el conocimiento, la innovación, la calidad y la comunicación, todo esto sumado a la globalización que ya se estaba viviendo.

Productividad en el siglo XXI:

Es el tiempo en que el diseño de la organización es tarea de todos los integrantes, todos deben ser parte del cambio, es aquí donde se dan las metodologías ágiles y hay más interés en los equipos de alto rendimiento y en su felicidad. El factor humano es el

factor principal en el logro de los objetivos propuestos, en este tipo de organizaciones lo más importante es crear un ambiente donde la creatividad, la innovación y la tolerancia al cambio sea lo que siempre se persiga. Druker (1999).

La productividad mide cuan eficiente es el uso de todos los factores en la producción de algún bien o servicio, si una economía pudiera producir con un solo factor como lo es el trabajo esto se denominaría productividad laboral, la cual es la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo, la productividad aumenta cuando se ejecuta con mayor inteligencia, o con mejores competencias, también aumenta con la mejora de la maquinaria, con la reducción de mermas, y con la implementación de tecnologías Sociedad de Comercio Exterior (2022).

Como consecuencia de la revisión de la productividad en el tiempo, la investigadora ha decidido tomar como base lo que nos dice Cequea y Rodriguez (2012) quienes estudiaron las dimensiones humanas de la productividad, así como también la teoría de la productividad total de factores en sus dimensiones microeconómicas por ser aplicadas a una compañía y no a un país o región, se tienen las siguientes dimensiones:

2.1.2 Capacidad de absorción y adopción tecnológica:

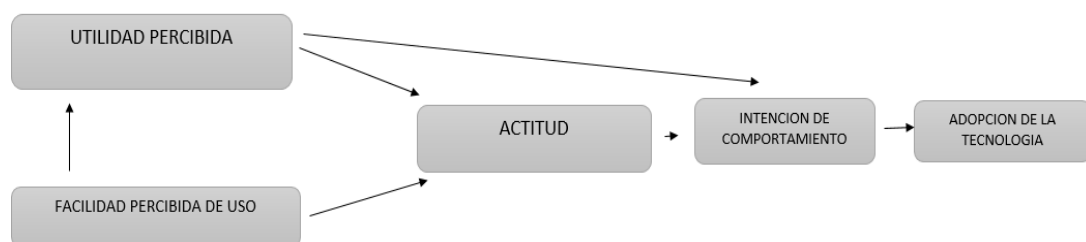
Las capacidades de absorción son un conjunto de procesos o rutinas organizacionales que le permiten a las empresas explotar el conocimiento para así crear una capacidad dinámica Zahra & George (2002), ese conocimiento reside en los empleados de una organización, por lo tanto los empleados desempeñan un importante papel en la utilización y explotación de ese conocimiento, pudiendo crear así personal especializado que trabaje sobre condiciones satisfactorias.

En la literatura científica hay 2 teorías sobre la adopción de las tecnologías de la información en el ambiente organizacional, tenemos la teoría de la difusión de la innovación de Rogers que postula que la innovación depende de cinco atributos: observación, complejidad, ventaja relativa, comprobación y compatibilidad, sin embargo, la teoría de la acción razonada de Fishbein y Azjen, 1975 nos dice que la actitud condiciona la intencionalidad de la persona adoptante de la tecnología.

La principal diferencia entre estas teorías es que la primera se basa en las características de la propia tecnología y la segunda como estas características son percibidas por los usuarios. De la teoría de la acción razonada, se deriva el modelo de la aceptación de tecnología

Figura 1

Modelo de Adopción de la tecnología



Nota. Esta figura muestra los elementos del modelo de aceptación de la tecnología.

Como podemos ver en este modelo la intención del comportamiento se ve influenciada por la percepción de utilidad y la actitud, según (Allen, 2015) la utilidad percibida es el grado que el individuo cree que va a mejorar su trabajo con el uso de la tecnología.

Continuando con la revisión de esta dimensión, se tiene que el avance tecnológico se ha masificado en las diversas actividades empresariales, y esta masificación acelerada por la llegada de la pandemia por Covid 19 ha favorecido que las empresas a pesar de estar en estado de confinamiento sigan comercializando sus bienes y servicios.

El motivo más relevante para invertir en tecnología tiene que ver con los cambios en los procesos de las compañías, estos cambios están directamente asociados a la mejora de la productividad, los cambios en los procesos o métodos son los más interesantes y atractivos para las empresas, las compañías que comercializan softwares de clase mundial venden sus productos transmitiendo la idea que el conocimiento inmerso en el software, producirá procesos estandarizados en las diferentes empresas asociadas y que se pueden replicar en cada una de ellas. Tricoci, Corral, y Rosenthal (2015)

Invertir en tecnología, tiene varias ventajas como ahorro de tiempo y esfuerzo, ya que simplifica procesos de naturaleza manual, aumenta la competitividad aunada a la innovación, mejora la relación con los clientes y proveedores, etc.

Es decir, la absorción y adopción de tecnologías son condicionantes importantes para realizar nuestras labores con éxito.

Grimpe y Sofka (2009) hicieron estudios de la capacidad de absorción en varias compañías, se basaron en su contenido tecnológico e innovador, se centraron en como las empresas buscaban conocimiento y concluyeron que las empresas con bajo nivel de tecnología centraban su búsqueda en conocimientos del mercado, y las empresas con alto nivel de tecnología centraban su búsqueda de conocimiento en la eficiencia de sus inversiones.

La capacidad de absorción tecnológica impacta en el crecimiento económico desde dos puntos de vista, el microeconómico y el macroeconómico, en el plano microeconómico una idea creativa o un descubrimiento científico puede ser tomado como innovación, en el plano macroeconómico todas las ideas, descubrimientos y mejoras benefician no solo a la empresa si no que a todo su sector impactando en la economía general. Rios-Flores, Castillo-Arce, y Bajo, 2017 (2017)

Las capacidades tecnológicas son de mucha relevancia porque permiten el crecimiento económico, ya que debido a esto se desarrollan nuevos productos permitiendo que el sector se torne más competitivo, cuando existen fortalezas tecnológicas y condiciones gubernamentales se generan procesos de aplicación y producción de conocimiento. Gestionar la tecnología es importante para posicionarse en el mercado, la tecnología se caracteriza por ser conductor de la innovación, las decisiones estratégicas. (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

2.1.3 Capacidades, habilidades y competencias laborales:

Se considera competencia al conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos que hacen que realicemos nuestras labores de forma sistematizada y adecuada, estas habilidades, destrezas y conocimientos pueden adquirirse y ampliarse a través del conocimiento Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018)

Las competencias laborales se consideran de gran valor por que va más allá de las propias habilidades que puedan distinguir al trabajador, se suma también las habilidades de responder a demandas complejas. Ojeda y Hernández (2012)

Existen diversos modelos de identificación de competencias:

Modelo Conductual: Este modelo da mayor importancia a los trabajadores que realizan con destreza sus labores y que tienen buenos resultados respecto a los objetivos puestos por la empresa.

Esta conducta modelo se condiciona a la observación e identificación del logro que es validado con la evaluación correcta de la forma de realización del trabajo.

Esta modelo establece indicadores de gestión y resultados de cada uno de los puestos de trabajo de una empresa. Ramirez- Diaz (2020)

Modelo Funcional: Este modelo nos dice que la competencia del trabajador aparece cuando este va desagregando sus tareas con el objetivo de conocer su función principal. Este modelo se centra en el trabajador, en el logro de los objetivos del puesto, no se centra en el proceso que sigue para conseguir los objetivos.

Modelo Constructivista: Este modelo incluye a los trabajadores y puestos gerenciales más aptos y también a los trabajadores de menor nivel académico, es ahí donde nace una ventaja competitiva de la organización, una competencia colectiva que genera mucho interés en desarrollar.

En el mercado laboral cada vez es más importante tener las habilidades cognitivas complejas y avanzadas, como la capacidad de resolver problemas, capacidad de trabajar en equipo y de resolución de conflictos.

2.1.4 Organización del trabajo

La organización es una construcción social, se define como un lugar donde los integrantes comparten creencias, valores y donde se promueven y refuerzan las

acciones necesarias, en este espacio el trabajador crea, acrecienta y comparte su conocimiento. Guillen, Montoya, Rendon, y Montaña (2002)

La estructura organizacional es el marco de las relaciones sobre puestos, sistemas, operaciones proceso, personas y grupos que se esfuerzan por alcanzar los objetivos. La estructura organizacional se refiere a las relaciones de organización, poder y relaciones e informes, canales formales de comunicación y responsabilidad. Gholam (2016)

La naturaleza y forma que toman las operaciones de su producto, están dictadas e influenciadas por la forma en que los individuos y departamentos contribuyen a la tarea o propósito de esa organización. Se requiere un considerable esfuerzo gerencial y 'know-how' que aseguren que las diversas actividades de diferentes individuos e intereses de los grupos se unan de manera efectiva, coordinada y controlada. Brooks (1980)

Una extensa literatura ha sugerido que las empresas tienen mayores dificultades para explotar el conocimiento cuando no pueden combinar capacidades, habilidades, recursos y los factores necesarios para innovar, por esta razón, la pregunta clave es cómo gestionar el proceso de innovación, cómo aprovechar la capacidad directiva para diseñar y gestionar la innovación, para tener, en última instancia, impacto en la creación de valor en el negocio. Por lo tanto, las habilidades de gestión de los gerentes y algunos aspectos de la cultura organizacional podrían ser los factores clave para resolver las restricciones estructurales y las barreras al uso de conocimiento para innovar. Pedraza-Rodríguez y Ruiz-Vélez (2023)

La responsabilidad de estructurar y organizar el sistema de operación recae sobre la gerencia y depende de su capacidad el aprovechar las habilidades y el conocimiento de las personas que están comprometidas en el proceso de convertir recursos materiales en salidas de productos. Brooks (1980)

2.1.5 Teletrabajo:

Este concepto nace en Estados Unidos en 1973 por el físico Jack Nilles y un grupo de científicos de la Universidad del sur de California, debido a las complicaciones que se venían suscitando por la crisis del petróleo. Camacho (2021).

Según la OIT el teletrabajo es el uso de la tecnología de la información para realizar el trabajo fuera de las instalaciones del empleador, esto debe ser consensuado y teniendo claro las horas de desconexión, los objetivos laborales y los tipos de revisión y supervisión. (Oficina Internacional del trabajo, 2020)

Según la ley que regula el teletrabajo en Perú, ley 31572, el teletrabajo es una modalidad en la que existe un desempeño subordinado sin presencia física del trabajador y se usan medios y tecnologías digitales. (El Peruano, 2022)

En el Perú, la modalidad del trabajo a distancia (teletrabajo) fue creado en el año 2013. Esta modalidad se conceptualiza como la “realización subordinada de labores sin que el trabajador se encuentre físicamente en la empresa, usando medios informáticos, y de telecomunicaciones, mediante los cuales el empleador ejerce control y supervisión.

Luego de la declaración del estado de emergencia y la medida de inmovilización social, gran parte de las actividades se paralizaron afectando nuestro mercado laboral, perdiéndose millones de empleos, siendo los microempresarios los más afectados,

teniendo una caída del PBI del 30.2% según cifra oficial del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020)

Según el Ministerio de trabajo y empleo a noviembre 2022, 3'530 mil personas realizaban trabajo presencial; 229 mil son teletrabajadores. Ñiquen y David (2022)

De acuerdo con la data para agosto 2020 existían 200 mil trabajadores desarrollando trabajo en domicilio diferenciándose de gran manera con los casi 3 mil trabajadores que existían a finales de marzo de 2020, cuando se publicaron las normas de confinamiento. Cánova (2020)

En el caso de la Unión Europea desde el 2010 el teletrabajo iba aumentando de una forma lenta y que para el 2018 el 9% de los empleados trabajaba habitualmente desde sus domicilios, este porcentaje varía entre los sectores, siendo el sector TIC los que más trabajaban desde su domicilio en forma habitual Santos, Gonzales y Fernandez (2021).

En el caso de Argentina y Brasil, al cierre de junio del 2020 las cifras de teletrabajo se elevaron en un 25-30% (aproximadamente 23 millones de personas), teniendo Argentina el 26% y Brasil un 16%. Benavides y Silva-Peñaherrera (2022)

El teletrabajo debe cumplir con 3 características, la primera es que el trabajador se debe ubicar en una sede distinta al de la empresa, pudiendo ser este su domicilio u otro lugar, segunda característica es que se debe usar tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, y la tercera característica es que su actividad laboral sea un elemento esencial en su vida.

2.2 Antecedentes del estudio

2.2.1 Antecedentes nacionales

Dentro de los principales estudios previos se encontraron los siguientes:

En abril 2022 se realizó un estudio practicado a docentes peruano de educación primaria llamado: “Diseño y validación de la escala de percepción del teletrabajo (Tele–Cov-19) en docentes de educación básica peruanos” ; este estudio transversal, se realizó en 400 profesores que oscilaban entre 21 y 60 años (Mamani, y otros, 2022), seleccionados bajo un muestreo no probabilístico de tipo intencional, pretendía determinar la validación de la escala de percepción del teletrabajo mediante 8 ítems, los resultados fueron que si existe una relación coherente, y la confiabilidad fue aceptable (0.93 e IC: 95%) e indican que este instrumento está diseñado para que la población de docentes la completen con facilidad y precisión.

En marzo 2022 se realizó el estudio llamado “Productividad Laboral y el teletrabajo en el sector público durante el periodo de emergencia nacional” se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert, donde indican que existe una relación alta entre las variables productividad laboral y teletrabajo con $r=0.790$ y $\text{sig} < 0.01$ y que se ha conseguido una rápida adaptación al cambio y una mejora del desempeño Davila y Agüero (2022).

En mayo Quiñones (2020) presenta su tesis “Flexibilidad laboral del trabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú”, es una investigación de tipo descriptiva correlacional, se usó como instrumento el cuestionario y arrojó que, se observa una correlación positiva y significativa existente de 0.618 entre flexibilidad espacial y productividad.

En junio 2022, Milagros Andrade y Grace Vargas presentan a su casa de estudio la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); la tesis llamada: “El teletrabajo en la productividad de los trabajadores del área comercial en el sector asegurador 2020”, en esta tesis analizaron la influencia del teletrabajo en la productividad, se realizó sobre una muestra de 136 trabajadores de las empresas Rimac y La Positiva, concluyendo que si bien el teletrabajo tiene una relación con la productividad, esta no se vio afectada por la implementación de esta modalidad.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Unión Europea: En el caso de esta región el informe llamado “Capital Humano y productividad, una llamada a una nueva investigación interdisciplinaria” nos da un alcance de las principales dificultades al realizar una ecuación más efectiva entre el capital humano, la tecnología y la productividad Grimshaw & Miozzo (2021). Varios de los informes económicos refieren que el efecto de la tecnología es positivo ya que sugiere un impulso de la mejora de las cualidades de los trabajadores con el nivel educativo más bajo.

India: En un estudio llamado “¿Importa la gestión? Evidencia de la India”, se experimentó en empresas textiles y se evidenció que con el uso de buenas prácticas de gestión, la productividad aumentaba en 17% lo que condujo a que se aperture otras plantas textiles. Bloom, Eifert, Aprajit, Mckanzie, y Roberts, (2013).

En este estudio también apreciamos como la mala administración de las empresas textiles incapaces de delegar funciones impidió el crecimiento de las empresas, las textileras casi no habían oído hablar de buenas prácticas de gestión.

Uruguay: Se realizó un estudio dentro de las organizaciones de alto desempeño de Uruguay donde se analizó la aplicación de modelos de mejora continua, los resultados brindaron con evidencia empírica que la practicas de buena gestión de la productividad impactaba positivamente en los resultados financieros y no financieros. Algorta (2012).

Ecuador: Una comparación de las condiciones de trabajadores de modalidad presencial, teletrabajo e híbrido en Ecuador, en este estudio se comparó el nivel de educación de los encuestados presentando este nivel significativas diferencias, las personas con nivel básico de estudio fueron las que hicieron trabajo presencial. Se encuestaron 542 personas entre 18 y 68 años, el resultado sugiere que la productividad varía de acuerdo a la modalidad y que las compañías deben conocer y entender esta relación Vinueza-Cabezas, Osejo-Taco (2022).

Rumania 2023: Auditors perceptions on work adaptability in remote audit. Este estudio concluyó que la mayoría de auditores rumanos perciben una mejora en la eficiencia de sus tareas, y que la transición a una auditoria remota no afectó su actividad profesional, y que por lo tanto los auditores parecen ser prácticos y que siempre están buscando soluciones proactivas. Farcane (2022).

2.3 Bases teóricas

El conocimiento como punto de partida dentro de la investigación científica nos permite ampliar la sabiduría y dar repuesta a los problemas existentes, estos problemas se pueden abordar desde diversos enfoques uno de ellos es el positivismo, el cual se orienta hacia un esquema metodológico de investigación, el positivismo afirma que el conocimiento viene de lo que se puede observar, es objetivo y se puede medir, por ello también puede ser investigado y contribuir a la ciencia, por ello la necesidad de su uso como base teórica para conocer los niveles de productividad laboral en las diversas modalidades en la presente investigación. Perez J. (2015)

La escuela humanística menciona que los factores sociales y las relaciones entre los equipos de trabajo, mejoran la productividad, y considera que se deben mantener las relaciones interpersonales a través de habilidades como la motivación, el asesoramiento, la dirección y la comunicación. (Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica, 2022)

Tenemos el enfoque de la Función de la Producción de Cobb – Douglas, este enfoque parte del hecho de que existe una misma proporción entre el aumento económico y el ingreso de los trabajadores, ya que a medida que la economía se vuelve más próspera con el paso del tiempo, el ingreso de los trabajadores y los ingresos de los propietarios de capital, también crecen de la misma manera. Vargas B (2014).

El enfoque estructuralista tiene como principal objetivo relacionar a las empresas con el entorno global, su idea parte de que las empresas son parte de un todo y que la

interacción de estas crearía efecto en el comportamiento de las personas. Ramirez, Magaña y Ojeda, 2022 (2022).

Para Baraei & Mohammadhossein (2019) existen 2 tipos de categorías de factores que influyen en la productividad, estos son factores internos y externos, dentro de los factores internos están los culturales, económicos y sociales; dentro de los factores externos están los recursos humanos, el ambiente de la organización, el nivel de salarios, la capacitación y entrenamiento al personal, tecnología, sistema de recompensas, bienestar y calidad de vida, gestión de procesos y calidad.

El enfoque más conocido y de amplio uso es la Productividad total de factores (PTF)

La PTF se define como aquella parte del crecimiento económico que no puede ser explicado por el empleo o el trabajo físico, si no que se define como la calidad del trabajo realizado, se fija en el nivel educativo de las personas, en la seguridad que le pueda brindar la compañía, en el crecimiento tecnológico e innovador, asociado a políticas macroeconómicas que busquen estabilidad.

Este enfoque resume la capacidad que tienen el capital y el trabajo para que combinados de la mejor manera puedan producir bienes y servicios. Gutierrez (2019)

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis de la investigación

Se consideró el siguiente supuesto: Los trabajadores de la modalidad teletrabajo presentan mayor productividad que los trabajadores de la modalidad teletrabajo.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
(V1) Productividad	La productividad se define como la habilidad de ser productivos, también se dice que es una herramienta de orientación para gestionar un sistema de producción, diseñando procesos en los que los recursos de la empresa (fuerza laboral, el capital, y materia prima) se utilicen de la mejor manera de forma que la combinación de eficacia, y eficiencia sean la característica primordial del desempeño organizacional. (Valbuena-Díaz, Leal-Guerra, & Urdaneta-Montiel, 2018)	En este proyecto se medirá la productividad laboral de dos tipos de muestras, muestra de trabajadores que asisten de forma presencial. Se medirá según cuestionario conformado por 25 preguntas de acuerdo a las dimensiones de la variable.	(D1) Capacidades de adopción y absorción tecnológica. (D2) Capacidades, habilidades y competencias laborales. (D3) Organización del trabajo.	Escala tipo Likert

IV. MATERIALES Y METODOS

4.1 Área de estudio

4.1.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo básico ya que resuelve un problema concreto y real usando metodología científica, la investigación de tipo básica también lleva por nombre “investigación práctica o empírica”, este tipo de investigación busca la aplicación de conocimiento antes aprendido, y también la obtención de conocimiento luego de implementar la practica basada en los resultados de la investigación científica. Vargas Z. (2008)

Este tipo de investigación define un enlace entre ciencia y sociedad, los resultados pueden ser analizados por las áreas estudiadas, si prescindimos de este tipo de investigaciones alejaríamos el conocimiento científico del contexto donde interviene.

Promover la investigación aplicada es una forma de mantenerse constantemente actualizados sobre realidades distintas a la nuestra.

La investigación será descriptiva, ya que se trabajará sobre 2 unidades de análisis, la primera será una muestra de 52 trabajadores que realizan teletrabajo, y la otra unidad será la muestra de 63 trabajadores que están bajo modalidad presencial, el resultado recogido nos permitirá conocer que unidad de análisis es más productiva y en que dimensiones para así recomendar posibles mejoras para el área.

4.1.2 Enfoque de estudio

Cuantitativo, ya que se necesita técnicas de comparación y medición.

Este estudio utilizará la recolección de datos para probar una hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Hernández y Fernandez (2014)

4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, se desarrollará en Lima a los trabajadores del área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA, dentro de esta área tenemos diversos puestos como jefes, analistas, líderes, asistentes y practicantes. En este diseño de estudio no se generan nuevas situaciones, si no que se observan realidades existentes, no provocadas con intención en la investigación por quien la realiza, también será transaccional por que se lleva a cabo en un periodo determinado donde se recaba los datos en un único momento. Hernández y Fernandez (2014).

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población de estudio

La población es un conjunto de personas u objetos que tienen una o más propiedades en común, se encuentra en un espacio o territorio y varían con el pasar del tiempo. Vara - Horna (2012).

La población estará conformada por todos los trabajadores del área financiera de la empresa Desarrollo Educativo a abril 2023, siendo estos 115 trabajadores.

4.3.2 Muestra de estudio

El tipo de muestra que se utilizará en la investigación será de tipo censal y por conveniencia, ya que se ha seleccionado los casos accesibles para el investigador.

Esta técnica de muestreo selecciona a los sujetos de estudio dependiendo de lo que los investigadores consideren que se necesita para ser validados. Otzen y Manterola (2017).

4.3.3 Tamaño de muestra

La muestra estará conformada por 115 trabajadores del área financiera de la empresa Desarrollo Educativo S.A, esta muestra se divide en dos unidades de análisis, las cuales son a) Trabajadores en modalidad teletrabajo y b) trabajadores en modalidad presencial.

Tabla 2

Características de la muestra

Detalle por sub áreas			
<i>Sub -área</i>	<i>Presencial</i>	<i>Teletrabajo</i>	<i>Total</i>
Auditoría		1	1
Compras	3	3	6
Contabilidad	4	4	8
Estrategia y finanzas	2	5	7
Administración. Educ.	2		2
Administración. Educ./pregrado	2		2
Administración educativa	7	4	11
Admisión	2		2
Experiencia del estudiante	1		1
Operaciones	2		2
Sedes	3		3
Servicio del estudiante	7		7
Servicios al alumno	3		3
Finanzas		2	2
Infraestructura y patrimonio		1	1
Patrimonio		1	1
Tesorería	25	31	56
<i>Total</i>	<i>63</i>	<i>52</i>	<i>115</i>

4.4 Procedimientos, Técnicas e instrumentos de recolección de información

El procedimiento que se siguió fue primero la revisión de las teorías sobre la productividad laboral, segundo se elaboró el cuestionario de 27 preguntas contenidas en 3 dimensiones, tercero, se realizó la validación por 3 expertos quienes aprobaron la aplicabilidad del cuestionario, cuarto, se realizó la prueba piloto a 25 personas, quinto, se procedió a realizar el análisis de confiabilidad arrojando alto nivel de confiabilidad, sexto se procedió a realizar el cuestionario a la muestra censal, séptimo, se ingresaron los resultado de la muestra censal al

programa SPSS 26 y se describieron e interpretaron los resultados en base al paradigma positivista que nos dice que la realidad se puede medir y que los fenómenos observables pueden proporcionar hechos creíbles.

4.4.1 Técnica

Según (Carrasco, 2013) la técnica es un conjunto de reglas que van a servir de alineamiento o guía en las etapas de la investigación científica, como herramientas estratégicas deben tener un previo conocimiento de su aplicación y utilidad.

Para el recojo de datos se empleó la encuesta que se usa según para la “indagación, recolección de datos y exploración mediante preguntas muy bien formuladas a los sujetos de análisis. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

4.4.2 Instrumento

Primero se hizo una revisión heurística de la información sobre la variable productividad, como instrumento se usó un cuestionario de 27 preguntas en escala tipo Likert que midió la variable Productividad en las dos unidades de análisis (los trabajadores que realizan sus labores en modalidad presencial y los que realizan sus labores en modalidad teletrabajo), las preguntas se distribuyeron en 3 dimensiones y luego se aplicaron a la muestra seleccionada y posteriormente fue procesado en el SPSS-26.

Para (Carrasco, 2013) la escala de Likert es una estructura que presenta ítems en forma favorables sobre los hechos y fenómenos, para ello es importante que exista una escala de respuesta que vaya de lo más favorable a lo menos favorable.

Confiabilidad y Validez de instrumentos

Análisis de confiabilidad

Según (Vara-Horna, 2010) la confiabilidad es el grado que resulta de aplicar varias veces un instrumento a los mismos sujetos, está relacionada con la congruencia y la precisión. Mientras más congruente sea el instrumento quiere decir que será capaz de arrojar resultados parecidas a la segunda o tercera vez que se aplique.

Tabla 3

Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	27

Nota. Como se puede apreciar en la tabla el Alfa de Cronbach para la variable productividad indica que existe consistencia y alta confiabilidad.

Validez

El cuestionario fue sometido al juicio de 3 expertos, quienes verificaron la pertinencia, relevancia y claridad de las afirmaciones, dando como resultado luego de revisión la aplicabilidad a la muestra determinada.

Para Carrasco (2013) la validez es un atributo que mide veracidad, precisión y autenticidad de lo que se desea medir, es decir es el contexto donde se está midiendo la prueba.

Tabla 4*Juicio de expertos*

N°	Experto	Grado	Aplicabilidad
1	Romero Vela, Sonia Lidia	Doctor	Aplicable
2	Neyra Urquiza, Roberto Bernardino	Doctor	Aplicable
3	Blanco Ayala, Luis Fernando	Doctor	Aplicable

4.5 Análisis estadístico

Para que la lectura de los resultados del cuestionario se realice de una manera más fácil se crearon los siguientes baremos:

Tabla 5*Baremos*

PRODUCTIVIDAD				
	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Total
Malo	7--16	11--25	9--21	27--63
Regular	17--26	26--40	22--33	64--99
Bueno	27--35	41--55	34--45	100--135

También se determinaron los valores máximos, mínimos y las diferencias entre ellos:

Tabla 6*Valores*

PRODUCTIVIDAD				
	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Total
Valor máximo	35	55	45	135
Valor mínimo	7	11	9	27
Diferencia	29	45	37	109
Distancia	9.67	15.00	12.33	36.33

V. RESULTADOS

5.1 Presentación y análisis de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo principal describir los niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores que realizan teletrabajo y los de modalidad presencial en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA en el periodo 2023, según el cuestionario realizado y los resultados procesados en el programa SPSS.

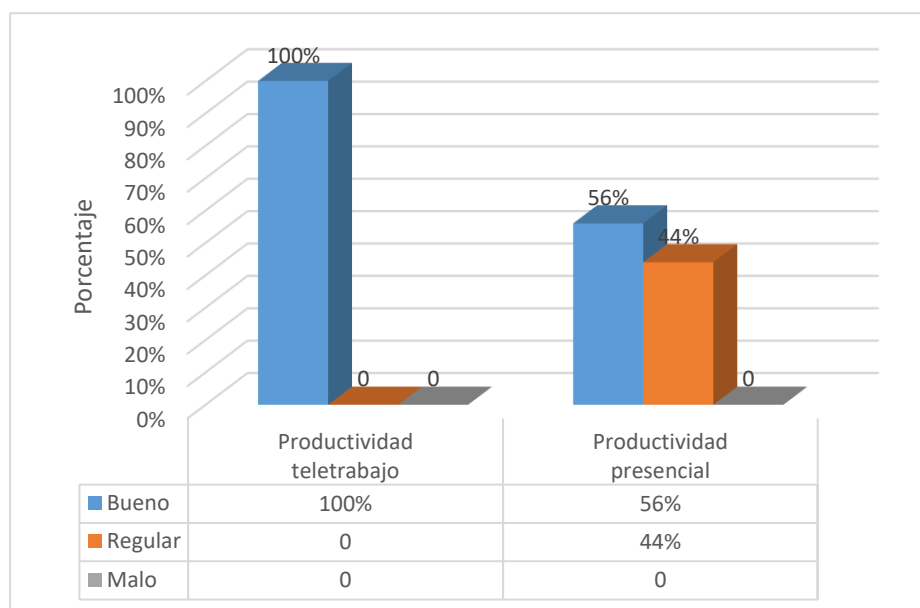
A continuación, se presenta los resultados:

Tabla 7

Comparación de niveles de productividad

Nivel	Productividad teletrabajo		Productividad presencial	
	N	%	N	%
Alto	52	100	35	56
Medio	0	0	28	44
Bajo	0	0	0	0
TOTAL	52	100	63	100

Nota. Esta tabla muestra los niveles de productividad laboral según el cuestionario realizado a los trabajadores donde el 100% de la modalidad teletrabajo están en el rango alto de productividad y en el caso de la modalidad presencial, el 44% está en el rango medio y el 56% en rango alto.

Figura 2*Niveles de productividad total*

Nota. La figura representa los niveles de productividad total según porcentaje mostrado.

Niveles de productividad en las dimensiones:

Dimensión 1: Capacidad de adopción y absorción tecnológica

Tabla 8

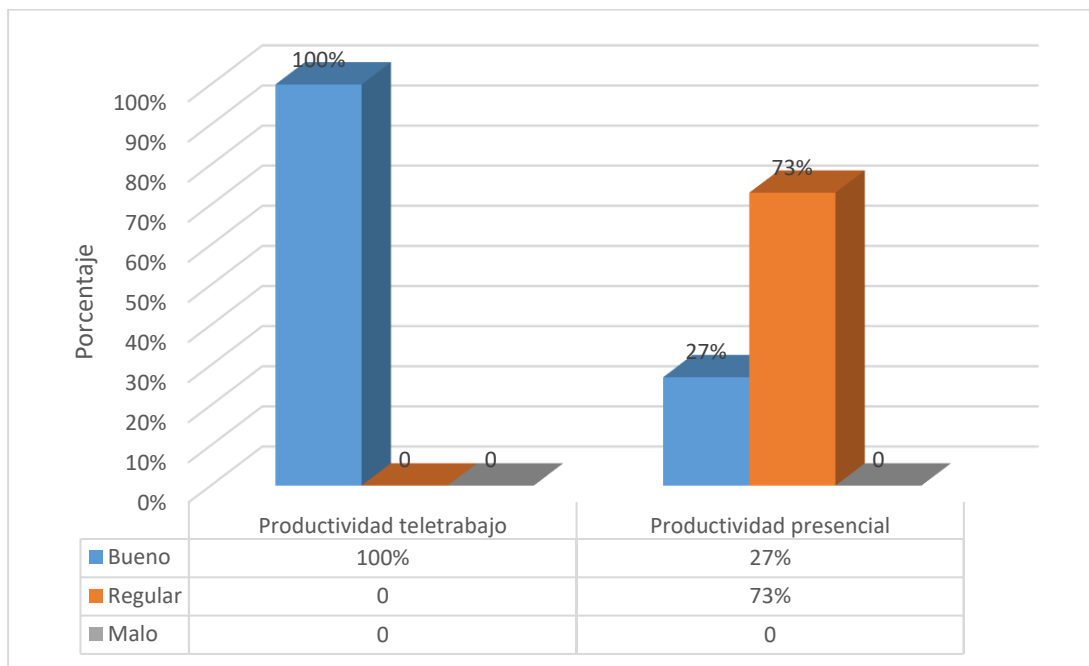
Niveles de productividad en la dimensión: Capacidad de adopción y absorción tecnológica

Nivel	Productividad teletrabajo		Productividad presencial	
	N	%	N	%
Alto	52	100	17	27
Medio	0	0	46	73
Bajo	0	0	0	0
TOTAL	52	100	63	100

Nota. Esta tabla muestra los niveles de productividad de la dimensión “Capacidad de adopción y absorción tecnológica” según el cuestionario realizado el 100% de la modalidad teletrabajo se encuentra en el rango alto de productividad y en el caso de la modalidad presencial, el 73% está en el rango medio y el 27% en rango alto.

Figura 3

Niveles de productividad en la dimensión Capacidad de adopción y absorción tecnológica



Nota. La figura representa los niveles de productividad en la dimensión capacidad de adopción y absorción tecnológica según porcentaje mostrado.

Dimensión 2: Capacidades, habilidades y competencias laborales

Tabla 9

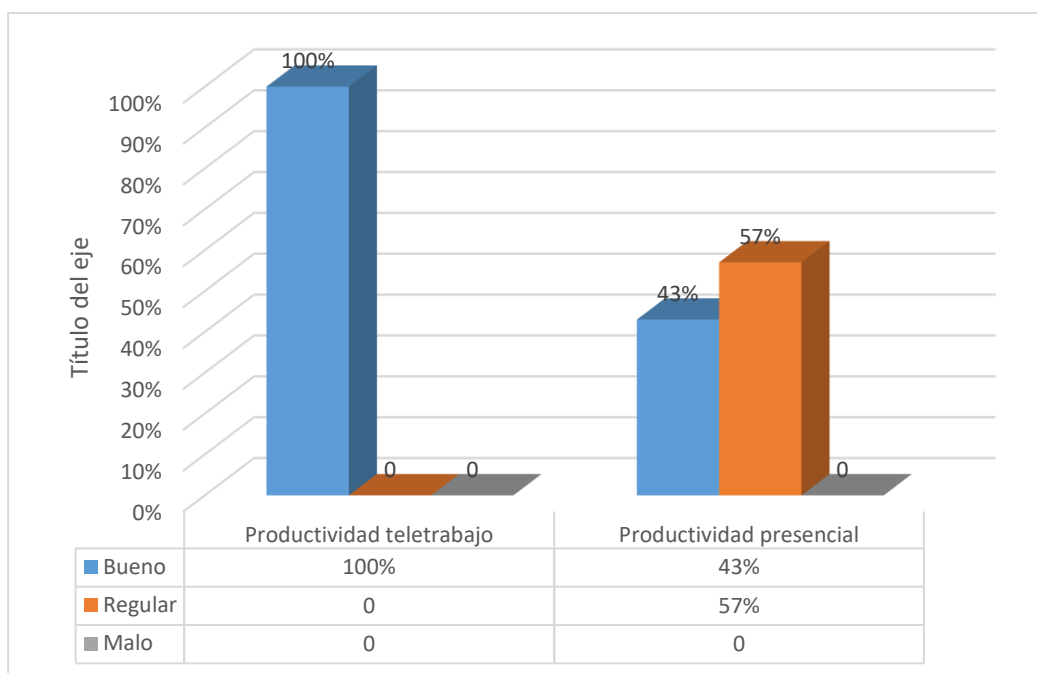
Niveles de productividad en la dimensión: Capacidades, habilidades y competencias laborales

Nivel	Productividad teletrabajo		Productividad presencial	
	N	%	N	%
Alto	52	100	27	43
Medio	0	0	36	57
Bajo	0	0	0	0
TOTAL	52	100	63	100

Nota. Esta tabla muestra los niveles de productividad de la dimensión “Capacidades, habilidades y competencias laborales” según el cuestionario realizado el 100% de la modalidad teletrabajo se encuentra en el rango alto de productividad y en el caso de la modalidad presencial, el 57% está en el rango medio y el 43% en rango alto.

Figura 4

Niveles de productividad en la dimensión: Capacidades, habilidades y competencias laborales



Nota. La figura representa los niveles de productividad en la dimensión Capacidades, habilidades y competencias laborales, según porcentaje mostrado.

Dimensión 3: Organización del trabajo

Tabla 10

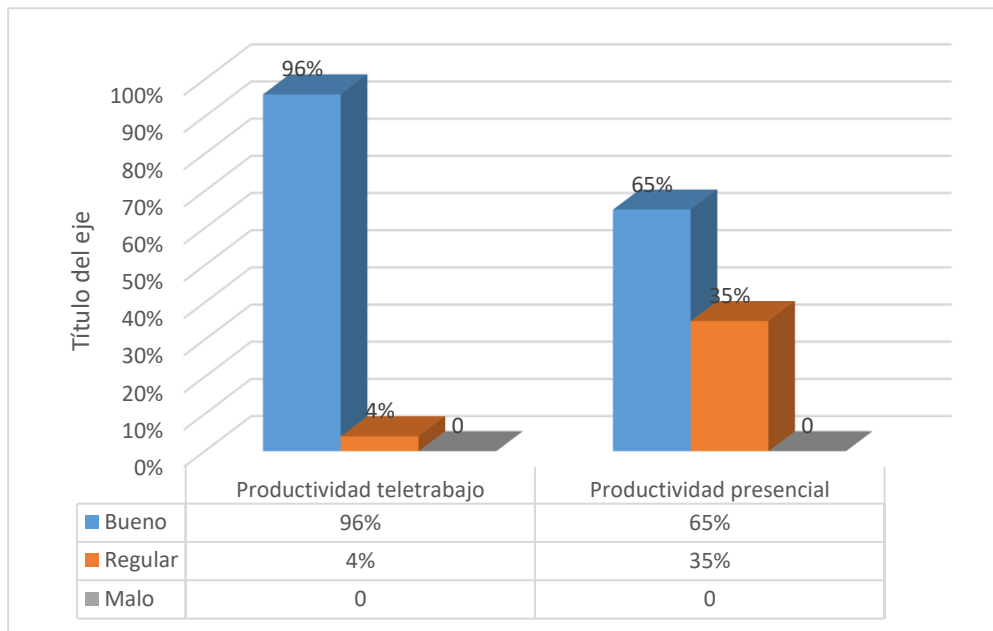
Niveles de productividad en la dimensión: Organización del trabajo

Nivel	Productividad teletrabajo		Productividad presencial	
	N	%	N	%
Alto	50	96	41	65
Medio	2	4	22	35
Bajo	0	0	0	0
TOTAL	52	100	63	100

Nota. Esta tabla muestra los niveles de productividad de la dimensión “Organización del trabajo” según el cuestionario realizado el 96% de la modalidad teletrabajo se encuentra en el rango alto de productividad y el 2% en rango medio, por el lado de la modalidad presencial, el 35% está en el rango medio y el 65% en rango alto.

Figura 5

Niveles de productividad en la dimensión: Organización del trabajo



Nota. La figura representa los niveles de productividad en la dimensión Organización del trabajo, según porcentaje mostrado.

Resultados inferenciales

Con el objetivo de reforzar los resultados de la muestra censal se realizó también resultados inferenciales, para ello se tuvo que usar una hipótesis para los estadísticos.

Hipótesis general

HG: Existe diferencia en la productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo con lo que realizan modalidad presencial.

H0: No existe diferencia en la productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo con lo que realizan modalidad presencial

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de prueba de valor:

Si p-valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general.

Si p-valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnovb

	Teletrabajo			Presencial		
	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
TOTAL_D1	0.281	52	0.000	0.250	63	0.000
TOTAL_D2	0.173	52	0.000	0.122	63	0.021
TOTAL_D3	0.296	52	0.000	0.166	63	0.000
TOTAL	0.080	52	0.200	0.066	63	0.200

De la tabla 11 se tiene que en ambas modalidades se visualiza un nivel de significancia de 0.000 ambas menores a 0.05 determinando que la distribución no es normal, por ello para contrastar las hipótesis usaremos el estadístico de prueba no paramétrica Mann-Whitney.

Tabla 12

Estadístico de prueba no paramétrica Mann-Whitney

	TOTAL
U de Mann-Whitney	11,000
W de Wilcoxon	2,027,000
Z	-9,147
Sig. asin. (bilateral)	,000

En la tabla 12 podemos ver que con la prueba de Mann Whitney el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, por lo tanto, se verifica que en la variable productividad de ambas modalidades existe diferencias significativas.

VI. DISCUSIÓN

En cuanto a lo objetivo general:

Los resultados arrojan que los trabajadores que realizan modalidad teletrabajo son más productivos que los que realizan modalidad presencial, verificándose que el 100% de los trabajadores encuestados que realizan modalidad teletrabajo se sitúan en un rango alto de productividad, y los trabajadores que realizan modalidad presencial se sitúan un 56% en el nivel alto y un 44% en un nivel medio de productividad.

El resultado de este estudio coincide con los resultados del estudio publicado en la revista científica Universidad y sociedad, llamado “Productividad Laboral y el teletrabajo en el sector público durante el periodo de emergencia nacional” se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert, donde indican que existe una relación alta entre las variables productividad laboral y teletrabajo con $r=0.790$ y $\text{sig} < 0.01$ concluyendo también que con el teletrabajo se ha conseguido una mejora del desempeño y el logro de metas organizacionales debido al aumento de la productividad. Davila, Agüero, Castro, y Alfonso (2022).

Sin embargo, tenemos el estudio llamado “El teletrabajo y la productividad de los trabajadores del área comercial en el sector asegurador en Lima 2020” donde concluyen que el teletrabajo no impacta significativamente en la productividad de los trabajadores ya que el horario laboral se tornó extenso y que no contaban con un espacio físico adecuado. Andrade y Vargas (2022).

A pesar que la productividad puede ser medida de diversas formas, en esta investigación se tomó como base lo que menciona Cequea y Rodríguez, (2012) quienes estudiaron la

productividad desde un enfoque humano, siendo los trabajadores los actores más importantes del sistema de producción.

En cuanto al objetivo específico 1

Acercas de la adopción y absorción de la tecnología, los resultados arrojan que los trabajadores que realizan modalidad teletrabajo son más productivos que los que realizan modalidad presencial, verificándose que el 100% de los trabajadores encuestados que realizan modalidad teletrabajo se sitúan en un rango alto de productividad, y los trabajadores que realizan modalidad presencial se sitúan un 27% en el nivel alto y un 73% en un nivel medio de productividad.

Estos resultados son reforzados por el estudio de Perez, Martinez y Vela (2015) llamado “La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos” que concluye que las mypes españolas adoptantes del teletrabajo tienden a invertir más en equipamiento de comunicación y tienen un mayor nivel de comunicación, también el estudio arroja que los empleados tienen más acceso a los sistemas informáticos.

Luis (2016) en el estudio llamado “El teletrabajo como ente generador de eficiencia en las organizaciones modernas” concluye que en las tecnologías de la información y comunicación se debe invertir para así lograr que el trabajador obtenga un gran rendimiento.

Por mucho tiempo se pensó que las personas debían trabajar juntas para producir, sin embargo, con las nuevas herramientas tecnológicas el teletrabajo elimina la idea de que es necesario asistir a las instalaciones, y que la distancia no es un escollo para que alguien pueda realizar su trabajo.

En cuanto al objetivo específico 2

Acerca de las capacidades, habilidades y competencias laborales los resultados arrojan que los trabajadores que realizan modalidad teletrabajo son más productivos que los que realizan modalidad presencial, verificándose que el 100% de los trabajadores encuestados que realizan modalidad teletrabajo se sitúan en un rango alto de productividad, y los trabajadores que realizan modalidad presencial se sitúan un 43% en el nivel alto y un 57% en un nivel medio de productividad.

Estos resultados son reforzados por el estudio llamado “Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana” Medina-Macias (2021) donde concluye que el teletrabajo es una gran oportunidad para que los jefes y empleados desarrollen competencias, habilidades y destrezas en la planificación de su trabajo.

En el estudio llamado “Factores claves del teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense” concluye que para los grupos de interés del sector empresarial los factores más importantes son el desarrollo de destrezas, y habilidades del teletrabajador, también menciona que siempre deben estar unidos las competencias laborales y la estrategia de la organización. Silva y Li (2020) Para la población encuestada que realiza teletrabajo, esta modalidad significa una forma más flexible de realizar sus labores ya que pueden acceder sin inconvenientes a los diversos sistemas tecnológicos y de comunicación desde sus casas o cualquier otro lugar de trabajo, se sienten con más autonomía permitiendo esto el avance de sus labores, son más proactivos al tener horarios más flexibles, permitiéndoles abarcar más actividades alineadas con sus funciones.

En cuanto al objetivo específico 3

Acerca de las Organización del trabajo los resultados arrojan que los trabajadores que realizan modalidad teletrabajo son más productivos que los que realizan modalidad presencial, verificándose que el 96% de los trabajadores encuestados que realizan modalidad teletrabajo se sitúan en un rango alto de productividad y el 2% en un nivel medio, y los trabajadores que realizan modalidad presencial se sitúan un 65% en el nivel alto y un 35% en un nivel medio de productividad.

Estos resultados son reforzados por el estudio llamado “El impacto del teletrabajo y la administración de empresas”, donde Murillo y Peña (2016) concluyen que el teletrabajo proporciona grandes beneficios que les permite organizar mejor su vida y distribuir el tiempo.

En el estudio llamado “Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad” concluyeron que cada empresa está en la obligación de identificar los recursos, procesos y cambios, para que exista una eficiencia racional y se aproveche todos los recursos en los ciclos productivos. Camacho e Hígita (2012).

Se sabe que las organizaciones se adaptan a su entorno y que los trabajadores son complejos por ello no se le puede simplificar a una medición sencilla, es decir para implementar una modalidad de trabajo es necesario tener en cuenta a todos los trabajadores de la organización y evaluarlos para que estén alineados a los objetivos de la compañía.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general se concluye que el teletrabajo es una modalidad que resulta más productiva en todas las dimensiones ya que se elimina la barrera de la distancia y se resalta el uso adecuado de la tecnología para el logro de objetivos gerenciales, sin embargo, también se concluye que, en la modalidad presencial, aun se tienen niveles medios de productividad de acuerdo a los resultados mostrados, donde se debe realizar cambios organizacionales para el crecimiento de la productividad.
2. En cuanto a la dimensión “Capacidad de adopción y absorción tecnológica” los trabajadores de la modalidad teletrabajo destacan que reciben apoyo inmediato de las mesas de ayuda del área de TI, que acceden a los diversos sistemas de información sin inconveniente y que reciben capacitación inmediata ante cualquier actualización, sin embargo, del personal en modalidad presencial solo el 17% destaca que tiene a la mano los manuales de uso y que conoce la importancia de sus procesos en el sistema de información.
3. En relación a la dimensión “Capacidades habilidades y competencias laborales” los trabajadores de la modalidad teletrabajo sostienen que su jefe les brinda la independencia para la realización de sus tareas, muestran ser más proactivos y que sus funciones están distribuidas correctamente, también destacan que su trabajo es más eficiente, por otro lado, tenemos a los trabajadores de la modalidad presencial

donde solo el 27% menciona que hay proactividad en su equipo de trabajo y que su jefe les brinda la autonomía necesaria.

4. Con respecto a la tercera dimensión “Organización del trabajo” se concluye que los trabajadores de la modalidad teletrabajo cuentan con flexibilidad de horarios, que disponen de un espacio suficiente para la realización de sus funciones, y que sus compañeros comparten y promueven las acciones necesarias para el logro de objetivos, en cuanto a la modalidad presencial solo el 41% de los trabajadores sostienen que cuentan con flexibilidad de horarios y que su equipo de trabajo cuenta con la libertad de participar en actividades alineadas con sus labores

RECOMENDACIONES

1. Respecto al objetivo general se recomienda generar cambios que permitan a la modalidad presencial alcanzar los niveles de productividad de la modalidad teletrabajo, primero se debe generar comunicaciones más horizontales y gestionar cambios en los procesos, aumentar las capacitaciones para aumentar la autonomía de los trabajadores.
2. Respecto a la dimensión “Capacidad de adopción y absorción tecnológica” se recomienda que las mesas de ayuda de tecnologías de información brinden el apoyo necesario para que los trabajadores de modalidad presencial puedan continuar con sus labores y terminarlas en el tiempo requerido, también se recomienda que las capacitaciones del uso de softwares se realicen de forma obligatoria y que los horarios se flexibilicen para que los trabajadores puedan asistir.

3. Se recomienda respecto a la segunda dimensión “Capacidades habilidades y competencias laborales” que en la modalidad presencial se mejore la distribución de las labores de forma correcta de acuerdo a las capacidades de cada persona y que se refuerce las habilidades y destrezas de los trabajadores para que así puedan no solo adquirir si no ampliar el conocimiento obtenido, y así responder a situaciones de cierta complejidad.

4. En el caso de la tercera dimensión “Organización del trabajo” se recomienda flexibilizar los horarios y rotar al personal de forma presencial para que todos en un futuro no muy lejano puedan estar dentro de la modalidad teletrabajo, se recomienda también reforzar el trato respetuoso entre compañeros de trabajo, también, se requiere que se formalicen los canales de comunicación y que se combinen las capacidades, habilidades y los recursos para la búsqueda de innovación dentro del área.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Acosta, A. (2018). *Teletrabajo y percepcion de la productividad; un analisis de la productividad laboral* . Medellin: Universidad de Antioquia.
- Algorta, M., Auliso, R., González, A., Mandirola, N., Miles, J., Sorondo, A., & Zeballos, F. (2012). *Prácticas de gestión que dan resultado. La experiencia de organizaciones de alto desempeño en el Uruguay*. Montevideo: Grupo Magro.
- Allen, D. (2015). *Organizate con eficacia*. España: Empresa Activa.
- Andrade, M., & Vargas, G. (2022). *El teletrabajo en la productividad de los trabajadores del area comercial en el sector asegurador en Lima, 2020* . Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Baraei, E., & Mohammadhossein, M. (2019). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact. *UCT Journal of management and accounting studies*, 15-18.
- Barrionuevo Nuñez, J. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. *Revista Sociedad & Tecnología*, 223-234.
- Benavides, F., & Silva-Peñaherrera, M. (2022). *Telework: Data and evidence before and during the COVID-19 pandemic*. Barcelona: Asociacion catalana de Salut Laboral.
- Bloom, N., Eifert, B., Aprajit, M., Mckanzie, D., & Roberts, J. (2013). *Does Management matter? Evidence from India*. Oxfor: Oxford University Press.
- Brooks, E. (1980). *An Organisational Framework for Managing Change*. London: Palgrave.
- Camacho, I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del covid 19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 128.
- Camacho, R., & Higita, D. (2012). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y Gestión*, 45-71.
- Cánova, K. (2020). Seguridad y salud en tiempos de covid 19:Teletrabajo y trabajo remoto. *Revista Laborem*, 8.
- Carrasco, S. (2013). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, A. (01 de noviembre de 2021). *Repositorio universidad del Pacifico*. Obtenido de Repositorio universidad del Pacifico:
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3354/Castro%2c%20Andrea_Tesis_Administraci%3fb3n_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cequea, M., & Rodriguez-Monroy, C. (2012). Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. *Red de revistas cientificas de america latina, el caribe, España y Portugal*, 121-127.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) / OEI. (2020). *Habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. Santiago: Comisión Económica para América Latina.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). *Medición de la pobreza por ingresos*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Impacto del COVID-19 en la economía de los Estados Unidos y respuestas de política*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Cuesta, A. (2008). LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DEL TRABAJADOR DEL CONOCIMIENTO. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1-5.
- Davila, R., Agüero, E., Castro, L., & Alfonso, V. (2022). Productividad Laboral y el teletrabajo en el sector público durante el periodo de emergencia nacional. *Universidad y sociedad*, 408-409.
- Druker, P. F. (1999). *Los desafíos de la administración en el siglo XXI*. Oxford: Elsevier Ltd.
- El Peruano. (10 de 06 de 2022). *Diario oficial el Peruano*. Obtenido de Diario oficial el Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/>
- Farcane, N., Constantin, O., Blidisel, R., Domitrescu, A., Deliu, D., Bogdan, A., & Burca, V. (2022). *Auditors' perceptions on work adaptability in remot audit: a Covid-19 perspective*. Timisoara: Informa UK Limited, trading as Taylor & Francis Group.
- Gholam, A. (2016). Organizational Structure. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 230, 455-462.
- Grimpe, C., & Sofka, W. (2009). *Search Patterns and Absorptive capacity: A comparison of low-and high-technology firms from thirteen European countries*. Mannheim: ZEW Centre for European Economic Research.
- Grimshaw, D., & Miozzo, M. (2021). Human capital and productivity: a call for new interdisciplinary research. *The productivity institute*, 12.
- Guillen, I., Montoya, M., Rendon, M., & Montaña, L. (1 de 11 de 2002). *Aprendizaje y cultura en las organizaciones. Un acercamiento al caso mexicano**. Obtenido de Aprendizaje y cultura en las organizaciones. Un acercamiento al caso mexicano*: <file:///C:/Users/TIP/Downloads/admin,+Interiores-completo-RAYO-9-53-83.pdf>
- Gutierrez, A. (2019). Determinantes de la productividad total de factores en América del Sur. *Investigación & Desarrollo*, 5.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernandez, C. Fernandez, & M. Baptista, *Metodología de la investigación* (pág. 151). Mexico DF: Mc Graw-Hill / Interamericana editores SA de CV.
- Hernández, R., Fernández, C., & María, B. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández, C. Fernández, & B. María, *Metodología de la investigación* (págs. 4-5). Mexico D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Comportamiento de la economía peruana en el segundo trimestre de 2020*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

- International Labour Organization. (25 de Enero de 2021). *Covid-19 and the world of work. Seven edition*. Obtenido de International Labour Organization: https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_767028/lang--en/index.htm
- Lavagna, M. (2020). *Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconomicos (EPH)*. Buenos Aires: INDEC .
- Lopez, E., Sepulveda, C., & Arenas, H. (2010). La consultoria de gestion humana en empresas medianas. *Red de revistas cientificas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 149-168.
- Luis, J. (2016). *El teletrabajo como ente generador de eficiencia en las organizaciones modernas*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Mamani, B., Sucapuca, E., Yapu, L., Carranza, R., Turpo, J., & Ligan, S. (2022). *Diseño y validacion de la escala de percepción del teletrabajo (Tele-Cov-19) en docentes de educación básicas peruanos*. Barcelona: Associació Catalana de Salut Laboral.
- Medina-Macias, A. (2021). *Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana*. La Habana: Ingenieria Industrial.
- Mejia, S. (2022). Teletrabajo: percepción en las empresas grandes y medianas del Quindío (Colombia). *Revista de Economía del Caribe nº. 30*, 77-101.
- Muñoz, N. (2020). *Mortalidad por COVID-19 en América Latina*. Cali: Universidad del Valle.
- Murillo, K., & Peña, A. (2016). *Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas*. Guayaquil: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil.
- Niles, J. M. (1983). *Micros and Modems: Telecommunicating with personal computers*. Virginia: Reston Publishing company Inc.
- Ñiquen, O., & David, T. (2022). *El perfil del teletrabajador el Perú en el periodo 2019 - 2022*. Lima: Ministerio de trabajo y promocion del empleo.
- Ñiquen, O., & Tenorio, D. (2022). *El perfil del teletrabajador en Perú en el periodo 2019-2022*. Lima: MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO .
- Oficina Internacional del trabajo. (2020). El Teletrabajo durante la pandemia de covid 19 y despues de ella. *Organizacion internacional de trabajo*, 1-3.
- Ojeda, A., & Hernandez, J. (2012). Las Competencias Laborales: Una construccion reciproca entre lo individual y lo grupal. *Enseñanza e investigacion en psicología*, 174.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Transición digital, cambio tecnologico y politicas de desarrollo productivo en ALC: desafios y oportunidades*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 228.

- Pedraza-Rodríguez, J., Ruiz-Vélez, A., Sánchez-Rodríguez, I., & Fernández-Esquinas, M. (2023). Management skills and organizational culture as sources of innovation for firms in peripheral regions. *Technological Forecasting and Social Change*, 40-165.
- Perez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial*, 29-34.
- Perez, M., Martínez, A., Carnicer, P., & Vela, M. (2015). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos. *Estos resultados son reforzados por el estudio llamado*, 13-16.
- Pinto, Y. (2022). *Teletrabajo como nuevo paradigma laboral. Algunos aspectos críticos de su regulación en Chile en relación a la seguridad de los trabajadores*. Valparaíso: Revista de Derecho núm. 57 (2021): 31-66.
- Quiñones, C. (17 de Diciembre de 2020). *Repositorio Universidad Científica del Sur*. Obtenido de Repositorio Universidad Científica del Sur: [https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1757/TM-Qui%
c3%b1ones%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1757/TM-Qui%c3%b1ones%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez-Díaz, J. (2020). El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos. *Revista Electronica Educare*, 5.
- Ramírez Velásquez, J., Vega Abad, C., & Villagómez, M. (2022). *Ventajas y desventajas del teletrabajo en Sudamérica frente a la pandemia del covid-19*. Cuenca: Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas.
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica*. Tabasco: Trascender, Contabilidad y Gestión.
- Ríos-Flores, J., Castillo-Arce, M., & Bajo, A. (2017). Efectos de la capacidad de absorción tecnológica en el crecimiento económico. *Revista CTS, nº 34, vol. 12, 197-222*.
- Salazar, E. (4 de 10 de 2020). *Ojo Público*. Obtenido de Ojo Público: <https://ojo-publico.com/2140/el-55-del-empleo-formal-se-perdio-por-suspension-perfecta>
- Santos, M., Gonzales, V., Fernández, & Macías. (2021). *Telework before the COVID-19 pandemic: Trends and drivers of differences across the UE*. Paris: OECD Publishing.
- Silva, G., & Li, F. (2020). *Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense*. San José: Revista Nacional de Administración.
- Singh, S. (2023). Does Productivity Really Matter for Profitability? Evidence from a Publicly Owned Transport Corporation. *International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences*, 581-594.
- Sociedad de Comercio exterior. (16 de Setiembre de 2022). *Comex Perú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-001.pdf>
- Tricoci, A., Corral, P., & Rosenthal, A. (2015). Information Technology and communications investments and its impact on competitiveness. *Visión de futuro*, 114-116.

- Valbuena-Diaz, N., Leal-Guerra, M., & Urdaneta-Montiel, A. (2018). ADN Organizacional y productividad de las empresas. *Desarrollo Gerencial* , 111.
- Vara-Horna, A. (2010). *Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo*. Lima: Manual Electronico.
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentacion:7 pasos para una tesis exitosa* . Lima: Instituto de Investigación de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos.
- Vargas, B. (2014). *La función de Produccion Cobb - Douglas* . La Paz: Fides et ratio.
- Vargas, Z. (2008). La investigacion aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Red de revistas scientificas de America Latina, el caribe, España y Portugal*, 159.
- Vinueza-Cabezas, A., Osejo-Taco, G., Unda-Lopez, A., Paz, C., & Hidalgo-Andrade, P. (2022). *A Comparison of Working Conditions and Workers Perceptions Among On site, Telework, and Hybrid Workers in Ecuador during the Covid-19 Pandemic*. Basel: Enviromental research and public health.
- Yauri, J. (2023). *“LA PROBLEMÁTICA DE LA APLICACIÓN DE LA SUSPENSIÓN PERFECTA DE LABORES EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA. PERÚ, 2020-2021*. LIMA: UPN.
- Zahra, S., & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *The Academy of Management review*, 186.

IX. ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION			METODOLOGIA
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuáles son los niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir los niveles de productividad laboral que existen entre los trabajadores que realizan teletrabajo y los de modalidad presencial.</p>	<p>Hipotesis general:</p> <p>No aplica hipótesis por ser análisis descriptivo.</p>	<p>D1. Capacidades de adopción y absorción tecnológica</p>	<p>✓ Sistemas integrados de gestión y comunicación</p> <p>✓ Soporte y mesa de ayuda</p>	<p>Metodo de investigación general: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p>	
<p>Problemas Es pecíficos:</p> <p>¿Cuáles son los niveles de productividad que existen entre la capacidad de adopción y absorción tecnológica de los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023 ?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir los niveles de productividad que existe entre los trabajadores que realizan teletrabajo o los de modalidad presencial en capacidad de adopción y absorción tecnológica.</p>	<p>Hipotesis específicas:</p> <p>No aplica hipótesis por ser análisis descriptivo.</p>	<p>✓ Desarrollo de actividades</p>	<p>✓ Iniciativa</p>	<p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental</p>	
<p>¿Cuáles son los niveles de productividad que existe entre las capacidades, habilidades y competencias laborales de los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023 ?</p>	<p>Describir los niveles de productividad que existe entre los trabajadores que realizan teletrabajo o los de modalidad presencial en capacidades, habilidades y competencias laborales.</p>		<p>D2. Capacidades habilidades y competencias laborales</p>	<p>✓ Desempeño</p>	<p>Muestras: Existen 2 muestras</p> <p>1.- Trabajadores en modalidad teletrabajo 52 personas</p> <p>2.- Trabajadores en modalidad presencial 63 personas</p>	
<p>¿Cuáles son los niveles de productividad que existe entre en organización del trabajo de los trabajadores de la modalidad presencial y la modalidad teletrabajo en el área financiera de la empresa Desarrollo Educativo SA 2023 ?</p>	<p>Describir los niveles de productividad que existe entre los trabajadores que realizan teletrabajo o los de modalidad presencial en organización del trabajo.</p>		<p>D.3 Organización del trabajo</p>	<p>✓ Seguridad salud ocupacional</p> <p>✓ Conducta laboral</p> <p>✓ Flexibilidad de horarios</p>	<p>Técnica de recolección de datos: Cuestionario</p>	

Cuestionario

N°	Cuestionario
DIMENSIÓN 1: Capacidades de adopción y absorción tecnológica	
1	Recibo capacitación especializada por cualquier cambio que se haya realizado en el sistema que uso
2	Tengo a la mano los manuales de los diversos sistemas tecnológicos que uso en mi día a día
3	Conozco que la importancia de mis procesos en el sistema tecnológico que uso
4	Si hay cambios y/o actualizaciones en los sistemas que uso me siento preparado para participar en las implementaciones
5	Accedo al uso de correo electrónico corporativo, chat's, web's etc
6	Accedo al sistema informático sin inconvenientes
7	Si se presenta inconvenientes con los accesos a los diversos sistemas, recibo ayuda en el tiempo esperado.
DIMENSIÓN 2: Capacidades habilidades y competencias laborales	
8	Considero que las tareas de mi área están distribuidas correctamente.
9	Considero que el trabajo que realizo cumple las expectativas.
10	Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades.
11	Considero que hay proactividad en mi área.
12	Con frecuencia muestro ser proactivo en el desarrollo de mis labores.
13	Mi jefe me brinda independencia para abarcar los temas de acuerdo a mi criterio profesional.
14	Considero que mi trabajo es eficiente.
15	Considero que tengo autonomía en mi trabajo para continuar con mis labores.
16	Considero que la empresa mide la calidad de mi trabajo.
17	.Dispongo de información y medios necesarios para la realización de objetivos y metas propuestas
18	Mi equipo me motiva a completar mis tareas.
DIMENSIÓN 3: Organización del trabajo	
19	Dispongo de espacio suficiente para el desarrollo del teletrabajo.
20	La iluminación disponible en el lugar que realizo el teletrabajo es suficiente.
21	En el lugar para el desarrollo de mis labores dispongo de un escritorio, mesa o similar, silla, que me permite acomodar mi equipo de trabajo
22	El nivel de ruido ambiental dificulta la comunicación o la atención para desarrollar mi trabajo, sin interferir en mi concentración
23	Considero que mis compañeros de área tienen un trato respetuoso.
24	En general considero que en las reuniones virtuales mis compañeros de trabajo tienen una buena conducta.
25	Los horarios de la empresa son flexibles.
26	Mi jefe me permite realizar mis labores de acuerdo a mis tiempos.
27	Me siento con la libertad de participar en actividades que estén alineadas a mi trabajo.

Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	105,65	92,661	,307	,858
P2	106,25	95,671	,112	,868
P3	104,75	93,039	,478	,853
P4	105,25	102,303	-,232	,870
P5	104,25	97,250	,260	,858
P6	104,95	95,945	,386	,856
P7	105,25	93,671	,269	,859
P8	105,60	89,516	,549	,849
P9	104,50	98,053	,092	,862
P10	104,95	89,524	,575	,849
P11	105,15	84,871	,724	,842
P12	104,70	94,011	,454	,854
P13	104,75	89,461	,687	,846
P14	104,45	98,366	,091	,861
P15	104,75	95,566	,325	,857
P16	105,00	81,789	,792	,838
P17	105,20	88,274	,693	,845
P18	105,25	91,355	,431	,853
P19	104,50	91,000	,549	,850
P20	104,30	96,642	,307	,857
P21	104,20	95,853	,358	,856
P22	106,60	97,832	,062	,865
P23	104,55	95,103	,416	,855
P24	104,65	94,029	,381	,855
P25	105,55	84,366	,601	,847
P26	105,45	92,892	,317	,857
P27	104,85	86,239	,813	,841

Validación de Instrumento por experto

Experto: Neyra Urquiza, Roberto

Título: Productividad en las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo del área financiera de la empresa Desarrollo Educativo S,A 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "Productividad"

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Capacidades de adopción y absorción tecnológica								
1	Recibo capacitación especializada por cualquier cambio que se haya realizado en el sistema que uso	x		x		x		
2	Tengo a la mano los manuales de los diversos sistemas tecnológicos que uso en mi día a día	x		x		x		
3	Conozco que la importancia de mis procesos en el sistema tecnológico que uso	x		x		x		
4	Si hay cambios y/o actualizaciones en los sistemas que uso me siento preparado para participar en las implementaciones	x		x		x		
5	Accedo al uso de correo electrónico corporativo, chat's, web's etc	x		x		x		
6	Accedo al sistema informático sin inconvenientes	x		x		x		
7	Si se presenta inconvenientes con los accesos a los diversos sistemas, recibo ayuda en el tiempo esperado.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Capacidades habilidades y competencias laborales								
8	Considero que las tareas de mi área están distribuidas correctamente.	x		x		x		
9	Considero que el trabajo que realizo cumple las expectativas.	x		x		x		
10	Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades.	x		x		x		
11	Considero que hay proactividad en mi área.	x		x		x		
12	Con frecuencia muestro ser proactivo en el desarrollo de mis labores.	x		x		x		
13	Mi jefe me brinda independencia para abarcar los temas de acuerdo a mi criterio profesional.	x		x		x		
14	Considero que mi trabajo es eficiente.	x		x		x		
15	Considero que tengo autonomía en mi trabajo para continuar con mis labores.	x		x		x		
16	Considero que la empresa mide la calidad de mi trabajo.	x		x		x		
17	.Dispongo de información y medios necesarios para la realización de objetivos y metas propuestas	x		x		x		
18	Mi equipo me motiva a completar mis tareas.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Organización del trabajo								
19	Dispongo de espacio suficiente para el desarrollo del teletrabajo.	x		x		x		
20	La iluminación disponible en el lugar que realizo el teletrabajo es suficiente.	x		x		x		
21	En el lugar para el desarrollo de mis labores dispongo de un escritorio, mesa o similar, silla, que me permite acomodar mi equipo de trabajo.	x		x		x		
22	El nivel de ruido ambiental dificulta la comunicación o la atención para desarrollar mi trabajo, sin interferir en mi concentración.	x		x		x		
23	Considero que mis compañeros de área tienen un trato respetuoso.	x		x		x		
24	En general considero que en las reuniones virtuales mis compañeros de trabajo tienen una buena conducta.	x		x		x		
25	Los horarios de la empresa son flexibles.	x		x		x		
26	Mi jefe me permite realizar mis labores de acuerdo a mis tiempos.	x		x		x		
27	Me siento con la libertad de participar en actividades que estén alineadas a mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Neyra Urquiza, Roberto Bernardino DNI: 00479212

Especialidad del validador: Contador Público – Normas internacionales de Información Financiera

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 27 de junio del 2023

Firma del experto informante

Experto: Romero Vela, Sonia

Título: Productividad en las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo del área financiera de la empresa Desarrollo Educativo S.A 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "Productividad"

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Capacidades de adopción y absorción tecnológica								
1	Recibo capacitación especializada por cualquier cambio que se haya realizado en el sistema que uso	x		x		x		
2	Tengo a la mano los manuales de los diversos sistemas tecnológicos que uso en mi día a día	x		x		x		
3	Conozco que la importancia de mis procesos en el sistema tecnológico que uso	x		x		x		
4	Si hay cambios y/o actualizaciones en los sistemas que uso me siento preparado para participar en las implementaciones	x		x		x		
5	Accedo al uso de correo electrónico corporativo, chat's, web's etc	x		x		x		
6	Accedo al sistema informático sin inconvenientes	x		x		x		
7	Si se presenta inconvenientes con los accesos a los diversos sistemas, recibo ayuda en el tiempo esperado.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Capacidades habilidades y competencias laborales								
8	Considero que las tareas de mi área están distribuidas correctamente.	x		x		x		
9	Considero que el trabajo que realizo cumple las expectativas.	x		x		x		
10	Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades.	x		x		x		
11	Considero que hay proactividad en mi área.	x		x		x		
12	Con frecuencia muestro ser proactivo en el desarrollo de mis labores.	x		x		x		
13	Mi jefe me brinda independencia para abarcar los temas de acuerdo a mi criterio profesional.	x		x		x		
14	Considero que mi trabajo es eficiente.	x		x		x		
15	Considero que tengo autonomía en mi trabajo para continuar con mis labores.	x		x		x		
16	Considero que la empresa mide la calidad de mi trabajo.	x		x		x		
17	Dispongo de información y medios necesarios para la realización de objetivos y metas propuestas	x		x		x		
18	Mi equipo me motiva a completar mis tareas.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Organización del trabajo								
19	Dispongo de espacio suficiente para el desarrollo del teletrabajo.	x		x		x		
20	La iluminación disponible en el lugar que realizo el teletrabajo es suficiente.	x		x		x		
21	En el lugar para el desarrollo de mis labores dispongo de un escritorio, mesa o similar, silla, que me permite acomodar mi equipo de trabajo.	x		x		x		
22	El nivel de ruido ambiental dificulta la comunicación o la atención para desarrollar mi trabajo, sin interferir en mi concentración.	x		x		x		
23	Considero que mis compañeros de área tienen un trato respetuoso.	x		x		x		
24	En general considero que en las reuniones virtuales mis compañeros de trabajo tienen una buena conducta.	x		x		x		
25	Los horarios de la empresa son flexibles.	x		x		x		
26	Mi jefe me permite realizar mis labores de acuerdo a mis tiempos.	x		x		x		
27	Me siento con la libertad de participar en actividades que estén alineadas a mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Romero Vela Sonia Lidia DNI: 40117025

Especialidad del validador: Metodólogo

25 de junio del 2023



Firma del experto informante

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Experto: Blanco Ayala, Luis

Título: Productividad en las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo del área financiera de la empresa Desarrollo Educativo S.A 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "Productividad"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Capacidades de adopción y absorción tecnológica								
1	Recibo capacitación especializada por cualquier cambio que se haya realizado en el sistema que uso	X		X		X		
2	Tengo a la mano los manuales de los diversos sistemas tecnológicos que uso en mi día a día	X		X		X		
3	Conozco que la importancia de mis procesos en el sistema tecnológico que uso	X		X		X		
4	Si hay cambios y/o actualizaciones en los sistemas que uso me siento preparado para participar en las implementaciones	X		X		X		
5	Accedo al uso de correo electrónico corporativo, chat's, web's etc	X		X		X		
6	Accedo al sistema informático sin inconvenientes	X		X		X		
7	Si se presenta inconvenientes con los accesos a los diversos sistemas, recibo ayuda en el tiempo esperado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidades habilidades y competencias laborales								
8	Considero que las tareas de mi área están distribuidas correctamente.	X		X		X		
9	Considero que el trabajo que realizo cumple las expectativas.	X		X		X		
10	Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades.	X		X		X		
11	Considero que hay proactividad en mi área.	X		X		X		
12	Con frecuencia muestro ser proactivo en el desarrollo de mis labores.	X		X		X		
13	Mi jefe me brinda independencia para abarcar los temas de acuerdo a mi criterio profesional.	X		X		X		
14	Considero que mi trabajo es eficiente.	X		X		X		
15	Considero que tengo autonomía en mi trabajo para continuar con mis labores.	X		X		X		
16	Considero que la empresa mide la calidad de mi trabajo.	X		X		X		
17	Dispongo de información y medios necesarios para la realización de objetivos y metas propuestas	X		X		X		
18	Mi equipo me motiva a completar mis tareas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Organización del trabajo								
19	Dispongo de espacio suficiente para el desarrollo del teletrabajo.	X		X		X		
20	La iluminación disponible en el lugar que realizo el teletrabajo es suficiente.	X		X		X		
21	En el lugar para el desarrollo de mis labores dispongo de un escritorio, mesa o similar, silla, que me permite acomodar mi equipo de trabajo.	X		X		X		
22	El nivel de ruido ambiental dificulta la comunicación o la atención para desarrollar mi trabajo, sin interferir en mi concentración.	X		X		X		
23	Considero que mis compañeros de área tienen un trato respetuoso.	X		X		X		
24	En general considero que en las reuniones virtuales mis compañeros de trabajo tienen una buena conducta.	X		X		X		
25	Los horarios de la empresa son flexibles.	X		X		X		
26	Mi jefe me permite realizar mis labores de acuerdo a mis tiempos.	X		X		X		
27	Me siento con la libertad de participar en actividades que estén alineadas a mi trabajo.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Blanco Ayala Luis Fernando

DNI: 32731346

Especialidad del validador: Dr. en UE.


7 de Julio del 2023

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

Porcentaje de turnitin

1



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Contabilidad

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MODALIDAD
PRESENCIAL Y TELETRABAJO EN LA EMPRESA DESARROLLO EDUCATIVO
S.A SURCO-PERÚ, 2023**

TESIS
Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR:
Rocio del Pilar, SALAZAR GONZALES

ASESOR:
Dr. Roberto, NEYRA

Lima, Perú
2023

Resumen de coincidencias

7 %

1	upc.aws.openrepositor...	1 %
	Fuente de Internet	
2	scielo.sld.cu	1 %
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
4	archivosdeprevencion.eu	<1 %
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unia.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
6	Entregado a Universida...	<1 %
	Trabajo del estudiante	
7	Entregado a Centro Eur...	<1 %
	Trabajo del estudiante	
8	apirepositorio.unh.edu...	<1 %
	Fuente de Internet	
9	www.tesisdelperu.com	<1 %
	Fuente de Internet	
10	Entregado a Universida...	<1 %
	Trabajo del estudiante	
11	doctrina-administrativa...	<1 %
	Fuente de Internet	
12	repositorio.unc.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	

Activar Windows
 Para continuar usar activar Windows

Base de datos

Puedo especializarme en cualquier campo que se haga realidad en el sistema informático que uso	Capacidad de adopción y absorción tecnológica					Capacidades habilidades y competencias laborales							Organización del trabajo												
	Conozco la importancia de mis procesos en el sistema tecnológico que uso en mi día a día	Conozco las actualizaciones en los sistemas que uso	He participado en la implementación de un sistema electrónico como ERP, CRM, SaaS, etc.	Acceso al sistema informático sin inconvenientes	Siempre presento los manuales de operación a los usuarios	Considero que el trabajo que realizo cumple las condiciones necesarias para el desarrollo de mi actividad	Considero que el trabajo que realizo cumple las condiciones necesarias para el desarrollo de mi actividad	Conozco que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas	Considero que el desarrollo de mi actividad requiere de habilidades y competencias específicas								
5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5
3	2	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	5	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5
3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4
5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	2	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5

Capacidad de adopción y absorción tecnológica						Capacidades habilidades y competencias laborales								Organización del trabajo											
Puede capacitar a otros en el uso de sistemas		Conozco la importancia de los procesos del sistema		Tengo a mano los manuales de los sistemas		Soy capaz de preparar a otros para participar en las implementaciones		Accedo al sistema informático sin inconvenientes		Si se presentan inconvenientes con los accesos a los diversos sistemas, rebo ayuda en el tiempo esperado		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades	
Tengo a mano los manuales de los sistemas		Conozco la importancia de los procesos del sistema		Soy capaz de preparar a otros para participar en las implementaciones		Accedo al sistema informático sin inconvenientes		Si se presentan inconvenientes con los accesos a los diversos sistemas, rebo ayuda en el tiempo esperado		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades		Considero que el trabajo que desarrollo es de acuerdo a mis capacidades	
3	1	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	2	3	2
3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3	2	2	4	4	5	1	2	5	4	3
3	3	5	5	5	3	3	3	2	5	2	2	4	4	5	5	2	2	3	5	5	2	4	4	2	3
2	1	2	2	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	1	4	4	1	4
2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3	2	2	5	5	5	2	4	4	2	4
3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	2	4	4	2	4
2	2	5	3	5	4	2	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	4	4
2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	4	4	4
3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	1	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	2	4	5	5	1	5	5	2	2	4
3	1	4	4	5	5	5	5	2	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	2	5	5	4	4	5
3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	2	5	5	4	3	3
2	1	2	2	5	3	4	4	2	5	2	2	4	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	3	5	4
2	1	2	2	5	3	4	4	2	5	2	2	4	4	5	5	2	2	5	5	3	4	4	3	5	4
2	2	2	2	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	2	5	5	3	5	4
2	2	2	2	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4

Link cuestionario en google form:

<https://docs.google.com/forms/d/10Z6K4UW5mW6Y1n0HKILStuSb8TM9fVWqqqSPK5ebKQw/edit>