



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un  
Hospital del Callao en el contexto del covid-19, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Saco Caballero, Dayanna Lucero ([ORCID: 0000-0001-7323-9010](https://orcid.org/0000-0001-7323-9010))

**ASESOR:**

Mg. Benavides Luksic, Luis ([ORCID: 0000-0003-4001-4215](https://orcid.org/0000-0003-4001-4215))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, hermanas y cuñado, por el constante apoyo, soporte y aliento que me brindaron en todo momento para la realización de la presente investigación, apoyo sin el cual no hubiera sido posible continuar con mi crecimiento profesional y satisfacción personal.

## **Agradecimiento**

A Dios por estar presente en todas las etapas de mi vida, en la cual he podido sentir su presencia en los momentos en los que daba todo por perdido.

A mis padres y hermana mayor, por ser mis referentes para continuar superándome personal y profesionalmente.

A mis compañeros, amigos de mi centro de labores, y a una persona en especial, que me brindaron su apoyo y alentaron a continuar con la elaboración de la presente investigación, en aquellos días en los que parecía que las dificultades ganaban más terreno.

Y finalmente, a mi amiga Rosa Cárdenas por ser la persona que me convenció a continuar mis estudios de posgrado, y compartir nuevamente escritorio de estudio

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

## Índice de Tablas

Tabla 1. Validación de Instrumentos por expertos	20
Tabla 2. Tabla de correlaciones de Bisquerra	22
Tabla 3. Nivel de trabajo remoto de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020	23
Tabla 4. Nivel de productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, 2020.	24
Tabla 5. Tabla cruzada Trabajo Remoto y Productividad	25
Tabla 6. Tabla cruzada Trabajo Remoto y Eficiencia	26
Tabla 7. Tabla cruzada Trabajo remoto y tecnología	27
Tabla 8. Prueba de normalidad	28
Tabla 10. Prueba de correlación trabajo remoto y productividad.	29
Tabla 11 Prueba de correlación trabajo remoto y eficiencia.	30
Tabla 12. Prueba de correlación trabajo remoto y tecnología	31

## Índice de Figuras

Figura 1. Trabajo remoto	23
Figura 2. Productividad	24
Figura 3. Trabajo remoto y productividad	25
Figura 4. Trabajo remoto y eficiencia	26
Figura 5. Trabajo remoto y tecnología	27

## RESUMEN

Este estudio tiene por propósito determinar la relación entre el trabajo remoto en un establecimiento público del sector salud del Estado peruano realizado por personas que en su mayoría presentan comorbilidades o factores de riesgo, con la productividad, lo cual como consecuencia de la pandemia del Covid19, desde el año 2020 mes de marzo ha originado que las instituciones paralicen sus actividades. Sin embargo, dados los servicios que brindan los establecimientos de salud se determinó que algunos servidores administrativos y asistenciales, basada en la determinación de los jefes de Unidad, decidieran la realización de trabajo remoto. Se utiliza una metodología basada en el diseño no experimental correlacional, y con un enfoque cuantitativo, tipo básica y teniendo una muestra de 58 servidores. Los resultados han determinado que entre el trabajo remoto y eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020., existe relación positiva moderada (Spearman= de 0,460 y significancia bilateral en 0,000). Sobre la variable trabajo remoto y dimensión tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, se evidencia una relación de 0,642; habiendo un grado de correlación positiva moderada. Finalmente se halló que existe relación positiva moderada entre el trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020 (Pearson= de 0,449 y significancia bilateral en 0,000).

**Palabras clave:** Trabajo remoto, productividad, eficiencia y tecnología.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between remote work in a public establishment of the Peruvian state health sector carried out by people who mostly present comorbidities or risk factors, with productivity, which as a consequence of the Covid pandemic19, Since 2020, the month of March has caused the institutions to paralyze their activities. However, given the services provided by the health establishments, it was determined that some administrative and care servants, based on the determination of the heads of the Unit, decided to carry out remote work. A methodology based on non-experimental correlational design is used, and with a quantitative approach, basic type and having a sample of 58 servers. The results have determined that between the remote work and efficiency of the civil servants of a Hospital in Callao in the context of covid-19, year 2020, there is a moderate positive relationship (Spearman = 0.460 and bilateral significance at 0.000). Regarding the variable remote work and technology dimension of civil servants of a Hospital in Callao in the context of covid-19, year 2020, a relationship of 0.642 is evidenced; there being a moderate degree of positive correlation. Finally, it was found that there is a moderate positive relationship between remote work and productivity of civil servants at a Hospital in Callao in the context of covid-19, year 2020 (Pearson = 0.449 and bilateral significance at 0.000).

**Keywords:** Remote work, productivity, efficiency and technology.



## I. INTRODUCCIÓN

En el año 2020, la Organización Mundial de la Salud requirió a las autoridades del gobierno de China información respecto a la presencia de casos de neumonía atípica presentados en la localidad de Wuhan. (OMS, 2020), situación que provocó que los ciudadanos permanezcan en sus domicilios aislados, ocasionando inestabilidad de las nuevas formas de trabajar en la administración pública sin acudir físicamente al centro de labores.

Bajo ese contexto, las autoridades de la OMS desarrollaron diversas investigaciones de naturaleza científica, teniéndose que, en atención a los hallazgos, con fecha 11 de marzo de 2020, determinaron que la COVID-19 puede considerarse una pandemia. (OMS, 2020).

En atención a la determinación de la covid-19 (SARS-CoV-2) como una pandemia, y en base al crecimiento de la misma a nivel nacional, la Autoridad Nacional de Salud tomó diversas acciones y medidas para frenar de alguna manera su propagación por noventa días calendarios, a fin de conocer los efectos en base a dicha imposición, para lo cual se dictó medidas restrictivas como es el (DS-008-2020-SA).

Posteriormente, al haberse confirmado en el Estado Peruano, el caso de un trabajador de una línea de transporte aéreo infectado con el virus del COVID-19, se limitaron y restringieron determinadas libertades, tales como la libertad de tránsito, reunión, y otros, (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM). Asimismo, se emitió el Decreto de Urgencia N° 026-2020 para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) a nivel nacional, dando lugar a una nueva forma de trabajar denominado trabajo remoto (Decreto de Urgencia N° 026-2020).

Es imperativo indicar que, en el Convenio N° 177, año 1996, la Organización Internacional del Trabajo desarrolló las pautas sobre el trabajo a domicilio, el cual podría ser efectuado tanto en el domicilio o en otros lugares elegidos por el trabajador, para de esa manera cumplir con la prestación efectiva de un servicio

o trabajo encomendado, y recibir la remuneración correspondiente. Sin embargo, de acuerdo a la información encontrada, el Estado Peruano no procedió a su ratificación. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

Cabe señalar que, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo frente a la situación de la pandemia emitió la (Guía para la aplicación del Trabajo Remoto), la cual en el punto 4, precisa que es para el sector público y privado, por tanto incluye salud, donde es necesario evaluar si las labores pueden ser desarrolladas en forma remota, para lo cual utilizan el soporte técnico, herramientas informáticas y todo lo necesario para realizar trabajo administrativo y asistencial, dejando a criterio del empleador dicha decisión.

Posteriormente, a fin de no desatender la demanda hospitalaria, el sector salud emitió la Resolución Ministerial 458-2020-MINSA, la cual significó una salida para que los establecimientos de salud, mediante el uso de las Tics, reanuden la atención de consultas externas, las cuales fueron suspendidas de manera presencial ante la propagación del covid-19. Asimismo, significó que en el área administrativa se enfrenten al desarrollo de una modalidad de trabajo poco implementada.

La investigación se concentró específicamente en las disposiciones del trabajo remoto en el sector salud, las cuales no se estarían ejecutando correctamente por parte de los directivos. En ese sentido existió la necesidad de estudiar el presente fenómeno laboral remoto por ser desconocido y poco implementado por los profesionales y autoridades de la administración pública.

El problema general planteado fue: ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, 2020?, y problemas específicos; ¿Cuál es la relación del trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020?, y ¿Cuál es la relación del trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020?.

La investigación se **justifica** por cuanto pretendió determinar si existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, siendo esta información de gran relevancia y vigencia puesto que ayudó a conocer el impacto y repercusión de las medidas laborales que tomó el gobierno peruano en la emergencia sanitaria y Estado de Emergencia, por la covid-19.

La **justificación Metodológica**, responde a que se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación, los cuales siendo válidos y confiables para su aplicabilidad determinaron la aceptación de las hipótesis y comprobación objetivos planteados. Por último, la **Justificación Profesional**, fue para contribuir a un mejor entendimiento de la nueva forma del trabajo “trabajo remoto”, que se debe dar en las mismas condiciones que un trabajo presencial, estableciéndose la misma carga horaria, capacitación y reconocimiento de todos los derechos y beneficios de los servidores civiles.

Por otro lado, el objetivo general de esta investigación, fue; Determinar la relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19. Asimismo, los objetivos específicos planteados fueron: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19; y determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19.

Finalmente, la hipótesis general fue que; Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, contexto del covid-19, año 2020; y las hipótesis específicas responden a que: Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, y Existe relación entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Un estudio de investigación científica nos lleva a sustentar en dos o más variables, las mismas que tienen antecedentes, por lo que es necesario considerar teorías, revistas especializadas, y otras teorías reconocidas en el mundo científico, así como trabajos que son de corte nacional e internacional. En el ámbito nacional es relevante señalar a Rojas (2021), la cual buscó determinar la relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en el año 2020, desde la percepción de sus trabajadores. La investigación siguió el método científico hipotético deductivo, de tipo básico y nivel descriptivo correlacional, de diseño transeccional y transversal, con un enfoque cuantitativo. Se concluyó que existe relación entre las dos variables estudiadas, con una correlación de Rho de Spearman de  $r=0,649$ , es decir existe una relación moderada.

Estrada (2018), desarrolló una investigación sobre la planeación del desempeño de los trabajadores respecto al indicador que toda institución requiere que es la productividad de una empresa de premezclado, con el propósito de conocer la relación entre el desempeño debidamente planificado y la productividad, en términos de eficiencia y eficacia, obteniéndose como resultado al comprobarse la hipótesis que el Rho de Spearman tiene el valor de 0.511, asimismo, se concluyó que las condiciones del desempeño laboral al ser favorables mejoran la productividad.

Además de ello, Quiñones (2020) realizó una investigación para exponer la relación existente entre el teletrabajo y la productividad en el negocio aduanero del Perú; siendo esta de tipo descriptiva correlacional, utilizándose el cuestionario como instrumento. La conclusión a la que se arribó fue que la flexibilidad laboral del teletrabajo se encuentra vinculada a la productividad laboral, existiendo entre ellas una correlación positiva y significativa, igual a 0.521.

Quicaño (2021) efectuó una investigación sobre el desempeño laboral en el teletrabajo y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las áreas de proyectos de una BPO en el 2020, para conocer cuál es su relación. Tuvo

un enfoque mixto de tipo básica, y diseño no experimental transeccional. Se comprobó la existencia de correlación positiva entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación para mantener la productividad en el teletrabajo, ya que mientras se conozca y domine las herramientas tecnológicas se generará un incremento en el desempeño laboral.

Ahora bien, en el contexto internacional es pertinente indicar la investigación que realizó Guayasamin (2021), en la que señaló que el trabajo remoto o más conocido como teletrabajo, influye en la productividad laboral. En la investigación se utilizó el cuestionario y este fue aplicado a 244 trabajadores. Se obtuvo como resultados que el teletrabajo se relaciona directamente con la productividad laboral. Además de ello, el 56.97% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo que las Tics son necesarias e importantes para realizar las actividades, lo que lleva a mantener trabajadores con buena productividad laboral pese a no encontrarse trabajando en oficina. Además de ello se concluyó que la aplicación de la nueva modalidad laboral traerá beneficios siempre y cuando la institución entregue los equipos necesarios y capacite a sus trabajadores.

Azimov (2020) efectuó una investigación para conocer los efectos del trabajo remoto en los trabajadores, el lugar de trabajo y de qué manera reaccionan estos al cambio que conlleva la nueva modalidad laboral. Se realizó una investigación de tipo cualitativa. Para recolectar datos se utilizó como instrumento las entrevista, concluyéndose que un cambio abrupto afectará negativamente a la fuerza laboral y al flujo de trabajo y reducirá la productividad. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores encuestados se encuentran a favor del trabajo a distancia, puesto que a su consideración los aspectos positivos superan con creces a los negativos. Asimismo, consideran que se debe construir un entorno acogedor y comprender las necesidades de los trabajadores para contar con un lugar de trabajo remoto exitoso.

Virtanen, M. (2020), averiguó el tipo de impacto que tiene el trabajo remoto en la motivación laboral y la capacidad de estos para trabajar. Utilizó la encuesta para recopilar datos y se aplicó a un total de 180 trabajadores. Los encuestados fueron empleados de una empresa de servicios financieros en Tailandia, obteniéndose

como resultados que el 80% de los encuestados respondieron que habían disfrutado del trabajo a distancia, y un 90% respondió que le gustaría trabajar de forma remota la mitad de su tiempo de labores o más. Asimismo, se obtuvo que el 75% de los trabajadores respondieron que el impacto del trabajo remoto es positivo en la gestión. Además de ello, se obtuvo como resultado que los beneficios que aporta el trabajo remoto, es contar con un trabajo más eficiente, mejores posibilidades de concentración, mayor equilibrio entre la vida personal y laboral y una mayor motivación laboral.

Maghuire (2019), en la tesis que desarrolló investigó el trabajo remoto y como éste influye en el bienestar de los empleados. La investigación fue de tipo cualitativa y se utilizaron entrevistas semiestructuradas para el recojo de la información. Se obtuvo como resultado que el trabajo a distancia influye positivamente en el bienestar general de los empleados, demostrándose que el cuidado de la familia y la flexibilidad son las razones principales por las que los empleados se involucran en actividades remotas laborales.

Brynjolfsson et.al. (2020), efectuaron una investigación sobre el covid-19 y el trabajo remoto en los Estados Unidos, en la que encuestaron en dos periodos, uno comprendido entre el 1 al 5 de abril de 2020, y el otro del 2 al 8 de mayo de 2020. Como resultados se obtuvo que la mitad de trabajadores encuestados se encuentran realizando trabajo remoto. Asimismo, el 10.1% de los trabajadores encuestados indican haber sido despedidos desde el inicio de la pandemia del covid-19. Finalmente se obtuvo como resultado que los trabajadores jóvenes son los que tienen mayor predisposición para el cambio a una modalidad laboral remota.

Ardila y Gómez (2017) en su investigación buscaron comprobar la relación entre la productividad laboral y el grado de satisfacción de los beneficios no salariales. La investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo, aplicándose encuestas a 41 colaboradores. Se concluyó que el salario emocional aporta significativamente en la motivación de los colaboradores lo que conlleva al aumento en la productividad laboral, puesto que la motivación genera más identificación de los colaboradores con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, y hace colaboradores más

responsables.

Ardila (2015), investigó a fin de contar con información sobre el impacto generado por la implantación del teletrabajo en la gestión de las organizaciones de una organización financiera en Bogotá; empleó una metodología cuantitativa y cualitativa, demostrándose que el impacto por la implementación del teletrabajo en la gestión es positivo toda vez que se cumplen las expectativas de la organización, optimizando los recursos, generando una alta productividad, eficiencia y menor ausentismo.

Virtaneva et al., considerando que, no contándose con mucha información sobre el impacto que ha tenido el trabajo remoto no voluntario con la productividad de los trabajadores en la pandemia de COVID-19, realizaron una investigación, enfocándose en los constructos de autoeficacia, trabajo en equipo y estrés biométrico. Entre los hallazgos que se obtuvieron fue que la autoeficacia como característica personal de un individuo, tiene un impacto positivo en su productividad. En lo que corresponde al trabajo en equipo este tiene una correlación positiva con la productividad.

Valenzuela (2020) en el artículo el teletrabajo y amplificación de la desigualdad en la sociedad luego de la pandemia española, señala que esta nueva forma de trabajo ya existía anteriormente en las fábricas, donde las personas llevaban su material a su domicilio; la implementación del trabajo remoto hizo posible que se salven empresas y puestos de trabajo. Sin embargo, debe considerarse lo opinado por la OIT, la cual prevé que la pandemia destruirá 195 millones de puestos laborales en todo el mundo. En la investigación se señala que el trabajo remoto se quedará y con el tiempo se mejorará dicha forma de trabajo en las instituciones públicas y privadas porque es la modalidad laboral del futuro.

Baudot y Kelly (2020), encuestaron a 592 personas de Amazon MTurk que viven en los Estados Unidos para conocer las percepciones del trabajo remoto y la productividad del trabajo. Entre sus hallazgos se obtuvo que si los encuestados pudieran elegir su modalidad laboral posterior al covid-19, elegirían la remota y tal

poder de elección se relaciona positivamente con su mejora de la productividad personal durante el COVID-19. Además de ello, se obtuvo como resultado que las organizaciones para determinar la realización de trabajo remoto deben considerar aspectos de nivel de puesto, profesión, naturaleza de labores, entre otros, a fin de no afectar el grado en que el trabajo remoto impacta en la productividad del trabajo.

La investigación se sustentó en dos variables siendo estas las siguientes: trabajo remoto y productividad de los servidores civiles, por lo que resultó imperativo definir las conceptualmente y desarrollarlas. En lo que se refiere a la variable trabajo remoto, es pertinente señalar que en la Guía para la aplicación del trabajo remoto aprobada por Resolución Ministerial N° 072-2020-TR, se define a este como “la prestación de servicios subordinada que realiza un trabajador que se encuentra físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario.” (p.2)

Ha de considerarse que Quispe y Quispe (2021) en su investigación titulada el trabajo remoto en las instituciones del Estado, concluyeron que el sector público en el marco del covid-19, se vio en la obligación de implementar el teletrabajo o trabajo remoto para los trabajadores a través del uso de la conectividad, innovaciones tecnológicas, uso de redes y servicios digitales, y posteriormente a mantenerlo como una nueva modalidad de trabajo, imprescindible para su normal funcionamiento.

En concordancia, Diéguez et. al (2020) realizaron un análisis de la pandemia, desde una mirada de la situación del aspecto administrativo de las instituciones, concluyendo que la emergencia sanitaria obligó al sector público a adaptarse a un entorno desafiante, lo que conllevó a que las entidades desarrollen actividades en forma no presencial y remota.

Al respecto, es imperativo mencionar que la implementación del trabajo remoto constituía una necesidad imperiosa para salvar la vida y conservar la salud de los servidores civiles. Asimismo, era necesaria para no paralizar los servicios administrativos que brindaban las entidades públicas.



De acuerdo con MacRae y Sawatzky (2020) el trabajo remoto trajo consigo diversos beneficios para los trabajadores tales como mayor productividad, mayor equilibrio entre su vida personal y laboral, no pierden horas en trasladarse al centro de labores.

El Instituto Peruano de Economía (2020) considera que la forma de trabajar en el domicilio debido a los graves riesgos que asumen los trabajadores en tiempos de pandemia al realizar trabajo presencial, no es la única modalidad de trabajo, puesto que como antecedente se tiene que en el año 2013 se introdujo en el ordenamiento jurídico nacional la Ley del Teletrabajo, la cual no fue tan implementada en nuestro país, ello en comparación con las disposiciones legales del trabajo remoto.

Respecto a ello, conviene en precisar que el teletrabajo no constituía un mandato imperativo siendo su acogimiento de naturaleza potestativa, lo cual difiere del trabajo remoto, toda vez que este último es un mandato obligatorio realizado por el gobierno y al cual deben acogerse los empleadores.

Para Sheffi (2021) la nueva capacidad de trabajar desde casa permitirá a las empresas aprovechar los mejores talentos que residen en cualquier lugar del mundo, conduciéndose a una nueva globalización del trabajo.

De acuerdo con Rankmi (2020) en su estudio desarrollado sobre la realidad de la pandemia relacionado con los aspectos laborales, ha concluido que el teletrabajo es la nueva forma de mantener a las empresas en operatividad, y que estas deben apoyarse en el uso de la tecnología y la comunicación con los trabajadores, para de esa manera afrontar la crisis exitosamente.

Azuara et. al (2020) sostienen que la nueva forma de trabajar debido a la pandemia es el trabajo en domicilio o teletrabajo puesto que con ello se puede evitar el aumento el contagio del virus Covid19, siendo la forma más idónea de minimizar el riesgo de la salud de los trabajadores porque de alguna manera evitan contaminarse puesto que los centros de trabajo no están acondicionados para el distanciamiento de las personas como lo ha señalado la OMS. Asimismo, indica

que el teletrabajo es una medida necesaria para continuar produciendo y consumiendo.

Angelucci et.al (2020) investigaron sobre el trabajo remoto y el impacto heterogéneo del COVID-19 en el empleo y salud de los trabajadores en los Estados Unidos, evidenciando que desde el mes de marzo a julio de 2020 existió grandes pérdidas de puestos de trabajo. Asimismo, se obtuvo que los trabajadores no remotos presentaron mayores problemas de salud respiratoria en comparación con aquellos que trabajaban en remoto.

SERVIR (2021) refiere que en la pandemia ocasionada por el covid-19, las instituciones tanto estatales como privadas deben adecuarse a las nuevas formas de trabajo sin llegar a despedir a sus trabajadores, quedando demostrado a la fecha, que a través de la tecnología se ha logrado superar las expectativas de la ciudadanía, dejando de lado los trabajos tradicionales repetitivos que fácilmente han sido cambiados a los trabajos remotos.

Gupta (2020), en su artículo titulado “Acelerando el trabajo remoto después del COVID-19”, refiere que el uso de las herramientas tecnológicas y digitales ayudaron a contrarrestar el impacto negativo que estaba generando la covid-19 en la economía, por lo que considera que se deben adoptar políticas públicas para un futuro laboral remoto el cual impulsará el crecimiento económico de los países. Además, considera que se debe potenciar la telesalud, puesto que a través de las tecnologías se puede monitorear a los pacientes y satisfacer sus necesidades médicas, siendo que solo en aquellos casos en los que sea imprescindible una atención presencial podría programarse las citas correspondientes.

Sobre el aspecto referido precedentemente, es imperativo señalar que el Ministerio de Salud, en la Resolución Ministerial N° 458-2020-MINSA definió al Trabajo Remoto en Salud (TRS) como aquel que consiste en que el personal de la salud o administrativo realicen las labores y actividades encomendadas, sin acudir presencialmente al centro de labores, siendo que tal modalidad laboral será establecida siempre y cuando las labores que realice el servidor civil así lo permita.

Cabe señalar que se dispuso la creación de un Equipo de Trabajo Remoto en Salud, el cual necesariamente se encontraba integrado por el jefe inmediato, personal asistencial o administrativo, coordinador de Telesalud, responsable de Tecnologías de la Información, responsable de la unidad de seguridad y salud en el trabajo, y jefe o responsable de la oficina de recursos humanos, los cuales basados en nuevas formas de trabajo procedieron a delegar responsabilidades funcionales en sus subalternos o personal dependiente, la misma que tiene como base legal la (Resolución Ministerial N° 458-2020-MINSA, literal e, numeral 5). Debe considerarse que el precitado Equipo debe seguir determinados criterios, los cuales responden a: observar la naturaleza de las labores del puesto, disponibilidad de herramientas informáticas y de telecomunicación, lineamientos para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo de acuerdo a las disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Salud, si el personal se encuentra en el grupo de riesgo; es decir, si presenta alguna comorbilidad y evaluar el nivel de riesgo de los puestos de trabajo. (Resolución Ministerial N° 458-2020-MINSA, numeral 6.1.3)

Ha de considerarse que los servidores civiles a los que se les determine realizar trabajo remoto, tienen las siguientes obligaciones: dar cumplimiento a la normativa sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad, comunicar los desperfectos o fallas en sus equipos tecnológicos, cumplir con las medidas y condiciones sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), entre otras. (Resolución Ministerial N° 458-2020-MINSA, numeral 6.1.10)

De lo antes mencionado, se colige que para el desarrollo del trabajo remoto en salud los jefes inmediatos y el personal que integraba el equipo de trabajo remoto en salud, deben observar una serie de criterios para disponer que un determinado trabajador sea administrativo o asistencial, se acojan a una nueva modalidad de trabajo.

De acuerdo con Montoya (2020), el trabajo remoto debe ser comprendido como una habilitación que realiza el empleador para sus colaboradores cuando se presenten momentos que lo pueden requerir y cuando no es posible adelantar o llevar a cabo sus funciones laborales desde el lugar de trabajo habitual. En cuanto a las dimensiones del trabajo remoto, se consideró las propuestas por el precitado autor,

las mismas que responden al respeto de los derechos de los trabajadores, obligaciones del empleador, y asignación de los equipos y herramientas tecnológicas.

En lo que corresponde a la dimensión de responsabilidades y derechos este hace referencia a los aspectos sobre la jornada laboral (incluyéndose horario de labores) y se indica que mantenerse de acuerdo a lo establecido en la normativa que regula las relaciones laborales. Asimismo, refiere que en el respeto de los horarios y jornada laboral se encuentra incluido el derecho a la desconexión, el cual significa que los trabajadores tienen derecho a no ser contactados durante sus días de descanso y fuera del horario y/o jornada laboral. Finalmente, incluye al pago de la seguridad social y afiliación a los riesgos laborales que podría presentarse durante el desarrollo de la modalidad del trabajo desde casa.

Respecto a la dimensión de asignación de los equipos y herramientas, Montoya (2020) hace referencia que, para garantizar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos trazados por las empresas, los empleadores deben proporcionar no solo los equipos, sino también los sistemas de información y demás herramientas que garanticen el cumplimiento de sus funciones. Es decir, deben brindar los materiales para la realización de sus funciones sin que estas se vean alteradas.

Ahora bien, sobre la productividad debe señalarse que López (2020) menciona que la productividad es una habilidad mental de las personas para crear, para producir bienes o servicios. Asimismo, refiere que la eficiencia es un factor esencial para la medición de la productividad.

Muzi et.al (2021) en su artículo de investigación sobre la productividad y salida empresarial durante la crisis del covid-19, buscaron conocer si la crisis económica que trajo consigo el contexto de la pandemia sirvió para la depuración de empresas menos productivas, manifestando en su estudio que se halló que las empresas menos productivas tienen mayor probabilidad de cerrar indefinidamente.

Juez (2020), en su trabajo de la productividad, realiza un análisis y señala que es una forma de medir basado en los bienes y servicios que se han producido, y considera que los tiempos en los cuales se debe concluir dicho servicio es un importante aspecto a considerar.

De acuerdo con Sladogna (2017) en lo que corresponde a los enfoques de la productividad, ha señalado que en el enfoque definido como “productividad laboral o de trabajo”, se destaca la relación del producto obtenido y el trabajo utilizado, no considerándose las cantidades de capital. De esta forma se agrega la eficiencia obtenida. Cabe indicar que en este enfoque se señala que una productividad alta representa alcanzar una mayor producción en volumen y cantidad utilizándose iguales insumos.

El (Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2015), ha sustentado que la productividad tiene un sentido amplio, sin embargo, en forma específica se puede indicar que es la forma como se va a medir la eficiencia basado en la combinación de diversos factores como son la mano de obra calificada o no, insumos, tecnología, condiciones laborales o ambiente de trabajo, calidad de los insumos o materiales y en base a dicho conjunto de elementos se puede determinar la cantidad de bienes y servicios que se pueden producir en un tiempo determinado.

Sadowski y Zimmermann (2019), consideran que no existe un consenso sobre la definición de la productividad, por lo que señalan que en el caso de la industria manufacturera para la medición de la productividad se utiliza una relación directa entre el número de unidades producidas por unidad de tiempo y el número de unidades consumidas durante la producción. Sin embargo, en aquellas industrias no manufactureras se utilizan horas-personal para comparar entre los productos e insumos.

De acuerdo a (Organización Internacional de Trabajo, OIT, 2019), han definido a la productividad laboral como uno de los indicadores de mayor trascendencia basado en diversos indicadores, por ser el que tiene relación directa con el desarrollo de la economía o de un país, por ello muchos inversionistas lo primero que indagan es

cuál es el nivel de productividad para poder calificar si es desarrollado o subdesarrollado, basado en grado de ser productivo, eso implica conocer el nivel de vida los ciudadanos.

Pedroza et. al (2018), señalan que la productividad tiene una relación directa con todos los recursos utilizados siendo el de mayor importancia el potencial humano que se van a utilizar para producir un producto o servicio en un tiempo determinado los cuales serán utilizados en forma eficiente y que serán calificados por los usuarios en un mercado determinado. Además de ello, señala que tanto la ciencia como la tecnología se relacionan con la productividad, puesto de estos factores dependerá contar con una mayor producción.

Cabe señalar que de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), “la productividad consiste en trabajar de forma más inteligente, no en trabajar más intensamente: refleja la capacidad de producir más mejorando la organización de los factores de producción gracias a nuevas ideas, innovaciones tecnológicas.” (p.3)

Respecto a lo precitado, es necesario indicar que con la finalidad de medir la variable productividad, se utilizó la dimensión de eficiencia indicada por Pedroza et. al, la misma que se encuentra referida a que las actividades se desarrollen en un menor tiempo y optimizándose el uso de los recursos. Asimismo, siguiendo a los precitados autores, al constituir la tecnología un factor que influye en la productividad, esta fue utilizada como dimensión de la variable dependiente toda vez que el uso de las tecnologías complementa a la labor que desarrolla el trabajador y amplía su capacidad de producción en este mundo de la goblalizacion.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo básica teórica - correlacional, siendo realizada para determinar la relación entre el trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

Mar et al. (2020) refieren que la investigación tipo básica es también denominada investigación pura, siendo esta la más utilizada. Asimismo, señala que se desarrolla de algo ya establecido siendo más específica y exacta, puesto que ya existen fuentes como son los antecedentes con evidencias sólidas sobre el tema a investigar, teniéndose que mediante su desarrollo se busca ampliar la base de información para un mejor entendimiento de ambas variables del trabajo remoto.

Es pertinente indicar que según Sánchez et. al (2018) “en el diseño no experimental no se manipula las variables directamente, sólo se les describe y analiza conforme se presentan en la realidad, es decir en su estado natural” (p.92)

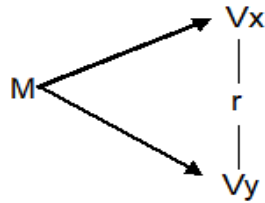
En ese sentido corresponde señalar que la investigación fue de diseño no experimental por cuanto no se han manipulado las variables siendo recogidas en su estado natural, es transeccional correlacional con enfoque cuantitativo, porque ha permitido medir el comportamiento de las dos variables (trabajo remoto y productividad de los servidores civiles) y sobre ello conocer su relación.

De acuerdo con Maldonado (2018) “el tipo de investigación correlacional tiene como propósito comparar o evaluar la relación entre dos o más variables, categorías o conceptos” (p.27)

Respecto al enfoque cuantitativo es necesario señalar que nos va a permitir medir el comportamiento de ambas variables en un momento determinado, sobre el particular para Ñaupas et al. (2014) este se caracteriza por la utilización de métodos y técnicas que tienen que ver con la medición, observación, muestreo,

uso de paquetes estadísticos.

Conviene en señalar que en la presente investigación las variables no han sido manipuladas, efectuándose un estudio correlacional, el cual se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M=muestra, servidores civiles de un Hospital del Callao;

Vx=Variable independiente -Trabajo remoto;

Vy=Variable dependiente - productividad;

r=relación entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Se desarrolló el estudio con la variable Trabajo remoto, que se ha representado como Vx y la variable productividad representada por Vy, las mismas que tienen un enfoque cuantitativo porque permitieron medir y conocer el comportamiento de cada una de ellas. La variable de trabajo remoto fue la variable independiente y la variable productividad tuvo la condición de variable dependiente.

#### Variable 1: Trabajo remoto

##### • Definición conceptual:

Para Montoya (2021), este debe ser comprendido como una habilitación que realiza el empleador para sus colaboradores cuando se presenten momentos que lo pueden requerir y cuando no es posible adelantar o llevar a cabo sus funciones laborales desde el lugar de trabajo habitual. El trabajo en casa es fundamental para que se respeten todos los derechos, obligaciones, horario habitual de la jornada laboral, se garantice el pago de la seguridad social, que exista derecho a la desconexión, se lleve a cabo el proceso de capacitación.



• **Definición operacional:**

La presente investigación tuvo como instrumento un cuestionario que midió la variable “trabajo remoto”, el instrumento constó de nueve preguntas sobre trabajo remoto y sus dimensiones sobre responsabilidad y derechos, y asignación de recursos y equipos tecnológicos.

Cabe indicar que la operacionalización de la variable trabajo remoto se consignó en el rubro de los Anexos.

• **Dimensiones del Trabajo remoto**

Responsabilidades y derechos

**Indicadores** - horario de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la desconexión.

Asignación de recursos y equipos tecnológicos

**Indicadores** – entrega de materiales, uso de equipos.

• **Escala de medición:** Ordinal - Tipo Likert, siendo 1= totalmente en desacuerdo, 2=desacuerdo, 3=indiferente, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

**Variable 2 Productividad**

• **Definición conceptual:**

Pedroza et. al (2018), señalan que la productividad tiene una relación directa con todos los recursos utilizados siendo el de mayor importancia el potencial humano que se van a utilizar para producir un producto o servicio en un tiempo determinado los cuales serán utilizados en forma eficiente y que serán calificados por los usuarios en un mercado determinado. Además de ello, señala que tanto la ciencia como la tecnología se relacionan con la productividad, puesto de estos factores dependerá contar con una mayor producción.

• **Definición operacional:**

De acuerdo a las teorías halladas, la productividad puede ser medida con la eficiencia y tecnología, por lo que las mismas fueron consideradas como dimensiones. Cabe indicar que la operacionalización de la variable productividad

se halla en el rubro de los Anexos.

- **Dimensiones de Productividad**

Eficiencia - Indicadores – Desarrollo de actividades, uso de recursos y tiempo requerido.

Tecnología - Indicadores – Capacidad funcional, disponibilidad de tiempo y ocupación de los equipos.

- **Escala de medición:** Ordinal - Tipo Likert, siendo 1= totalmente en desacuerdo, 2=desacuerdo, 3=indiferente, 4= acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Está conformada por los servidores civiles de un Hospital del Callao bajo la modalidad de trabajo remoto, desde el 16 de marzo de 2020, siendo estos un total de 67 servidores civiles (administrativos y asistenciales), lo común en cada uno de ellos es que trabajan en sus domicilios y se reportan mediante medios tecnológicos para dar cuentas de sus actividades funcionales.

De acuerdo a la postura metodológica, Arias et.al (2016) señalan que la población debe tener una particularidad en común, de las personas, animales, cosas, objetos, u otro bien que sea común a todos ellos, para ser estudiado por dicha característica especial.

- **Criterios de inclusión:** Servidores civiles (tanto administrativos y asistenciales) que realicen labores bajo la modalidad de trabajo remoto.
- **Criterios de exclusión:** Servidores (administrativos y asistenciales) que realizan trabajo bajo la modalidad presencial, locadores de servicios, residentes, internos.

#### **Muestra:**

De acuerdo con Palacios et.al (2019), la muestra corresponde a un grupo de individuos seleccionados para representar a una población, siendo utilizada cuando esta última es muy amplia.

Asimismo, Arias et.al (2016) señalan que la muestra es una parte representativa que es tomada de una población accesible, en este caso los servidores que trabajan en forma remota.

Al respecto, luego de haberse identificado a la población de estudio, a través del uso de una fórmula probabilística se procedió a determinar el tamaño de la muestra de la investigación.

### Fórmula

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n=	muestra	
z=	Nivel de confianza	1.96
p=	Proporción deseada	0.50
q=	Proporción no deseada	0.50
e=	Nivel de error	0.05
N=	Tamaño de la población servidores	67

La muestra es probabilística ya que de acuerdo a los resultados aplicando un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95% se ha obtenido como resultado que la muestra es de 58 Servidores civiles de un Hospital del Callao.

**Muestreo.** Es probabilístico y se obtuvo de la elección al azar, puesto que todos tenían la misma posibilidad de ser escogidos.

**Unidad de Análisis:** Luego de haber realizado un análisis se ha considerado a los servidores civiles de un Hospital del Callao.

### 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica:

Cabe señalar que se ha tomado a la encuesta como la forma más efectiva de obtener información respecto a los servidores civiles de un Hospital del Callao, puesto que según Muñoz (2015) “los instrumentos de recolección de datos son aquellos recursos que emplea el investigador para aproximarse a los fenómenos objeto de estudio y extraer información de ellos” (p.186)

#### Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos se utilizó como instrumento al cuestionario, habiéndose construidos dos de ellos, encontrándose el referido a la variable de trabajo remoto por un total de 9 preguntas, y el cuestionario sobre la variable de la productividad compuesto por 13 preguntas.

#### Validez.

El instrumento construido es validado a través del juicio de expertos, que fueron identificados y escogidos considerando la temática de la investigación, la especialidad y experiencia de los mismos. En la presente investigación 3 profesionales vinculados a las variables de estudios validan el cuestionario de la encuesta, de acuerdo al siguiente detalle:

#### Tabla 1.

##### *Validación de instrumentos por expertos*

<b>Experto</b>	<b>Juicio</b>	<b>Puntaje</b>
Dra. Nancy Gamboa Kan De Aleman	Aplicable	1.00
Mg. Guido Omar Silva Arbildo	Aplicable	0.93
Abg. Jeannette Vanessa Alcántara Wong	Aplicable	1.00
		0.97

*Fuente:* Elaboración propia de la autora.

Al respecto, se observa que el instrumento construido muestra un coeficiente de validez final correspondiente a 0.97, siendo válida su aplicación.

## **Confiabilidad**

Cabe señalar que la confiabilidad de los instrumentos se realizó por cada variable de estudio mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach en el programa SPSS V.25. A fin de establecer los valores del resultado se empleó la tabla de valores desarrollada por Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010), la misma que se consideró en los anexos.

Al respecto, es necesario precisar que la prueba de fiabilidad de la variable trabajo remoto arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0,770, y de la variable productividad un valor de 0,701. En ese sentido, se concluyó que los instrumentos son confiables.

### **3.5 Procedimientos**

En la investigación desarrollada se ha planificados las acciones en forma metódica, de tal manera que se formulado en forma cuidadosa las preguntas basado en las variables, las dimensiones y los indicadores tanto del trabajo remoto como de la productividad, lo cual nos permitió obtener la información por parte de los servidores, quienes se encontraban interesados en mejorar la nueva forma del trabajo remoto. Para recolectar los datos se utilizó el formulario de Google Forms.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Cabe indicar que los datos recolectados fueron ingresados previamente en un cuadro en Excel creándose una base de datos, para posteriormente utilizar el programa estadístico SPSS v.25. En lo que se refiere al análisis descriptivo se obtuvieron los resultados de las tablas con las frecuencias, tablas cruzadas de variables y dimensiones, y así como las figuras.

Ahora bien, respecto al análisis inferencial cabe señalar que inicialmente se utilizó la prueba de normalidad para conocer si los datos tenían distribución normal o no normal. Al respecto, es necesario indicar que de acuerdo con Flores y Flores (2021), la prueba de Kolmogórov-Smirnov es una prueba de bondad de ajuste ampliamente utilizada para probar la normalidad de los datos muestrales.

De ello conviene en señalar que de aplicado el estadístico de Prueba de Normalidad de Kolgomorov – Smirnov, se concluyó que los datos provienen de una distribución normal, en las variables y dimensiones, salvo la distribución de la eficiencia, que resulta no normal. Por lo que, considerando que son distribuciones normales, se utilizaron procedimientos de la estadística paramétrica como la correlación de Pearson, y para la eficiencia siendo no normal, se utilizó Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

Cabe indicar que para determinar el grado de correlación se utilizaron los siguientes valores determinados en la Tabla de correlaciones de Bisquerra.

**Tabla 2.**

*Tabla de correlaciones de Bisquerra*

Rango	Valoración
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

*Nota:* La tabla es simétrica para valores negativos

### **3.7 Aspectos éticos**

Se han considerado las pautas, indicaciones y lineamientos dispuestos por la UCV, la realización de una investigación de tipo cuantitativa. Asimismo, se han citado correctamente las fuentes consultadas, para de esa manera respetar la autoría de los investigadores, la misma que se efectuó de acuerdo a las normas APA, séptima edición. Finalmente, cabe indicar que para la aplicación de los cuestionarios se obtuvo la autorización de los participantes, los mismos que de manera voluntaria apoyaron con sus respuestas en esta investigación.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se procede a mostrar los resultados obtenidos en el procesamiento de la información recogida, la cual se ingresó al programa estadístico SPSS V.25, respecto a las variables de estudio.

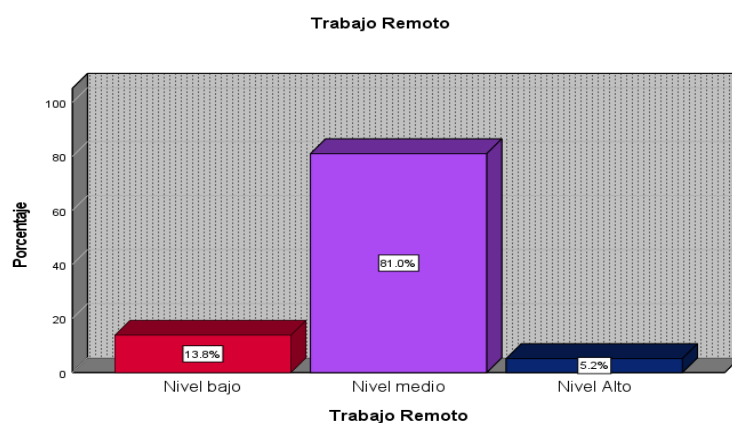
**Tabla 3.**

*Nivel de trabajo remoto de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020*

		<i>Trabajo Remoto</i>			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nivel bajo	8	13,8	13,8	13,8
	Nivel medio	47	81,0	81,0	94,8
	Nivel Alto	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

**Figura 1.**

*Trabajo remoto*



#### **Interpretación.**

En relación a los resultados de la variable Trabajo remoto, se muestra que el 81.0% tiene nivel medio, 13.8% tiene nivel bajo y solamente el 5.2% nivel alto, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

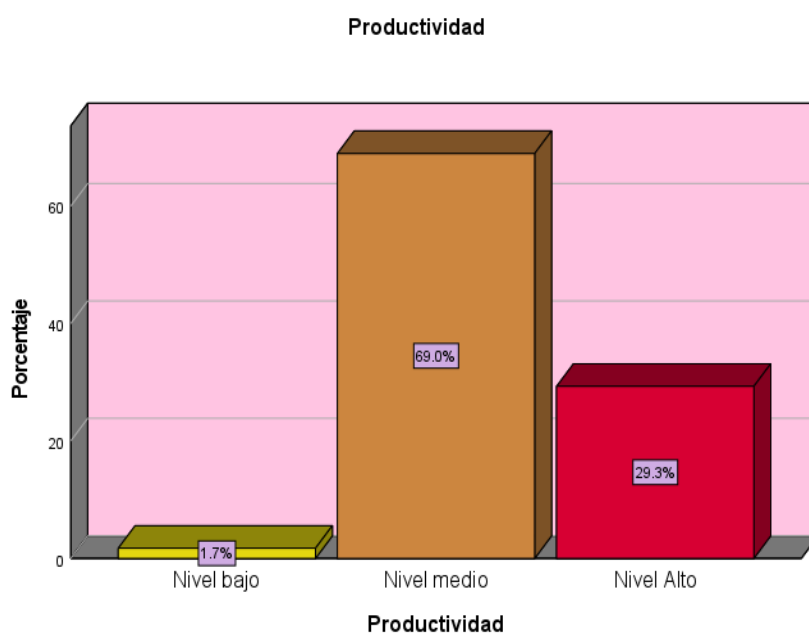
**Tabla 4.**

*Nivel de productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, 2020.*

<i>Productividad</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	1,7	1,7	1,7
	Nivel medio	40	69,0	69,0	70,7
	Nivel Alto	17	29,3	29,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

**Figura 2.**

*Productividad*



**Interpretación.**

En relación a los resultados de la variable productividad, se muestra que el 69.0% tiene nivel medio, 29.3% tiene nivel alto y solamente el 1.7% nivel bajo, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.



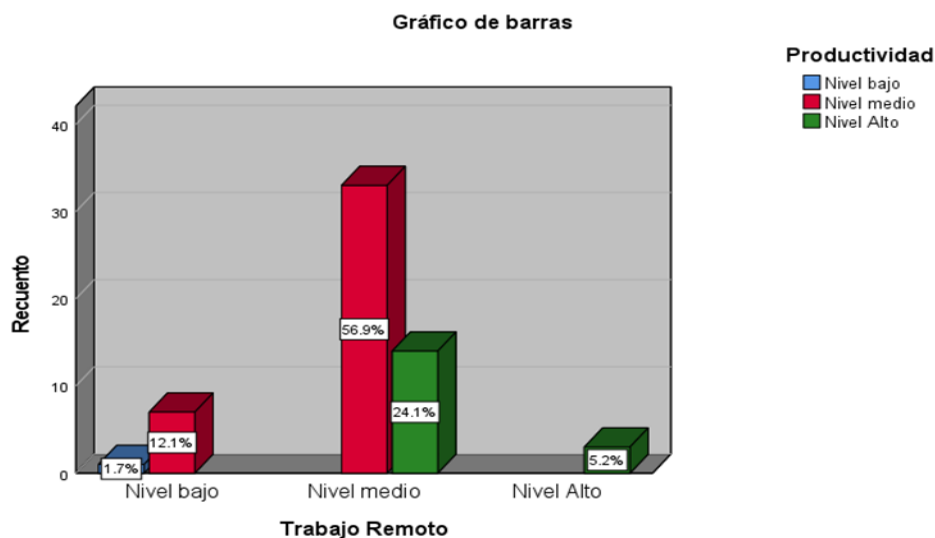
**Tabla 5.**

*Tabla cruzada Trabajo Remoto y Productividad*

			Productividad			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	
Trabajo Remoto	Nivel bajo	Recuento	1	7	0	8
		% del total	1,7%	12,1%	0,0%	13,8%
	Nivel medio	Recuento	0	33	14	47
		% del total	0,0%	56,9%	24,1%	81,0%
	Nivel Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	5,2%	5,2%
Total	Recuento	1	40	17	58	
	% del total	1,7%	69,0%	29,3%	100,0%	

**Figura 3.**

*Trabajo remoto y productividad*



**Interpretación.**

En relación a los resultados se muestra que el 56.9% tiene nivel medio de Trabajo Remoto y Productividad, el 24.1% tiene nivel medio de trabajo remoto y se encuentra en nivel alto de productividad, 12.1% tiene nivel bajo de trabajo remoto y un nivel medio de productividad, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

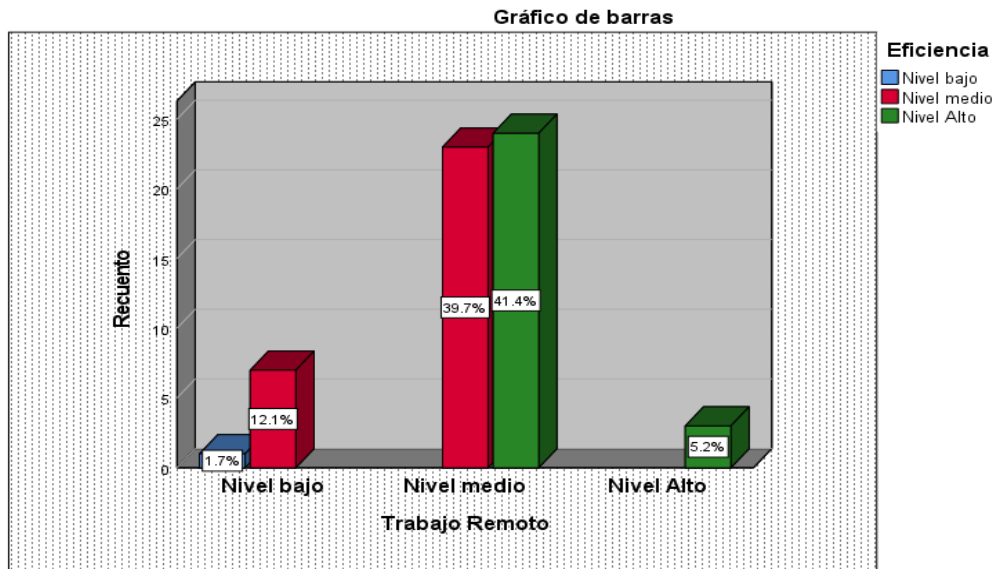
**Tabla 6.**

*Tabla cruzada Trabajo remoto y eficiencia*

			Eficiencia			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	
Trabajo Remoto	Nivel bajo	Recuento	1	7	0	8
		% del total	1,7%	12,1%	0,0%	13,8%
	Nivel medio	Recuento	0	23	24	47
		% del total	0,0%	39,7%	41,4%	81,0%
	Nivel Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	5,2%	5,2%
Total	Recuento	1	30	27	58	
	% del total	1,7%	51,7%	46,6%	100,0%	

**Figura 4.**

*Trabajo remoto y eficiencia.*



**Interpretación.**

En relación a los resultados se muestra que el 41.4% tiene nivel medio de Trabajo Remoto y nivel alto de Eficiencia, el 39.7% tiene nivel medio de trabajo remoto y eficiencia, 12.1% tiene nivel bajo de trabajo remoto y un nivel medio de eficiencia, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

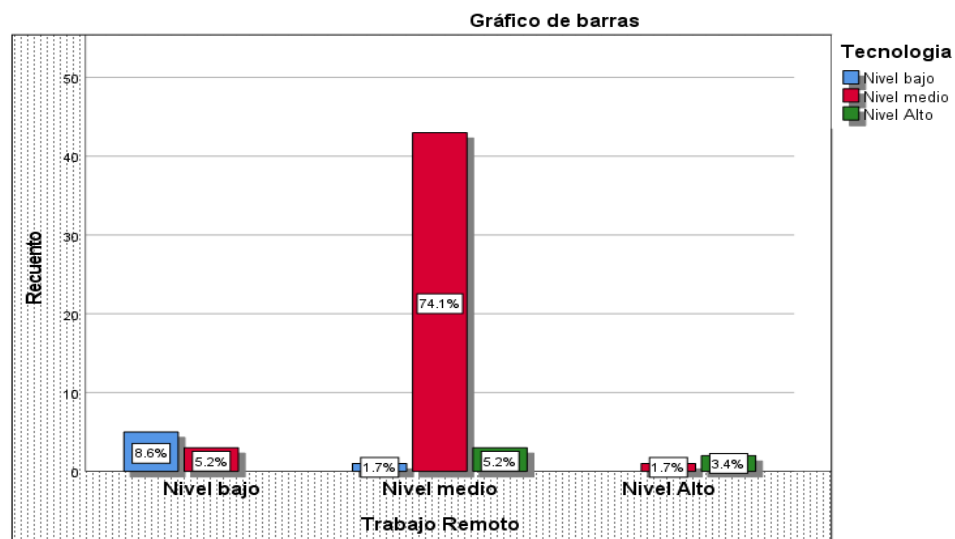
**Tabla 7.**

*Tabla cruzada Trabajo remoto y tecnología*

		Tecnología				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	Total	
Trabajo Remoto	Nivel bajo	Recuento	5	3	0	8
		% del total	8,6%	5,2%	0,0%	13,8%
	Nivel medio	Recuento	1	43	3	47
		% del total	1,7%	74,1%	5,2%	81,0%
	Nivel Alto	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,7%	3,4%	5,2%
Total	Recuento	6	47	5	58	
	% del total	10,3%	81,0%	8,6%	100,0%	

**Figura 5.**

*Trabajo remoto y tecnología*



### Interpretación.

En relación a los resultados se muestra que el 74.1% tiene nivel medio de Trabajo Remoto y tecnología, el 8.6% tiene nivel bajo de trabajo remoto y tecnología, 5.2% tiene nivel medio de trabajo remoto y un nivel alto de tecnología, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

## Prueba de normalidad

H0: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Criterio de prueba: Sig < 0.05, donde se rechaza la H0. Sig > 0.05, se acepta la H0

### Tabla 8.

*Prueba de normalidad*

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Criterio
	Estadístico	gl	Sig.	Sig>0.05
Suma Trabajo Remoto	,114	58	,058	Normal
Suma Productividad	,111	58	,074	Normal
Suma Eficiencia	,132	58	,013	No normal
Suma Tecnología	,110	58	,078	Normal

De acuerdo al criterio utilizado el Sig. de las distribuciones son mayores a 0.05, por lo que se acepta la H0, es decir, se concluye que los datos provienen de una distribución normal, en las variables y dimensiones, salvo la distribución de la eficiencia, que resulta no normal. Por lo tanto, considerando que son distribuciones normales, se utilizarán procedimientos de la estadística paramétrica como la correlación de Pearson, y para la eficiencia siendo no normal, se utilizará Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

## Prueba de contraste para la Hipótesis General

H0: No Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

H1: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

**Nivel de significación: Es** de  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Se ha tomado la correlación de Pearson por tener normalidad.

### Tabla 9.

*Prueba de correlación trabajo remoto y productividad.*

<i>Correlaciones</i>			
		Trabajo Remoto	Productividad
Trabajo Remoto	Correlación de Pearson	1	,449**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Productividad	Correlación de Pearson	,449**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,449 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

## Prueba de contraste para la Hipótesis específica 1

H0: No Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

H1: Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

**Nivel de significación:** Es de  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Se ha tomado la correlación de Rho de Spearman por no tener normalidad.

### Tabla 10.

*Prueba de correlación trabajo remoto y eficiencia.*

Correlaciones				
		Trabajo Remoto		
		Eficiencia		
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,460 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

## Prueba de contraste para la Hipótesis específica 2

H0: No Existe relación entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

H1: Existe relación entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

**Nivel de significación: Es** de  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Se ha tomado la correlación de Pearson por tener normalidad.

### Tabla 11.

*Prueba de correlación trabajo remoto y tecnología.*

Correlaciones			
		Trabajo Remoto	Tecnología
Trabajo Remoto	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Tecnología	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

Del cuadro estadístico anterior, se evidencia una relación de 0,642 entre las variables. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia 0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación sea significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la metodología la discusión constituye uno de los aspectos más importantes de la investigación científica en donde se exponen los hechos más relevantes. Al respecto, cabe indicar que en los hallazgos se aceptó la hipótesis general, debido a que el valor de  $\text{sig.}=0,000 < 0.05$ , y el nivel de correlación entre la variable trabajo remoto y la variable productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, en el contexto del covid-19, 2020; fue de 0,449. En ese sentido, se puede aseverar que existe una correlación positiva moderada entre las variables señaladas, lo cual es un resultado esperado.

Es pertinente mencionar que estos resultados se corroboran con lo estudiado por Rojas (2021), quien luego de efectuada su investigación de tipo descriptivo correlacional, determinó que existe relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, puesto que el Rho de Spearman fue de  $r=0,649$ , sustentando ello la existencia de una relación moderada. Resulta necesario mencionar que el desempeño laboral se encuentra intrínsecamente relacionado con la productividad laboral, por lo que los resultados obtenidos por Rojas coadyuvan a sustentar la presente investigación.

Así también, el estudio de Quiñones (2020) quien demostró que la flexibilidad laboral del teletrabajo se encuentra vinculada a la productividad laboral, existiendo entre ellas una correlación positiva y significativa, igual a 0.521, se asemeja con los resultados obtenidos en la presente investigación. Por consiguiente, se puede manifestar que ambos resultados señalados demuestran que el trabajo remoto y la productividad tienen una relación positiva y significativa, por lo que nos lleva a coincidir que la nueva modalidad de trabajo y del futuro, está dando buenos resultados en cuanto a la productividad laboral.

Para la hipótesis específica 01 se obtuvo como resultado que la variable trabajo remoto y la dimensión eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao, en el contexto del covid-19, 2020, tienen una correlación significativa por coeficiente de Rho de Spearman de valor  $\text{Rho}=0,460$  y significancia de



0,000 muestra que es menor a 0.05, lo que permite inferir que existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, resultado que puede ser contrastado con los obtenidos por Ardila (2015), el cual concluye que el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la gestión es positivo ya que se cumplen las expectativas de la organización, generándose una alta productividad, eficiencia y menor ausentismo.

Además de ello, se puede considerar la investigación desarrollada por Virtanen, M. (2020), en la que se obtuvo como resultado que los beneficios que aporta el trabajo remoto, es contar con un trabajo más eficiente, mejores posibilidades de concentración, mayor equilibrio entre la vida personal y laboral y una mayor motivación laboral. En atención a ello, se advierte que las investigaciones previas han demostrado que el trabajo remoto y la eficiencia se relacionan significativamente, puesto que los trabajadores encontrándose en sus domicilios tienden a contar con un mejor desenvolvimiento para el cumplimiento de sus funciones.

Para la hipótesis específica 2, sobre el trabajo remoto y la dimensión tecnología, debe señalarse que estas se relacionan significativamente por coeficiente de Pearson de valor 0,642 y valor de significancia de 0,000 muestra que es menor a 0.05 lo que permite sustentar que la relación sea significativa, por consiguiente se acepta la hipótesis, demostrándose que existe relación entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

Los resultados señalados precedentemente pueden ser comparados con el estudio de Quicaño (2021), quien llegó a la conclusión que existe correlación positiva entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación para mantener la productividad en el teletrabajo, puesto que mientras se conozca y domine las herramientas tecnológicas se generará un incremento en el desempeño laboral, repercutiendo ello favorablemente en las empresas.

Asimismo, se puede comparar con los resultados obtenidos por Rankmi (2020), en el que ha concluido que el teletrabajo es la nueva forma de mantener a las empresas en operatividad, y que para esta nueva modalidad de trabajo las empresas deben apoyarse constantemente en la tecnología y la comunicación con los trabajadores, para afrontar la crisis que ha traído consigo la pandemia de la covid-19.

Además de ello, los resultados de la presente investigación pueden ser corroborados con los obtenidos por Guayasamin (2021) el cual concluye que el teletrabajo está relacionado directamente con la productividad laboral, y que los trabajadores que han efectuado teletrabajo han tenido una aceptación favorable, y consideran que las tecnologías de la información son un elemento esencial para realizar un buen trabajo desde casa. Asimismo, se concluyó que la aplicación de la nueva modalidad laboral traerá beneficios siempre y cuando la institución entregue los equipos necesarios y capacite a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones.

Por consiguiente, se puede señalar que existen estudios que han determinado que el trabajo remoto y la tecnología se encuentran relacionados significativamente, considerando que son los equipos tecnológicos los que han hecho posible la implementación de la nueva modalidad laboral, la misma que permitió que no se rompiera la cadena de productividad y además de no subir la tasa de desempleo, puesto que el trabajo remoto es una salida para la realización de labores.

Realizando un recuento de todo lo descrito en los párrafos precedentes, se advierte que, se aceptó la hipótesis general y las hipótesis específicas 1 y 2, a su vez fueron aceptadas; por lo que se colige que existe relación entre la variable 1 Trabajo remoto con la variable 2 productividad de los servidores civiles, existe relación entre el trabajo remoto y la dimensión eficiencia, y finalmente existe relación entre el trabajo remoto y la dimensión tecnología. Por consiguiente, se evidencia que todas las hipótesis planteadas fueron aceptadas.

En lo que se refiere al análisis descriptivo del trabajo remoto se muestra que, del total de los encuestados, el 81.0% tiene nivel medio, mientras que un 13.8% tiene nivel bajo y solamente el 5.2% nivel alto, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, por lo que se concluye que el trabajo remoto en un Hospital del Callao – 2020, es de nivel medio. Sobre este hallazgo debe considerarse lo concluido por Azimov (2020) el cual señala que se debe construir un entorno acogedor y comprender las necesidades de los trabajadores para contar con un lugar de trabajo remoto de éxito.

Para la variable productividad, se muestra que el 69.0% tiene nivel medio, 29.3% tiene nivel alto y solamente el 1.7% nivel bajo, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020. Por consiguiente, se concluye que la productividad en un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, 2020, es de nivel medio. Respecto a este resultado, corresponde considerar la investigación de Virtaneva et al., la que tuvo como hallazgos que la autoeficacia como característica personal de un individuo tiene un impacto positivo en su productividad. En lo que corresponde al trabajo en equipo este tiene una correlación positiva con la productividad.

La relevancia de la presente investigación gira en torno que a la fecha no existen muchos estudios o investigaciones sobre los efectos o impactos que habría generado la pandemia por la covid-19, en el ámbito laboral, los hallazgos y resultados obtenidos enriquecerán la literatura y bases teóricas, pudiendo además servir de sustento para otras investigaciones.

Asimismo, nos permite conocer la relación del trabajo remoto y la productividad la cual es positiva, y ello debe ser considerado por los jefes de las diferentes unidades de los establecimientos de salud públicos para decidir variar la modalidad de trabajo presencial de los servidores civiles por una modalidad remota, la cual aún superada la pandemia debe seguir siendo considerada puesto que se ha demostrado que la productividad de los servidores civiles no disminuye por el hecho de no encontrarse prestando servicios en las

instalaciones de las entidades.

Respecto a este punto debe considerarse que los servidores civiles prefieren la modalidad de trabajo remoto puesto que ya no pierden horas en transportarse a su centro de labores, lo cual permite que compartan más tiempo con sus familiares. Ha de observarse que el aspecto emocional cumple un rol preponderante en la productividad de los servidores civiles, toda vez que si el personal se encuentra debidamente motivado se encontrará más identificado con los objetivos de las entidades, y cumplirá los objetivos de la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

En lo que se refiere al objetivo general, a través de lo obtenido en los resultados de análisis estadístico se logró determinar que existe una relación positiva y correlación moderada entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020. (Pearson 0,448 y significancia de 0,000).

### **SEGUNDA**

El trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, tienen una relación positiva y con un nivel de correlación moderada, donde el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) es de 0,460, con una significancia de 0,000.

### **TERCERA**

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 2, los resultados demuestran que entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, existe relación positiva y tienen un nivel de correlación moderada, donde la correlación de Pearson es de 0,642 y la significancia de 0,000.

### **CUARTA**

El nivel del trabajo remoto en un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020, es medio con un valor de 81.0%, respecto a la percepción de los servidores civiles.

### **QUINTA**

El nivel de la productividad es medio con 69.0%, respecto a la percepción de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se sugiere que SERVIR, impulse en las instituciones públicas la implementación de la modalidad laboral de trabajo remoto aun superada la pandemia, ya que a través de la investigación ha quedado demostrado que los trabajadores son igual de productivos laborando desde sus domicilios o lugar diferente a las instalaciones de las oficinas de las entidades del sector público.

### **SEGUNDA**

A los funcionarios de la Alta Dirección de un Hospital del Callao, dotar a los servidores civiles de los equipos tecnológicos y materiales necesarios para que cumplan con las funciones y actividades encomendadas en el tiempo pactado, no afectándose la productividad.

### **TERCERA**

Se recomienda que el jefe (a) de la oficina de recursos humanos de un Hospital del Callao cumplan un rol protagónico en la decisión de determinar que servidores civiles, tanto administrativos como asistenciales se les aplicará el trabajo remoto, para lo cual deberán realizar un segundo filtro respecto a la decisión inicial de los jefes de unidades, promoviendo una prestación de servicios eficiente, bajo estándares de calidad.

### **CUARTA**

Se recomienda que el responsable o coordinador de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de un Hospital del Callao, informen y capaciten a los servidores civiles que se encuentran bajo la modalidad de trabajo remoto sobre las condiciones y medidas de seguridad y salud que deben durante la prestación del servicio remoto.

## REFERENCIAS

- Angelucci, M., Angrisani, M., Bennertt, D., Kapteyn, A., y Schaner, Sl. (2020). Remote Work and the heterogeneous impact of covid-19 on employment and Health.  
[https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w27749/w27749.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w27749/w27749.pdf)
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ardila, Y, y Gómez, S. (2017). *Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria de la zona oriente de Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga]  
[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2109/2017\\_Tesis\\_Duran\\_Ardila\\_Yakelim.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2109/2017_Tesis_Duran_Ardila_Yakelim.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá* [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Azimov, P. (2020). Effects of remote work on the workplace and workers. LAB University of Applied Sciences.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/353225/FINAL%20version%20of%20thesis.pdf?sequence=2>
- Azuara, O., Hand, A., Rodríguez, C., Fazio, M., Keller, L. y Silva-Porto, M. (2020). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*.  
<http://dx.doi.org/10.18235/0002647>

Baudot, Lisa and Kelly, Khim, A Survey of Perceptions of Remote Work and Work Productivity in the United States during the COVID-19 Shutdown (July 8, 2020). *University of Central Florida*.

<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3646406>

Brynjolfsson, E., Horton, J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G. y TuYe, H. (2020). Covid-19 and remote work: an early look at us data. National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w27344>

Decreto Supremo 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano. Año XXXVII – N° 15304.

[https://busquedas.elperuano.pe/download/full/7Sbwi54X4I\\_8qZZAyD\\_7EW](https://busquedas.elperuano.pe/download/full/7Sbwi54X4I_8qZZAyD_7EW)

Decreto Supremo 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano. Año XXXVII- N°15312 – edición extraordinaria.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2>

Decreto de Urgencia 026-2020 que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano. Año XXXVII - N.º 15313 – Sección Extraordinaria.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1>

Diéguez, G., Gonzáles, D., y Zuvanic, L. (2020). *El Estado desde casa. El trabajo remoto y su impacto en la gestión de la Alta Dirección Pública*. Documento de



Políticas Públicas CIPPEC.

<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2020/12/226-DPP-GP-El-estado-desde-casa-Diequez-Zuvanic-y-Gonzalez-Chmielewski-d....pdf>

Estrada, J. (2018). *Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2358/ESTRADA%20BALDE%20C3%93N%20%20JORGE%20%20ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, C., y Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. *Societas Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*. 23(2).

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/html/index.html>

Gupta, A. (2020). Accelerating Remote Work After COVID-19. *The Center for Growth and Opportunity at Utah State University*.

<https://www.thecgo.org/research/accelerating-remote-work-after-covid-19/>

Guayasamin, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador]

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5 ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de:

<https://goo.gl/EjcG3s>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*

*Metodología.*

<https://books.google.com.pe/books?id=58HODwAAQBAJ&pg=PR3&dq=DEFINICION+DE+LA+PRODUCTIVIDAD+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8uPuk-urzAhUmrpUCHZN1ACUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20LABORAL&f=false>

Instituto Peruano de Economía. (2020). Trabajo a distancia. Boletín de discusión.

<https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema. Como ser más eficiente, producir más y mejor.*

[https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+LA+PRODUCTIVIDAD+LABORAL&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20LABORAL&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+LA+PRODUCTIVIDAD+LABORAL&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20LABORAL&f=false)

López, j. (2020), en su libro sobre la productividad, edición amazon.com

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=K7DDWeLQ7QUC&oi=fnd&pg=PA4&dq=la+productividad+&ots=8smdXGiPXq&sig=2RG6utNMV-PutOtoCO8aPYcu0pk#v=onepage&q=la%20productividad&f=false>

MacRae, I., y Sawatzky, R. (2020). Trabajo remoto: Personalidad y rendimiento. Resultados de la Investigación.

<https://mxintegralmc.com/proyectos/Thomas/webinar/Ian+MacRae+Remote+Working+Whitepaper.en.es.pdf>

Maguire, S. (2019), A Qualitative Investigation into Remote working in the Recruitment Industry and the Influence it has on Employee Well-Being, Una investigación cualitativa sobre el trabajo remoto en el La industria de la contratación y la influencia que tiene en Bienestar de los empleados. Tesis de Maestría, National College of Ireland (TRAP)]

<http://norma.ncirl.ie/3915/1/sarahjanemaguire.pdf>

- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. [https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Mar, C., Barbosa, A, & Molar, J. (2020). *Metodología de la Investigación – Métodos y Técnicas*. Grupo Editorial Patria educación, S.A. [https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N&f=false)
- Montoya, C. (2021). *Riesgos Psicosociales Laborales*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=S8k1EAAAQBAJ&pg=PA209&dq=TRABAJO+REMOTO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjYhpbrnKPzAhXuGLkGHe1Dqw4ChDoAXoECAsQAq#v=onepage&q=TRABAJO%20REMOTO&f=false>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Progreso S.A <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Muzi, S., Jolevski, F., Ueda, K y Viganola, D (2021). Productivity and Firm Exit during the COVID-19 Crisis. *World Bank Group. Cross-Country Evidence*. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/35632/Productivity-and-Firm-Exit-during-the-COVID-19-Crisis-Cross-Country-Evidence.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H. Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones del a U.

[https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

OCDE (2015), El Futuro de la Productividad, Nota conjunta de política del Departamento de Asuntos Económicos y de la Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación, julio de 2015.

<https://www.oecd.org/economy/growth/El-futuro-de-la-productividad.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020, 27 de abril). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS.*

<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *Convenios y protocolos actualizados no ratificados por Perú.*

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11210:0::NO::P11210\\_COUNTRY\\_ID:102805](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11210:0::NO::P11210_COUNTRY_ID:102805)

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019). *Estadísticas sobre la productividad laboral.*

<https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>

Palacios Martínez, Ignacio (dir.), Rosa Alonso Alonso, Mario Cal Varela, Yolanda Calvo Benzies, Francisco Xabier Fernández Polo, Lidia Gómez García, Paula López Rúa, Yonay Rodríguez Rodríguez & José Ramón Varela Pérez. 2019. *Diccionario electrónico de enseñanza y aprendizaje de lenguas.* ISBN 978-84-09-10971-5.

<https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/muestra>

Pedroza, F. Sánchez, S. & Sanzarric, C. (2018). *Determinación de coeficientes para la toma de decisiones en el sector manufacturero. Caso: Hermosillo, México. En Rodríguez, A. García, M. & Cerdá, J. La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional.* Editorial GEDISA.

[https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

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 Maestría, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1757/TM-Qui%C3%B1ones%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quicaño, B. (2021). *Desempeño laboral en el Teletrabajo y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las áreas de proyectos de una BPO en el 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Recuperado de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4428/Bladimir\\_Quica%c3%b1o\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4428/Bladimir_Quica%c3%b1o_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, A. y Quispe, G. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5 (3), 3513 – 3533. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/547/702>

Rankmi (2020). *Estado del Trabajo Remoto en América Latina 2020. Una visión desde la Gestión de Personas en medio de la crisis por Covid-19*. <https://www.orgdch.org/wp-content/uploads/2020/10/Estudio-Estado-del-Trabajo-Remoto-en-LatAm-2020.pdf>

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000006-2021-SERVIR/PE que aprueba por delegación, la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19” versión 3. Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano. Año XXXVIII-N° 15835. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-por-delegacion-la->

[guia-operativa-para-la-gestion-resolucion-no-000006-2021-servirpe-1921264-1/](http://www.insnsb.gob.pe/docs-web/Covid/RM%20458-2020%20.%20MINSAs%20Trabajo%20Remoto.pdf)

Resolución Ministerial N° 458-2020-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 293-MINSA/2020/DIGEP “Directiva Administrativa que regula el trabajo remoto en salud (TRS) para el personal de la salud y administrativo del Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales”

<http://www.insnsb.gob.pe/docs-web/Covid/RM%20458-2020%20.%20MINSAs%20Trabajo%20Remoto.pdf>

Resolución Ministerial N° 072-2020-TR que aprueba el documento denominado “Guía para la aplicación del trabajo remoto”. Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano. Año XXXVII - N.º 15332.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571630/Resolucion-ministerial-n-072-2020-tr-1865153-1.pdf>

Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Académico UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas\\_L\\_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_L_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sadowski, C., y Zimmermann, T. (Ed). (2019). *Rethinking Productivity in Software Engineering*. Apress Open.

<https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/22839/1007322.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez. H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sheffi, Y. (2021). *La nueva (A) Normalidad. Reestructurando la estrategia de negocios y de la cadena de abastecimiento más allá del COVID-19* (D. Hidalgo, Trad.; 1<sup>era</sup> ed.). MIT CTL Media. (Original Work Publisher 2021).  
<https://books.google.com.pe/books?id=oGluEAAAQBAJ&pg=PT237&dq=definicion+del+trabajo+remoto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjrt82Y8OnzAhWLFbkGHaMcDcY4FBD0AXoECAsQAq#v=onepage&q=definicion%20del%20trabajo%20remoto&f=false>
- Sladogna, M. (2017). Productividad-Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Valenzuela, H. (2020), teletrabajo y amplificación de la desigualdad en la sociedad postpandemia española. *Revista andaluza de antropología número 19: días extraños. cómo el covid-19 transforma nuestra cotidianidad diciembre de 2020*  
<https://institucional.us.es/revistas/RAA/19/2.pdf>
- Virtanen, M. (2020), The Impact of Remote Working on Employees' Work Motivation & Ability to Work o El impacto del trabajo remoto en Motivación y capacidad laboral de los empleados trabajar,  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347416/The%20Impact%20of%20Remote%20Working%20on%20Employees%E2%80%99%20Work%20Motivation%20%26%20Ability%20to%20Work%20Bachelor%27s%20Thesis%20Milana%20Virtanen.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Virtaneva, M; Feshchenko, P; Hossain, A; Kariluoto, A; Himma, J; Kaitila, P; Kultanen, J; Kemell, K; and Abrahamsson, P, "COVID-19 Remote Work: Body Stress, SelfEfficacy, Teamwork, and Perceived Productivity of Knowledge Workers" (2021). 12th Scandinavian Conference on Information Systems. 8.  
<https://aisel.aisnet.org/scis2021/8>

## **ANEXOS**



## ANEXO 1.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Trabajo remoto	Para Montoya (2021), este debe ser comprendido como una habilitación que realiza el empleador para sus colaboradores cuando se presenten momentos que lo pueden requerir y cuando no es posible adelantar o llevar a cabo sus funciones laborales desde el lugar de trabajo habitual. El trabajo en casa es fundamental para que se respeten todos los derechos, obligaciones, horario habitual de la jornada laboral, se garantice el pago de la seguridad social, que exista derecho a la desconexión, se lleve a cabo el proceso de capacitación.	La presente investigación tuvo como instrumento un cuestionario que midió la variable "trabajo remoto", el instrumento constó de nueve preguntas sobre trabajo remoto y sus dimensiones sobre responsabilidad y derechos, y asignación de recursos y equipos tecnológicos.	Responsabilidades y derechos	horario de trabajo	Ordinal Tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				seguridad y salud en el trabajo	
				derecho a la desconexión	
			Asignación de recursos y equipos tecnológicos	Entrega de materiales	
Uso de equipos					
Variable 2: Productividad	Pedroza et. al (2018), señalan que la productividad tiene una relación directa con todos los recursos utilizados siendo el de mayor importancia el potencial humano que se van a utilizar para producir un producto o servicio en un tiempo determinado los cuales serán utilizados en forma eficiente y que serán calificados por los usuarios en un mercado determinado. Además de ello, señala que tanto la ciencia como la tecnología se relacionan con la productividad, puesto de estos factores dependerá contar con una mayor producción.	De acuerdo a las teorías, la productividad puede ser medida con la eficiencia y tecnología, por lo que las mismas serán consideradas como dimensiones.	Eficiencia	Desarrollo de actividades	Ordinal Tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Uso de recursos	
				Tiempo requerido	
			Tecnología	Capacidad funcional	
				Disponibilidad de tiempo	
Ocupación de los equipos					

**ANEXO 2.**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>Título:</b> Trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020						
<b>Autor:</b> Dayanna Lucero Saco Caballero						
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación del trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación la relación del trabajo remoto y</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1: Determinar la relación del trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.</p> <p>OE2: Determinar la relación del trabajo remoto</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>HG: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>HE1: Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.</p> <p>HE2: Existe relación entre el trabajo remoto y la tecnología de los servidores civiles de un</p>	<b>Variable 1: Trabajo remoto</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Responsabilidades y derechos	Horario laboral, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la desconexión.	1 al 5	Escala Ordinal – Tipo Likert
			Asignación de recursos y equipos tecnológicos	Entrega de materiales, uso de equipos	6 al 9	
			<b>Variable: Productividad</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>- Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Eficiencia	Desarrollo de actividades Uso de recursos Tiempo requerido	10 al 16	Escala Ordinal – Tipo Likert

la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020?	y la tecnología de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020.	Hospital del Callao en el contexto del covid-19, año 2020	Tecnología	Capacidad funcional Disponibilidad de tiempo Ocupación de los equipos	17 al 22	
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b>			
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>TIPO:</b> Básica Nivel o alcance: Correlacional. Diseño: No experimental	<b>Población:</b> 67 servidores civiles (administrativos y asistenciales)  <b>Muestra:</b> 58 servidores civiles (administrativos y asistenciales)	Variable 1: Trabajo remoto Técnica: la encuesta Instrumento: cuestionario  Variable 2: Productividad Técnica: la encuesta Instrumento: cuestionario	Descriptiva  Inferencial – Para las hipótesis			

### ANEXO 3.

### CÁLCULO DE LA MUESTRA

#### Fórmula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

#### Dónde:

n= muestra

z= Nivel de confianza 1.96

p= Proporción deseada 0.50

q= Proporción no deseada 0.50

e= Nivel de error 0.05

N= Tamaño de la población servidores 67

#### Cálculo:

$$n = \frac{67 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(0.05)^2 \cdot (67-1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{67 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.00025 \cdot 66 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{257.3872 \cdot 0.25}{0.165 + 0.9604}$$

$$n = \frac{64.3468}{1.1254} = 58 \quad (\text{llevándose al exceso el resultado decimal obtenido})$$

## ANEXO N° 4

### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

#### I. Datos Generales

Fecha	09 de noviembre 2021
Validador	DRA. NANCY GAMBOA KAN
Cargo e institución donde labora	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD – DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD - HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION – DOCENTE POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Instrumento a validar	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS – TRABAJO REMOTO
Objetivo del instrumento	Tiene la finalidad de recopilar datos referentes al trabajo remoto de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19,
Autor(es) del instrumento	Abg. Dayanna Lucero Saco Caballero

#### II. Criterios de validación del instrumento


Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir lo componentes de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y/o acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los participantes de la investigación.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos gramaticales.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>TOTAL</b>				<b>30</b>	

#### III. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{30} = 1$$



DRA. NANCY GAMBOA KAN  
REE N°737- REM N°504 - RD N°56.  
DNI 10373413.

## INFORME SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. Datos Generales

Fecha	09 de noviembre 2021
Validador	DRA. NANCY GAMBOA KAN
Cargo e institución donde labora	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD – DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD - HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION – DOCENTE POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Instrumento a validar	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS – PRODUCTIVIDAD
Objetivo del instrumento	Tiene la finalidad de recopilar datos referentes a la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19
Autor(es) del instrumento	Abg. Dayanna Lucero Saco Caballero

### II. Criterios de validación del instrumento


Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir lo componentes de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y/o acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los participantes de la investigación.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos gramaticales.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>TOTAL</b>				<b>30</b>	

### III. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{30} = 1$$



DRA. NANCY GAMBOA KAN  
REE N°737- REM N°504 - RD N°56.  
DNI 10373413.

## INFORME SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. Datos Generales

Fecha	09 de noviembre 2021
Validador	Mg. GUIDO OMAR SILVA ARBILDO
Cargo e institución donde labora	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA – CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO – Unidad Ejecutora “Fondo Sierra Azul” del Ministerio de Agricultura
Instrumento a validar	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – TRABAJO REMOTO
Objetivo del instrumento	Tiene la finalidad de recopilar datos referentes al trabajo remoto un Hospital del Callao en el contexto del covid-19,
Autor(es) del instrumento	Abg. Dayanna Lucero Saco Caballero

### II. Criterios de validación del instrumento – Variable Trabajo remoto

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

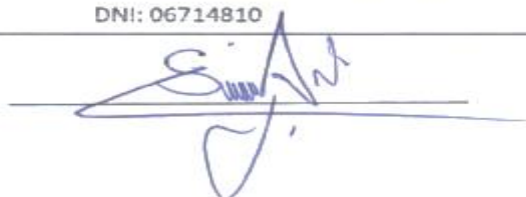
1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir lo componentes de la variable.		X		
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y/o acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los participantes de la investigación.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos gramaticales.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>TOTAL</b>				<b>28</b>	

### III. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{30} = 0.933$$

MG. CPC. GUIDO OMAR SILVA ARBILDO  
DNI: 06714810



## INFORME SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. Datos Generales

Fecha	09 de noviembre 2021
Validador	Mg. GUIDO OMAR SILVA ARBILDO
Cargo e institución donde labora	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA – CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO – Unidad Ejecutora “Fondo Sierra Azul” del Ministerio de Agricultura
Instrumento a validar	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – PRODUCTIVIDAD
Objetivo del instrumento	Tiene la finalidad de recopilar datos referentes a la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19
Autor(es) del instrumento	Abg. Dayanna Lucero Saco Caballero

### II. Criterios de validación del instrumento – Variable Productividad

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir lo componentes de la variable.		X		
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y/o acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los participantes de la investigación.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos gramaticales.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>TOTAL</b>				<b>2 8</b>	

### III. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{20} = 0.933$$

MG. CPC. GUIDO OMAR SILVA ARBILDO

DNI: 06714810





## INFORME SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. Datos Generales

Fecha	11 de noviembre 2021
Validador	Abg. JEANNETTE VANESSA ALCÁNTARA WONG
Cargo e institución donde labora	ABOGADA - MÁSTER EN GESTIÓN PÚBLICA – CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (CONADIS) – OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Instrumento a validar	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS- TRABAJO REMOTO
Objetivo del instrumento	Tiene la finalidad de recopilar datos referentes al trabajo remoto de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19,
Autor(es) del instrumento	Abg. Dayanna Lucero Saco Caballero

### II. Criterios de validación del instrumento

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D	R	B	Observación
		(1)	(2)	(3)	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir lo componentes de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y/o acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los participantes de la investigación.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos gramaticales.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>TOTAL</b>				<b>30</b>	

### III. Coeficiente de Validez

$\frac{D + R + B}{30}$	=	1
------------------------	---	---



JEANNETTE VANESSA ALCÁNTARA WONG

DNI N° 44645259

## INFORME SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. Datos Generales

Fecha	11 de noviembre 2021
Validador	Abg. JEANNETTE VANESSA ALCÁNTARA WONG
Cargo e institución donde labora	ABOGADA - MÁSTER EN GESTIÓN PÚBLICA – CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (CONADIS) – OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Instrumento a validar	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS- PRODUCTIVIDAD
Objetivo del instrumento	Tiene la finalidad de recopilar datos referentes a la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19
Autor(es) del instrumento	Abg. Dayanna Lucero Saco Caballero

### II. Criterios de validación del instrumento


Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D	R	B	Observación
		(1)	(2)	(3)	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir lo componentes de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y/o acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los participantes de la investigación.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos gramaticales.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>TOTAL</b>				<b>30</b>	

### III. Coeficiente de Validez

$\frac{D+R+B}{30}$	=	1
--------------------	---	---

JEANNETTE VANESSA ALCÁNTARA WONG  
DNI N° 44645259

## ANEXO N° 5

### RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 12**

*Prueba de Fiabilidad. Variable 1 Trabajo remoto*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,770	9

**Interpretación:** El instrumento para la medición de la variable independiente de trabajo remoto compuesto por 9 preguntas, obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,770, siendo esta alta, por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

**Tabla 13**

*Prueba de Fiabilidad. Variable 2. Productividad de los servidores civiles.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,701	13

**Interpretación:** El instrumento creado para la medición de la variable dependiente de productividad de los servidores civiles compuesto por 13 preguntas, obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,770, siendo esta alta, por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

**Tabla 14**

*Tabla de confiabilidad para medir los resultados*

<b>Muy Baja</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>	<b>Muy alta</b>
0.00-0.20	0.20-0.40	0.40-0.60	0.60-0.80	0.80-1.00
0% de confiabilidad en la medición (está contaminada de error)				100% de confiabilidad (no hay error)

*Fuente:* Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010).

## ANEXO 6.

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO REMOTO

**Buenos días /tardes:**

Tengo a bien comunicarle que la presente encuesta se está realizando con la finalidad de recopilar datos referentes al trabajo remoto de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, las respuestas que se obtengan de la presente encuesta serán debidamente procesadas, con el fin de contribuir a la investigación que se está realizando, y la misma se realizará de manera anónima. Le extiendo mi agradecimiento por su predisposición en colaborar con esta investigación al responder las preguntas que se plantean a continuación:

#### I. INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente. Las alternativas tienen un valor que van de 1 a 5.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, por lo que se le insta a responder con total libertad y confianza.

La escala de valoración es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Indiferente	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

VARIABLE	ÍTEMS	Preguntas	Escala				
			1	2	3	4	5
Trabajo remoto		<b>Dimensión 1: Responsabilidades y derechos</b>					
		<b>Indicador 1: Horario laboral</b>					
	01	En la modalidad de trabajo remoto se cumple con el horario laboral fijado por el jefe de la Unidad.					
	02	El horario que se le ha fijado es suficiente para el cumplimiento de sus labores					
		<b>Indicador 2: Seguridad y Salud en el Trabajo</b>					
	03	¿Se le informó sobre la RM-458-2020-MINSA, respecto a las medidas y condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para el trabajo remoto?					
		<b>Indicador 3: Derecho a la desconexión</b>					
	04	¿Durante sus días de descanso fue contactado por su jefe inmediato para realizar labores efectivas?					
	05	¿Conoce usted cuales son los efectos negativos de no desconectarse de lo digital, de acuerdo a las disposiciones e información de su entidad ?.					
		<b>Dimensión 2: Asignación de recursos y equipos tecnológicos</b>					
		<b>Indicador 1: Entrega de materiales</b>					
	06	Para realizar sus labores bajo la modalidad de trabajo remoto la entidad le entregó materiales y/o equipos, en calidad de préstamo.					
07	¿Los equipos y materiales que utiliza para realizar sus labores y/o actividades bajo la modalidad de trabajo remoto son suficientes y necesarios?						
	<b>Indicador 2: Uso de Equipos</b>						
08	¿La entidad le brindó información sobre el uso correcto de los bienes y/o equipos entregados?						
09	¿Cuenta con conocimientos básicos sobre el uso de equipos tecnológicos para el desarrollo de las funciones asignadas?						

## CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD

**Buenos días /tardes:**

Tengo a bien comunicarle que la presente encuesta se está realizando con la finalidad de recopilar datos referentes a la productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, las respuestas que se obtengan de la presente encuesta serán debidamente procesadas, con el fin de contribuir a la investigación que se está realizando, y la misma se realizará de manera anónima. Le extiendo mi agradecimiento por su predisposición en colaborar con esta investigación al responder las preguntas que se plantean a continuación:

### I. INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente. Las alternativas tienen un valor que van de 1 a 5.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, por lo que se le insta a responder con total libertad y confianza.

La escala de valoración es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

VARIABLE	ÍTEMS	Dimensión 1: Eficiencia					
Productividad		<b>Indicador 1: Desarrollo de actividades</b>					
	10	Considera usted que desarrolla sus actividades asignadas en forma eficiente en el tiempo indicado					
	11	¿Cree usted que las funciones que desarrolla son de calidad, considerando el tiempo, así como los equipos técnicos?					
		<b>Indicador 2: Uso de Recursos</b>					
	12	¿Su empleador le asignó algún equipo, material, que le permita cumplir con las funciones asignadas?					
	13	¿Utiliza adecuadamente la información, documentación brindada, manteniendo su confidencialidad?					
	14	¿Considera usted que desempeña mejor sus actividades con sus propios recursos tecnológicos?					
		<b>Indicador 3: Tiempo requerido</b>					
	15	¿Administra correctamente los tiempos para desarrollar las actividades asignadas bajo la modalidad de trabajo remoto?					
	16	¿Entrega su trabajo en el tiempo requerido, pese a las limitaciones tecnológicas?					
		<b>Dimensión 2: Tecnología</b>					
		<b>Indicador 1: Capacidad funcional</b>					
	17	¿La capacidad funcional que tiene para trabajar con el equipo LapTop en casa es una limitante?					
	18	¿Para lograr terminar el trabajo asignado, fue capacitado técnicamente con diversos programas?					
	<b>Indicador 2: Disponibilidad de tiempo</b>						
19	¿Cuenta con la disponibilidad de tiempo para cumplir con las tareas asignadas diariamente?						

	20	¿Considera que, debido a la recarga de tareas asignadas, se cumple lo mismo, considerando los equipos que tiene en casa?					
		<b>Indicador 3: Ocupación</b>					
	21	¿Con los equipos que están ocupados, le permite cumplir con las funciones asignadas por su jefe?					
	22	¿Cree usted que pese a tener equipos tecnológicos ocupados, cumple las tareas asignadas, bajo la modalidad de trabajo remoto?					

# ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DEL TRABAJO REMOTO Y PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES CIVILES DE UN HOSPITAL DEL CALLAO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



---

Las respuestas que se obtengan serán debidamente procesadas, con el fin de contribuir a la investigación que se está realizando, este cuestionario es anónimo. La escala de respuestas son: Totalmente en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

---



## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL LLENADO DE CUESTIONARIO**

Estimado (a) participante a través del presente documento se le informa que el cuestionario de preguntas a responder, se realiza en el marco de la investigación titulada *“Trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, en el contexto de la COVID-19, 2020”*.

La información que brinde vuestra persona a través de las respuestas marcadas será de carácter confidencial y anónima, es decir su nombre no será utilizado bajo ninguna circunstancia ni se le obligará a su consignación, por lo que no se ha considerado en los cuestionarios la obligatoriedad en colocar datos personales como nombres y apellidos.

Debe indicarse que vuestra persona cuenta con el derecho a retirar el consentimiento o autorización de participación en el momento que así lo decida. Este estudio de investigación no conlleva algún tipo de riesgo ni eventos adversos, ni supondrá la entrega de incentivos por participación.

Finalmente, de presentar alguna duda o interrogante sobre la presente investigación podrá comunicarse al número de teléfono 955740750 – Dayanna Lucero Saco Caballero; para la atención correspondiente.

### **AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR**

Habiendo sido informado (a) y leído atentamente lo descrito precedentemente, de manera voluntaria extiendo mi consentimiento para participar en la investigación titulada *“Trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, en el contexto de la COVID-19, 2020”*, respondiendo a las interrogantes señaladas en los cuestionarios que se me han brindado.

Acepto

No acepto

## CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

Estimado (a) participante a través del presente documento se le informa que el cuestionario a llenar, se realiza en el marco de la investigación titulada “Trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao, en el contexto de la COVID-19, 2020”. La información que brinde vuestra persona a través de las respuestas marcadas, son de carácter confidencial y anónima. Debe indicarse que vuestra persona cuenta con el derecho a retirar el consentimiento o autorización de participación en el momento que así lo decida. Este estudio de investigación no conlleva algún tipo de riesgo ni eventos adversos, ni supondrá la entrega de incentivos por participación. Finalmente, de presentar alguna duda o interrogante sobre la presente investigación podrá comunicarse al número de teléfono 955740750 – Dayanna Lucero Saco Caballero; para la atención correspondiente. Estoy de acuerdo con lo informado, por lo que acepto en participar en este estudio.

Si

No