



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Escuela de Posgrado

**Teletrabajo y satisfacción laboral en la oficina de normalización previsional – Lima Metropolitana 2022**

## **Tesis**

Para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

## **Autor**

Johan Alexander Maturrano Villanueva

## **Asesora**

Dra. Flor Victoria Pichilingue Núñez Vda. de Liendo

Huacho – Perú

2024



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

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

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

### ESCUELA DE POSGRADO

### DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Johan Alexander Maturrano Villanueva	72313043	20-05-2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez Vda de Liendo	15587017	0000-0003-0258-783X
<b>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-POSGRADO- DOCTORADO</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Dra. Viviana Inés Vellón Flores	15596783	0000 -0001- 6611-7218
Dr. Rey Lelis Bautista Juan de Dios	15596695	0000-0002-0463-5682
Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Dr. Guillermo Percy Aliaga Lopez	15590569	0000-0003-3081-2205

# TELETRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL – LIMA METROPOLITANA 2022

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**20%**

INDICE DE SIMILITUD

**18%**

FUENTES DE INTERNET

**7%**

PUBLICACIONES

**12%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

3%

★ [repositorio.unsaac.edu.pe](https://repositorio.unsaac.edu.pe)

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

## **DEDICATORIA**

Por su ayuda durante este periodo de mi vida profesional, quiero dar las gracias a mi familia.

*Johan Alexander Maturrano Villanueva*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a mis estimados docentes que compartieron conmigo su sabiduría y experiencia durante el programa de doctorado en Administración. Además de un sincero agradecimiento a todos los que me ayudaron en mi investigación.

*Johan Alexander Maturrano Villanueva*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Delimitación del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6.4. Viabilidad Social</b>	<b>6</b>

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1. Investigaciones internacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Bases filosóficas</b>	<b>17</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos</b>	<b>17</b>
<b>2.5. Hipótesis de investigación</b>	<b>19</b>
<b>2.5.1. Hipótesis general</b>	<b>19</b>
<b>2.5.2. Hipótesis específicas</b>	<b>19</b>
<b>2.6. Operacionalización de las variables</b>	<b>19</b>

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

<b>3.1. Diseño Metodológico</b>	<b>22</b>
<b>3.1.1. Tipo</b>	<b>22</b>
<b>3.2. Población y muestra</b>	<b>23</b>

<b>3.2.1. Población</b>	<b>23</b>
<b>3.2.2. Muestra</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Técnicas de recolección de datos</b>	<b>24</b>
<b>3.4. Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
<b>4.1 Análisis de Resultados</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Contrastación de hipótesis</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
<b>5.1 Discusión de resultados</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>6.1 Conclusiones</b>	<b>47</b>
<b>6.2 Recomendaciones</b>	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>49</b>
<b>7.1 Fuentes documentales</b>	<b>49</b>
<b>7.2 Fuentes bibliográficas</b>	<b>50</b>
<b>7.3 Fuentes hemerográficas</b>	<b>51</b>
<b>7.4 Fuentes electrónicas</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teletrabajo.....	25
Tabla 2 Productividad.....	26
Tabla 3 Herramientas Tecnológicas.....	27
Tabla 4 Desempeño Laboral.....	28
Tabla 5 Satisfacción Laboral.....	29
Tabla 6 Motivación.....	30
Tabla 7 Comunicación.....	31
Tabla 8 Compromiso.....	32
Tabla 9 Tabla Cruzada Teletrabajo y Satisfacción Laboral.....	33
Tabla 10 Tabla Cruzada Productividad y Satisfacción Laboral.....	34
Tabla 11 Tabla Cruzada Herramientas Tecnológicas y Satisfacción Laboral.....	35
Tabla 12 Tabla Cruzada Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral.....	36
Tabla 13 Prueba de Normalidad.....	37
Tabla 14 Correlación entre Teletrabajo y Satisfacción Laboral.....	38
Tabla 15 Correlación entre Productividad y Satisfacción Laboral.....	40
Tabla 16 Correlación entre Herramientas Tecnológicas y Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 17 Correlación entre Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral.....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Teletrabajo .....	25
Figura 2. Productividad .....	26
Figura 3. Herramientas tecnológicas .....	27
Figura 4. Desempeño Laboral. ....	28
Figura 5. Satisfacción Laboral.....	29
Figura 6. Motivación .....	30
Figura 7. Comunicación .....	31
Figura 8. Compromiso.....	32
Figura 9. Teletrabajo y Satisfacción Laboral .....	33
Figura 10. Productividad y Satisfacción Laboral. ....	34
Figura 11. Herramientas Tecnológicas y Satisfacción Laboral.....	32
Figura 12. Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral. ....	36
Figura 13. Correlación entre teletrabajo y satisfacción laboral.....	39
Figura 14. Correlación entre productividad y satisfacción laboral.....	41
Figura 15. Correlación entre herramientas tecnológicas y satisfacción laboral. ....	43
Figura 16. Correlación entre la organización y satisfacción laboral .....	45

## RESUMEN

El presente estudio presentó como propósito principal conocer la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022. El estudio utilizó una metodología cuantitativa. Además, fue un estudio de tipo básico. El diseño de estudio fue no experimental de nivel correlacional y corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta como fuente de obtención de los datos y al cuestionario como instrumento, que fueron aplicados a una muestra de 151 colaboradores. Los resultados manifestaron presencia de relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, con un valor de  $Rho = 0.741$ , es decir, correlación positiva alta. Finalmente se concluyó que el Teletrabajo y la satisfacción laboral en la oficina de normalización previsional – Lima Metropolitana 2022 tienen relación significativa.

**Palabras Claves:** Teletrabajo, herramientas tecnológicas, satisfacción laboral, sistema de información.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this study was to know the relationship between teleworking and job satisfaction in the Pension Normalization Office - Metropolitan Lima 2022. The study used a quantitative methodology. Furthermore, it was a basic type study. The study design was non-experimental, correlational and cross-sectional. The survey technique was applied as a source of data collection and the questionnaire as an instrument, which were applied to a sample of 151 employees. The results showed the presence of a relationship between teleworking and job satisfaction, with a value of  $Rho = 0.741$ , that is, a high positive correlation. Finally, it was concluded that Teleworking and job satisfaction in the pension normalization office - Metropolitan Lima 2022 have a significant relationship.

**Keywords:** Telework, technological tools, job satisfaction, information system.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente estudio fue demostrar cómo se relacionan las variables objeto de investigación. Para la presentación de los resultados se tomó en cuenta el enfoque cuantitativo, con capítulos clasificados tal como se redacta a continuación:

La descripción de la situación problemática se incluye en el primer capítulo; este capítulo se refiere a describir la problemática en la actualidad y demuestra la necesidad de mejorar la satisfacción laboral mediante el teletrabajo. Además, se profundizó en los problemas planteados para el estudio mediante un examen minucioso de las dimensiones que se relacionan con las variables de estudio, los objetivos, la justificación de los objetivos, la justificación de la investigación, las delimitaciones del estudio y su viabilidad.

Los antecedentes del estudio, corresponde al segundo capítulo, donde se correlacionan con estudios anteriores, los fundamentos teóricos, la definición de palabras fundamentales, el método adoptado por las hipótesis de estudio, la operacionalización de las variables, con sus correspondientes dimensiones e indicadores.

En el tercer capítulo se aborda el diseño de la investigación, junto con la descripción de la población y muestra del estudio. De igual forma, los métodos seleccionados en la obtención de datos, así como los métodos de tratamiento de la información que describen las acciones que se llevarán a cabo en el estudio.

La presentación de los resultados corresponde al cuarto capítulo, donde se incluyen tablas y figuras. También comprende la comprobación de las hipótesis, lo que nos permite extraer las primeras conclusiones del estudio.

La discusión de las conclusiones corresponde al quinto capítulo donde se comparan las conclusiones del presente estudio con las de investigaciones anteriores que se han tenido en cuenta y que presentan conclusiones o métodos similares a los del presente estudio.

La aplicación de las estadísticas y sugerencias relacionadas da lugar a la presentación de las conclusiones en el sexto capítulo, que se correlaciona, las referencias, que se utilizaron para exponer la

parte teórica de la investigación, se dividen en cuatro categorías: referencias documentales, hemerográficas, bibliográficas y electrónicas. Del mismo modo, la matriz de consistencia y los instrumentos de datos son los que componen los anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El teletrabajo tiene diversas ventajas para las organizaciones, debido a que, mediante el uso de las tecnologías de la información, se logra trabajar fuera de la organización, y mediante horarios flexibles, supervisión adecuada, el colaborador continúa laborando desde el lugar que se encuentre cumpliendo sus obligaciones y satisfaciendo sus necesidades.

Asimismo, a nivel internacional la OIT (2020), manifiesta que “Debido al aislamiento de las personas, comenzaron a estar en casa y a su vez empezar a laborar de manera virtual mientras sea conveniente, asimismo las empresas relacionadas a ello realizarán la implementación del teletrabajo a mayor escala”. De esta manera, el teletrabajo se transformó en una destacada ventaja competitiva para las organizaciones y beneficios para los trabajadores.

Por otra parte, la OIT (2020) manifiesta que “Debido a la pandemia, la implementación del teletrabajo es necesario para continuar con el trabajo desde la comodidad de su hogar. De esta manera, se obtendrán grandes beneficios como la disminución en la contaminación ambiental, así como al trasladarse de un lugar a otro, tener más tiempo para realizar sus labores y beneficios para su vida personal y familiar”. De este modo, mediante la implementación del teletrabajo, conllevará a tener nuevos horarios flexibles para su continuidad laboral desde el lugar en que se encuentre.

Por otro lado, nivel nacional, IPE (2020), manifiesta que “En el país, existe la ley del teletrabajo desde el año 2013, asimismo en el 2019, en promedio un total de 2000 trabajadores se encontraban en esta modalidad, lo que significaba un 0.01%, sin embargo, para el mes de julio del año 2020, se notó un gran aumento, en una cantidad de 220.000 colaboradores bajo la misma modalidad, debido a la pandemia”. De este modo, la modalidad del teletrabajo se consolida como una nueva forma de trabajo prioritaria para las organizaciones.

Asimismo, El Peruano (2020) manifestó que “Debido al contexto actual se dispone que en cada centro de trabajo es importante implementar medidas preventivas y de control sanitario cuyo fin es prevenir la expansión del COVID-19; por tal sentido, se dispone que la institución debe coadyuvar en su implementación de las disposiciones complementarias para continuar con las labores asignadas de manera remota”. De esta manera, se plantea la implementación del teletrabajo que será de gran apoyo en beneficio de las instituciones durante la pandemia.

Dicho lo anterior, esta realidad no fue ajena en la institución, debido que se presentaron algunas deficiencias en su implementación, lo cual conllevó a una serie de inconvenientes debido al inoportuno momento en que se estaba presentando, donde se puede precisar que, no todos los colaboradores no tienen las habilidades digitales necesarias, en especial los adultos mayores que presentaron muchos inconvenientes para poder adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo, asimismo, otro inconveniente que se presentó fue que los colaboradores no contaban con un equipo informático adecuado en su domicilio para poder teletrabajar. Asimismo, otro inconveniente fue que, el talento humano no se encontraba totalmente capacitado, lo cual conllevó a un amplio problema en la demanda laboral para la realización de sus tareas, frente al empleo de las tecnologías de información. Dicho esto, otro problema que se presentó fue que, no se llevó un control adecuado en la productividad, debido a que el colaborador no tenía un horario determinado, el cual se vio muy afectado en su rendimiento, además que no contaban con un jefe que los supervise de manera constante. No obstante, otro inconveniente fue el tema psicológico, en lo que respecta al bienestar mental de los colaboradores frente al teletrabajo, debido a la crisis sanitaria no se encontraban totalmente concentrados para el desarrollo de su trabajo. De este modo, otro problema fue que no hubo una organización adecuada debido a que no se disponía de planes de contingencia frente a estas eventualidades, lo cual afectó directamente en el desempeño, lo que le obligó a realizar tareas no programadas, así como la infracción en los horarios de trabajo.

Por otra parte, en la Oficina de Normalización Previsional, se requiere saber cómo influye el grado de satisfacción laboral frente al teletrabajo, ya que se observa muchos inconvenientes en esta nueva modalidad de trabajo, por lo que se está presentando

muchas quejas por parte de los trabajadores, al no conocer esta nueva modalidad, objetivos e exigencias de esta nueva realidad laboral, además de desconocer correctamente los objetivos al no estar claramente definidos, ocasionando que los empleados se vean agobiados por un exceso de trabajo, una presión excesiva sobre los plazos, y mayor aumento de estrés laboral, así como los problemas de comunicación entre ellos que repercute en la cooperación y el trabajo en equipo. Además, al no brindarle los equipos tecnológicos adecuados, para un buen desempeño de su trabajo, genera mayor desconfianza e inconvenientes para trabajar de la mejor manera posible. Finalmente, se buscó identificar la influencia entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores, detectando las claves en aquellas actitudes que muestren orgullo y satisfacción por pertenecer a la organización, con el fin de conseguir que el empleado se encuentre satisfecho y se vea como parte de ella, logrando beneficiar a la entidad a través de su productividad mediante esta nueva modalidad de trabajo, así como la flexibilidad para la adaptación de su ambiente de trabajo de acuerdo a sus necesidades.

adaptar su entorno de trabajo a sus necesidades.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la productividad se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?

¿De qué modo las herramientas tecnológicas se relacionan con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?

¿De qué forma el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Explicar de qué manera la productividad se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

Analizar de qué manera las herramientas tecnológicas se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

Evaluar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

El presente estudio surgió por la necesidad de comprender la asociación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional, de esta manera resulta importante, debido a que los resultados establecidos en la presente investigación se establecen de las conclusiones y recomendaciones a contribuir a la satisfacción de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional.

#### **1.4.1. Justificación Metodología**

Para la presente investigación se seguirá una secuencia metodológica, identificando el tipo, nivel y diseño de la investigación, además la aplicación de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que nos permitirá obtener los resultados teniendo en cuenta nuestro objetivo de investigación.

#### **1.4.2. Justificación Teórica**

La investigación servirá como fuente de información y antecedentes para futuras investigaciones relacionadas con el teletrabajo y la satisfacción aplicada a la Oficina de Normalización Previsional, el cual aportará información teórica sobre las variables de estudio.

### **1.4.3. Justificación Práctica**

El estudio se realizó por la necesidad de identificar la relación que existe entre las variables teletrabajo y satisfacción laboral, cuyos resultados permitirá dar aportes a la organización y tomar decisiones. Asimismo, tendrá implicancias prácticas por el resultado de la investigación, ello servirá para mejorar el teletrabajo, buscando siempre la mejora continua en la Oficina de Normalización Previsional.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **1.5.1 Delimitación geográfica**

Se realizó en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana, que se encuentra ubicada en Jr. Bolivia 109, Lima.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

El estudio se llevó a cabo durante el año 2023.

### **1.5.3 Delimitación social**

El presente estudio está dirigida a los colaboradores frente al uso de las tecnologías de información en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana.

### **1.5.4 Delimitación conceptual**

El teletrabajo es la condición del trabajo a distancia es un modelo mediante el cual se presta los servicios de un individuo y su desempeño como trabajador desde su hogar o en el lugar que se encuentre de manera determinada. La satisfacción laboral es la apreciación cognitiva frente a la calidad de vida, probabilidades y pretensión frente a los objetivos logrados, fundamentada por la percepción del trabajador.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

### **1.6.1. Viabilidad técnica**

Se cuenta con infraestructura tecnológica, así como la disponibilidad para efectuar el trabajo.

### **1.6.2. Viabilidad Científica**

Para el presente estudio se investigó la información de diferentes autores, de manera que se cumpla con la ética y ciencia.

### **1.6.3. Viabilidad Económica**

Se tiene el financiamiento, además del tiempo para su desarrollo hasta la etapa de culminación correspondiente.

### **1.6.4. Viabilidad Social**

El presente estudio no altera ni causa daño alguno en la Oficina de Normalización Previsional, asimismo el entorno laboral no se ven perjudicados por llevar a cabo el estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales.

(Fuentes, 2019), “En su tesis, titulada *"Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano-IFTH"*, presento como objetivo la relación entre el estrés y satisfacción de los colaboradores. Mediante un enfoque cuantitativo descriptivo no experimental. Donde consto mediante 50 colaboradores de la organización. Los resultados fueron calculados mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde las correlaciones entre las variables son significativas, existiendo correlación entre las mismas (0,929), su finalidad es mediante un plan enfocar al desarrollo que respecta a la satisfacción laboral. Se concluye que la importancia de enfocarnos mediante un plan que permita a la institución reducir los niveles de estrés y así de esta manera robustecer la satisfacción”.

(Hernández, 2019), “Su tesis titulada *“Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia”*, presento como objetivo diseñar y validar un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia caso entidad de salud. Su enfoque fue cuantitativo descriptivo. Además, su muestra constó mediante el apoyo con 100 colaboradores de la organización. Se empleo el método de la encuesta y preguntas mediante la escala de Likert compuesto por 59 ítems. Los resultados son que, con el enfoque propuesto, se tiene el resultado de 0.96 mediante el alfa de Cronbach. Por otra parte, el análisis de los resultados permitió identificar en los colaboradores su satisfacción. Finalmente, concluimos que, mediante un mayor elevado grado de satisfacción permitirá establecer mediante la implementación de programas de manera que se flexible”.

(Cámara, 2021), “Su investigación titulada *"La satisfacción laboral y el impacto en el teletrabajo durante el Covid-19"*, presento como objetivo establecer en los colaboradores el efecto que presentan durante la época de pandemia. El enfoque que

se empleo fue cuantitativo descriptivo. Además, constó el apoyo de 124 participantes de la organización. Se empleo la encuesta y cuestionario. Sus son calculados mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde las correlaciones entre las variables son significativas, existiendo una correlación entre las mismas (0,89). Se concluye que, el trabajo a distancia tiene un impacto positivo mediante la flexibilidad que se desarrolla en la institución”.

(Guama, 2021), “*Herramientas comunicacionales y su impacto en la satisfacción laboral en la ciudad de Guayaquil bajo contexto Covid*”, presento el objetivo investigar la satisfacción mediante las herramientas a nivel del empleo del teletrabajo enfocada en la crisis de la pandemia usando el modelo de ecuaciones estructurales, además la investigación es cuantitativa, descriptivo, el cual contó con una muestra de (260) trabajadores de la organización. Los resultados fueron calculados mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde las correlaciones entre las variables son significativas, con relación positiva entre las variables (0,855). La finalidad es que mediante la estructura factorial se comprueban las hipótesis. Finalmente, se llegó a la conclusión que, con respecto a las oportunidades las distintas organizaciones deberán tomar acciones en su plataforma, que influya de manera positiva en la satisfacción de sus empleados, productividad y compromiso para con la organización”.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales.**

(Barreto, 2021), “en su tesis, titulada “Satisfacción laboral y el trabajo remoto en la ONP, 2021”, presento como objetivo demostrar la relación entre ambas variables de los trabajadores de la ONP. Presento objetivos, en ambas variables que se desarrollará en el presente estudio de los trabajadores de la ONP Piura del año 2021. La tesis presente es cuantitativa, descriptiva, no experimental. La muestra fue de 29 colaboradores. Los resultados determinaron que, presenta una satisfacción significativa entre ambas variables del teletrabajo, así como la satisfacción laboral (,584) Se llegó a la conclusión que, en la institución existe relación con las variables de estudio y que además a un mayor grado de trabajo a distancia beneficiará a su trabajo”.

Canqui, E. (2022), “en su tesis, titulada “*El teletrabajo y gestión administrativa de un órgano especializado del estado Ancash 2022*”. El propósito del estudio fue conocer la vinculación entre el teletrabajo y la gestión administrativa. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, correlacional no experimental. Su muestra fue una muestra representativa de 75 personas. Los resultados demostraron una conexión entre las variables de un órgano especializado del Estado, como lo demuestra el índice Rho de Spearman de correlación, que fue de (0.635). Se concluye que, el valor puede extrapolarse al nivel de la población generalizada al nivel de la población”.

Chinchano, D. (2021). “en su tesis, titulada “*Teletrabajo y rendimiento laboral en los servidores de la sede central del Instituto Nacional Penitenciario 2021*”. El objetivo del presente estudio fue conocer la relación entre teletrabajo y desempeño laboral en los servidores. Su muestra fue de 113 colaboradores, su enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, mediante Rho de Spearman de (0.648). Los resultados, concluyen. que todas las relaciones son directas y positivas. Se concluye que, las relaciones son directas y fructíferas entre las variables, el fin de hacer de esta modalidad una opción realista y servir de guía para futuros estudios”.

Mendoza (2022), “en su tesis, titulada “*Satisfacción laboral y el trabajo remoto en docentes de la Red 15 Unidad de Gestión Educativa Local 05 Lima, 2021*”, se presenta como objetivo demostrar mediante el estudio la correlación que existe en las dos variables. Además, fue básico, correlacional transversal, además con una muestra de 80 colaboradores. Los resultados demuestran que, mediante el uso de Spearman, se logró cuantificar la correlación existente entre ambas variables con (0,313). Finalmente, los resultados concluyen que existe una relación positiva moderada, entre las variables de estudio en la entidad de estudio”.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teletrabajo**

#### **2.2.1.1 Definición**

Actualmente, existen diversos enfoques que determinan el concepto del teletrabajo, dentro de ello mencionamos a Nilles et. al. (2000), que manifiesta que “El trabajo a distancia es la condición laborable que contiene el apoyo del soporte a nivel competo

mediante el uso de herramientas tecnológicas donde reduce la opción de trasladarse a la oficina y realizarlos desde su casa”.

Según, Suñe (2000), manifiesta que, “La modalidad del teletrabajo es un nuevo enfoque de trabajar de manera organizada, donde se realiza las actividades desde el lugar donde te encuentres sin la necesidad de asistir o estar de manera presencial, además se debe contar con equipo modernos para llevar el trabajo de una manera adecuada, así como su uso constante, mediante las iteraciones de manera continua con la organización”.

Asimismo, MTPE (2020). manifiesta que “La condición del trabajo a distancia es un modelo mediante el cual se presta los servicios de un individuo y su desempeño como trabajador desde su hogar o en el lugar que se encuentre de una manera determinada”.

De esta manera, Hunton y Norman (2010). Manifiestan que “La modalidad del trabajo a distancia, debe ser descrita como el trabajo, que inicia al acuerdo entre la organización y el trabajador, el cual toma una forma diferente en el cual se establece como principal elemento la flexibilidad en la que se estima trabajar”.

Por otra parte, Van Liert et al. (2012). Manifiesta que “El trabajo a distancia, puede establecerse como la modalidad donde el principal elemento es la adaptabilidad en el que los colaboradores son los únicos que distribuyen su espacio en el que deseen trabajar”.

Finalmente, según (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). Manifiesta que “La conducta en la organización lo establece mediante el uso de la tecnología apoyo a los trabajadores a lograr sus objetivos mediante un espacio definido”.

### **2.2.1.2 Características**

Según Porter y Kramer (2011) definen que “El trabajo a distancia como un beneficio para las instituciones del siglo XXI, donde mediante el uso de las TIC se logra determinar los diversos enfoques del trabajo organizado, así como la gestión, mediante el costo mínimo de operaciones, enfoques del aprendizaje mediante la mejora de los recursos, beneficiando al talento humano”.

Además, (Porter y Kramer (2011) indican que “El teletrabajo muestra grandes beneficios para las empresas como para las personas, en la actualidad, se evidencia, con más fuerza, ventajas que tiene este sistema de trabajo, frente lo clásico en los trabajadores, que se caracteriza por el control directo, desplazamiento hacia el centro de labores, compañeros, de la presencialidad”. En ese sentido, debido al COVID-19, hizo ver la precariedad de nuestros sistemas de nuestras sociedades, sino que además evidenció al mundo empresarial.

De esta manera, Benjumea et. al. (2017), manifiesta que “el sistema del teletrabajo tiene grandes beneficios para la sociedad, organizaciones y personas. Dentro de estas ventajas, sobresale la creación de empleo, incremento de la formalización laboral, reducción de costos, aprovechamiento del tiempo, y la mejora en la calidad de vida”. Dicho esto, su impacto está relacionado en mejoras para las organizaciones mediante una sensación positiva hacia los colaboradores.

Por otra parte, Pérez, Sánchez y Carnicer (2002), manifiesta que “Los gerentes de recursos humanos distinguen que el teletrabajo ofrece grandes ventajas, desde la capacidad de toma decisiones, desarrollo del pensamiento creativo, flexibilidad horaria y búsqueda del equilibrio en lo personal y laboral que están relacionados con la satisfacción del colaborador, donde el teletrabajo entre las organizaciones y las personas muestran resultados frente a las diversas obligaciones de los colaboradores donde el trabajo a distancia es de gran apoyo y generando mucha satisfacción”.

Sin embargo, según Gálvez y Tirado (2009), indican que “Debido a la cuarentena por la COVID-19, se incrementó los niveles de depresión, debido a los diversos factores que se presentaban, además de adaptarse a las nuevas condiciones mediante el trabajo a distancia”. De esta manera, el teletrabajo es de gran ayuda en la productividad del talento humano, donde las operaciones se centran en beneficiar a los trabajadores.

### **2.2.1.3 Beneficios del teletrabajo**

Culqui y González (2016) definen que “El trabajo a distancia, nos permite llevar una estabilidad en lo personal, así como el trabajo, mediante los diversos factores que se

cuenta, que es definida como una herramienta estratégica debido a las ventajas competitivas en las organizaciones que tengan operaciones de manera presencial, frente costos de mantenimiento, infraestructura, servicios, entre otros, además, ante el reclutamiento de talento humano”. Dicho lo anterior, se debe aplicar estrategias en la medida que podamos retener personal, disminuir la rotación e implementar la modalidad fija del teletrabajo, en consecuencia, a las grandes ventajas que tiene para las organizaciones.

#### **2.2.1.4 Tipo de espacio de una persona para teletrabajar**

Hill et. al. (2003) indica “Las personas que requieran llevar a cabo el trabajo a distancia con normalidad, deben dividir las cosas del empleo y la familia, de esta manera se debe poner limitaciones en el espacio donde se desea trabajar, distanciar lo familiar y laboral, de manera que muestre el lugar de donde laboraba con normalidad”. De esta manera, mientras no se venen los elementos que lo conforman, existirá un mayor riesgo al evaluar el teletrabajo.

#### **2.2.1.5 Ventajas del teletrabajo**

Además, (Porter y Kramer (2011) indican que “El teletrabajo muestra grandes beneficios para las empresas como para las personas, en la actualidad, se evidencia, con más fuerza, ventajas que tiene este sistema de trabajo, frente lo clásico en los trabajadores, que se caracteriza por el control directo, desplazamiento hacia el centro de labores, compañeros, de la presencialidad.” En ese sentido, debido al COVID-19, hizo ver la precariedad de nuestros sistemas de nuestras sociedades, sino que además evidenció al mundo empresarial.

#### **2.2.1.6 Teletrabajo en el Perú**

OIT. (2020). Definen que “Si bien la ley fue promulgada en el año 2013, recién en el año 2015 se publicó a través de decreto supremo, donde la ejecución del teletrabajo en las organizaciones, aumentando el trabajo desde su hogar, de esta manera, el colaborador recibe equipos informáticos, que es facilitado por la institución, además se indica que de mutuo acuerdo sin afectar su trabajo”. De esta manera, las organizaciones que realicen este proceso deben tener identificados los puestos, para

llevar a cabo el trabajo de la mejor manera. Por lado se establece la distribución de beneficios para los trabajadores, mediante la adecuación de la norma, así como su implementación para la jornada laboral correspondiente en beneficio de la misma.

### **2.2.1.7 Dimensiones del teletrabajo**

#### **Productividad**

Según Boell, et. al. (2014). Manifiesta que “Desde la vista de los trabajadores, se observa que existe una mejor productividad como resultado de esta modalidad. Esto es debido al ahorro del tiempo en desplazarse hacia su centro de labores, además de como los colaboradores, tiene una mejor autonomía y saber cómo estructurar mejor sus actividades”.

#### **Herramientas tecnológicas**

Según Boell, et. al. (2014). Manifiesta que “El trabajo a distancia demanda el dominio de las habilidades informáticas, además de temas en relación con el planteamiento de la tecnología, el cual requiere el apoyo técnico, en los aspectos de seguridad con el acceso a los datos”.

#### **Desempeño laboral**

Según Boell, et. al. (2014). Manifiesta que “El trabajo a distancia contribuirá a un mejor performance de la institución, ya que de esta manera permite a sus colaboradores acceder a los datos que guardan relación con la misma”.

### **2.2.1.8 Relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral**

Los expuesto por Karácsony (2021), establece que “La asociación del teletrabajo y la satisfacción laboral se ha examinado a fondo en la literatura organizativa pertinente. La gran parte de los estudios indican que los teletrabajadores suelen declarar niveles más altos de satisfacción laboral que los colaboradores habituales”. Por otro lado (Fonner y Roloff 2010), manifiesta que manifiesta que “El teletrabajo ayuda a las personas a sentirse más tranquilas al alejarlas de algunos de los aspectos estresantes y molestos del lugar de trabajo”.

## **2.2.2. Satisfacción Laboral**

### **2.2.2.1 Definiciones**

Según, Robbins y Judge (2013) definen “La verdad postura de la satisfacción laboral hacia su empleo, a diferencia que otros autores lo manifiestan como la autoevaluación del trabajador de la institución generando satisfacción”.

Asimismo, (Anaya y Suárez 2007), mencionan que “Son emociones que muestran una respuesta positiva al trabajo que está realizando”.

Además de, Carron et al. (1985), argumentan que “la satisfacción laboral es la apreciación cognitiva frente a la calidad de vida, probabilidades y pretensión frente a los objetivos logrados, fundamentada por la percepción del trabajador”. Además, todo ello es fundamental en la actualidad para las organizaciones.

#### 2.2.2.2 Características

Según (Chiang, et. al. 2008) manifiesta “El cumplimiento de los objetivos que están relacionados a la función que se realiza, la segunda dimensión infiera a la comodidad que se tiene entre los espacios frente a las condiciones que se tiene del trabajo, la tercera dimensión manifiesta sobre la imagen en el trabajo en beneficio del crecimiento de la persona, mediante la cualidad personal y propiedad, finalmente, mediante la recompensa económica por el buen desempeño”. Dicho lo anterior, la unión relevante hacia el trabajo, así como enfocarse más a su trabajo y manejar la presión con mayor facilidad obteniendo el mejor grado de satisfacción del colaborador.

Según Schultz (1991) manifiesta que “Diversos factores afectan al ser humano como la satisfacción. así como los factores que se relacionan con lo personal y las situaciones que se presenten en la organización, como el nivel socio económico, el bienestar emocional, entre otros”.

Por otra parte, Vázquez, González y Pérez (2003) manifiestan que “Dentro del campo laboral, mediante las destrezas, así como el bienestar del colaborador y su grupo de trabajo, alcanzando un sentimiento de satisfacción hacia su trabajo y organización”.

Además, Spector (1997) manifiesta que “En primer lugar, las organizaciones están orientadas por el valor humanitario, por eso se procurará manejar a sus trabajadores mediante la consideración, el cual es un indicador que confiere con eficacia a los

colaboradores, el aumento de nivel de satisfacción es un indicador de bienestar emocional teniendo una postura mediante la conducta de los trabajadores”.

Por otra parte, (Barraza y Ortega, 2009) indica que “La relación interpersonal que se relaciona a la interacción entre varios individuos, en referencia al desempeño profesional relacionado como ejecuta su empleo, donde las instrucciones es fuentes de las condiciones de la organización del trabajo relacionado al desarrollo profesional, así como la valoración del trabajo desarrollado por los colaboradores garantizando su rendimiento”.

#### 2.2.2.3 Teoría de Herzberg

Según, Gonzáles, Sánchez, y López (2011) manifiesta que “Los colaboradores generan comportamientos debido a la inferencia, así como los niveles motivaciones, bajo este lineamiento se genera la teoría de la motivación, que indica las apariencias distintas que se crea en el proceso”.

#### 2.2.2.4 Factores intrínsecos

Según (Pérez y Fidalgo 1993), manifiesta que “Se enfoca en realizar por impulso o realizarlo bien, donde los resultados nos motivan a sentir el logro, donde se reconoce por ejecutar de buena manera su empleo. Esto se enfoca mediante el esfuerzo que realiza y los aspectos relacionados a la tarea”.

#### 2.2.2.5 Factores extrínsecos

Según (Ramírez y Benítez, 2012), manifiesta que “Los factores son importantes para la administración de la institución, las características de la institución ofrecen al trabajador reconozca las condiciones en las que trabaja y como se someta en sus funciones en beneficio de esta”. De esta manera, los factores se estimulan para que exista una mejor productividad por parte del colaborador.

#### 2.2.2.6 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción está sujeto al aliento de la persona, en la organización donde trabaja, entonces si realiza un buen trabajo que se transforma y se ve reflejada en la institución, estado de ánimo de la persona, si la persona está bien en la organización donde trabaja,

entonces realiza un buen trabajo que se transforma y se ve reflejado en buenos resultados de la organización. Asimismo, Anaya y Suárez (2007), donde indican que “Los colaboradores se verá reflejada, a diferencia de las áreas que es vista como señal en deficiencias, por esto, prioriza la supervisión, cuando los colaboradores obtienen incentivos y se esfuerza por dar más a la organización”.

Por su parte, Fonner y Roloff (2010) indica que “La satisfacción laboral reta los supuestos que se relacionan mediante el enfoque donde realiza su trabajo, donde concluye que los colaboradores se encuentran más motivados frente al trabajo habitual de oficina, obteniendo una mejor ventaja”.

Por otra parte, Torracó (2005) manifiesta que “Llevar a cabo el trabajo a distancia en la empresa, modifica el entorno del colaborador; donde la comunicación, interacción son muy importante para realizar el trabajo, debido a que esta modalidad de trabajo tiene entornos de trabajo que implica tiempo y lugar que requiera habilidades distintas en entornos de trabajo tradicional de los que se llevaba a cabo”. De esta manera, la satisfacción laboral es fundamental, porque prioriza las causas necesarias para el bienestar en el que los colaboradores satisfacen sus necesidades.

Según Ulate-Araya, R. (2020) indica que “El teletrabajo tiene un gran impacto en la productividad, donde indica que el trabajo a distancia beneficia verdaderamente en su satisfacción toda vez que se ejecute con las normas indicadas que permita que los empleados teletrabajen de manera eficiente”.

Finalmente, Clark (2000) manifiesta que “El resulta asombroso, la relación que guarda las conductas psicológicas, influyendo de manera positiva, donde mejora su eficiencia por lo que genera mejoras en el trabajador y sobre todo su bienestar personal”.

#### 2.2.2.7 Dimensiones

##### Motivación

“Los colaboradores tienen una visión estratégica mediante el uso de la comunicación, el cual es importante dentro de su desarrollo, el cual genera un buen clima de trabajo”. (Hernández, 2008).

## **Comunicación**

“Las instituciones en la actualidad deben contar con personal totalmente calificado, asimismo mediante el desarrollo lograr sus objetivos”. (Hernández, 2008).

## **Compromiso**

“Se define como la entrega y el sentido de responsabilidad que el colaborador impone hacia la empresa, ayudando a facilitar el desarrollo de un trabajo óptimo además de las estrategias que la organización debe desarrollar con el fin de fomentar el compromiso promoviendo un entorno de trabajo acogedor” (Luthans, 2008).

### **2.3. Bases filosóficas.**

#### **2.3.1. Teletrabajo**

En la obra de Manuel Castells que se titula "La Era de la Información", sostiene que “las implicaciones sociales y culturales está cambiando la forma de laborar gracias a la de la tecnología de la información, de igual forma cambia la forma en como nos relacionamos y creamos nuestra autenticidad”. Asimismo, Anthony Giddens en su obra "La transformación de la intimidad", menciona que “La tecnología puede transformar la naturaleza de las conexiones interpersonales, la intimidad como nos relacionamos y las implicaciones para el trabajo y la vida cotidiana”.

#### **2.3.2. Satisfacción Laboral**

En la obra de Jean-Paul Sartre que se titula “El existencialismo es un humanismo”, sostiene que “La forma de encontrar satisfacción laboral es a través de la libertad de decisión, donde cada individuo elige su propio sendero y su propia identidad a través de sus decisiones”. Del mismo modo, Adam Smith afirma que "el trabajo debe ser productivo y creativo para causar satisfacción en el individuo, lo que conduce a la felicidad" en su libro "La riqueza de las naciones".

### **2.4. Definición de términos básicos.**

**Satisfacción laboral:** “Grado de gratitud que siente un empleado viene determinado por las metas y objetivos que quiere alcanzar con el trabajo que realiza y los servicios que presta realmente”. (García, Moro y Medina, 2010).

**Teletrabajo:** “El teletrabajo es un subconjunto del trabajo a distancia que debe cumplir dos requisitos: debe realizarse en cualquier lugar distinto del sitio designado y debe implicar el uso de la tecnología para avanzar en las tareas relacionadas con el trabajo.”. (OIT, 2020).

**Herramientas tecnológicas:** “Para teletrabajar se necesitan ciertos conocimientos tecnológicos e infraestructuras. Para acceder a los datos y comunicarse fuera de las redes de la empresa, hay que tener en cuenta la seguridad y la asistencia técnica, además de la formación y las cuestiones relacionadas con la tecnología.”. (Boell, et. al. (2014).

**Desempeño laboral:** “El teletrabajo puede mejorar el rendimiento de una organización. Al permitir a las personas de una organización acceder a información relacionada con el trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento, puede mejorar su agilidad”. (Boell, et. al. (2014).

**Talento humano:** “Los teletrabajadores podrían ser menos vulnerables a las presiones de la formalidad y el estrés laboral. Sin embargo, con el tiempo, esto puede hacer que los teletrabajadores se sientan menos vinculados a sus empresas”. (Boell, et. al. (2014).

**Productividad:** “El teletrabajo ha dado lugar a un aumento de la productividad desde el punto de vista de cada empleado. El aumento de la productividad es un subproducto del teletrabajo, ya que elimina la necesidad de desplazarse para trabajar”. (Boell, et. al. (2014).

**Comunicación:** “La modalidad de teletrabajo deja claro mediante la comunicación, se desarrollan nuevos líderes competentes”. (Cowan 2014).

**Emergencia sanitaria:** “Según las definiciones de la OMS, es la aparición de una enfermedad endémica en todo el mundo, que comienza en una nación, para esto se

necesitan medidas urgentes de actuación y prevención que aminoren sus efectos”. (OMS, 2020).

## **2.5. Hipótesis de investigación.**

### **2.5.1. Hipótesis general.**

El teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

### **2.5.2. Hipótesis específicas.**

La productividad se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

Las herramientas tecnológicas se relacionan con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

El desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

## **2.6. Operacionalización de las variables.**

<b>Variables</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>TELETRABAJO</b>	MTPE (2020). “La condición del trabajo a distancia es un modelo mediante el cual se presta los servicios de un individuo y su desempeño como trabajador desde su hogar o en el lugar que se encuentre de manera determinada”.	Productividad	Compromiso
			Conocimiento
			Desempeño
		Herramientas tecnológicas	Equipos informáticos
			Sistemas de comunicación
			Sistemas de videoconferencias
		Desempeño laboral	Eficacia
			Eficiencia
			Competencias.

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	(Anaya y Suárez 2007), mencionan que “Son emociones que muestran una respuesta positiva al trabajo que está realizando”.	Motivación	Innovación
			Desarrollo profesional
			Reconocimiento
		Comunicación	Capacidad de repuesta
			Capacitación
			Participación
		Compromiso	Resultados
			Responsabilidad
			Línea de carrera

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo**

El estudio fue de tipo básica, debido a que busca desarrollar y ampliar las numerosas teorías ya existentes. Por lo tanto, en este estudio se profundizó las teorías cuyo fin fue establecer el grado de asociación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Asimismo, Baena (2014). Manifiesta que “Mediante el estudio del presente problema, existe exclusivamente a la búsqueda del conocimiento”.

##### **3.1.2. Enfoque**

El enfoque del estudio fue cuantitativo, siguiendo los procedimientos que permitieron cumplir con los objetivos establecidos. Asimismo, Hernández et al. (2014) argumenta que “este enfoque emplea la recopilación de datos para la verificación de la hipótesis a través de medidas numéricas y datos estadísticos, esto con la intención de identificar el comportamiento de las variables y poner a prueba teorías”

##### **3.1.3. Diseño**

El diseño de estudio es no experimental de corte transversal, porque solo se evaluaron las variables en su estado actual, ya que durante el estudio no se intentó cambiar y/o modificar las variables. Asimismo, Hernández et al. (2014). Manifiesta que, “la investigación transversal implica recabar los datos en un único tiempo y momento”.

##### **3.1.4. Nivel**

Según el nivel, la investigación fue correlacional, ya que definirá el grado de correlación que existe entre las variables. Asimismo, Camirra y Cartaya (2009) manifiestan que “estas investigaciones determinan la influencia de una variable en otra a través de procedimientos estadísticos; de igual forma se consideran correlacionales debido a que exploran la relación de las variables mediante el planteamiento de los objetivos”

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Está conformada por 500 entre el personal de la institución.

#### 3.2.2. Muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) e^2 + Z^2 P Q}$$

n=Tamaño de la muestra

N=Tamaño de la Población

Q=0.5% (probabilidad de 50%)

E=0.095(Nivel de error 5%)

P=0.5% (probabilidad de 50%)

Z=1.96 (95% de nivel de  
confianza)

$$\frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (500)}{(500-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5)(0.5)}$$

**N= 217.**

Cómo se superó la cantidad establecida, se ajustó (10%).

$$n = \frac{n}{1\left(\frac{n}{N}\right)}$$

$$n = \frac{217}{1\left(\frac{217}{500}\right)}$$

**n= 151**

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas a emplear**

Para técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Asimismo, según Quezada (2010) “El diseño de la encuesta parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas”.

#### **3.3.2. Descripción de los instrumentos.**

Como instrumento se elaboró un cuestionario en escala de Likert mediante 40 ítems.

Asimismo, según Quezada (2010) manifiesta que “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, el contenido de las preguntas de este puede ser tan variado como los aspectos que mida”.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Mediante el programa SPSS Statistics V. 27, se realizó el procesamiento de los datos, donde se obtuvo tablas, así como gráficos que se enfocará en un mejor análisis e interpretación correspondiente.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

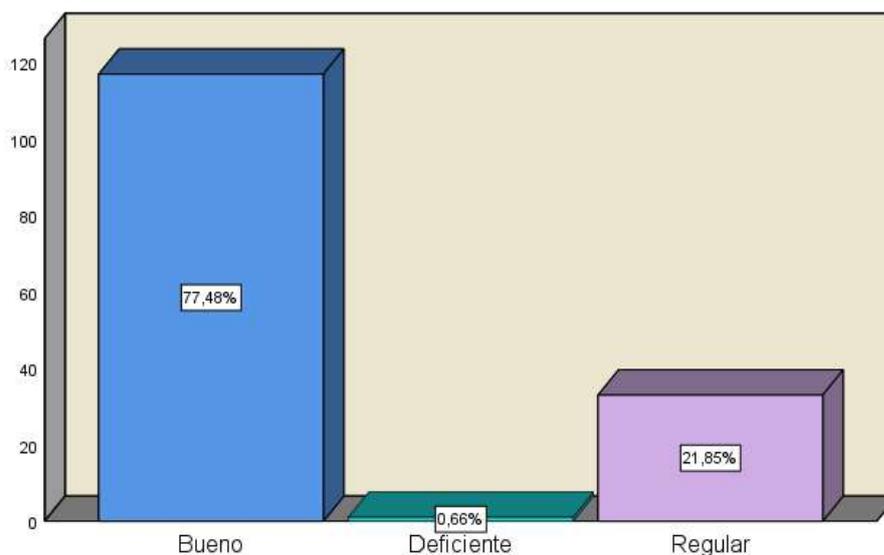
### 4.1 Análisis de Resultados

#### 4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Teletrabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	117	77,5	77,5	77,5
	Deficiente	1	,7	,7	78,1
	Regular	33	21,9	21,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



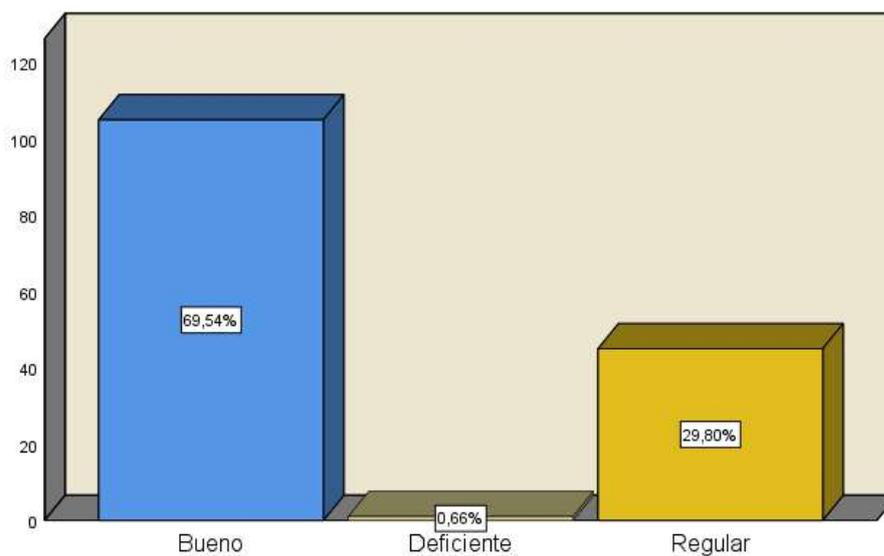
*Figura 1. Teletrabajo*

Se determinó que, el 0,66% indicó que el teletrabajo es deficiente. Sin embargo, el 21,85% resaltó que el teletrabajo es regular. Finalmente, el 77,48% señaló que el teletrabajo es bueno, lo que indica que el teletrabajo que se aplica en la institución cumple con los objetivos propuestos mediante la flexibilidad a los colaboradores, mayor productividad y resiliencia.

**Tabla 2**

*Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	105	69,5	69,5	69,5
	Deficiente	1	,7	,7	70,2
	Regular	45	29,8	29,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



*Figura 2. Productividad*

Se determinó que, el 0,66% de los colaboradores indicó que la productividad es deficiente. Sin embargo, el 29,80% resaltó que es regular. Finalmente, el 69,54% señaló que la productividad es buena, lo que indica que la productividad es clara y fundamental para lograr el éxito a corto y largo plazo de la organización, mediante la sostenibilidad y capacidad de adaptación de este.

**Tabla 3**

*Herramientas Tecnológicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	108	71,5	71,5	71,5
	Deficiente	1	,7	,7	72,2
	Regular	42	27,8	27,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



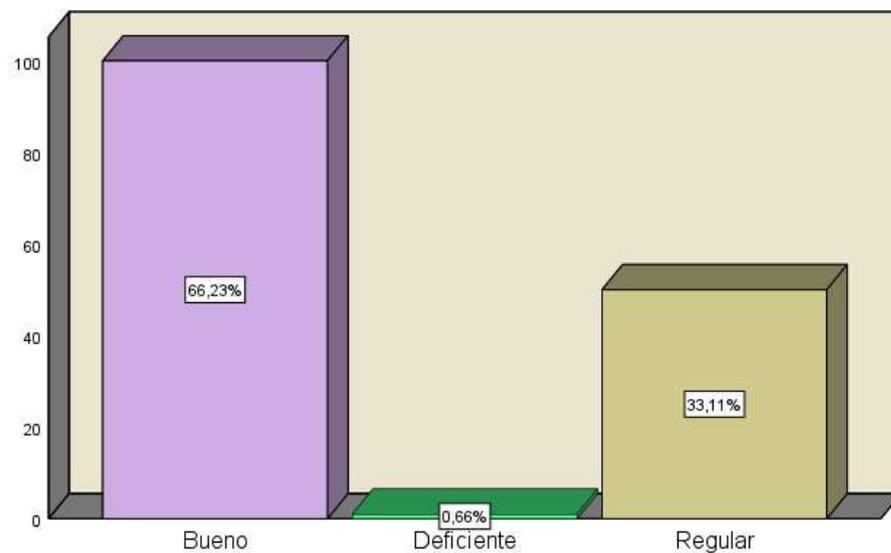
*Figura 3. Herramientas tecnológicas.*

De acuerdo al cuestionario aplicado se determinó que, el 0,66% de los encuestados indicó que las herramientas tecnológicas son deficientes. Sin embargo, el 27,81% indica que las herramientas tecnológicas son regulares. Finalmente, el 71,52% señala que las herramientas tecnológicas son buenas, y esenciales porque mejoran la eficiencia, la comunicación, la competitividad y la toma de decisiones cumpliendo con las expectativas de sus colaboradores, lo que es fundamental para el éxito en la institución.

**Tabla 4**

*Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	100	66,2	66,2	66,2
	Deficiente	1	,7	,7	66,9
	Regular	50	33,1	33,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



*Figura 4. Desempeño Laboral.*

De acuerdo al cuestionario se determinó que, el 0,66% indicó que el desempeño laboral es deficiente. Sin embargo, el 33,11% resaltó que es regular, finalmente, el 66,23% señaló que es bueno, el cual contribuye a la productividad, calidad de trabajo, satisfacción de los colaboradores para alcanzar los objetivos propuestos a corto y largo plazo en la institución.

#### 4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 5

*Satisfacción Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	109	72,2	72,2	72,2
	Deficiente	2	1,3	1,3	73,5
	Regular	40	26,5	26,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

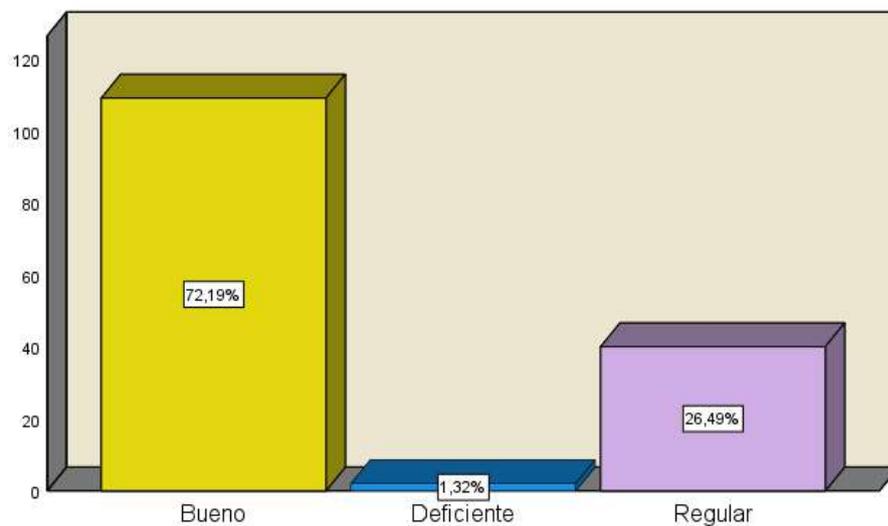


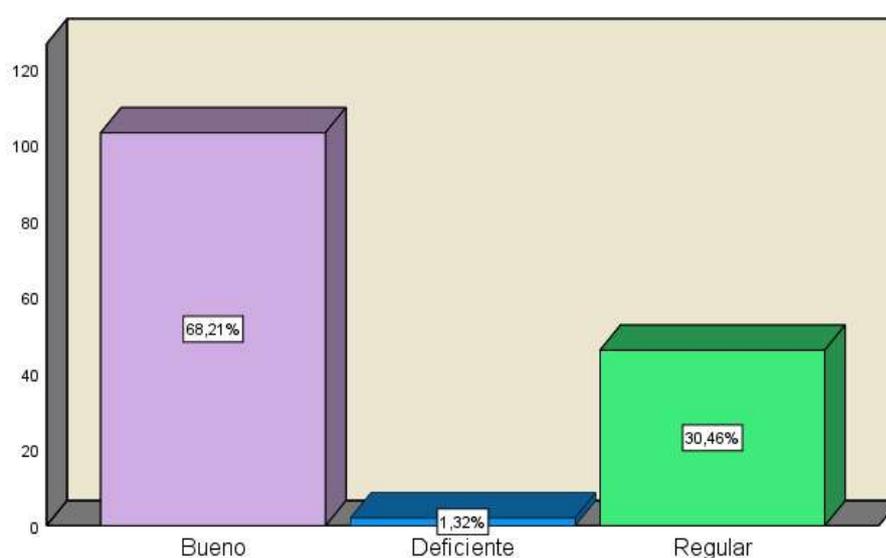
Figura 5. Satisfacción Laboral

De acuerdo al cuestionario, se determinó que, el 1,32% de los colaboradores resaltó que la satisfacción laboral es deficiente. Sin embargo, el 26,49% indicó que la satisfacción laboral es regular. Finalmente, el 72,19% señaló que la satisfacción laboral es buena, el cual es esencial para el bienestar de los colaboradores y para el éxito general de la institución, donde se debe esforzar por promover y mantener los niveles de satisfacción laboral óptimos entre sus colaboradores.

**Tabla 6**

*Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	103	68,2	68,2	68,2
	Deficiente	2	1,3	1,3	69,5
	Regular	46	30,5	30,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



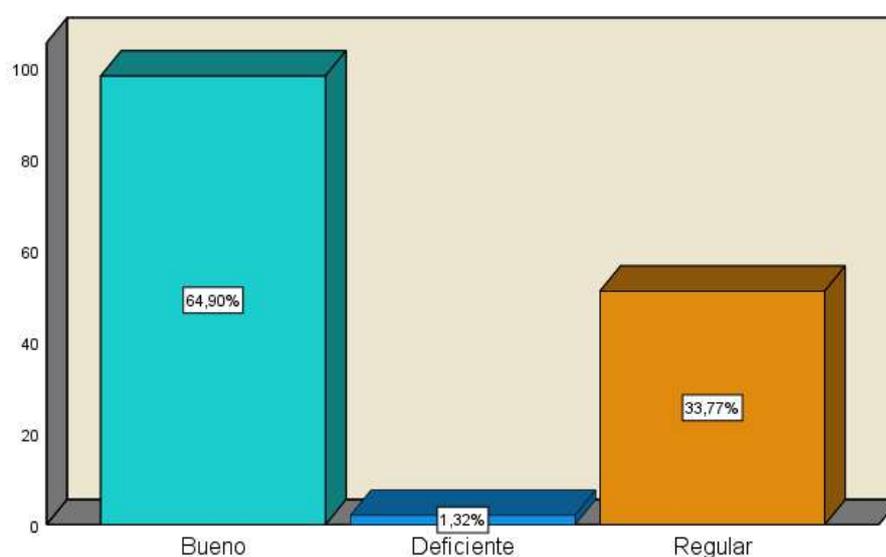
*Figura 6. Motivación*

De acuerdo al cuestionario, se determinó que, el 1,32% de los colaboradores indicó que la motivación es deficiente. Sin embargo, el 30,46% resaltó que la motivación es regular. Finalmente, el 68,21% señaló que la motivación es buena, además de ser esencial para el rendimiento, y éxito de la institución, donde un colaborador motivado es más productivo, comprometido y creativo en la realización de sus labores.

**Tabla 7**

*Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	98	64,9	64,9	64,9
	Deficiente	2	1,3	1,3	66,2
	Regular	51	33,8	33,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



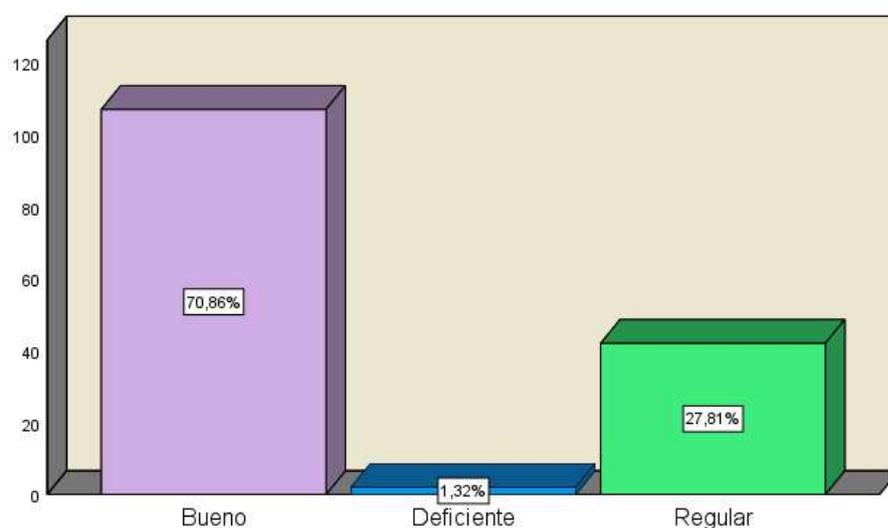
*Figura 7. Comunicación*

De acuerdo al cuestionario, se determinó que, el 1,32% de los colaboradores indicó que la comunicación es deficiente. Sin embargo, el 33,77% resaltó que la comunicación es regular. Finalmente, el 68,21% señaló que la comunicación es buena, el cual es fundamental para el rendimiento eficiente y el éxito de una organización, facilitando la coordinación, colaboración, resolución de problemas, entre otros, de esta manera se debe promover una comunicación abierta, clara y efectiva en todos los niveles de la institución.

**Tabla 8**

*Compromiso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	107	70,9	70,9	70,9
	Deficiente	2	1,3	1,3	72,2
	Regular	42	27,8	27,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



*Figura 8. Compromiso.*

De acuerdo al cuestionario, se determinó que, el 1,32% de los colaboradores indicó que el compromiso es deficiente. Sin embargo, el 27,81% resaltó que el compromiso regular. Finalmente, el 70,86% señaló que el compromiso es bueno, además de ser esencial para el rendimiento y éxito de la institución. De esta manera, la institución debe esforzarse por comprender y fomentar el compromiso entre sus colaboradores a través de incentivos, reconocimiento, desarrollo profesional en un ambiente de trabajo positivo.

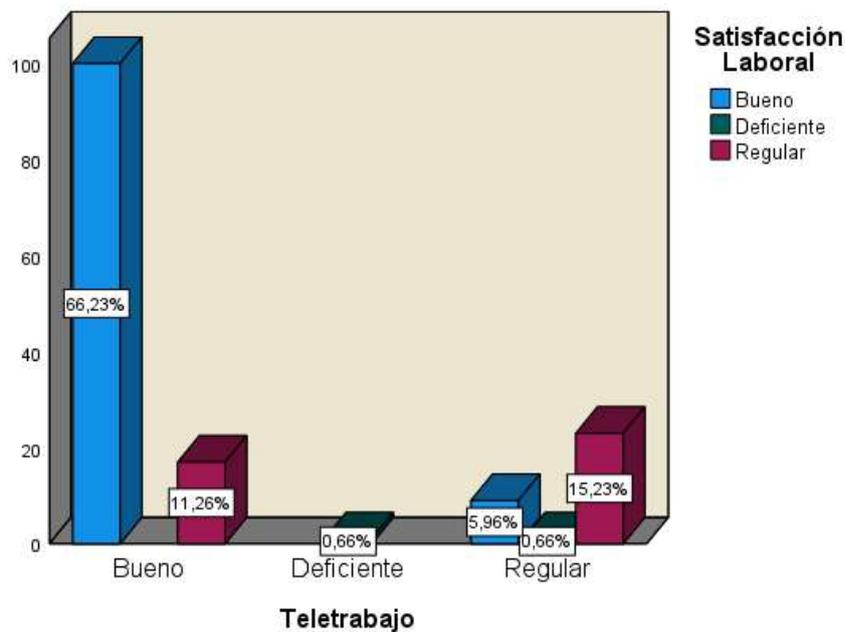
4.1.3. Tablas de contingencias y figuras

**Tabla 9**

***Tabla cruzada Teletrabajo y Satisfacción Laboral***

	Bueno	Deficiente	Regular	Total
Bueno	66,2%	0,0%	11,3%	77,5%
Deficiente	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
Regular	6,0%	0,7%	15,2%	21,9%
Total	72,2%	1,3%	26,5%	100,0%

Nota: Prueba realizada a los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional.



*Figura 9. Teletrabajo y Satisfacción Laboral*

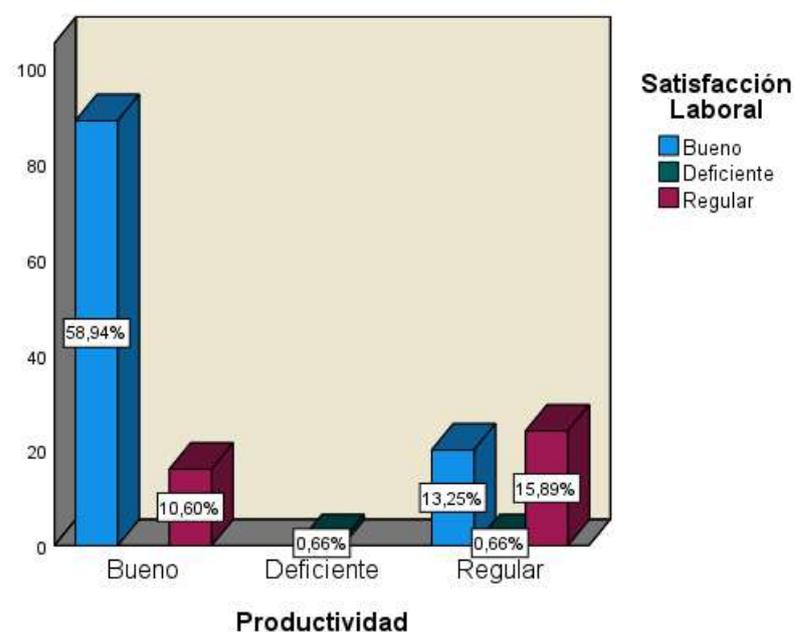
En la tabla 09 y la figura 09, se resalta que el 77,55% indica que la institución cuenta con una buena asociación del teletrabajo y la satisfacción laboral, lo que indica que se cumple con los objetivos propuestos mediante la flexibilidad a los colaboradores, mayor productividad y resiliencia, el 21,9% indica que se cuenta con una regular correlación entre el teletrabajo y la satisfacción del usuario. Finalmente, el 0,7% indica que se cuenta con una deficiente correlación entre el teletrabajo y la satisfacción del usuario.

**Tabla 10**

***Tabla cruzada Productividad y Satisfacción Laboral***

	Bueno	Deficiente	Regular	Total
Bueno	58,9%	0,0%	10,6%	69,5%
Deficiente	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
Regular	13,2%	0,7%	15,9%	29,8%
Total	72,2%	1,3%	26,5%	100,0%

Nota: Prueba realizada a los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional.



*Figura 10. Productividad y Satisfacción Laboral*

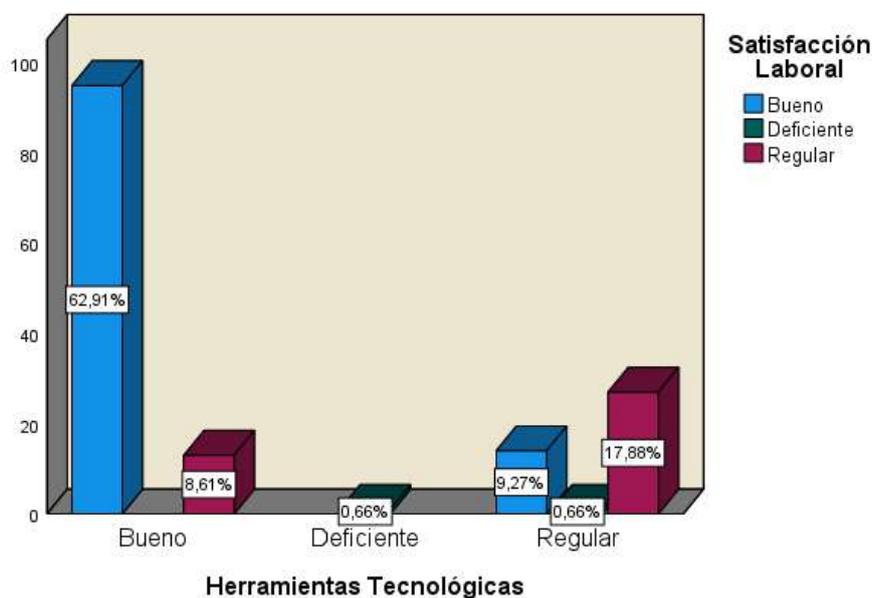
En la tabla 10 y la figura 10, se resalta que el 69,5% indica que la institución cuenta con una buena asociación entre la productividad y satisfacción laboral, lo que indica que la productividad es clara y trascendental para el éxito a largo plazo de la institución, mediante la sostenibilidad y capacidad de adaptación de este, el 29,8% manifiesta una correlación regular entre la productividad y satisfacción laboral. Finalmente, el 0,7% una correlación deficiente entre la productividad y la satisfacción laboral.

**Tabla 11**

***Tabla cruzada Herramientas Tecnológicas y Satisfacción Laboral***

	Bueno	Deficiente	Regular	Total
Bueno	62,9%	0,0%	8,6%	71,5%
Deficiente	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
Regular	9,3%	0,7%	17,9%	27,8%
Total	72,2%	1,3%	26,5%	100,0%

Nota: Prueba realizada a los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional.



*Figura 11. Herramientas Tecnológicas y Satisfacción Laboral*

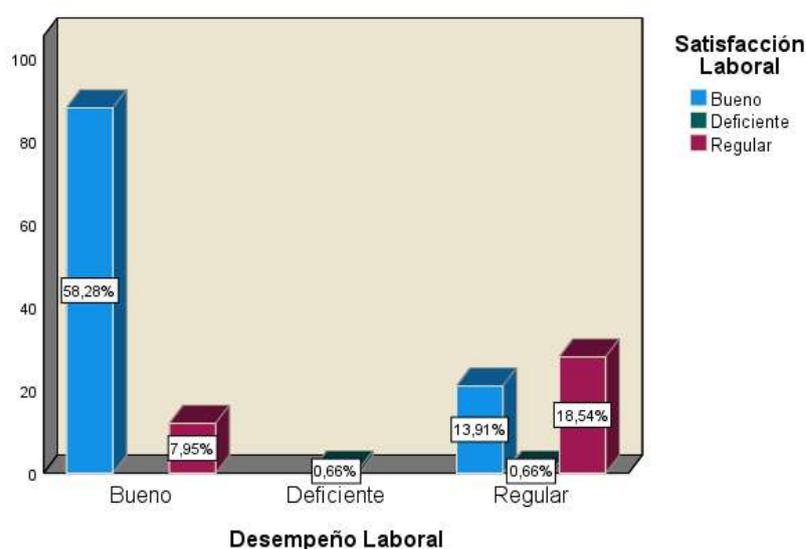
En la tabla 11 y la figura 11, se resalta el 71,5% indica que la institución cuenta con una buena correlación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción laboral, el cual es esencial porque mejoran la eficiencia, la comunicación, la competitividad y la toma de decisiones cumpliendo con las expectativas de sus colaboradores, lo que es fundamental para el éxito en la institución, el 27,8% manifiesta una regular correlación y finalmente, el 0,7% cuenta con una deficiente correlación.

**Tabla 12**

**Tabla cruzada Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral**

	Bueno	Deficiente	Regular	Total
Bueno	58,3%	0,0%	7,9%	66,2%
Deficiente	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
Regular	13,9%	0,7%	18,5%	33,1%
Total	72,2%	1,3%	26,5%	100,0%

Nota: Prueba realizada a los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional.



*Figura 12. Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral*

En la tabla 12 y la figura 12, se demuestra que el 66,2% resalta que la institución cuenta con una correlación buena entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral, el cual contribuye a la productividad, calidad de trabajo, satisfacción de los colaboradores para conseguir las metas a corto y largo plazo en la institución, el 33,1% manifiesta una regular correlación, y finalmente, el 0,7% una deficiente correlación.

#### 4.1.4. Prueba de Normalidad

**Tabla 13**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,064	151	,200*
Satisfacción Laboral	,083	151	,012
Productividad	,095	151	,002
Herramientas Tecnológicas	,086	151	,008
Desempeño Laboral	,096	151	,002
Motivación	,102	151	,001
Comunicación	,086	151	,009
Compromiso	,120	151	,000

Según la tabla 13, las variables y dimensiones según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) no se asemejan a una distribución normal; en consecuencia, la prueba estadística es no paramétrica, ya que no se hallarán correlaciones entre las variables y dimensiones. Para probar la teoría, se aplicó la correlación Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

Ho: El teletrabajo no se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

H1: El teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

**Tabla 14**

*Correlación entre teletrabajo y satisfacción laboral*

			Teletrabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1.000	,741**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,741**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

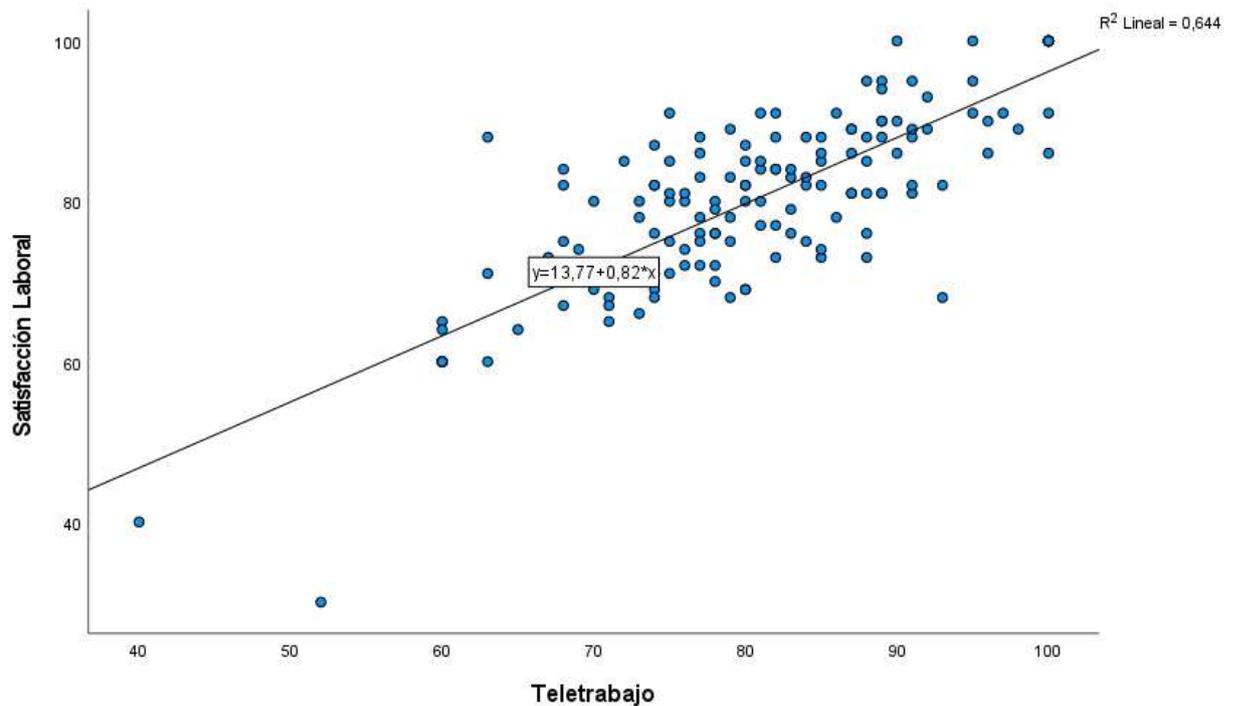
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración Propia

Se determinó un valor Rho de 0.741, es decir, hay asociación positiva y alta entre las variables evaluadas, además un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). En efecto, se afirma que hay relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la 14, se evidencia una significación asintótica de 0.001 ( $p < 0.05$ ); es decir, el teletrabajo está significativamente correlacionado con la satisfacción laboral. Además, el valor  $Rho = 0.741$ , es decir, es positiva y alta. A modo de comparación y mejor comprensión, se presenta la siguiente ilustración:



*Figura 13. Correlación entre teletrabajo y satisfacción laboral*

La figura 13 se evidencia que los puntos están aproximados a la línea recta, lo que demuestra una relación positiva y alta entre teletrabajo y satisfacción laboral.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ho: La productividad no se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

H1: La productividad se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

**Tabla 15**

*Correlación entre productividad y satisfacción laboral*

			Productividad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	,615**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,615**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

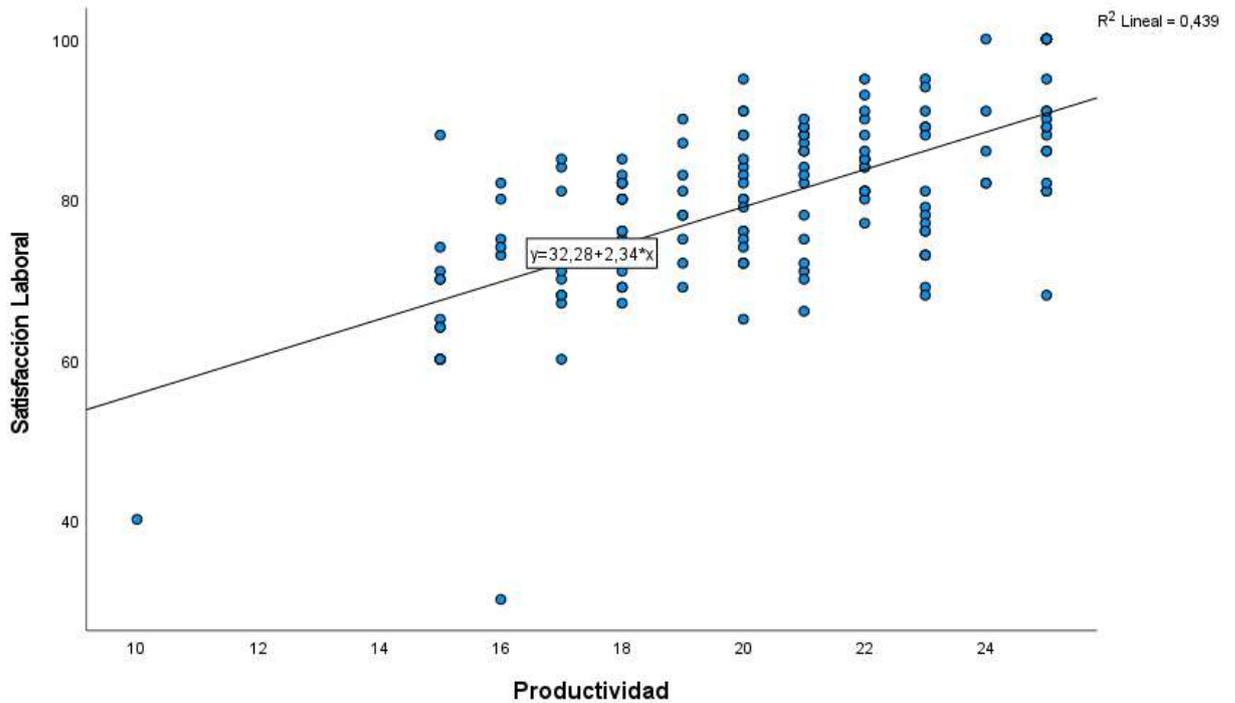
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración Propia

Se determinó un valor  $Rho = 0.615$ , es decir, hay asociación y es positiva y moderada entre las variables en estudio. De igual forma, se alcanzó un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ); en efecto, se aceptó la hipótesis alterna, donde se demuestra asociación entre la productividad y la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022.

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla 15, se evidencia una significación asintótica de 0.001 ( $p < 0.05$ ). Es decir, la productividad está significativamente correlacionado con la satisfacción laboral. Además, el valor Rho es 0.615, es decir, es positiva y moderada. A modo de comparación y mejor comprensión, se presenta la siguiente ilustración:



*Figura 14. Correlación entre productividad y satisfacción laboral*

La figura 14 se evidencia que los puntos están aproximados de la línea recta, lo que demuestra una relación positiva y moderada entre la productividad y satisfacción laboral.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

Ho: Las herramientas tecnológicas no se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

H1: Las herramientas tecnológicas se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

**Tabla 16**

*Correlación entre herramientas tecnológicas y satisfacción laboral*

			Herramientas Tecnológicas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Herramientas Tecnológicas	Coefficiente de correlación	1.000	,659**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,659**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

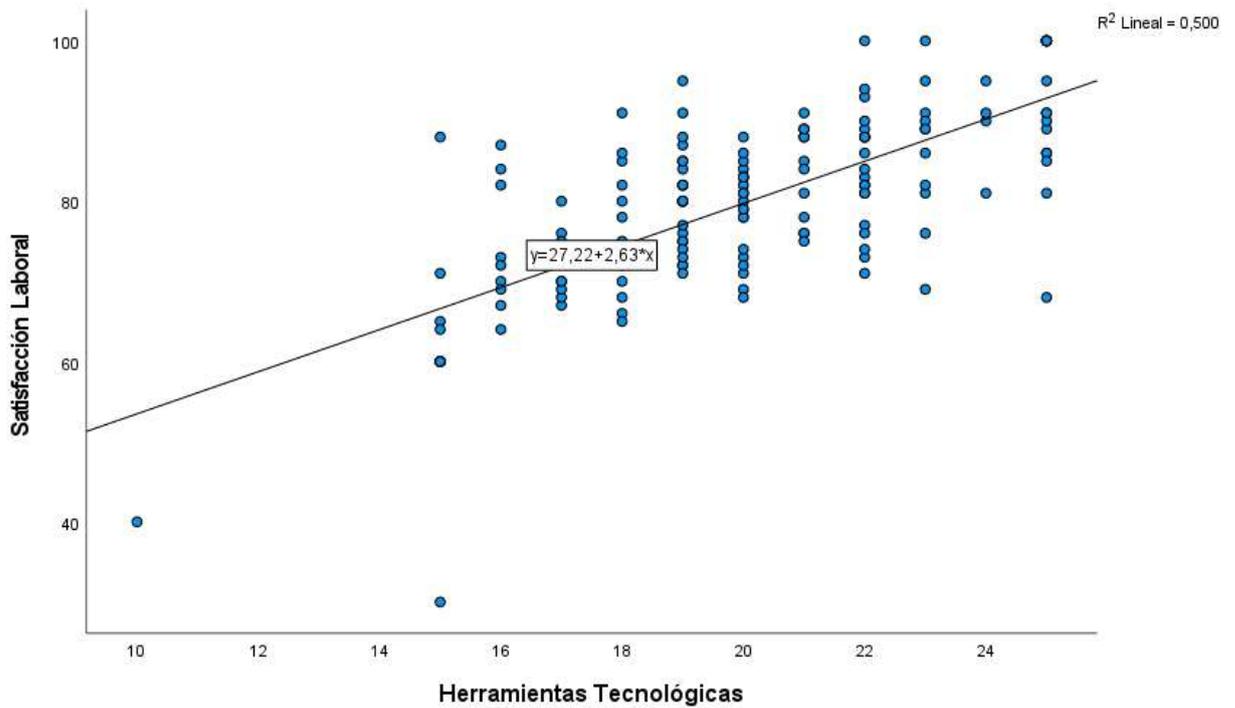
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración Propia

Se determinó un valor Rho de 0.659, es decir, existe una asociación es positiva y moderada. Además, alcanzó un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). En efecto, se demuestra asociación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022.

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo la tabla 16, se evidencia una significancia asintótica de 0.001 ( $p < 0.05$ ). Es decir, en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022, las herramientas tecnológicas están significativamente correlacionado con la satisfacción laboral. Además, un valor de Rho = 0.659, siendo así, positiva y moderada. A modo de comparación y mejor comprensión, se presenta la siguiente ilustración:



*Figura 15. Correlación entre herramientas tecnológicas y satisfacción laboral.*

La figura 15 evidencia que los puntos están aproximados de la línea recta, lo que demuestra una relación positiva y moderada entre las herramientas tecnológicas y satisfacción laboral.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

Ho: El desempeño laboral no se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

H1: El desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.

### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

**Tabla 17**

*Correlación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral*

			Desempeño Labora	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,651**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,651**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

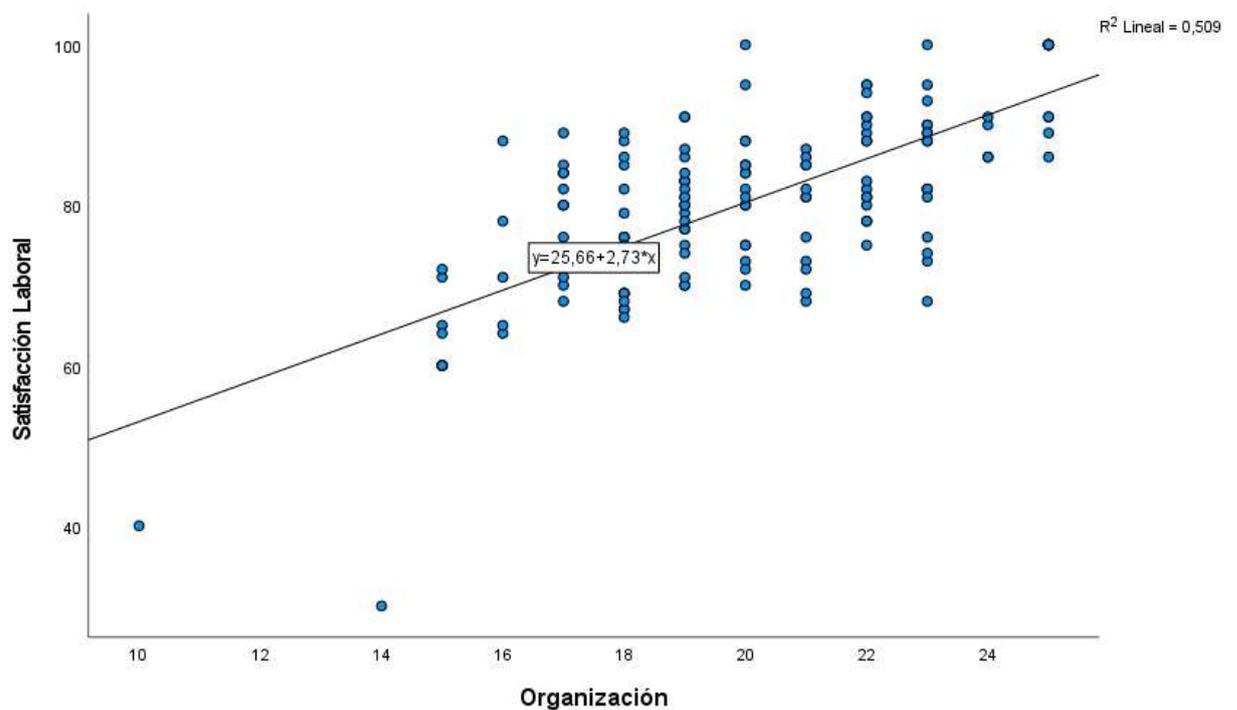
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración Propia

Se determinó un valor de  $Rho = 0.651$ , es decir, existe una asociación positiva y moderada. Además, se alcanzó un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). En efecto, se demostró que hay asociación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022 (0.651).

### INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 17, demuestra una significancia asintótica de 0.001 ( $p < 0.05$ ). Es decir, el desempeño laboral se correlaciona de manera significativa con la satisfacción laboral. Además, el Rho de Spearman es de (0.651), siendo así, positiva y moderada. A modo de comparación y mejor comprensión, se presenta la siguiente ilustración:



*Figura 16. Correlación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral*

La figura 16 demuestra que los puntos están aproximados de la línea recta, lo que demuestra una relación positiva y moderada entre la organización y satisfacción laboral.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión de resultados

En el presente estudio se identificó que el teletrabajo se relaciona directamente con la satisfacción laboral, ya que se identificó un valor de  $Rho = 0,741$  y en la escala de Bisquerra un puntaje positivo y alto en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022. Este resultado se ajusta con lo planteado por Barreto (2021), quien en su investigación "*Satisfacción laboral y trabajo a distancia en la Oficina de Normalización Previsional, 2021*", señala que se evidencia una correlación directa moderada entre los niveles de teletrabajo y la satisfacción laboral con un coeficiente Spearman de 0.784.

En similar sentido se puede comparar la investigación de Mendoza (2022), que en el análisis del coeficiente de Spearman fue de 0.613 demostrando una asociación moderadamente positiva entre ambas variables. Estos resultados presentan similitud con los resultados obtenidos, donde la productividad está significativamente correlacionado con la satisfacción laboral, con un coeficiente  $Rho = 0.615$ , y positiva y moderada según la escala de Bisquerra.

Además, este estudio también mostró una asociación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción laboral, ya que alcanzó un valor de  $Rho = 0.659$ , siendo positiva y moderada. Este hallazgo es comparable al alcanzado por Canqui, E. (2022), en su estudio, quien demostró un vínculo entre las variables estableciéndose una correlación  $Rho = 0.635$  en su tesis.

Finalmente, existen similitud con lo expuesto por Chinchano, D. (2021), donde se encontró presencia de asociación con un valor de relación de 0.648 entre las variables de su estudio que fueron el teletrabajo y el rendimiento laboral. Estos resultados concuerdan con los de este estudio, en el que se encontró una fuerte relación entre la organización y la satisfacción laboral con un valor  $Rho = 0.651$ , siendo una asociación positiva y moderada.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Se determinó relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral con un valor  $Rho = 0.741$  y un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Es decir, existe una asociación positiva y alta entre las variables. Estos resultados apoyan la asociación estadísticamente significativa entre las variables, demostrando que cuanto más frecuentemente se utiliza esta forma de teletrabajo, mejor es el nivel de satisfacción laboral variables en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022.

Se determinó la relación positiva y moderada entre la productividad y satisfacción laboral con un valor de  $Rho = 0.615$ , además, se alcanzó un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Estos resultados apoyan la asociación estadísticamente sustancial entre las variables, demostrando que una mayor productividad está correlacionada con una mayor satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022.

Se determinó relación positiva y moderada entre las herramientas tecnológicas y satisfacción laboral con un valor de  $Rho = 0.659$ , además, se alcanzó un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Estos resultados apoyan la asociación estadísticamente sustancial entre las variables, demostrando que un mejor uso de las herramientas tecnológicas está asociado a una mayor satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022.

Se determinó relación positiva moderada entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral con un valor de  $Rho = 0.651$ , además, se alcanzó un nivel significativo de  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Estos resultados apoyan la asociación estadísticamente sustancial entre las variables, demostrando que una mejor gestión organizativa promueve una mayor satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional - Lima Metropolitana 2022.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la Oficina de Normalización Previsional, continuar implementando políticas de trabajo, que permitan fomentar una mayor productividad entre los colaboradores de la institución, estableciendo objetivos específicos, medibles, y alcanzables, promoviendo la responsabilidad individual y el enfoque orientado a resultados.
- Se recomienda a la Oficina de Normalización Previsional, continuar implementando nuevas tecnologías de información emergentes, el cual permite una mejor comunicación, colaboración, seguridad y productividad en todas las áreas de la institución, esto dará lugar a la formulación de estrategias de mejoras que se basan en la gestión de cambios, recursos, medios y planes de acción hacia los colaboradores.
- Se recomienda a la Oficina de Normalización Previsional, continuar con la buena relación hacia los colaboradores fomentando un buen ambiente de trabajo productivo y positivo mediante la conexión social, formando relaciones de trabajo saludables, que permita la comunicación efectiva y el desarrollo profesional para la retención del talento humano y la mejora continua en la institución.
- Se recomienda a la Oficina de Normalización Previsional, continuar con la buena gestión entre las áreas administrativas que permita lograr un rendimiento responsable, constante y transparente, así como la mejora continua optimizando los procesos mediante la implementación de las tecnologías de información promoviendo la innovación y generación de nuevas ideas que impulse el crecimiento y la eficiencia en la institución.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Alva, R. (2022). El teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Hospital Nacional de la ciudad de Huaral 2022. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Barreto, E. (2021). Satisfacción laboral y el trabajo remoto en la Oficina de Normalización Previsional, 2021. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Canqui, E. (2022). El teletrabajo y la gestión administrativa de un órgano especializado del estado Ancash 2022. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Cámara, A. (2021). El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por Covid-19. (tesis de maestría). Universidad Abierta de Cataluña, España.
- Chinchano, D. (2021). El teletrabajo y rendimiento laboral en los servidores de la sede central del Instituto Nacional Penitenciario 2021. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Fuentes, D. (2019). Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano-IFTH (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Guama, A. (2021) Herramientas comunicacionales y su impacto en la satisfacción laboral en la ciudad de Guayaquil bajo contexto Covid. (tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador.
- Hernández, L. (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia (tesis de maestría). Universidad Externado de Colombia, Colombia.
- Hernández, David. (2008). La relación entre el sistema formal de comunicación interna, el clima de comunicación y la identificación de los empleados en las organizaciones. Tesis doctoral inédita. Universidad de Barcelona. España.
- Mendoza, A. (2022). Satisfacción laboral y el trabajo remoto en docentes de la Red 15 Unidad de Gestión Educativa Local 05 Lima, 2021. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Miranda, C. (2019). Beneficios sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa Tabasco (tesis de maestría). Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco, México.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Aguilar R., V. H., T. Corona T., y S. H. Morán B. (2006). Avances de investigación de la red de hortalizas del SINAREFI. México, D.F.: Libro Científico Campo Experimental
- Barraza, M. A. & Ortega, M. F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. *Revista Electrónica Diálogos*, 9 (17), 4-17.
- Benjumea-Arias, M. L., Villa-Enciso, E. M., & Valencia-Arias, J. (2017). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Carron, A.V., Widemeyer, W.N., y Brawley, R.L. (1985). The development of an instrument to assess cohesion in sport teams: The Group Environment Questionnaire. *Journal of Sport Psychology*, 7 (1), 244-266.
- Cowan, N. (2014) Working memory underpins cognitive development, learning, and education. *Educational Psychology Review*, 26(2), 197 – 223
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Eisenhower, D. (2015) *Como priorizar tú tiempo (La Matriz de Eisenhower)*, Estados Unidos de Norteamérica.
- García, A., Moro, M. y Medina, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207–214
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Education.
- Hunton, J. E., & Norman, C. S. (2010). The impact of alternative telework arrangements on organizational commitment: Insights from a longitudinal field experiment (Retracted). *Journal of Information Systems*, 24(1), 67–90.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México D.F. : Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Empresa Editora Macro.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México, D.F.: Pearson Prentice Hall.

- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (Sexta ed.). México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Suñe, E. (2000) El caso Microsoft y la crisis del sistema de protección jurídica del software, *Revista El Derecho*. Número especial, *The Economist Conferences: “La abogacía ante la globalización jurídica del siglo XXI”*, Madrid España
- Van Lier, T., De Witte, A., & Macharis, C. (2012). The impact of telework on transport externalities: the case of brussels capital region. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 54, 240–250.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- Anaya Nieto, Daniel; Suárez Riveiro, José Manuel (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(2), 283-294. España
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Camirra, H., & Cartaya, S. (2009). *Guía para la Investigación Académica*. Docencia, Investigación, Extensión, 1-44.
- Chiang Vega, María Margarita, Salazar Botello, C. Mauricio, Huerta Rivera, Patricia Carolina, & Nuñez Partido, Antonio. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85.
- De los Heros – Rondenil, M., Murillo, S., & Solana-Villanueva, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, julio-diciembre 2020, (26), 1-21.
- Clark, S. (2000) *Work-Family Border Theory: A New Theory of Work-Life Balance*. *Human Relations*, 53, 747-770.
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336–361.
- González Santa Cruz, F., Sánchez Cañizares, S. M., & López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5), 1047-1068.

- Karácsony, P. (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 1-10.
- Hill, E. J., & Morrison, H. M. (2013). Workplace flexibility: A key to work-life integration. In D. A. Major & R. Burke (Eds.), *Handbook of work-life integration among professionals: Challenges and opportunities* (pp. 269–287).
- OIT. (2020). Conferencia Internacional del Trabajo 109.a reunión, 2020: Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante (Primera ed).
- Nilles, J., Ryuichi, K., & Conroy, P. (2000) Telecommuting as a Transportation Planning Measure : Initial Results of California Pilot Project. *Trasportation Research*
- Oviedo, V. A., & Vásquez, F. N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 41-56.
- P. Robbins *Decide & Conquer* (2004). *Making Winning Decisions and Taking Control of Your Life*. Upper Saddle River, NJ: Financial Times/Prentice Hall, 164-68.
- Pérez, M., Sánchez, A. & Carnicer, M. (2002). Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 22(12), 775-783.
- Porter, M. y Kramer, M. (2011) *Creating Shared Value. How to reinvent capitalism - and unleash a wave of innovation and growth*, *Harvard Business Review*
- Schultz, D.P. (1991). “*Psicología Industrial*”. México. Editorial McGraw Hill
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publication Inc
- Ramírez Roja, Ana Luisa; Benítez Guadarrama, Juan Pedro (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México *Acta Universitaria*, vol. 22, (8), 33-42
- Rothbard, N. P., Phillips, K. W., & Dumas, T. L. (2005). Managing Multiple Roles: Work-Family Policies and Individuals' Desires for Segmentation. *Organization Science*, 16(3), 243–258.
- Torraco R. J. (2005). Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples. *Human Resource Development Review*, 4, 356-367.
- Ulate Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología En Marcha*, 33(7), 23–31.

Vázquez, Martha, González, Debén, Pérez, Alberto. (2003). “Análisis de los ítems de la prueba de satisfacción laboral “Mi trabajo y yo”. Revista cubana de psicología, 20 (3), 205 – 211.

#### **7.4 Fuentes electrónicas**

Boell, S.; Cecez-Kecmanovic, D. y Campbell, J. (2014). Telework and the nature of work: an assessment of different aspects of work and the role of technology.

Culqui Fernandez, A., & González Torres, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. Derecho & Sociedad, (46), 95-109. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>

El Peruano (2020). Estado de emergencia sanitaria en el Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Gálvez A. y Tirado F. (2009). Teletrabajo y regímenes de compromiso: mujeres y crítica del modelo laboral presencial. Recuperado de: <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/64/75>

Nilles, et. al. (2000). Telecommuting as a Transportation Planning Measure: Initial Results of California Pilot Project. Transportation Research Record. Recovered from: <https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/134266/Cracogna - OOE- F>

OMS (2020). Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020. Recuperado de: <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Instituto Peruano de Economía (2020). Boletín Trabajo a Distancia. Recuperado de: <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>

Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo (2015, 17 de setiembre). Teletrabajo: Todo acerca de esta oportunidad. Teletrabajo. Recuperado el 1 de agosto de 2021, <http://www.teletrabajo.gob.pe/que-es/>

Pérez, J. y Fidalgo, M. (Redactores). (1991). NTP 394. Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Rodríguez Pérez Antonio. (2008). Teletrabajo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teletrabajo/>

## **ANEXOS**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?	Determinar de qué manera el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.	El teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.	VI: Teletrabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Productividad.</li> <li>▪ Herramientas tecnológicas.</li> <li>▪ Desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipo de Investigación:</b> Básica.</li> <li>▪ <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</li> <li>▪ <b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal.</li> <li>▪ <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional.</li> <li>▪ <b>Población:</b> 500.</li> <li>▪ <b>Muestra:</b> 151 usuarios.</li> <li>▪ <b>Técnica:</b> Encuesta.</li> <li>▪ <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios con escala de Likert.</li> <li>▪ <b>Procesamiento de Información:</b>  SPSS V. 27 a modo de prueba y Excel.</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V2: Satisfacción Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación.</li> <li>▪ Comunicación.</li> <li>▪ Compromiso.</li> </ul>	
<p>¿De qué manera la productividad se relaciona en la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?</p> <p>¿De qué forma las herramientas tecnológicas se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?</p> <p>¿De qué modo el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>Explicar de qué manera la productividad se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Analizar de qué manera las herramientas tecnológicas se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Evaluar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.</p>	<p>La productividad se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Las herramientas tecnológicas se relacionan con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.</p> <p>El desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina de Normalización Previsional – Lima Metropolitana 2022.</p>			

**ENCUESTA SOBRE TELETRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA DE  
NORMALIZACIÓN PREVISIONAL – LIMA METROPOLITANA 2022**

Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión respecto al teletrabajo y satisfacción laboral en la ONP – Lima Metropolitana 2022, por lo que agradeceremos responda las preguntas con mucha sinceridad, donde sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Marque con un aspa (x), las respuestas del enunciado, que Ud., considera la opción correcta.

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>				
<b>TELETRABAJO</b>								
<b>I. Productividad</b> (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)				<b>Calificación</b>				
				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	La automatización que generan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) contribuyen a agilizar y dinamizar el trabajo en la institución.							
2.	El acceso a la información, herramientas y recursos tecnológicos le permite realizar el trabajo de manera oportuna desde el lugar donde se encuentra con mayor usabilidad.							
3.	Dispone de las herramientas y/o recursos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades, de acuerdo con la programación realizada por su área.							
4.	Los mecanismos de supervisión, comunicación y apoyo le permiten tener una respuesta rápida durante la ejecución de tareas, de acuerdo con las actividades programadas.							
<b>II. Herramientas tecnológicas</b> (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)				<b>Calificación</b>				
				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.	Dispone de las herramientas adecuadas para la ejecución de su trabajo en la institución.							
6.	Estoy capacitado para el uso de nuevas tecnologías que se implante en la institución.							
7.	Me adapto a los cambios de las tecnologías de información que requiere la institución.							
8.	Las herramientas tecnológicas me permiten desarrollar nuevas habilidades.							
<b>III. Desempeño laboral</b> (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)				<b>Calificación</b>				
				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9.	Utilizo adecuadamente los recursos que me brinda la institución cumpliendo con las actividades que se establece para el cumplimiento de las tareas.							
10.	El espacio de trabajo y las herramientas que le brinda la organización fomentan hábitos de trabajo más productivos que le permiten terminar las tareas y actividades a tiempo.							
11.	Diseño y aplico estrategias que me permite realizar mi labor de manera eficiente cumpliendo con las normas y lineamientos establecidos en la institución.							

12.	Me adapto a los cambios que requiera la institución de manera de lograr los objetivos establecidos en el tiempo indicado.					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
<b>IV.</b>	<b>Motivación.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
13.	Me siento feliz al realizar mi trabajo a diario en mi institución.					
14.	El trabajo que realizo me permite alcanzar mis objetivos.					
15.	Estoy satisfecho con las oportunidades que me brinda la institución.					
16.	Tengo oportunidad de crecimiento profesional en la institución.					
<b>V.</b>	<b>Comunicación.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
17.	La comunicación en la organización es la adecuada en la institución.					
18.	Existe un buen clima y entendimiento entre los grupos de trabajo.					
19.	Recibe toda la información para realizar su trabajo de manera eficaz.					
20.	La comunicación permite integración y coordinación entre los trabajadores.					
<b>VI.</b>	<b>Compromiso.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
21.	La disposición de los líderes es adecuada para cada uno de los trabajadores de manera individual					
22.	Los líderes involucran a los trabajadores en las actividades que se desarrollan en la institución.					
23.	Tengo voluntad por brindar más esfuerzo por los objetivos de la institución.					
24.	Me identifico con las metas y valores de la institución.					

## BAREMACIÓN DE LA VARIABLE: TELETRABAJO

### 1. Baremación de la Primera Variable: Teletrabajo

- Máximo:  $12(5) = 60$
- Mínimo:  $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $60 - 12 = 48$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 48/3 = 16$

#### A. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Productividad

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $20 - 4 = 16$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5$

#### B. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Herramientas Tecnológicas

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $20 - 4 = 16$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5$

#### C. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Desempeño Laboral

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $20 - 4 = 16$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5$

## BAREMACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

### 1. Baremación de la Segunda Variable: Satisfacción Laboral

- Máximo:  $12(5) = 60$
- Mínimo:  $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $60 - 12 = 48$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 48/3 = 16$

#### A. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Motivación

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $20 - 4 = 16$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5$

#### B. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Comunicación

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $20 - 4 = 16$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5$

#### C. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Compromiso

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo =  $20 - 4 = 16$
- Número de Intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5$

MUESTRA																									X1	Y1	D1	D2	D3	D4	D5	D6
	D1				D2				D3				D4				D5				D6											
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24								
1	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	50	50	20	16	14	18	16	16
2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	54	58	18	20	16	20	18	20	
3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	54	54	18	18	18	18	18	18	
4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	54	54	18	18	18	20	18	16	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	56	50	20	20	16	16	18	16	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	60	56	20	20	20	20	16	20	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12	
12	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	60	16	20	20	20	20	20	
13	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	60	16	20	20	20	20	20	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	60	58	20	20	20	20	20	18	
15	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	54	54	16	20	18	16	18	20	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	60	58	20	20	20	20	20	18	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12	
22	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	36	14	12	16	12	12	12	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12	
24	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	50	48	20	14	16	16	16	16	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	38	12	12	12	12	12	14	

26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	58	54	20	20	18	18	18	18
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	58	58	20	20	18	20	18	20
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
29	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	44	46	14	14	16	14	16	16
30	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	38	16	12	12	14	12	12
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	60	48	20	20	20	20	14	14
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	36	50	12	12	12	16	18	16
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	60	56	20	20	20	20	16	20
41	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	44	48	12	12	20	16	16	16
42	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	50	46	16	16	18	12	16	18
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	60	50	20	20	20	18	18	14
44	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	48	50	16	16	16	18	16	16
45	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	46	44	14	18	14	14	14	16
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	56	46	20	20	16	14	16	16
47	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	50	48	18	14	18	16	18	14
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
49	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	50	48	18	14	18	16	16	16
50	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	50	56	16	14	20	20	20	16
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	60	58	20	20	20	20	20	18	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	60	20	20	18	20	20	20
53	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	58	48	20	18	20	16	18	14

54	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	52	52	18	16	18	18	18	16
55	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	54	50	20	20	14	16	18	16
56	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	58	18	20	18	18	20	20
57	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	56	56	18	18	20	20	18	18
58	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48	56	18	16	14	18	18	20
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	60	56	20	20	20	18	18	20
60	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	54	56	16	18	20	20	20	16
61	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48	54	16	16	16	16	18	20
62	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	60	20	16	20	20	20	20
63	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	56	58	18	20	18	20	18	20
64	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	48	56	18	16	14	20	18	18
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	60	52	20	20	20	16	16	20
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	60	54	20	20	20	18	18	18
67	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	56	58	20	18	18	20	18	20
68	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	54	52	18	18	18	16	18	18
69	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	52	54	18	14	20	16	20	18
70	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	46	54	16	14	16	16	20	18
71	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	56	56	20	18	18	20	18	18
72	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	56	52	20	18	18	18	16	18
73	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	56	56	20	20	16	18	20	18
74	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	52	48	18	16	18	12	20	16
75	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	48	52	14	20	14	16	18	18
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	58	58	20	20	18	18	20	20
77	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	52	56	20	16	16	18	20	18
78	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	56	18	16	18	16	20	20
79	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	50	54	16	18	16	18	16	20
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	58	56	20	20	18	18	18	20
81	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	54	58	20	14	20	20	18	20

82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	20
83	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	52	58	18	16	18	20	20	18	
84	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	58	20	18	20	18	20	20	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	52	50	20	20	12	16	20	14	
86	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	60	18	20	20	20	20	20	
87	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	46	52	14	14	18	20	14	18	
88	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	48	48	18	14	16	20	14	14	
89	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	46	46	12	16	18	14	14	18		
90	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	52	54	18	18	16	18	18	18		
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58	56	20	20	18	18	20	18		
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20		
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20		
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20		
95	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	60	12	20	16	20	20	20		
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	60	50	20	20	20	16	18	16		
97	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	56	56	20	18	18	20	18	18		
98	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	52	50	18	16	18	16	18	16	
99	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	54	54	18	18	18	16	20	18		
100	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	58	54	20	18	20	18	18	18		
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	60	58	20	20	20	20	18	20		
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	58	20	20	20	18	20	20		
103	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	60	20	18	20	20	20	20		
104	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	50	52	18	18	14	16	20	16		
105	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	52	56	20	18	14	18	20	18		
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	60	50	20	20	20	18	18	14	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20		
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	60	58	20	20	20	20	20	18	
109	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	50	50	18	14	18	20	16	14		

110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	12	12	12	12	12	12
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	36	46	12	12	12	18	16	12
115	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	44	48	12	14	18	16	14	18
116	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	50	50	18	18	14	18	16	16	
117	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	54	50	18	18	18	14	16	20
118	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	46	50	12	16	18	16	16	18
119	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	52	52	16	18	18	18	16	18
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	38	46	12	12	14	12	18	16	
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	60	20	20	16	20	20	20
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	60	58	20	20	20	20	20	18
123	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	46	52	14	18	14	18	16	18
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	60	56	20	20	20	18	18	20
125	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	44	48	14	14	16	16	16	16
126	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	54	48	16	18	20	18	16	14
127	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	54	50	18	18	18	18	16	16
128	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	46	52	16	14	16	18	20	14
129	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	52	56	18	16	18	20	18	18
130	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	54	48	18	18	18	16	16	16	
131	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	56	20	16	20	16	20	20
132	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	48	42	14	18	16	16	12	14
133	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	48	12	18	18	16	16	16
134	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	54	54	20	18	16	20	18	16	
135	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	52	52	16	18	18	16	18	18
136	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	58	54	20	18	20	18	18	18
137	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	60	18	18	20	20	20	20

138	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	58	58	18	20	20	20	18	20
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	42	20	20	20	18	12	12
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	60	54	20	20	20	20	16	18	
141	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	54	44	20	16	18	14	14	16	
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	58	20	20	20	18	20	20	
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	
144	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	52	54	20	16	16	20	18	16	
145	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	52	44	16	18	18	18	14	12	
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	58	44	20	20	18	16	14	14	
147	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	46	50	20	14	12	18	18	14	
148	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	50	46	16	20	14	14	16	16	
149	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	48	42	16	18	14	16	12	14	
150	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	50	48	16	16	18	16	16	16	
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	20	20	20	20	20	20	

