



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública
en época de crisis sanitaria al 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Barreto Diaz, Giannina Yessenia (ORCID: 0000-0002-9053-8685)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por el amor, paciencia y ayuda en todo este tiempo que ha significado cuidar a mi hija para poder estudiar y lograr llegar a este momento de poder tener la tesis lista para el sustento.

A mi hija Ainhoa para que pueda ver en mí, que no hay imposible y que para estudiar nunca es tarde, dejarle como ejemplo de vida mi propia experiencia

Agradecimiento

A Dios, por la vida y la salud que dado esta pandemia que vivimos en el mundo nos ha permitido a mi familia y a mi seguir fuertes y con salud.

Con su bendición he logrado culminar mi tesis, que ha sido elaborado distinta a nuestra anterior realidad, ha sido virtual, pero con la misma entrega y dedicación para plasmar en cada uno de sus puntos mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
V. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
Tabla 2. Clasificación de fiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach	17
Tabla 3. Resultados del Alfa de Cronbach.....	17
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Teletrabajo	17
Tabla 5. Confiabilidad de la variable Productividad Laboral	18
Tabla 6. Nivel de teletrabajo por variable y dimensiones.....	20
Tabla 7. Nivel de productividad laboral por variable y dimensiones	21
Tabla 8. Prueba de normalidad	22
Tabla 9. Nivel de correlación entre el teletrabajo y la productividad.....	22
Tabla 10. Correlación entre las dimensiones de Teletrabajo y la variable Productividad Laboral ..	23
Tabla 11. Correlación entre las dimensiones de Productividad Laboral y la variable Teletrabajo .	23

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral, para contribuir en el futuro a mejorar el teletrabajo en las entidades públicas del Perú, el tipo de investigación fue aplicada y correlacional, con enfoque cuantitativo, la investigación fue tipo no experimental y transversal, con una muestra de 133 servidores públicos, usando la técnica encuesta como método de recopilación y recolección de datos se tuvo una confiabilidad de 0.930 con el coeficiente de alfa de Cronbach. En el análisis de prueba estadística Rho de Spearman se evidencia que, entre el teletrabajo y la productividad laboral existe correlación significativa de ($Rho=0.792^{**}$) con un Sig Bilateral equivalente a <0.01 y los resultados indican que el 77% de los servidores públicos percibe como eficiente el teletrabajo, siendo concluyente determinar que el teletrabajo y la productividad laboral son significativamente altas y tienen relación directa destacando con un 80% que las herramientas tecnológicas han sido el eje principal para continuar y cumplir las labores, existe mejor equilibrio entre lo personal y profesional así como el conocimiento de la cultura organizacional de la entidad que permite a sus trabajadores cumplir los objetivos y realizar funciones con eficiencia y desempeño.

Palabras clave: Teletrabajo, productividad, eficiencia, tecnología

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between telework and labor productivity, to contribute in the future to improve telework in public entities in Peru, the type of research was applied and correlational, with quantitative approach, the research was non-experimental and cross-sectional type, with a sample of 133 public servants, using the survey technique as a method of collection and data collection had a reliability of 0.930 with Cronbach's alpha coefficient. In the analysis of Spearman's Rho statistical test it is evidenced that, between telework and labor productivity there is significant correlation of ($Rho=0.792^{**}$) with a Bilateral Sig equivalent to <0.01 and the results indicate that 77% of public servants perceive as efficient teleworking, being conclusive to determine that teleworking and labor productivity are significantly high and have direct relationship highlighting with 80% that technological tools have been the main axis to continue and fulfill the work, there is better balance between personal and professional as well as knowledge of the organizational culture of the entity that allows its workers to meet the objectives and perform functions with efficiency and performance.

Keywords: Telework, productivity, efficiency, technology

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, desde el 31 de diciembre del año 2019, cuando la oficina de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) de la República Popular China detectó una declaración de la Comisión Municipal de Salud de Wuhan donde mencionan la evidencia de casos de una neumonía vírica y el 30 de enero del 2020 la OMS expresa que el brote del nuevo coronavirus constituye una ESPII, el virus no conocido llamado SARS Covid-19, siendo después que el 01 de marzo de 2020 la OMS llega a la conclusión dada su evaluación que la COVID-19 puede considerarse una pandemia a nivel mundial, la misma que provocó cambios significativos no solo en la forma de vivir y pensar de las personas. La actual crisis sanitaria mundial que atravesamos ha generado un colapso económico cuarentenas, fallecimiento y gran desempleo. Todos estos acontecimientos afectaron el normal trabajo en las empresas, que han tenido que adaptarse a los protocolos y normas de seguridad, estableciendo el teletrabajo como el principal medio de conexión entre el trabajador y la institución, no significando necesariamente que la productividad sea eficiente y positiva.

En el caso del Perú, mediante Decreto Supremo 044-2020-PCM (2020, artículo 1) de fecha 15 de marzo del 2020, el estado peruano decretó por primera vez el estado de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio como consecuencia del brote del covid-19, debido a ello desde entonces muchas personas no han vuelto a sus centros laborales, y otros han regresado de forma paulatina y virtual a sus funciones, realizando para ello el teletrabajo que según Nilles(1994) y Bailey y Kurland (2002) como se citó en Sánchez (2021) lo describen como un trabajo fuera del lugar normal de labores entendiéndose que éstas se realizan a través del uso de las herramientas tecnológicas de información y comunicación, para ello el empleador otorga los equipos tecnológicos necesarios a fin de que pueda cumplir con las funciones que se le asignen al empleado, por ello para las instituciones públicas fue un reto a corto plazo aplicar estas nuevas opciones tecnológicas que permitieron reanudar sus actividades laborales, sin afectación de su salud y manteniendo su ingreso económico en época de crisis sanitaria.

Asimismo debemos mencionar que el teletrabajo se encuentra expresamente regulado en el Decreto Supremo N.º 009-2015-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 30036 “Ley que Regula el Teletrabajo”(2013, artículo 1), sin embargo este no se aplicó a las entidades públicas y solo menos del 22% (Mercer Perú, 2018) de las empresas privadas hasta el año 2018 implementaron o realizaron pruebas con sus colaboradores para el teletrabajo, sin embargo por la crisis sanitaria que existe, el Gobierno de Perú, a través del Decreto de Urgencia N.º 026-2020 desarrollada por el Decreto Supremo N.º 010-2020-TR creó la imagen del “Trabajo Remoto” (2020, art. 16 - 20),y la Autoridad Nacional de Servicio Civil emitió una Guía para realizar el trabajo remoto en entidades públicas (SERVIR, 2020) Sin embargo es puntual indicar que existe una diferenciación entre el teletrabajo y trabajo remoto como consecuencia del teletrabajo, siendo que este último sólo es de aplicación durante el lapso que perdure el período de emergencia sanitaria, para lo cual el Estado emitió el (Decreto de Urgencia 055-2021, Disposiciones complementarias finales, Cuarta) en el que indica que esta modalidad será prolongada tanto para el sector público como privado hasta el 31 de diciembre del 2021.

Debemos anotar que desde el año 2019, en el que la ley que reglamenta el teletrabajo tenía 06 años de vigencia solo existía 2000 trabajadores que tenían este sistema, representando ello el 0.01% de la fuerza laboral, esta cifra en comparación con la ley de teletrabajo remoto que se promulgó el año 2020 ha logrado mayor amplitud y según expertos manifiestan que se debió a las condiciones regulatorias que se establecieron, como dato se puede manifestar que al 31 de julio del 2020 se han registrado 220 mil trabajadores remotos. (Geovictoria, 2020)

Sin embargo, el presidente de SERVIR Martínez (2020) indicó que nunca dejaron de operar y que desde que empezó la cuarentena la prioridad fue custodiar a todos los peruanos y mencionó que el sector estatal tiene una inmensa cantidad de servidores públicos: que son más de 1 millón 400,000 trabajadores a nivel nacional, en todo el Territorio del Perú y que a la fecha han continuado con sus labores, asegurando la operatividad de las entidades públicas.

Al respecto debemos indicar que según la Plataforma Nacional de datos abiertos en el Estado existen 2939 instituciones que están conformadas por el poder legislativo, judicial y ejecutivo, así como organismos autónomos, gobiernos regionales y locales teniendo cada entidad a su cargo determinadas funciones y competencias, con la finalidad que todos los servidores públicos cumplan con los objetivos y lineamientos en beneficio del país y de su población. (Plataforma Nacional de datos abiertos en el Estado, 2021)

Por ello en lo que respecta para el año 2021, el 04 de diciembre del 2020 con Ley N.º 31084 se aprobó la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2021(2020) con un gasto presupuestal de S/ 183 029 770 158 (Ciento ochenta y tres mil veintinueve millones setecientos setenta mil ciento cincuenta y ocho y 00/100 soles) donde el estado peruano prioriza los sectores de salud y educación dada la crisis sanitaria que vive el país.

De este presupuesto las entidades del estado han designado para el pago de planillas, inversiones, servicios entre otros la suma de S/ 77,067M que representan el 42.1% del presupuesto total que permitirán que todos los servidores públicos continúen con sus labores a través del teletrabajo sin afectar sus sueldos (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021) , sin embargo debemos anotar que gran parte del sistema estatal no cuenta con un sistema adecuado, eficiente ni integral para uniformizar las funciones administrativas, la cual con la crisis sanitaria se vio evidenciada del déficit que tenía en cuanto a herramientas tecnológicas que efectivicen y garanticen la productividad de los servidores públicos por cuanto surge la necesidad de replantear diseños de gestión que permitan que las operaciones administrativas de las entidades sean uniformes, operativas y de calidad y que estos reflejen hacia sus ciudadanos que pueden acudir a las entidades del estado con una eficiente respuesta y soluciones satisfactorias a sus pedidos.

Es así como surge la pregunta ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria?, mediante esta interrogante se desea encontrar respuestas y alternativas de gestión que permitan contribuir a que los empleadores logren sus objetivos a través del teletrabajo con productividad, teniendo como consideración que dicha gestión se

dé con rapidez y premura ante las existentes directrices laborales y las solicitudes de atención bajo el entorno de la crisis sanitaria de la pandemia del Covid-19.

En ese aspecto, la justificación del presente estudio es de gran importancia debido a que contribuirá a conocer de manera tangible el sistema estatal vigente y así poder desarrollar acciones que contribuyan con buenas prácticas de gestión a mejorar las condiciones óptimas de vida y sobre todo un desarrollo económico sostenible y progresivo del país que permita a sus ciudadanos saber que las entidades públicas están a su servicio con eficiencia, empatía y responsabilidad.

Se debe precisar que a la fecha es muy poca la información que se tiene entre el teletrabajo y la productividad laboral dado que es casi un año que las entidades del estado tienen a sus colaboradores trabajando en forma remota, sin embargo, el compromiso del estado es garantizar el total cumplimiento de sus funcionarios y sus funciones.

Teniendo en cuenta que de la presente investigación dará como desenlace comprender la actual realidad y así desarrollar nuevos esquemas de trabajo, necesidades, herramientas tecnológicas tanto en beneficio del empleador como del colaborador y así lograr un equilibrio en resultados y calidad en el servicio brindado en beneficio de todos y cada uno de los peruanos.

En lo que respecta a la utilidad metodológica, se empleará el método aplicado porque en esta se busca dar información relevante y útil para implementar e instruir alternativas de solución, debiendo este contribuir con la afinidad entre variables de la presente investigación y sucesivos avances en la manera de distinguir con una o más variables y será de un enfoque cuantitativo que inicia de forma sucesiva con un problema definido para después derivar a una revisión literaria.

En el presente se planteó como objetivo general determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria y como objetivos específicos: Determinar si las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan con la productividad laboral en época de crisis sanitaria. Determinar si la cultura organizacional en el teletrabajo se relaciona con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria.

Determinar si el equilibrio de vida personal y profesional en el teletrabajo se relaciona en época de crisis sanitaria

Se planteó como hipótesis, que existe relación directa y altamente significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública al año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Escobedo (2020) en su investigación expone como objetivo “conocer si las empresas que realizan el teletrabajo incrementan significativamente su productividad laboral de los colaboradores” (p.7), en ella se aplicó en su metodología una revisión sistemática, que incluyó un enfoque de investigación cualitativo, teniendo como instrumento la recolección de datos, artículos científicos en una muestra inicial de 92 artículos científicos las cuales fueron analizadas para que finalmente sean seleccionados 10 artículos que fueron los que permitieron realizar una investigación y discusión para concluir de que el teletrabajo tiene relación significativa con la productividad laboral, la misma que beneficia tanto al empleador como al trabajador.

Tejada y Torres (2020) en su investigación tuvo como objetivo “establecer la modalidad del teletrabajo para mejorar la productividad en la gestión administrativa en la I.E. Serafín Filomeno de Moyobamba, 2020” (p.11), aplicando en su metodología el tipo de investigación aplicada y de diseño pre experimental, teniendo como técnica de investigación la entrevista y la encuesta y la recolección de datos por instrumento el cuestionario abarcó 15 preguntas por cada variable, sobre una muestra de 7 colaboradores de un solo sexo del área administrativa, se concluyó que después del primer test y aplicando la propuesta de mejora en la modalidad de teletrabajo, la productividad mejoró de manera significativa, permitiendo que durante la emergencia sanitaria obtener resultados óptimos logrando cumplir con las labores con eficiencia y eficacia.

Quiñones (2020) en su investigación expone como objetivo “determinar el impacto de la flexibilidad laboral del teletrabajo en la productividad de los colaboradores que realizan labores de análisis técnico en el servicio aduanero del Perú, durante el año 2019” (p. 94), en ella planteó una investigación de tipo no experimental, dado que no usan variables y transversal porque recoge información de un solo momento, de tipo correlacional causal – explicativa y de enfoque cuantitativo, usando la técnica de cuestionario sobre una muestra de 89 personas se concluyó que el teletrabajo se encuentra vinculada a la productividad laboral y que existe una

correlación positiva y significativa, esto ha significado también un reto experimentar el teletrabajo a nivel de todo trabajador incrementando su productividad laboral a nivel de eficacia, eficiencia, objetivos, entre otros.

Sánchez et al. (2019) en su investigación proponen como objetivo “implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación que mejora la productividad empresarial” (p. 92), aplicando en su metodología el tipo de diseño fue cualitativo el mismo que permitió encontrar respuestas en cuanto a las interrogantes y el método de estudio fue bibliográfico y por instrumento utilizaron la recolección de datos, como textos, monografías, anuarios, revistas, tratados y otras herramientas de análisis constructivo, a través de sobre una muestra de 46 propietarios de empresas textiles, concluyeron que el índice de productividad se optimizó en las compañías donde se realizaron las investigaciones al mejorar su efectividad en tiempos de crisis.

Ugalde (2019) en su investigación indica como objetivo “realizar una revisión de la literatura respecto al home office” (p. 7), utilizando como metodología se utilizó un caso práctico el mismo que avistó 3 aspectos, los mismos que pudieron ser medidos y analizados cuando se recopiló la información adecuada. En este estudio se realizó una evaluación de productividad a los teletrabajadores, este se midió a través de indicadores de desempeño establecidos por las empresas, también se realizaron como segunda competencia una encuesta que estuvo dividida en 3 campos de medición la encuesta referida a la sección de capital social utilizaron el cuestionario desarrollado por Bullen P. la referida a clima laboral utilizaron el cuestionario elaborado por Shashkin y la de análisis de teletrabajador utilizaron el cuestionario elaborado por The Denver Regional Council of Governments, sobre una muestra de 700 empleados, concluyeron que entre el home office y la productividad se puede afirmar que existe relación y que ello es un beneficio que permite la armonía de la existencia personal y laboral.

Acosta (2018) en su investigación indica como objetivo “conocer la percepción de los teletrabajadores del sector público en Medellín, así como la de sus familiares, líderes y compañeros frente a la relación teletrabajo y productividad laboral” (p.19). Usando como metodología una investigación de enfoque cualitativo valiéndose en la técnica de tipo exploratoria – descriptiva de carácter transversal

con una muestra de 65 personas cuyas edades oscilan entre los 17 y 66 años con un promedio de 46 años y una desviación estándar de 11, mediante recolección de datos tipo encuesta como instrumental, obtuvo como principal conclusión que todos los actores es decir trabajadores, líderes, compañeros y familiares aseveran claramente que el desempeño y la eficiencia se desarrollan cuando se traslada las operaciones laborales a la modalidad de teletrabajo, por tanto en la medida que los resultados se soslayan del teletrabajo como modo laboral este aporta positivamente a la productividad laboral.

Por lo expuesto en los antecedentes enlazamos diversas definiciones y teorías de autores de las variables de nuestra investigación, siendo la primera variable: Teletrabajo:

Etimológicamente, la palabra teletrabajo aparece de la unión entre “teleu” procedente del griego y “tripaliare” procedente del latín, que significan lejos y trabajar, respectivamente. Que combinados ambos términos significaría “trabajar a distancia” (Kahale, 2003) y la Real Academia Española la define como “el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas” (Real Academia Española [RAE], 2020)

De acuerdo a la investigación se pudo develar que la base y propuesta teórica del teletrabajo fue desarrollada por el físico Jack Nilles Director de Investigación Interdisciplinaria de la Universidad de California del Sur, quien inventó el vocablo telecommuting para referirse a la eventualidad de reducir el desplazamiento ejecutado desde y hasta el lugar habitual del trabajo. (JALA International, 2017).

Existen diversos términos para conceptualizar teletrabajo como son: teletrabajo, trabajo remoto o trabajo a distancia, acentuando que el primer término más manejado fue el teletrabajo, que apareció en los Estados Unidos en la época del setenta. Lajarin (2015)

La (Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2002), diseño un Convenio sobre el Teletrabajo de la Unión Europea donde conceptualizó al teletrabajo como arreglo para referirse al trabajo en el que se manejen las TIC y

que esta se realiza de manera regular distinta de las infraestructuras físicas donde se encuentre el empleador, por lo que el nuevo convenio resguarda a muchos trabajadores “móviles” o itinerantes, de la misma forma que los que realizan las funciones en su hogar.

Según Pillalazo (2018) define el teletrabajo como una manera de realización de servicios de carácter no físico en tiempos habituales y exclusivos; desde esta perspectiva, las tecnologías favorecen en la gestión.

Una modalidad de teletrabajo se desenvuelve a lejanía en una zona convencional, utilizando para ello la comunicación y tecnologías que ayudan en la ejecución de tareas y diligencias dentro y fuera de la empresa (Romero, 2019)

Asimismo, se define que el teletrabajo es ejecutar las acciones de arreglo al cargo del empleador, a lejanía facilitando el uso de la tecnología, así como el uso de la informática y las telecomunicaciones. Es una forma flexible, dado que puede encontrarse en cualquier lugar distinto a la oficina y realizar las labores de manera fácil. (Cañadas, 2017)

Asimismo, anexamos conceptos acerca de las dimensiones que se relacionan con la investigación

Herramientas Tecnológicas: Mañas et al. (2012) manifiestan que las TICs están evolucionando el universo de las empresas en muchas maneras tanto en la existencial, social, laboral y económica lo cual requiere que las instituciones se ajusten a estas formas.

Las TICs permiten desplegar tareas transcendentales en las empresas, siendo los ordenadores y el ciberespacio las herramientas más manejadas, de forma que con aquellos instrumentos como una óptima computadora permitirá el avance de las funciones del trabajador, los softwares adecuados y una red conveniente, no será imprescindible otros equipos (Guzmán & Abreo, 2017)

Equilibrio vida personal y profesional: Para Fernandez y Gonzáles (2016) indican que dentro de la parte organizacional del teletrabajo hay aspectos relacionados al espacio y el tiempo laboral, que el trabajador será responsable de gestionar teniendo que organizar su tiempo de forma óptima para lograr un mayor

rendimiento y con ello le permita tener un equilibrio entre la vida familiar personal y profesional.

Existe una mayor conciliación entre la vida laboral y la familiar, cuando hay ahorro y tolerancia en el horario de tiempo dado que estos logran disminuir desplazamientos innecesarios, permitiendo elaborar un itinerario de trabajo coherente con las obligaciones y los horarios familiares. (Pérez & Gálvez, 2009)

Cultura Organizacional: Barney (1986) Define a la cultura organizacional como el grupo diverso de creencias, suposiciones, simbolismos y valores que indica la manera de cómo se desarrolla dentro de una organización o empresa de forma que pueda influir en las estrategias para lograr un desarrollo económico positivo, proveyendo valor a la organización considerando que está cree su propia cultura y lo traslade a todos sus trabajadores durante la vigencia de la organización o compañía a la que corresponda el colaborador.

También presentamos algunas teorías y conceptos que corresponde a la segunda variable de nuestra investigación: Productividad:

Según la RAE define la productividad como “la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc”. RAE (2020)

La palabra productividad etimológicamente está formada con raíces latinas y significa “cualidad de poder de llevar a cabo”. Sus componentes léxicos presentan una combinación del prefijo pro- (a favor, delante), ductus (guiado, conducido), -tivo (correlación pasiva o activa), más el sufijo -dad (cualidad). (Diccionario etimológico, 2020)

Se mencionó por primera vez el término productividad en un artículo de François Quesnay en el año 1766. Después de un siglo en el año 1883, Littré especificó la productividad como la “facultad para producir”, sin embargo, recién a inicios del siglo XX el significado fue mencionado como un vínculo entre lo producido y los fines para lograrlo. (Bain, 1985)

Asimismo, Galindo y Ríos (2015), opina que La productividad es una forma de eficiencia para medir nuestras labores y nuestro capital para producir cuantía económica.

Sevilla (2017) define a la productividad “como una medida económica para calcular los bienes y servicios producidos con tiempo, colaboradores, costes y capital entre otros” p.76.

También se precisa que el aumento de la productividad se suscita y afirma la motivación laboral, promueve el cálculo y distinción, beneficia en la apreciación de las labores con eficacia. Vesga (2019)

De igual manera se referencian algunas dimensiones que corresponden a la variable N.º 2

Eficiencia: Fitzsimmons y Fitzsimmons (2005) manifiesta que la eficiencia evalúa los objetivos alcanzados durante el proceso de producción en relación con la importancia de los activos manejados, por lo que aumenta el resultado positivamente si estos reducen recursos optimizando el nivel de calidad y la eficiencia del rendimiento laboral.

Camacho (2012) indica que “la eficiencia está muy relacionada con el uso racional de los recursos” p. 92.

Objetivos de la empresa: Watad y DiSanzo (2000) citado en Mañas et al. (2012) al referirse con relación a las empresas que logran un aumento en la productividad relata que esta se debe a que los trabajadores cumplen con los objetivos de la empresa, incluso sin que el jefe inmediato esté físicamente.

Las empresas actuales están enfocadas en obtener los objetivos organizacionales y metas a través de la participación de los colaboradores, mediante el uso de las habilidades, destrezas y responsabilidad. (Restrepo et al, 2009.)

Desempeño: Martínez (2014) realizó una investigación respecto a la relación del bienestar en el trabajo y el desempeño teniendo como conclusión que los resultados encontrados en los cinco años que significó la investigación que el trabajo y el desempeño pueden ir de la mano. (p.104)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

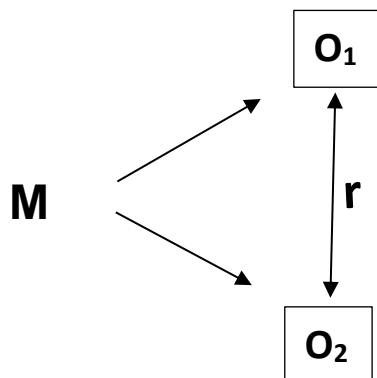
En la presente investigación se determinó que este trabajo será de tipo aplicada, dada que tiene por esencia encontrar soluciones y alternativas sobre las variables de la investigación.

De acuerdo con el alcance la investigación será correlacional puesto que busca demostrar la relación entre dos variables de estudios que serán el teletrabajo y la productividad laboral para señalar que interactúan entre sí.

Otra particularidad de la investigación es que será de enfoque cuantitativo la misma que permitirá de forma directa verificar y comprobar teorías a través del estudio de muestra, aplicando para ello un cuestionario.

Diseño de investigación

Con relación al diseño, esta investigación es de tipo no experimental dado que se realizará una encuesta a los servidores públicos, por lo que en la investigación las variables no fueron alteradas.



M: Muestra servidores públicos

O₁: Observación de la variable Teletrabajo

O₂: Observación de la variable Productividad Laboral

r: Relación

Asimismo, la investigación fue transversal por que las variables fueron analizadas y la información que se recogió fue en un momento único y

concreto, siendo la recolección de datos de forma directa. Todo ello permitió estudiar, comparar y cuantificar la relación de las variables para demostrar su conexión entre ellas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Teletrabajo

Barrios (2007) manifiesta que “haciendo un rastreo de diversas definiciones de teletrabajo se identifican dos puntos comunes, el primero es la condición de distancia que implica la realización de las labores; y el segundo la intermediación de la tecnología para el efectivo cumplimiento de las actividades” (p.330).

Variable 2: Productividad

Fitzsimmons y Fitzsimmons (2005) manifiestan que “la productividad evalúa la eficiencia de los rendimientos alcanzados en el proceso de producción respecto a la significancia de los activos utilizados, consiguientemente, para aumentar el resultado es de interés el reducir los recursos utilizados, aumentar los rendimientos para los recursos utilizados, u optimizar el equilibrio entre ambas alternativas, en cualquier caso, el nivel de calidad debe mantenerse” (p. 78).

A continuación, se indica la operacionalización de las variables que contienen las dimensiones de la investigación

Variable 1: Teletrabajo

Contreras y Rozo (2015) manifiestan que el teletrabajo está circunscrito a algunos elementos como el equilibrio adecuado entre el trabajo y la familia, la capacidad de adaptación, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional.

Asimismo, Fernandez y González (2016) manifiestan que el teletrabajo tiene que reunir tres elementos como el uso de las TIC, el manejo de la dirección del empleador a través de las herramientas tecnológicas para supervisión, fiscalización y control de sus empleados y sobre todo realizar las labores de oficina sin necesidad física del colaborador.

Variable 2: Productividad

Según Ardila (2016) nos dice que la productividad es la cuantía de productos y servicios a medida del trabajo realizado. Es la continuidad del desempeño que cada individuo realiza a partir de las metas y logros que se tiene para así con los insumos poder conseguirlos y tener una productividad exitosa. Así mismo medir tanto la eficacia como la eficiencia de la productividad de acuerdo con el ámbito.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de la investigación se encuentra compuesta por un total de 1190 servidores públicos que integran una entidad pública.

Criterios de inclusión

Es el personal de una entidad pública que compone la institución a nivel de Lima y Callao.

Criterios de exclusión

En este caso se excluyeron a todos los servidores públicos que se encuentran en filiales distintas a la ciudad de Lima y Callao

Unidad de Análisis

Servidores públicos de una entidad pública

Muestra

Se determinó que la muestra del estudio sea realizada a los servidores públicos de una entidad pública de la ciudad de Lima y Callao, Se logró el total de muestra 133. (Ver anexo 5)

Muestreo

La cantidad para el muestreo fue de 15 servidores públicos, se utilizó un muestreo por conveniencia a través de una encuesta, utilizando la técnica de muestreo no probabilístico dado la facilidad y velocidad para obtener la información para posteriormente analizarla y evaluarla

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar la información que corresponden a las variables de esta investigación: Teletrabajo y Productividad en el tiempo de su ejecución se efectuó las técnicas e instrumentos siguientes:

Técnicas

Para esta investigación se aplicó la técnica de encuesta como método de recopilación o recolección de datos que contenían las dos variables planteadas, teletrabajo y productividad.

Instrumentos

Para este trabajo se empleó como instrumento el cuestionario tipo escala Likert con las preguntas elaboradas conforme a las dimensiones de las variables considerando que ellas sean coherentes con el problema, hipótesis y objetivos de nuestra investigación, en el cuestionario se identificaron 20 preguntas las mismas que serán aplicadas a los trabajadores de una entidad pública.

Tabla 1 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Teletrabajo	Encuesta	Cuestionario https://forms.gle/R4P3Qz9c916krU516	Servidores públicos que realizan teletrabajo
Productividad	Encuesta	Cuestionario https://forms.gle/R4P3Qz9c916krU516	Servidores públicos que realizan teletrabajo

Fuente propia

Validez

La validez se logró con expertos docentes concedores del tema de la Universidad César Vallejo, los mismos que realizaron la revisión a fin de que los cuestionarios presentados tengan la debida consistencia y coherencia.

Confiabilidad

Por ello en la investigación para determinar la fiabilidad y medición de las variables a analizar se manejó el Alfa de Cronbach, a través del Cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach que fue aplicando la correspondencia de preguntas, de los indicadores de las variables teletrabajo y productividad laboral.

Tabla 2. *Clasificación de fiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach*

Coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de Confiabilidad
> 0,90	Excelente
0,80 – 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 3. *Resultados del Alfa de Cronbach*

	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Teletrabajo	0.930	10
Productividad Laboral	0.930	10

De acuerdo al análisis de confiabilidad, observamos que el resultado obtenido tanto para la variable 1 – teletrabajo y variable 2 – productividad laboral a través de los 10 elementos evaluados, el resultado en cada variable fue de 0.930 indicando que el estadístico de confiabilidad es excelente de acuerdo a lo señalado en la tabla 2.

Tabla 4. *Confiabilidad de la variable Teletrabajo*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.930	10

De acuerdo a la tabla 4, el rango de alfa de Cronbach para la variable Teletrabajo fue de 0.930, por tanto, el cuestionario es excelente para su aplicación.

Tabla 5. *Confiabilidad de la variable Productividad Laboral*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.930	10

El resultado de la tabla 5, el rango de alfa de Cronbach para la variable Productividad Laboral fue de 0.930, por tanto, el cuestionario es excelente para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Para el trabajo de investigación y debido a la crisis sanitaria que afronta nuestro país por la Covid-19, el procedimiento se realizó a través de una encuesta utilizando las nuevas herramientas tecnológicas a través de formularios de Google Forms y se distribuyó por correos electrónicos y WhatsApp,

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis aplicado para la investigación fue la estadística inferencial, dado que para ello se utilizó una tabla Excel con el fin de analizar y tabular los datos obtenidos y recolectados a partir de la encuesta aplicada.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos se realizaron de acuerdo con las medidas establecidas por la universidad, así como respetando el reglamento según las normas APA, en ellos se identificaron los siguientes aspectos:

Respeto a las personas: En el proceso de la investigación se apreció la colaboración de los servidores públicos que realizaron la encuesta a través de sus respuestas, de tal manera que se respetó la autonomía y confidencialidad.

Beneficencia: Durante el proceso de investigación se logró la total certeza de aportar en el progreso de las condiciones de desarrollo del teletrabajo para mejorar la productividad laboral, la cual permitiría a los servidores públicos realizar sus labores de forma eficiente, reduciendo posibles escenarios adversos tanto para el personal como para la entidad pública.

Justicia: Se validó la propiedad intelectual de los autores que se mencionaron en el trabajo, evitando sin embargo actos de plagio, asegurando

además la imparcialidad en el proceso de análisis de datos para el estudio de cada variable.

En la investigación los datos obtenidos fueron de una entidad pública, respetando la autenticidad y veracidad de los resultados, así como el compromiso de mantener la confidencialidad de la misma, remarcando que cuando se envió la encuesta se informó que esta sería totalmente anónima y para fines exclusivos académicos.

IV. RESULTADOS

La entidad pública materia de la investigación tiene entre sus funciones la supervisión de los sistemas financieros, privados de pensiones, de cooperativas de ahorro y crédito, de seguros por ellos el ente supervisor emite normas que preserven la integridad y estabilidad financiera, así como una idónea conducta de mercado con el fin de proteger los intereses y los derechos de los ciudadanos, además de contribuir con el sistema de lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo así como también la inclusión financiera, todo ello permite contribuir con el desarrollo y aporte para nuestro país.

Por tanto, la entidad pública tiene como visión construir un sistema financiero, de seguros, pensiones y cooperativo sólido, integro e inclusivo.

Los valores institucionales de la entidad pública son integridad, prudencia, responsabilidad, vocación de servicio y creatividad.

4.1 El teletrabajo en el marco de las funciones laborales de la entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021

Tabla 6. Nivel de teletrabajo por variable y dimensiones

Variable y sus dimensiones	Nivel	N.º de colaboradores	%
Teletrabajo	Deficiente	1	1%
	Regular	29	22%
	Eficiente	103	77%
	Total	133	100%
Herramientas tecnológicas	Deficiente	4	3%
	Regular	23	17%
	Eficiente	106	80%
	Total	133	100%
Equilibrio vida personal y profesional	Deficiente	6	5%
	Regular	47	35%
	Eficiente	80	60%
	Total	133	100%
Cultura organizacional	Deficiente	1	1%
	Regular	39	29%
	Eficiente	93	70%
	Total	133	100%

Interpretación: Los resultados indican que el 77% de los trabajadores de la entidad pública percibe como eficiente el teletrabajo en épocas de crisis sanitaria, de la misma manera respecto a sus dimensiones se evidencia que todas ellas tienen un porcentaje elevado, destacando que las herramientas tecnológicas alcanzaron un porcentaje del 80% de eficiencia, demostrando que ha sido el eje principal para cumplir las labores.

4.2 La productividad laboral en el marco de las funciones laborales de la entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021

Tabla 7. Nivel de productividad laboral por variable y dimensiones

Variable y sus dimensiones	Nivel	N.º de colaboradores	%
Productividad Laboral	Deficiente	1	1%
	Regular	22	17%
	Eficiente	110	83%
	Total	133	100%
Eficiencia	Deficiente	1	1%
	Regular	23	17%
	Eficiente	109	82%
	Total	133	100%
Objetivos de la empresa	Deficiente	1	1%
	Regular	27	20%
	Eficiente	105	79%
	Total	133	100%
Desempeño	Deficiente	2	2%
	Regular	30	23%
	Eficiente	101	76%
	Total	133	100%

Interpretación: Los resultados indican que el 83% de los trabajadores de la entidad pública percibe como eficiente la productividad laboral en épocas de crisis sanitaria, de la misma forma respecto a sus dimensiones se evidencia que todas ellas tienen un porcentaje elevado, siendo lo más eficiente la variable de eficiencia alcanzando

un 82%, lo que significa que los servidores públicos se encuentran motivados y con compromiso hacia la institución.

4.3 Contrastación de hipótesis

Se realizaron diferentes pruebas estadísticas para verificar la relación entre las variables y dimensiones.

En la investigación se realizó la prueba de normalidad

H₀ Los datos tienen una distribución normal (>0.05).

H₁ Los datos no tienen una distribución normal (< 0.05).

Tabla 8. Prueba de normalidad

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	.117	133	<.001	.943	133	<.001
Productividad	.094	133	.005	.921	133	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: El resultado obtenido tiene un valor menor a 0.05 en Kolmogorov – Smirnov, por tanto, no tienen una distribución normal, y se acepta la hipótesis, la cual precisa que si existe correlación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral.

4.4 También se identificó el nivel de correlación:

Tabla 9. Nivel de correlación entre el teletrabajo y la productividad

		Correlaciones		
			Teletrabajo	Productividad
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1.000	.792**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	133	133
	Productividad	Coeficiente de correlación	.792**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	133	133

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

Interpretación: De acuerdo al análisis de la prueba estadística, se evidencia que, entre el teletrabajo y la productividad laboral. Existe correlación significativa de (Rho=0.792**) con un Sig Bilateral equivalente a <0.01. Es decir, a mayor nivel de teletrabajo existe asociado un mayor nivel de productividad laboral en la entidad pública, porque el p valor es estadísticamente significativo.

Tabla 10. *Correlación entre las dimensiones de Teletrabajo y la variable Productividad Laboral*

Dimensiones de variable Teletrabajo		Productividad Laboral	
Rho de Spearman	Herramientas Tecnológicas	Coeficiente de correlación	.535**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133
	Equilibrio vida personal y profesional	Coeficiente de correlación	.568**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133
	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	.781**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133

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

Tabla 11. *Correlación entre las dimensiones de Productividad Laboral y la variable Teletrabajo*

Dimensiones de variable Productividad Laboral		Teletrabajo	
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	.700**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133
	Objetivos de la empresa	Coeficiente de correlación	.721**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133
	Desempeño	Coeficiente de correlación	.688**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133

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

Interpretación: De acuerdo a las tablas N° 10 y 11, que corresponden a las variables y las dimensiones planteadas se han obtenido una correlación significativa, que es notable en aquellos números seguidos del símbolo (**), según se describió en la tabla 9, además de tener una significancia bilateral de 0.01, es decir a mayor nivel de productividad laboral se beneficiará el teletrabajo, lo mismo sucede respecto a las dimensiones de cada variable comparada con la variable opuesta.

V. DISCUSIÓN.

En la investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria, según Faiber (2015) el teletrabajo es importante porque está cambiando a la urbe hacia la globalización, dado que no es importante el lugar donde se encuentren y que esta permitirá incorporar la vida laboral a lo personal y según Contreras y Rozo (2015) menciona que la opción del teletrabajo depende de algunos factores como la cultura organizacional, la capacidad de adaptación, el estilo de liderazgo y el equilibrio entre el trabajo y la familia, Asimismo Montenegro (2018) menciona que la forma de teletrabajo se orienta en el importancia de lograr mayor productividad. Entonces debemos remarcar que en la investigación se halló que, si existe relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021, y esta se dio porque la administración fue eficiente, eficaz y responsable con sus servidores públicos brindándoles las herramientas necesarias a fin de que continúen sus labores de manera virtual en época de crisis sanitaria, logrando esa sinergia entre el teletrabajo y la productividad. En el estudio realizado por Sánchez et al. (2019) consideran el teletrabajo como componente fundamental para el teletrabajo asociado al uso de tecnología y que el nivel de productividad permitió mejoras en las empresas en lo referente a la planta de empleados y esto fue porque los teletrabajadores tuvieron factores motivacionales, conocían sus funciones que lo realizaban en el mejor tiempo posible y el restante lo utilizaban en actividades personales y familiares, sin embargo Ugalde (2019) detectó en su investigación dos problemas principales dentro del modelo de home office como es el sentimiento de aislamiento de los empleados y la ausencia de convivencia o interacciones sociales dentro de las organizaciones con los teletrabajadores, esto haciendo uso de la recopilación de literatura que realizó, esto posiblemente se debió por que las organizaciones no han considerado objetivos claros y precisos así como un clima de confianza que permita la implementación del teletrabajo. Dado a esto, puede considerarse que el teletrabajo y la productividad laboral se vinculan de forma significativa y que esto responde a que los servidores públicos han sido consecuentes, innovadores, con actitud para la adaptación al cambio y sobre todo con compromiso en la nueva forma de trabajo.

De igual manera se planteó como primer objetivo específico determinar si las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria. Según Fernandez & González (2016) a través de la TIC se tramita y remite la información desde y hacia un lugar así de esa manera alinea el teletrabajo diferenciándolo de aquel que se realiza de manera física, dado que esta accede al control y monitoreo de la productividad del trabajador a distancia y en tiempo real, mediante las herramientas telemáticas. En la investigación se encontró que si existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y la productividad laboral en una entidad estatal en época de crisis sanitaria, está se dio por que la entidad coordinó y brindó de forma inmediata, rápida y efectiva a sus servidores públicos a través de Logística y la Gerencia de Tecnología todos los recursos y herramientas tecnológicas necesarias para la continuidad y operatividad de sus funciones, logrando con ello una productividad altamente significativa que refleja la correlación de ambas. En el estudio realizado por Escobedo (2020) indicó que las empresas que brindan y aplican las TIC adecuadas para la implementación del teletrabajo incrementan la productividad de sus colaboradores y esta se da porque cada día y en todo el mundo los avances tecnológicos son métodos que optimizan el teletrabajo y los empleados se sienten satisfechos e identificados con esta explosión tecnológica que dinamiza funciones y los reta con nuevos procesos, otorgando a las empresas flexibilidad y productividad sin tener la necesidad de estar sus colaboradores físicamente en las oficinas, por su parte Quiñones (2020) indica que se ha podido comprobar que existe una correlación positiva y significativa para la implementación del teletrabajo a través de las TIC, siendo importante remarcar que los trabajadores deben contar con espacios adecuados y tecnologías que apoyen y permitan la continuidad operativa de la entidad y que a través de las herramientas informáticas y de comunicación permitan mejorar la gestión a nivel institucional, además de la homologación de criterios de trabajo a nivel interáreas. Dado a esto puede considerarse que las herramientas tecnológicas y la productividad laboral se vinculan de forma significativa porque en la entidad estudiada ambas están encaminadas hacia un mismo horizonte que ha permitido que tanto los servidores públicos como la entidad continúen sus funciones con normalidad aún en tiempos de crisis sanitaria.

De igual forma se planteó como segundo objetivo específico determinar si el equilibrio de vida personal y laboral en el teletrabajo se relaciona con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria. Según Fernandez y González (2016) que con relación al teletrabajo, se prioriza la diferenciación del trabajo tradicional principalmente con relación al espacio y el tiempo laboral, ya que el colaborador se encargará de gestionar su tiempo a fin de que lo administre de mejor manera que le permita un mayor rendimiento así como la conciliación de sus labores con la vida familiar, siendo este un beneficio que contribuye de manera significativa al bienestar de los individuos y sus círculos sociales. En la investigación se evidenció que si existe relación significativa entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad estatal en época de crisis sanitaria, esto se dio porque la entidad ha realizado e implementado políticas internas y cumplimiento de metas en tiempos y plazos idóneos que han permitido que sus colaboradores cumplan con responsabilidad sus funciones y que puedan tener la desconexión digital que les permita realizar sus labores personales sin afectar su calidad de vida. En el estudio realizado por Ugalde (2019) se encontró después de revisar la literatura respecto a la relación que existe entre el home office y la productividad que se podría afirmar que actualmente el teletrabajo se ha popularizado dentro de las organizaciones y que esto supone para los empleados un beneficio que les permite equilibrar su vida laboral y personal, esto posiblemente se debió porque cuando la organización implementó un modelo de trabajo a distancia con el objetivo de mantener un equilibrio en la vida de los empleados lo informó de manera adecuada, incrementando el compromiso y responsabilidad hacia la organización. Por su parte Escobedo (2020) indicó que todavía existe mucho por investigar en relación a que si el teletrabajo puede mejorar al mismo tiempo que el equilibrio entre la vida personal y profesional. Dado a esto, puede considerarse que el teletrabajo y la productividad laboral se vinculan de forma significativa en los resultados obtenidos, porque en la entidad pública estudiada se ha demostrado que sus servidores públicos han realizado sus tareas encomendadas a través del teletrabajo sin afectar su vida laboral de lo profesional, generando satisfacción, disciplina y con ello una productividad óptima.

De igual manera se determinó como tercer objetivo específico determinar si la cultura organizacional en el teletrabajo se relaciona con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria. Según Barney (1986), la cultura organizacional es única ya que cada empresa crea su propia cultura y al poner en práctica ello las empresas han demostrado mayor productividad de sus empleados que se traduce en un mayor beneficio económico para las organizaciones, convirtiéndose además en una fuente de ventaja competitiva sostenible. En la investigación se encontró que, si existe relación significativa entre la cultura organizacional y la productividad laboral, está se dio porque la institución de forma frecuente incentiva la integración, el liderazgo, la empatía para que sus servidores públicos se identifiquen con la cultura que refleje el compromiso con la entidad para que así eleven su correlación entre ambas. En el estudio realizado por Escobedo (2020) indica que el teletrabajo es referido como una política interna cuyo principal propósito es poder lograr cambiar la cultura organizacional y así lograr fortalecer la productividad laboral a fin de llegar a obtener el bienestar de los trabajadores, dado a esto, puede considerarse que la cultura organizacional y la productividad laboral se vinculan en forma significativa ya que estas forman parte principal e integral de la institución que permite a sus trabajadores tener el compromiso e identidad institucional incluyendo que si estos han tenido que adaptar al cambio en época de crisis sanitaria.

VI. CONCLUSIONES

1. La evidencia de resultados en el objetivo general fue la correlación significativa de 0.01 de acuerdo a la medición de Rho Spearman, entre las variables de teletrabajo y productividad laboral, asimismo se determinó que el teletrabajo se relaciona de manera positiva con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021, considerando que un 77% ha realizado sus funciones de manera eficiente en armonía con un 83% de productividad que indica que existe una gran relación entre ambas y que incluso a consecuencia de la crisis sanitaria esta ha permitido lograr demostrar la adaptabilidad al cambio, la integración, el cumplimiento de metas en cuanto a las funciones antes cotidianas, gracias a la apertura de herramientas tecnológicas, el conocimiento de la cultura organizacional así como equilibrar de manera positiva la vida personal, sin embargo es importante seguir afianzando y adoptando estrategias adecuadas para continuar con una productividad altamente significativa.
2. El primer objetivo específico era determinar si las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan con la productividad laboral, resultando muy notable e interesante el hecho de que el porcentaje ha sido muy significativo y casi cercano uno del otro (80% herramientas tecnológicas) y (83% productividad laboral), demostrando que ha sido un vínculo sustancial e importante que se ha dado por la forma como la administración y la Gerencia de Tecnología ha respondido ante la crisis sanitaria y la necesidad de la continuidad de las labores.
3. En el segundo objetivo específico se buscó determinar si el equilibrio de vida personal y laboral en el teletrabajo se relaciona con la productividad laboral, encontrándose que si están relacionados y en los resultados arrojó un 60% reflejando que si bien es cierto no se ha visto afectado las funciones laborales con la productividad es importante que la entidad mejore sus mecanismos de tiempo,

desconexión para que la satisfacción mejore y con ellos la productividad no se vea afectada.

4. El tercer objetivo específico consistió en determinar si la cultura organizacional en el teletrabajo se relaciona con la productividad laboral, teniendo como hallazgo la afirmación que del total de servidores públicos encuestados el 70% dijo sentir que ha sido eficiente el manejo del mismo y que durante la pandemia han logrado la empatía, el liderazgo y la integración para obtener un teletrabajo adecuado y con productividad positiva.

V. RECOMENDACIONES

La entidad pública ante la crisis sanitaria ha afrontado e implementado de manera eficiente el teletrabajo y como resultado de esta nueva modalidad, la productividad ha sido significativamente alta, sin embargo, es prioridad que la entidad mantenga y mejore sus mecanismos para la continuidad de las funciones de sus colaboradores a fin de que la productividad y la relación con el teletrabajo sigan siendo el eje fundamental y nexo entre el servidor público y la organización.

Cuando empezó la crisis sanitaria en el Perú, las instituciones públicas y privadas no habían implementado el teletrabajo, y como derivación de esta las herramientas tecnológicas han sido las más utilizadas, por ello es importante que la organización priorice las herramientas tecnológicas idóneas con software actualizados dado que han demostrado ser la base principal y esencial para el desempeño de un teletrabajo eficaz, responsable e innovador que han derivado en una productividad satisfactoria.

Por otro lado, el factor relacionado entre el equilibrio de vida personal y profesional en el estudio determinó que existe relación con la productividad, sin embargo, la entidad pública debe enfocarse en estudiar, mejorar e implementar modelos de gestión y de trabajo a fin de que permitan que los trabajadores tengan mayor calidad de tiempo para ellos y que la desconexión del teletrabajo sea respetada y normada para lograr la satisfacción y con ello prever que la productividad no se vea afectada.

Finalmente se recomienda seguir promoviendo y profundizando la cultura organizacional con enfoques y metodologías que contribuyan a sus servidores a seguir adaptándose a los cambios que han significado realizar sus labores a través del teletrabajo, con una alta productividad en épocas de crisis sanitaria.

REFERENCIAS

- Acosta, A (2018). Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia – Colombia [Tesis de Título Profesional, Universidad de Antioquia] http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf
- Ardilla, C. (2015) Análisis de Impacto del Teletrabajo en los resultados de gestión en las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020). Guía para realizar el trabajo remoto en entidades públicas, segunda versión https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Bain, D. (1985). Productividad: la solución a los problemas de la empresa [*The Productivity Prescription. The Manager's Guide to Improving Productivity and Profits*] .McGraw-Hill https://kupdf.net/download/productividad-la-solucion-a-los-problemas-david-bain_59822c02dc0d6028052bb187_pdf
- Barney, J. (1986). *Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage?* [Cultura organizativa: ¿Puede ser una fuente de ventaja competitiva sostenida?] *The Academy of Management Review*, 11 (2),p.656. https://www.jstor.org/stable/258317?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Barrios, R (2007). El teletrabajo. Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho, (60), 325-350. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200701.011>
- Camacho, R. (2012). *Teleworking with work like quality and productivity. An approach to a model in an energy sector company?* [Teletrabajo con trabajo como calidad y productividad. ¿Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético?]. *Pensamiento y Gestión*, 35 <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a05.pdf>

Cañadas, F. (2017). Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral [Tesis de doctorado Universidad de Granada] <https://hera.ugr.es/tesisugr/2675244x.pdf>

Contreras, O. & Rozo, I. (2015). *Teleworking and business sustainability. A reflection from the Human Resource Management in Colombia*. [Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia]. *Suma de Negocios*, 6 (13), 74-83 <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>

Decreto de Urgencia 026-2020 que Establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional (15 de marzo de 2020), Normas Legales, N. ° 15313. Diario Oficial el Peruano, 16 de marzo de 2020.

Decreto de Urgencia 055-2021 que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional (23 de junio de 2021), Normas Legales, N. ° 16082. Diario Oficial el Peruano, 24 de junio de 2021.

Decreto Supremo 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), Normas Legales, N. ° 15312. Diario Oficial el Peruano, 16 de marzo de 2020.

Decreto Supremo N. ° 009-2015-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N. ° 30036 “Ley que regula el Teletrabajo” (02 de noviembre de 2015), Normas Legales, N. ° 565567. Diario Oficial el Peruano, 03 noviembre de 2015.

Diccionario etimológico (2020). [http://etimologias.dechile.net/?productividad#:~:text=La%20palabra%20%22productividad%22%20est%C3%A1%20formada,sufijo%20%2Ddad%20\(cualidad\)](http://etimologias.dechile.net/?productividad#:~:text=La%20palabra%20%22productividad%22%20est%C3%A1%20formada,sufijo%20%2Ddad%20(cualidad))

Escobedo, J. (2020). El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejos]. Repositorio Institucional César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55339/Escobedo_PJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernandez, A. & González, 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*, 1 (46), 95-109 <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>
- Fitzsimmons, J. & Fitzsimmons, M. (2005). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology [Gestión de servicios: Operaciones, Estrategia, Tecnología de la Información]*. (Vol. 1) EE.UU. McGraw-Hill <https://www.amazon.com/-/es/Sanjeev-Bordoloi/dp/1259784630>
- Galindo, M. & Ríos, V. (2015). Productividad en Serie de Estudios Económicos. Vol. 1 Agosto 2015, México DF: México ¿cómo vamos?, (2) https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Geovictoria (2020) El estado del teletrabajo en el Perú para el 2020. <https://www.geovictoria.com/pe/teletrabajo-en-peru/>
- Guzmán, A., & Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*, 22 (2), 5-30. <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- JALA International Inc. (2017). JALA International Inc. Obtenido de Fundación JALA <https://www.jala.com/latinoamerica.php,recuperado el 06/06/2017>
- Kahale, D. (2003). Teletrabajo: Regulación jurídico – laboral. *Gaceta Laboral*, 9 (3), (pp. 397-416) <https://www.redalyc.org/pdf/336/33609304.pdf>
- Lajariin, J. (1995). El teletrabajo, ¿una solución? [Tesis de grado, Universitas Miguel Hernández de Elche] <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2C%20Jesus.pdf>
- Ley N.ª 31084. Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2021 (04 de noviembre de 2020). <file:///C:/Users/gbarreto/Downloads/1909536-1.pdf>
- Mañas, M., Muñoz, E., Pecino, V. (2012). Realidad organizacional y teletrabajo. [Organizational reality and teleworking]. *Revista Internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 4, (pp.105-122). <http://e->

spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaComunitania-2012-4-6020/Documento.pdf

Martínez, et al. (2014) Quality and well-being in service organizations: The role of service climate and organizational justice [Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional]. *Papeles del Psicólogo*, 35 (2) pp. 99-106
<http://www.papelesdel psicologo.es/pdf/2360.pdf>

Martínez, J. (2020, 16 de noviembre) SERVIR: El trabajo remoto llegó para quedarse en el estado. *Diario Oficial El Peruano*
<https://elperuano.pe/noticia/108146-servir-el-trabajo-remoto-llego-para-quedarse-en-el-estado>

Mercer Perú (2018, 25 de junio). Menos del 22% de empresas peruanas permiten el teletrabajo. *Diario Gestión* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mercer-22-empresas-peruanas-permite-teletrabajo-236825-noticia/>

Ministerio de Economía y Finanzas (2021) Guía de orientación al ciudadano del presupuesto público 2021, p.8
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/guia_orientacion_ciudadano2021.pdf

Organismo Mundial de la Salud (2021). Cronología de la respuesta de la OMS a la Covid-19.

Pérez, C. & Gálvez, A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. [Telework and daily life: Its pros and cons for work-life balance].. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*. (15)
<https://atheneadigital.net/article/view/n15-perez-galvez/597-pdf-es>

Pillalazo, P. (2018). Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador, para mejorar el empleo y la productividad. Quito, Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-Arpi-Estrategias.pdf>

- Plataforma nacional de datos abiertos (2021) Lista de entidades del estado <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/lista-de-entidades-del-estado-peruano>
- Quiñones C. (2020). Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú, [Tesis de grado académico de Maestro, Universidad Científica] Repositorio Institucional Científica: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1757/TM-Qui%c3%b1ones%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario) <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario) <https://dle.rae.es/productividad?m=form>
- Restrepo et al. (2009). Modern management for results-oriented organizations [Gestión moderna para organizaciones orientadas a resultados] *Scientia Et Technical*, XV, (41)
- Romero, A. (2019). Trabajo, género y nuevas tecnologías algunas consideraciones IUSLabor *Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, [en línea], 1, pp. 210-321, <https://doi.org/10.31009/IUSLabor.2019.i01.04>
- Sánchez et al. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Revista 539 Digital Publisher*, 4 N. ° 5-1, (pp. 91-107) DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Sánchez, A (2021) El teletrabajo y su apogeo en tiempos de Covid-19. Asociación Interamericana de Contabilidad. <http://contadores-aic.org/el-teletrabajo-y-su-apogeo-en-tiempos-de-covid-19/>
- Sevilla, A. (2017) Productividad. – Definición, qué es y concepto <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Tejada, E. y Torres, M. (2020). Teletrabajo para mejorar la productividad de la gestión administrativa en la I.E. Serafín Filomeno de Moyobamba, San

Martín, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejos]. Repositorio Institucional César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58396/Tejada_MEJ-Torres_GMDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ugalde, S. (2019). Home Office y la productividad del empleado [Tesis de Master, Universidad de Salamanca, España] [file:///C:/Users/gbarreto/Downloads/La_Relacion_Entre_el_Work_at_Home_y_la_P%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/gbarreto/Downloads/La_Relacion_Entre_el_Work_at_Home_y_la_P%20(1).pdf)

Vesga, J (2019, 06 de agosto). La interacción trabajo -familia en el contexto actual del mundo del trabajo. Equidad y Desarrollo. Universidad Católica de Colombia 1 (33), pp. 121-135. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss33.7>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: El teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Población
<p>¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria? Problemas específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria?</p> <p>2. ¿De qué manera el equilibrio de vida personal y profesional en el Teletrabajo se relacionan con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria?</p> <p>3. ¿De qué manera la cultura organizacional en el teletrabajo se relaciona con la productividad labora en una entidad pública en época de crisis sanitaria?</p>	<p>La relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública. en época de crisis sanitaria es directa y significativa</p> <p>Hipótesis específicas Específicos: Las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan significativamente con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p> <p>El equilibrio de vida personal y profesional en el Teletrabajo se relacionan significativamente con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p> <p>La cultura organizacional en el teletrabajo se relaciona significativamente con la productividad labora en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p>	<p>General: Determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p> <p>Específicos: OE1: Determinar si las herramientas tecnológicas en el teletrabajo se relacionan con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p> <p>OE2: Determinar si el equilibrio de vida personal y profesional en el Teletrabajo se relacionan con la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p> <p>OE3: Determinar si la cultura organizacional en el teletrabajo se relaciona con la productividad labora en una entidad pública en época de crisis sanitaria</p>	<p>Variable 1: El Teletrabajo</p> <p>Variable 2: Productividad Laboral</p>	<p>La metodología utilizada en la investigación será tipo aplicado, descriptivo con un diseño de investigación tipo no experimental y transversal correlacional – simple, las variables serán medidas a través de una encuesta con la escala de Likert y la fiabilidad de esta encuesta será medida con el coeficiente de alfa de Cronbach.</p>	<p>133 colaboradores de entidades públicas que realicen el teletrabajo</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Teletrabajo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Teletrabajo	Contreras y Rozo (2015) El teletrabajo depende de algunos factores: la cultura organizacional, capacidad de adaptación, el estilo de liderazgo y el equilibrio adecuado entre el trabajo y familia (p.40)	Para analizar esta variable se aplicará un cuestionario que refleja las dimensiones y para ello se utilizará la Escala de Likert que serán establecidos a los trabajadores de entidades públicas	Herramientas tecnológicas	Internet Herramientas de Comunicación Software	Ordinal
			Equilibrio vida personal y profesional	Tiempo Desconexión Satisfacción	
			Cultura Organizacional	Integración Liderazgo Adaptación al cambio Empatía	

Tabla X

Matriz de operacionalización de la variable Productividad Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Productividad Laboral	Ardila (2016) La productividad es la continuidad del desempeño que cada individuo realiza a partir de las metas y logros que se tiene para así con los insumos poder conseguirlos y tener una productividad exitosa. Así mismo medir la eficiencia y eficacia de la productividad de acuerdo al ámbito (p.24)	Para analizar esta variable se aplicará un cuestionario que refleja las dimensiones y para ello se utilizará la Escala de Likert que serán establecidos a los trabajadores de entidades públicas	Eficiencia	Motivación Compromiso Disciplina	Ordinal
			Objetivos de la empresa	Políticas de organización Cumplimiento de metas Evaluación Responsabilidad	
			Desempeño	Recursos logísticos Innovación Espacio de trabajo	

Anexo 3. Instrumentos de medición de variables

CUESTIONARIO SOBRE EL TELETRABAJO

Adaptado considerando varias teorías

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información estrictamente confidencial.

Parte 1 – Datos Generales

1 Sexo a) Femenino b) Masculino

2 Edad

3 Nivel de educación

 a) Técnico b) Egresado c) Bachiller
 d) Licenciado e) Maestría f) Doctorado

4 Entidad en la que labora

5 Indique el equipo que utiliza en las actividades diarias de su trabajo (puede marcar más de una alternativa)

 a) Computadora b) Laptop d) Tablet
 d) Celular

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Totalmente desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

No	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	Su conexión a internet es estable					

2.	La entidad proporciona herramientas tecnológicas que contribuyen al desarrollo de su trabajo					
3.	Los softwares que la organización le brinda son suficiente para el desarrollo de su trabajo					
4.	Considera que se cumple con las horas de trabajo establecidas por ley					
5.	Siente que su empleador a través de sus jefes directos respeta la desconexión digital					
6	Se siente satisfecho (a) con la realización de la rutina laboral desde su hogar					
7	Percibe que la cultura organizacional le permite integrarse con facilidad a su organización					
8	Siente que hay un buen liderazgo que le permite realizar su trabajo de manera cómoda y sin presiones					
9	Siente que los cambios generados en el teletrabajo y/o trabajo remoto le han sido de fácil adaptación					
10	Se siente respaldado en su organización frente a las dificultades que han podido tener en esta nueva modalidad de trabajo					

CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Adaptado considerando varias teorías

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información estrictamente confidencial.

Parte 1 – Datos Generales

1 Sexo a) Femenino b) Masculino

2 Edad

3 Nivel de educación

b) Técnico b) Egresado c) Bachiller
d) Licenciado e) Maestría f) Doctorado

4 Entidad en la que labora

5 Indique el equipo que utiliza en las actividades diarias de su trabajo (puede marcar más de una alternativa)

b) Computadora b) Laptop d) Tablet
d) Celular

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Totalmente desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

No	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	Siente que el teletrabajo y/o trabajo remoto lo motiva a realizar mejor sus labores					

2.	Mediante el teletrabajo y/o trabajo remoto realizado, le ha permitido seguir comprometido con su organización					
3.	Siente que las exigencias realizadas por sus jefes son parte de la disciplina para alcanzar la eficiencia en las tareas encomendadas					
4.	Considera que se están cumpliendo con las políticas internas de la organización					
5.	Se han logrado cumplir las metas a nivel de áreas y/o equipos de trabajo					
6	Siente que la evaluación refleja su trabajo y compromiso con la organización					
7	Durante el trabajo y/o trabajo remoto cree usted que ha demostrado responsabilidad en cumplir lo encomendado en el tiempo esperado, durante la jornada de trabajo					
8	La entidad ha dispuesto los recursos materiales y logísticos para un teletrabajo eficiente					
9	Ha creado o implementado nuevas formas de realizar sus labores					
10	Considera que su espacio actual de trabajo contribuye a un buen rendimiento y logros de objetivos					

Desempeño	Responsabilidad	Durante el trabajo remoto y/o teletrabajo cree usted que ha demostrado responsabilidad en cumplir lo encomendado en el tiempo esperado, durante la jornada de trabajo																		
	Recursos logísticos	La entidad ha dispuesto recursos materiales y logísticos para un teletrabajo eficiente																		
	Innovación	Ha creado o implementado nuevas formas de realizar sus labores																		
	Espacio de trabajo	Considera que su espacio actual de trabajo contribuye a un buen rendimiento y logros de objetivos																		

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo / /			
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 5. Cálculo de muestra

Dónde:

n= Tamaño de la población

N= Población total: 1190 servidores públicos

Z= Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p= 0.50 (probabilidad de éxito)

q= 0.50 (probabilidad de fracaso)

E= 0.08 (error permisible)

Reemplazando valores de nuestra población

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

$$n = \frac{[(1000) (1.96)^2 (0.50) (0.50)]}{[(0.08)^2 - (1000 - 1)] + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 133.35 \text{ colaboradores}$$

Anexo 8. Criterios para identificar el nivel de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández y Fernández y Baptista, 2010, p. 238

Anexo 9. Escala para uso de pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk
Para muestras grandes ($n \geq 35$)	Cuando la muestra es pequeña ($n \leq 35$)

Fuente: Malhotra (2008)