

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**HERRAMIENTAS DIGITALES PARA MEJORAR
LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO REMOTO
DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL MINISTERIO
PÚBLICO-DISTRITO FISCAL DE HUAURA**

PRESENTADO POR:

ALEXANDER JOAO CHANG VALLADARES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

HUACHO - 2021

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales

Dr. Santiago E. Ramos y Yovera
DNU: 395

**HERRAMIENTAS DIGITALES PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO REMOTO DEL SERVIDOR
PÚBLICO DEL MINISTERIO PÚBLICO-DISTRITO FISCAL DE
HUAURA**

ALEXANDER JOAO CHANG VALLADARES

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A mis padres, a mi esposa por haber contribuido a ser la persona que soy en la actualidad mucho de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

Alexander Joao Chang Valladares

AGRADECIMIENTO

A mi esposa e hijos por ser mi soporte en cada momento de mi vida y por ser mi inspiración para alcanzar mis anhelos.

Alexander Joao Chang Valladares

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.5 Delimitaciones del estudio	8
1.6 Viabilidad del estudio	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Investigaciones internacionales	10
2.1.2 Investigaciones nacionales	14
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Bases filosóficas	50
2.4 Definición de términos básicos	52
2.5 Hipótesis de investigación	55
2.5.1 Hipótesis general	55
2.5.2 Hipótesis específicas	55
2.6 Operacionalización de las variables	56
CAPÍTULO III	58
METODOLOGÍA	58
3.1 Diseño metodológico	58
3.2 Población y muestra	59
3.2.1 Población	59

3.2.2	Muestra	59
3.3	Técnicas de recolección de datos	60
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	61
CAPÍTULO IV		62
RESULTADOS		62
4.1	Análisis de resultados	62
4.2	Contrastación de hipótesis	79
CAPÍTULO V		89
DISCUSIÓN		89
5.1	Discusión de resultados	89
CAPÍTULO VI		92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		92
6.1	Conclusiones	92
6.2	Recomendaciones	94
REFERENCIAS		95
7.1	Fuentes documentales	95
7.2	Fuentes bibliográficas	96
7.3	Fuentes hemerográficas	97
7.4	Fuentes electrónicas	98
ANEXOS		100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Herramientas digitales	62
Tabla 2. Organización de tareas.....	63
Tabla 3. Videoconferencias	64
Tabla 4. Redes sociales.....	65
Tabla 5. Almacenamiento en la nube	66
Tabla 6. Productividad.....	67
Tabla 7. Recopilar.....	68
Tabla 8. Procesar	69
Tabla 9. Organizar	70
Tabla 10. Revisar	71
Tabla 11. Hacer.....	72
Tabla 12. Tabla cruzada de Herramientas digitales y Productividad	73
Tabla 13. Tabla cruzada de Organización de tareas y Productividad.....	74
Tabla 14. Tabla cruzada de Videoconferencias y Productividad	75
Tabla 15. Tabla cruzada de Redes sociales y Productividad	76
Tabla 16. Tabla cruzada de Almacenamiento en la nube y Productividad.....	77
Tabla 17. Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones.....	78
Tabla 18. Correlación entre Herramientas digitales y Productividad	79
Tabla 19. Correlación entre Organización de tareas y Productividad	81
Tabla 20. Correlación de Videoconferencias y Productividad	83
Tabla 21. Correlación entre Redes sociales y Productividad	85
Tabla 22. Correlación de Almacenamiento en la nube y Productividad	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ejemplos de herramientas digitales usadas en el trabajo remoto.....	29
Figura 2. Diagrama de flujo de la segunda etapa: procesamiento.	39
Figura 3. Las cinco etapas del método Getting Things Done de David Allen	49
Figura 4. Herramientas digitales.....	62
Figura 5. Organización de tareas	63
Figura 6. Videoconferencias.....	64
Figura 7. Redes sociales	65
Figura 8. Almacenamiento en la nube	66
Figura 9. Productividad	67
Figura 10. Recopilar	68
Figura 11. Procesar	69
Figura 12. Organizar.....	70
Figura 13. Revisar.....	71
Figura 14. Hacer	72
Figura 15. Herramientas digitales y Productividad	73
Figura 16. Organización de tareas y Productividad.....	74
Figura 17. Videoconferencias y Productividad	75
Figura 18. Redes sociales y Productividad.....	76
Figura 19. Almacenamiento en la nube y Productividad.....	77
Figura 20. Correlación entre Herramientas digitales y Productividad	80
Figura 21. Correlación entre Organización de tareas y Productividad.....	82
Figura 22. Correlación entre Videoconferencias y Productividad	84
Figura 23. Correlación entre Redes sociales y Productividad	86
Figura 24. Correlación entre Almacenamiento en la nube y Productividad.....	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuenta como objetivo general, determinar de qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Fue necesario contar con el apoyo del Ministerio Público de la Provincia de Huaura, para que los objetivos estratégicos planteados en este proyecto se realicen con éxito y se logren con ello, los resultados esperados.

Para esta investigación la muestra fue de 60 servidores públicos del Ministerio Público, utilizando como instrumento de recolección de datos, una encuesta con escala Likert, 13 ítems para la variable Herramientas digitales, y 18 ítems para la variable Productividad. Este estudio es enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental - transversal.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.867, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Ministerio Público no toma en cuenta aquellos programas o aplicaciones para una organización de tareas, almacenamiento en la nube, videoconferencias y redes sociales, entre sus herramientas digitales; por ello, no se realizan los cinco pasos para obtener una máxima productividad personal, que son: recopilar, organizar, revisar y hacer.

Palabras clave: Herramientas digitales, productividad, organización de tareas, redes sociales, videoconferencias, almacenamiento en la nube.

ABSTRACT

The present research work has as a general objective, to determine how digital tools improve productivity in the remote work of the public servant of the Public Ministry, Huaura fiscal district - 2021.

It was necessary to have the support of the Public Ministry of the Province of Huaura, so that the strategic objectives outlined in this project are carried out successfully and the expected results are achieved with it.

For this research, the sample consisted of 60 public servants of the Public Ministry, using as a data collection instrument, a survey with a Likert scale, 13 items for the variable Digital tools, and 18 items for the variable Productivity. This study has a quantitative approach, correlational level and a non-experimental - cross-sectional design.

The asymptotic significance is less than the significance level. Therefore, there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis: digital tools positively improve productivity in the remote work of the public servant of the Public Ministry, Huaura fiscal district - 2021. Having a correlation of Rho of 0.867, being a positive and high correlation according to the Bisquerra scale. That is, the Public Ministry does not take into account those programs or applications for an organization of tasks, cloud storage, videoconferences and social networks, among its digital tools; For this reason, the five steps to obtain maximum personal productivity are not carried out, which are: collect, organize, review and do.

Keywords: Digital tools, productivity, task organization, social networks, video conferencing, cloud storage.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis “Herramientas digitales para mejorar la productividad en el trabajo remoto del servidor público del ministerio público”, tiene como objetivo determinar de qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

En esta investigación se fundamenta la variable herramientas digitales y sus respectivas dimensiones, entre ellas: organización de tareas, videoconferencias, redes sociales, y almacenamiento en la nube. Asimismo, se explica la variable productividad, y sus propias dimensiones, entre ellas: recopilar, procesar, organizar, revisar, y hacer.

Además, las recomendaciones que se señalan en la presente investigación, ayudarán a mejorar la productividad del Ministerio Público a través de las herramientas digitales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de esta investigación.

Este estudio investigativo está organizado en seis capítulos y de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, el cual abarca el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación.

Capitulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión de la presente investigación.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, documentales, hemerográficas y electrónicas; así como los respectivos anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Esta generación ha sido testigo de una forma de trabajo muy inusual. El mundo laboral cambió abruptamente de un día para otro, siendo afectado profundamente por la pandemia de la COVID-19. Antes de que esta surgiera, solo algunos trabajaban desde sus hogares, ejemplo de ello es la Unión Europea (UE), en la cual el teletrabajo se encontraba entre el 30 % o más en países como Dinamarca, Suecia y los Países Bajos; 10 % o menos en Grecia, Polonia, Italia y República Checa. Asimismo, en Estados Unidos un 20 % realizaba teletrabajo de manera regular en casa o en algún otro lugar, el 16 % lo hacía en Japón y el 1.6 % en Argentina. (Organización Internacional del Trabajo, 2020, p.3) Como se observa en estos porcentajes, esta modalidad fue puesta en práctica por solo algunas empresas, pues muchos críticos aseguraban que el trabajo y cualquier otro tipo de relación necesitaba realizarse de manera presencial. No obstante, esta importante barrera tuvo que ser relegada, con la finalidad de que no se siga dañando la economía de las empresas y países.

Cuando la pandemia se hizo presente, los países tuvieron que pedir a las empresas tanto públicas como privadas que utilizaran el teletrabajo a tiempo completo, sin dar oportunidad a una preparación antes de ponerla en práctica. Esto fue muy difícil para muchos trabajadores que no sabían cómo utilizar de manera adecuada una aplicación de videoconferencia o la misma plataforma de sus empresas; inclusive muchos otros desconocían las funcionalidades principales de una computadora, laptop o Smartphone. Al impulsarse el teletrabajo en las entidades, estas tuvieron que capacitar a sus colaboradores en temas enfocados a lo digital, una de ellas es las

herramientas digitales, las cuales han brindado un panorama diferente al trabajo remoto.

El uso de las herramientas digitales ha crecido durante la pandemia, no solo han sido de gran utilidad para el ámbito empresarial, sino también para el educativo, de salud, financiero, etc. Por esta razón, es que su relevancia dentro del trabajo a distancia es importante. El teletrabajo ha permitido que se adquieran nuevos conocimientos para utilizarlas de la manera más idónea, ha fomentado nuevos hábitos de vida y ha impulsado a aprender nuevas formas de ser productivos, ya no desde las oficinas, sino desde los hogares.

A lo largo de la historia, el trabajo y la productividad han sido relacionados mutuamente. Desde que la era digital apareció, la manera tradicional de trabajar se empezó a modificar y aquello se ha impulsado en solo un par de años; sin embargo, los estudios de productividad no se han visto afectados. Muchos autores han destacado una categoría de la productividad muy poca estudiada: la personal, la cual se ha asociado con el trabajo remoto. Promover la productividad personal y no solo la organizacional es un enfoque nuevo que conlleva no solo a conseguir los objetivos que se plantea de forma individual, sino que, además fortalece el logro de perseguir los objetivos de la empresa.

En el Perú como en el mundo, muchas organizaciones también tuvieron que implementar el trabajo como una modalidad a distancia. Un ejemplo de ello es el Ministerio Público, ubicado en el distrito fiscal de Huaura, provincia de Huaura, región Lima Provincias. Esta entidad llevó a cabo el trabajo remoto y con él se reflejó deficiencias en su uso, así como precarios conocimientos, habilidades y competencias digitales. De igual modo, se observó medios y métodos desfasados — como un cuaderno en desorden para tomar apuntes, ideas y tareas— al momento de

realizar el teletrabajo, los cuales han conllevado a que la productividad de los servidores públicos se vea afectada, añadiendo que muchos de ellos aún no han conseguido un equilibrio entre el trabajo y la vida privada. En virtud de ello es que esta investigación propone a las herramientas digitales como un recurso para mejorar la productividad en el trabajo remoto, resaltando que esta modalidad se seguirá desarrollando, y, por lo tanto, es valioso que el teletrabajador analice la organización de su trabajo y la gestión de su desempeño; y la empresa promueva la digitalización y la comunicación en esta fase cambiante de la historia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura - 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la organización de tareas mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura - 2021?
- ¿De qué manera las videoconferencias mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura - 2021?
- ¿De qué manera el almacenamiento en la nube mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura - 2021?
- ¿De qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura - 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la organización de tareas mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.
- Determinar de qué manera las videoconferencias mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.
- Determinar de qué manera las redes sociales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.
- Determinar de qué manera el almacenamiento en la nube mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Conveniencia

El presente estudio tiene una justificación por conveniencia, pues permitió conocer cómo las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto, modalidad utilizada desde hace algunos años, pero impulsada desde la llegada de la crisis de la COVID-19 por muchas empresas, a nivel mundial como nacional. Asimismo, sirve para saber la evolución de las herramientas digitales, sus clasificaciones y la utilidad de cada una de ellas.

1.4.2 Implicación teórica

Presenta una implicación teórica, puesto que se revisó y analizó la literatura respecto a ambas variables. Se encontró estudios recientes sobre herramientas digitales y su empleabilidad en el teletrabajo, así como un enfoque distinto a la productividad, en la cual David Allen remarca su sistema para la productividad personal en el trabajo tanto dentro como fuera de las oficinas. La información brindada por los diferentes autores ayudó a comprender mejor la temática y problemática, así como evaluar las hipótesis.

1.4.3 Implicación investigativa

Su implicación investigativa propicia un aporte y fuente para próximos estudios relacionados tanto a herramientas digitales como productividad. Ambas variables con una profundidad de investigación reciente y moderna en una modalidad de trabajo distinta a la tradicional: el teletrabajo o trabajo remoto.

1.4.4 Implicación práctica

La investigación contribuye a utilizar de una manera más adecuada las herramientas digitales, conociendo su idoneidad en cada una de sus categorías (tareas, organización, videoconferencias, calendarios, etc.) y permitiendo que su buen uso impulse la productividad personal y profesional. De igual manera, ayuda a repensar y a adquirir los diferentes hábitos que se necesitan para realizar un trabajo remoto.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación temporal

Corresponde al año 2021.

1.5.2 Delimitación geográfica

Se realizó en el Ministerio Público, ubicado en el distrito fiscal de Huaura, provincia de Huaura, región Lima Provincias.

1.5.3 Delimitación social

Se trabajó con una muestra censal de 60 servidores públicos del Ministerio Público.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad del estudio se define como la probabilidad de llevarse a cabo o no, un proyecto, estudio o investigación. Para su ejecución, se debe disponer de los recursos necesarios. (Rus, 2020) Así como, el acceso o permiso al lugar en donde se realizará la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El presente estudio es viable, porque primero, se cuenta con la autorización para realizarla en el Ministerio Público (lugar de estudio), y segundo, porque se ostenta de los recursos, como tiempo, financieros, humanos, etc., para llevarlo a cabo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Acevedo (2017). En su artículo de investigación para la Revista Torreón Universitario, Nicaragua, titulado: “*Uso de las herramientas digitales multimedia en la enseñanza – aprendizaje de la asignatura de Embriología Humana en estudiantes de la Carrera de Medicina de UNAN – Managua*”, expuso como objetivo implementar y evaluar herramientas digitales sencillas y amigables asistidas por la tecnología en estudiantes de la Facultad de Ciencias Médicas para mejorar el aprendizaje. La metodología que se utilizó fue de enfoque cualitativo —a través de la observación, grupos focales y entrevistas individuales—, de diseño no experimental – transversal y de nivel descriptivo. La muestra censal fue de 75 estudiantes del segundo año de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAM) ubicada en la ciudad de Managua, a los cuales se les dividió en tres grupos de 25 integrantes cada uno. Respecto a los resultados, el estudio concluyó que la herramienta más utilizada y aceptada eran los videos cortos, siendo el teléfono celular el instrumento de posesión más común en el aprendizaje digital. Asimismo, el uso de instrumentos cualitativos permitió formular un plan de acción para optimizar el uso de herramientas digitales en la asignatura de Embriología Humana.

Montaño (2016). En su tesis para optar el grado académico de magister en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, titulada: “*Evaluación de herramientas digitales para la gestión de portafolio educativo*”, tuvo como objetivo general evaluar las herramientas digitales a través de la gestión del portafolio educativo para mejorar los procesos didácticos en el área técnica del Colegio Fiscal Ramón Bedoya Navia. Para ello, utilizó un enfoque mixto, de diseño no experimental – transversal y de nivel descriptivo. La muestra aleatoria estuvo conformada por dos autoridades, veinticinco docentes y veinticinco estudiantes de la universidad antes mencionada, siendo un total de 52 participantes, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y observación, teniendo como instrumentos al cuestionario y a la ficha de observación, respectivamente. En cuanto a los resultados, el 48 % de los educandos expresaron que su nivel de conocimientos en estrategias didácticas digital es intermedio, y el 20 % y 24 % de los docentes consideró que la institución educativa no cuenta con un sistema digital que les permita almacenar sus archivos académicos. De igual manera, la autora percibió que las herramientas digitales que utilizaban la mayoría de los docentes no satisfacía al 100 % las necesidades educativas de los educandos, las mismas que se convertían en monótonas, poco participativas y escasamente interactivas.

Ortiz, Ospino, Coronell, Hamburger & Orozco (2019). En su artículo de investigación para la Revista Latinoamericana de Hipertensión, Venezuela, titulado: “*Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional*”, tuvieron como objetivo determinar la incidencia del clima

organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), con la finalidad de generar estrategias de mejora continua. La metodología que desarrolló el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo transversal y de nivel correlacional. La muestra aleatoria estuvo conformada por 187 empleados administrativos de dos instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), a quienes se les aplicó un cuestionario de 35 ítems en escala tipo Likert para la recolección de la información. Dicho instrumento tuvo una confiabilidad —según Alfa de Cronbach— de 0.910. Referente a los resultados, gracias a los coeficientes de correlación de Spearman, los autores afirmaron que los factores de clima organizacional y productividad laboral tenían relaciones significativas entre ellos: los componentes de productividad laboral como eficacia y eficiencia tenían correlaciones medianamente fuertes (entre 0.5 y 0.6) y fuertes (por encima de 0.6) con ambiente físico, estructura organizacional y personales, siendo estos últimos los componentes de clima organizacional.

Jiménez & Mariño (2018). En su artículo de investigación para la revista *Dominio de las Ciencias, Ecuador*, titulado: *“Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral”*, expusieron como objetivo evaluar la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral de la empresa ARCGOLD DEL ECUADOR S.A. El estudio siguió una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. Para la recolección de datos utilizaron un cuestionario de 76

ítems en escala tipo Likert, el cual fue aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio. De acuerdo al análisis de datos, los resultados constataron aspectos sobresalientes como la comunicación, competencia, confiabilidad, respeto, ambiente laboral, sentido de equipo y hospitalidad de las personas, los cuales mejoraban notablemente el clima laboral y la productividad.

Sánchez, Montenegro & Medina (2019). En su artículo de investigación para la revista Digital Publisher, Ecuador, titulado: “*Teletrabajo: Una propuesta de innovación en productividad empresarial*”, tuvieron como objetivo implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación que mejora la productividad empresarial. La metodología que utilizaron fue de enfoque cualitativo —a través de una revisión sistemática literaria, estudios bibliográficos y argumentación de escritos científicos en torno al tema—, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. La muestra censal constó de 46 propietarios de empresas textiles, ubicadas en la ciudad de Pelileo, Ecuador; quienes fueron evaluados mediante la técnica de la observación. Los resultados mostraron a las TIC como un instrumento para fortalecer el desarrollo de las empresas en productividad y competitividad con referencia al teletrabajo, además de mantener y fomentar esta modalidad en las empresas en estudio.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Flores (2019). En su tesis para optar el grado académico de maestro en Administración de Negocios – MBA, para la Universidad César Vallejo, titulada: “*Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la empresa Procesadora de Alimentos y Bebidas Tarapoto S.A.C., 2018*”, expuso como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. El autor trabajó con una muestra aleatoria de 216 clientes de la empresa en investigación, a quienes les aplicó un cuestionario de 27 ítems con escala tipo Likert. Dicho instrumento fue validado por tres expertos locales conocedores del tema y arrojó una confiabilidad —según Alfa de Cronbach— de 0.803 para la primera variable y 0,870 para la segunda. Respecto a los resultados, gracias al coeficiente de Rho de Spearman el estudio obtuvo una correlación positiva baja de 0.038 entre ambas variables.

Segovia (2020). En su tesis para optar el grado académico de maestra en Administración de la Educación, para la Universidad César Vallejo, titulada: “*Optimización de las herramientas digitales y la competencia docente de la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde, Guayaquil, 2020*”, tuvo como objetivo determinar si la optimización de las herramientas digitales incide en la competencia docente de la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. Para la recolección de datos utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento un cuestionario de 45 ítems en escala tipo Likert, el cual fue validado por juicio de tres

expertos en el tema y tuvo una confiabilidad —según Alfa de Cronbach— de 0.914 para la primera variable y 0.930 para la segunda. Dicho instrumento fue aplicado a una muestra censal que estuvo conformada por 25 docentes. Los resultados del estudio mostraron que la optimización de las herramientas digitales incidía en la competencia docente con una influencia fuerte positiva y significativa de 0.743, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Quiñones (2020). En su tesis para optar el grado académico de maestro en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos, para la Universidad Científica del Sur, titulada: “*Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú*”, tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad en el negocio aduanero del Perú. Para ello, utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La muestra aleatoria constó de 73 colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria del negocio aduanero, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 32 ítems en escala tipo Likert. En cuanto a los resultados, estos indicaron una correlación positiva y significativa entre las variables de 0.521, según el coeficiente de correlación de Pearson.

Ambrocio (2021). En su tesis para optar el grado de doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, para la Universidad César Vallejo, titulada: “*Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima – 2020*”, expuso como objetivo demostrar que el gobierno digital influía en la productividad y la atención al ciudadano en la

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Para ello, contó con una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 74 colaboradores del campo de las TIC de la SUNEDU, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala tipo Likert, que presentaba una confiabilidad —según Alfa de Cronbach— de 0.951 para la primera variable, 0.895 para la segunda y 0.833 para la tercera. Los resultados concluyeron que el gobierno digital influía directamente en la productividad y la atención al ciudadano, con una dependencia porcentual η^2 —según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R²— de 29.6 % en productividad y de 21 % en atención al ciudadano.

Vilchez (2021). En su tesis para optar el grado académico de maestro en Administración de Negocios – MBA, titulada: “*Propuesta de gestión basado en inteligencia de negocios para mejorar la productividad del teletrabajo en los empleados de la empresa Confipetrol Andina S.A. LoteX - Talara, 2020*”, tuvo como objetivo proponer una gestión basada en inteligencia de negocios que ayude a mejorar la productividad del teletrabajo en los empleados de la empresa Confipetrol Andina S.A. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel descriptivo. La muestra con la que trabajó estuvo conformada por 50 trabajadores, a los cuales aplicó un cuestionario de 15 ítems, en escala tipo Likert. Dicho instrumento fue evaluado mediante la validez de contenido por tres especialistas en el tema y analizado mediante Alfa de Cronbach, arrojando una confiabilidad de 0.937. En cuanto a los resultados, el autor concluyó que la entidad no evalúa la productividad en el teletrabajo, por lo

que propuso llevar a cabo el uso de herramientas de inteligencia de negocios mediante la aplicación del software Power BI.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Herramientas digitales

A. Definiciones

Las herramientas digitales son softwares (programas o aplicaciones) que se pueden encontrar en las computadoras o laptops, así como en celulares o tabletas. Estas cumplen la función de facilitar las tareas cotidianas tanto personales como profesionales y se pueden clasificar de acuerdo a las necesidades del usuario en instrumentos para una organización de tareas, videoconferencias, redes sociales y almacenamiento en la nube. (Avantel, 2020)

De acuerdo con Arias (2020):

Las herramientas digitales se presentan en un entorno virtual, en donde prima el uso del Internet y medios tecnológicos para optimizar los procesos y tiempos. Son —sin duda alguna— un medio para acceder a la información y un excelente medio de comunicación a distancia inmediato. Además, son instrumentos que permiten el intercambio de imágenes, videos y audios de forma interactiva. (p.13)

En palabras de Videgaray (2020), él indica que las herramientas digitales son recursos situados en el medio informático y tecnológico, conocidos como programas o aplicaciones (software) que permiten a los usuarios tener un tipo de interacción y desarrollo de sus actividades, apoyándose en

instrumentos digitales como las redes sociales, almacenamiento en la nube, plataformas de videoconferencias y organización de tareas.

En resumen, en el contexto actual en el que se vive, las herramientas digitales han tomado una relevancia importante en cada una de las actividades que se realiza en el día a día. Por lo tanto, conocerlas y adecuarlas a las necesidades que demanda la vida personal o profesional conllevará a realizar mejores tareas, basadas en una productividad en donde impera la eficiencia en tiempo y esfuerzo.

B. Dimensiones

Las herramientas digitales se clasifican de acuerdo a las necesidades del usuario, es así que, se encontrará programas o aplicaciones para una organización de tareas, almacenamiento en la nube, videoconferencias y redes sociales.

a. Organización de tareas

1. Colaboración y gestión de proyectos

“Las herramientas de gestión de proyectos son indispensables para los equipos a distancia, porque todos los involucrados necesitan una forma de entender de un vistazo el estado actual de un trabajo” (Ramos, 2020, p.27).

Entre las herramientas más destacadas de colaboración y gestión de proyectos se encuentran Trello, Asana, Wrike y WorkProject.

- *Trello*. Hizo su debut en el 2011 y actualmente, es considerada como una de las mejores en esta categoría. Cuenta con una versión para sistemas móviles iOS y Android, y para escritorio, el cual se puede descargar para Mac y

Windows o utilizar desde su página oficial en una laptop o computadora. En cuanto a su diseño es muy simple y accesible, siendo fácil su manejo para el usuario, a través de tableros que están compuestos en tarjetas y listas. De esta manera, Trello ayuda a que sus usuarios organicen y den prioridad a los proyectos que ellos crean conveniente. Asimismo, integra el manejo de otras aplicaciones como Google Drive, Jira o Slack, y permite gestionar archivos adjuntos como documentos, notificaciones, recordatorios, entre otros. (Editorial ORH Chile, 2020)

- *Asana*. Es una aplicación Web y móvil que optimiza la planificación de proyectos, permitiendo que sus usuarios hagan un seguimiento de toda su información y que puedan compartirlo a su equipo de trabajo, con la finalidad de que se mantengan informados y realicen sus actividades más rápido y de la manera más adecuada. Al igual que otras aplicaciones de gestión de proyectos, Asana también acepta la integración de otras herramientas que utilicen sus usuarios a diario — como Slack, Zoom, Outlook, etc.— para que tengan en un solo lugar todos su proyectos e información. (Asana, 2021)
- *Wrike*. Fomenta la colaboración entre departamentos, áreas o unidades de una empresa, con la intención de que se trabaje de una manera más versátil y en tiempo real. Wrike permite que sus usuarios lo personalicen —desde paneles de control a flujo de trabajo—, de acuerdo a sus necesidades y

adaptabilidad de su organización. Apuesta por una gestión del trabajo basada en la nube con seguridad de nivel empresarial que brinda a los usuarios un control total sobre sus datos e información. Por último, conecta otras herramientas empresariales como Google, Microsoft, Adobe Creative Cloud, Box, GitHub, entre otras. (Wrike, 2021)

- *WorkProyect*. Es una de las pocas herramientas que asigna tiempos a los proyectos para que estos se realicen de la manera más objetiva posible. Presenta una facilidad de uso, así como un diseño intuitivo a la hora de presentar los proyectos y grupos de trabajo. Su ventaja principal es la de analizar tiempos, plazos, costes y rentabilidad en cada uno de los proyectos de manera grupal. Este análisis suele ser muy detallado, pues muestra —en tiempo real— las horas que se han invertido en ciertos proyectos, la cantidad de horas que ha trabajado cada colaborador o cada grupo; así como un reporte de posibles desviaciones. (WorkMeter, 2020)

2. Creación y gestión de documentos

Para una adecuada gestión de archivos, muchas empresas confían en servicios en la nube, pero también en un soporte interno. Las herramientas más utilizadas son Google G Suite y Microsoft Office 365.

- *Google G Suite*. La Suite de Google para empresas es una versión de pago que se utiliza con el servicio de Gmail y está compuesta por un paquete de aplicaciones que tienen las

funciones de almacenar archivos y compartirlos con Google Drive, colaborar en tiempo real la creación de documentos con Google Docs, realizar videoconferencias con Hangouts y obtener un correo electrónico empresarial. Gracias a la G Suite de Google, las organizaciones podrán recibir servicios adicionales de nivel empresarial, como, por ejemplo, más espacio en la nube, asistencia las 24/7, garantía y seguridad actualizadas, así como el servicio de Google Apps Vault, el cual permite conservar, archivar, buscar y exportar los datos de los usuarios de Google Workspace. (Ramos, 2020, pp.29-32)

- *Microsoft Office 365*. Es un paquete empresarial que cuenta con Microsoft Teams, en donde se puede chatear, llamar y organizar reuniones; OneDrive para compartir documentos en la nube; Word, Excel y Power Point —aplicaciones de Office— para colaborar en la creación de documentos; y Outlook para conectarse a través de un correo electrónico y tener conocimiento sobre las actividades a realizar, vistas en el calendario. (Microsoft, 2021)

3. Archivo de notas

Las aplicaciones para tomar notas tienen la finalidad de que el usuario escriba y mantenga todas sus ideas y anotaciones en un solo lugar, de manera sincronizada y guardada en la nube. Cabe destacar que estas aplicaciones ayudan a reducir el impacto ambiental, al no

gastar papel. Entre las herramientas más utilizadas están Evernote, Google Keep y OneNote.

- *Evernote*. Es una aplicación de escritorio y móvil que permite guardar y almacenar información como notas, páginas web, capturas de pantalla, notas de audio, etc.

Ramos (2020) propone algunas pautas generales para sacar el máximo provecho a esta App:

- Instalar Evernote en todos los dispositivos con los que se cuente, con el objetivo de mantener sincronizado todo el trabajo.
- Elaborar por proyecto una libreta que contenga de manera organizada todos los propósitos y materiales para ejecutarlo.
- Escanear las notas físicas y guardarlos en Evernote.
- Compartir las notas con el equipo de trabajo.
- Grabar audios, reuniones, clases o conferencias de ser necesario.
- Utilizar las siguientes extensiones: “Evernote Skitch” para transmitir mejor las ideas, a través de anotaciones, formas, dibujos, textos, etc.; “Evernote Clearly” para capturar contenido web que sea importante; y “Work Chat”, el cual permite una comunicación con los miembros del equipo sin salir de la aplicación. (pp.33-35)

- *Google Keep*. Es una aplicación ligera, intuitiva y muy fácil de utilizar, que se encuentra en versiones móviles (iOS y Android) y Web. Las funciones con las que cuenta son anotar ideas, hacer listas u otras tareas, así como configurar recordatorios. También se puede dictar las notas por voz y añadir imágenes. Google Kepp cuenta con una creación de categorías (etiquetas), con la finalidad de que el usuario tenga una buena organización con sus notas y pueda agruparlas y distinguirlas según sus necesidades. (Ramos, 2020, pp.36-38)
- *OneNote*. Es el bloc de notas digital de Microsoft, que permite al usuario mantener sus anotaciones divididas en secciones y páginas, realizar etiquetas, introducir medios de audio, videos en línea y otros archivos; así como, compartir notas y colaborar con compañeros del trabajo, amigos o familia. Asimismo, presenta una entrada manuscrita para hacer anotaciones con un bolígrafo o con el dedo. (Microsoft, 2021)

4. Calendarios

Las empresas necesitan que las citas, tareas o compromisos que están agendados se cumplan en la hora y fecha establecida. Por lo tanto, en muchas ocasiones sus colaboradores se ayudan de ciertas aplicaciones de calendario para darle un seguimiento y no perderse los eventos y fechas fijadas. Entre los calendarios más accesibles y conocidos están los de Outlook y Google. (Melo, 2020)

- *Calendario de Outlook*. Es el calendario de Microsoft que concede a sus usuarios integrar otros calendarios como de Mac o Google y compartirlos con sus compañeros de trabajo, para que puedan administrar los horarios, citas, eventos, entre otros.
- *Calendario de Google*. Permite a sus usuarios sincronizarlo perfectamente con otros calendarios, así como compartirlo de manera pública como con las personas que sean de su elección. Toda la información se almacena en línea, brindando confianza a las personas de que presentarán sus tareas en el momento justo o de que llegarán a su cita o evento en el tiempo acordado.

b. Videoconferencias

La videoconferencia es una comunicación bidireccional que se realiza a distancia entre dos o más personas, es decir, se establece a través de una herramienta digital visual y auditiva en tiempo real. (Torres, 2021)

Entre las más usadas por las empresas y personas están Google Meet, Zoom y Skype.

1. Google Meet

Se encuentra dentro del paquete de G Suite y está enfocada al ambiente laboral. Permite una integración con Google Calendar, gracias al cual se podrá programar una reunión y avisar a todos sus participantes. Sus características principales son grabar las videollamadas, presentar y compartir la pantalla, así como contar con hasta 250 participantes. (Vicent, 2020)

2. Zoom

Es un software que ofrece un sonido y video de alta calidad para todos los que encuentran participando en la videollamada. Sus funciones más destacadas son la de compartir pantalla, una sala de chat, intercambiar archivos, grabar las videollamadas y editarlas o compartirlas desde CloudApp. (Ramos, 2020, p.28)

3. Skype

Con Skype se puede acceder desde cualquier parte del mundo y obtener una reunión de calidad con los colaboradores. Cuenta con un límite de hasta 100 participantes y una opción de activar subtítulos de ser necesaria. Al igual que Zoom, también permite grabar las videollamadas y compartir la pantalla. (Torres, 2021)

4. Microsoft Teams

Es una herramienta intuitiva que utiliza el entorno de negocios, para conversar en un espacio de chat organizado. Con Teams los equipos colaborativos pueden conectarse en cualquier momento, hablar y compartir sus ideas en tiempo real, y ser productivos.

Al formar parte de la familia de Microsoft, integra los calendarios y reuniones de Outlook, así como documentos almacenados en OneDrive o OneNote, los cuales pueden editarse y compartir.

Las características más destacadas de Teams son agrupar equipos de colaboradores para un proyecto determinado y que conversen en tiempo real sin el uso del correo electrónico, utilizar un foro de discusión en el que se brinden aportes y haya una lluvia de ideas, y compartir archivos que puedan copiarse y editarse. (Ungoti, 2020)

c. Redes sociales

De acuerdo con Ávila (2012):

Las redes sociales son una herramienta tecnológica que se vale de la Internet para crear comunidades entre amigos o contactos, con los cuales se interactúa y comparte información. Al tratarse de vinculaciones creadas por medios tecnológicos facilita la integración de un número amplio de individuos, así como la vinculación con otras personas que pueden localizarse en zonas geográficamente distantes, de manera que el concepto de distancia varía, no ya por la dispersión en el espacio físico, sino por la naturaleza de la relación y la frecuencia de las interacciones. (p.71)

En la actualidad existen diferentes redes sociales que se usan según las necesidades de cada usuario, entre ellas destacan la red social de relaciones, entretenimiento, profesional y nicho.

Las redes sociales que se usan para un entorno profesional tienen como propósito que se creen relaciones profesionales, se compartan proyectos, habilidades, currículums y que también puedan aspirar a conseguir otros puestos de trabajo. La más conocida en este ámbito es LinkedIn; sin embargo, en los últimos años, las redes de relaciones como Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, entre otras, se han empezado a utilizar en esta categoría. (Rdstation, 2020)

1. Facebook

Es el rey de las redes sociales, al presentar una alta popularidad en todo el mundo, con su gran número de usuarios.

Tenzer, Ferro y Palacios —citados por Ávila (2012)— indican que Facebook es un sitio web estructurado funcionalmente con el objetivo de permitir el encuentro entre amigos, familiares y conocidos sin importar el lugar donde se encuentren, idioma, sexo o cualquier otra distinción entre ellos. (p.82)

Del mismo modo, Rdstation (2020), señala que Facebook es un sitio muy útil para las empresas, pues genera negocios y permite relacionarse con los clientes y atraer tráfico.

2. WhatsApp

Es una red social de mensajería instantánea que cuenta con más de 2 mil millones de personas en más de 180 países. Cuenta con una interfaz sencilla, rápida, confiable y súper intuitiva que permite compartir fotos, videos, documentos, ubicación, además de realizar llamadas y videollamadas. (WhatsApp, 2021)

Gracias a que concede a sus usuarios enviar mensajes de textos y cualquier tipo de archivos de manera inmediata con tan solo contar con un número de celular, lo hace una red social útil para el día a día, así como para la vida personal y profesional.

3. LinkedIn

Es una red social de ambiente profesional que pertenece a Microsoft y que tiene como objetivo contactar con otros profesionales, buscar oportunidades de trabajo y realizar cooperación entre grupos de trabajo. Según las necesidades de empresa, se pueden buscar clientes, proveedores y nuevas oportunidades de negocio. (Duro, 2018)

d. Almacenamiento en la nube

Los servicios de almacenamiento basados en la Web han aparecido por la necesidad de los usuarios y empresas de tener un almacenamiento seguro, de gran capacidad, disponibilidad y posibilidad de distribución de datos a otros usuarios. (Lerma, Murcia, & Mifsud, 2013, p.122)

Los servicios de almacenamiento en la nube más comunes entre usuarios y empresas son Google Drive, Dropbox y OneDrive.

1. Google Drive

Lanzado en el 2012 por Google, este servicio en la nube tiene una funcionalidad liviana y fácil, que cumple con un almacenamiento de todo tipo de archivo, administración de las carpetas, sincronización de datos y compartición de estos. Además, cuenta con la integración de Google Docs, Google Spreadsheets y Google Presentations.

Google Drive ofrece a sus usuarios 15 GB de almacenamiento gratuito y a las empresas, planes de acuerdo a lo que necesiten a través de Google Suite. (Digital Guide IONOS, 2021)

2. Dropbox

Es un servicio que permite mantener copias de los archivos, sincronizarlos y recuperarlos. Presenta un diseño intuitivo que concede al usuario un mejor uso.

Cabe recalcar que Dropbox ofrece de manera gratuita 2 GB por cada usuario (se puede ampliar hasta 100 o 200 GB) y cuenta con Dropbox Business para las empresas. (Lerma et al., 2013, p.130)

3. OneDrive

Propiedad de Microsoft, el cual integra gran cantidad de aplicaciones de Windows. Entre sus funcionalidades destaca un acceso desde cualquier lugar, realizar una copia de seguridad y compartir y colaborar. Los usuarios que han adquirido Microsoft 365 tienen 1 TB de almacenamiento, pero los que no, obtienen 5 GB de almacenamiento gratuito. Al igual que Google Drive y Dropbox, OneDrive ofrece un paquete especial para las empresas. (Digital Guide IONOS, 2021)



Figura 1. Ejemplos de herramientas digitales usadas en el trabajo remoto

2.2.2 Productividad

A. Definiciones

La productividad es un factor decisivo en el crecimiento económico de una empresa, industria o país. Es la capacidad de utilizar menos recursos (tiempo, humanos, financieros, materiales) para alcanzar la misma cantidad producida, en otras palabras, la productividad mide la eficiencia de producción. A mayor productividad habrá mayor eficiencia y viceversa. (Sevilla, 2016)

Prokopenko (1989) —en su libro “La gestión de la productividad”— afirma:

La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. (p.3)

En palabras de Allen (2009), la productividad es un término que ha evolucionado, gracias a los cambios que han surgido en los trabajos. Las organizaciones con las que se involucran los individuos parecen estar en constante cambio, con objetivos, productos, compañeros, clientes, mercados, tecnologías y propietarios siempre cambiantes. Asimismo, en la actualidad, el perfil profesional promedio es más que nunca el de una persona independiente que trabaja bajo la concepción del “desarrollo ejecutivo, administrativo y profesional”. Bajo esta premisa, ya no solo es importante una productividad empresarial, sino también personal. La gestión del flujo de trabajo y la productividad personal se orientan a través

de un sistema que el autor ha llamado GTD (“Get Things Dones”: Organízate con eficacia): Recopilar, procesar, organizar, revisar y hacer; el cual busca mejorar la autogestión de las personas, reflejándose tanto en los objetivos personales y profesionales como en los organizacionales.

Hoy por hoy, la productividad ya no solo es evaluado desde un enfoque de producción en masa, sino que se está forjando nuevas herramientas, estrategias y sistemas para una productividad personal, en donde los individuos laboren en oficinas, y en la comodidad de sus hogares.

B. El teletrabajo

a. Definición

El teletrabajo es realizado en un lugar que se encuentra a distancia de una empresa u organización, separando el contacto físico entre colaboradores, pero no perdiendo el contacto personal, gracias a la tecnología y las TIC, las cuales facilitan la comunicación y el cumplimiento de una amplia gama de trabajo. (Osio, 2010)

A lo largo de los años se ha hablado acerca de un gran cambio en la vida y en el trabajo por la existencia de las computadoras y las herramientas de comunicación. En la actualidad, estos cambios se han afianzado a través de las herramientas digitales, quienes han ayudado a impulsar el teletrabajo en un ambiente tan incierto, desde el COVID-19. Durante la coyuntura, muchas empresas no han estado preparadas para este colosal cambio; muchas otras se han resistido, permitiéndose no aceptar el teletrabajo en sus culturas organizacionales. Es importante resaltar que, han existido tres barreras principales para que las empresas permitan el teletrabajo: el trabajo presencial para medir el control y

productividad, y justificar un contrato laboral; la cultura organizacional y las ideas tradicionales sobre la gestión de personas; y los desafíos psicológicos y sociales de trabajar a distancia. (Domínguez, 2020)

b. Objetivos del teletrabajo

Para Escalante y Ugas —citado por Osio (2010)— los objetivos del teletrabajo son socioeconómicos, empresariales y de los trabajadores. (pp.100-102)

- *Socioeconómicos.* Ayuda a mejorar los problemas medioambientales, de transporte, de oportunidades laborales y de estrés. Además, las personas discapacitadas tienen mayores facilidades para insertarse al mundo laboral.
- *Empresariales.* Las organizaciones se vuelven más ágiles, flexibles y competentes. Pueden realizar nuevas tareas o mejorar las actuales y su capacidad de expandirse permite que se adapten a las demandas de los mercados, creando productos al alcance de las necesidades de las personas. Las empresas que utilizan el teletrabajo tienen menores riesgos en inversión e infraestructura y una mayor flexibilidad en el proceso de selección de personal, puesto que el talento humano ahora lo pueden encontrar en cualquier parte del mundo.
- *De los trabajadores.* Aporta mejor calidad de vida, reducción en gastos asociados a vestimenta, transporte y alimentación. También, fortalece una vida en familia y una mayor autonomía al desarrollo de las actividades laborales.

c. Competencias para realizar el trabajo

Las competencias se asocian a las demandas que el mundo laboral exige de los trabajadores. Estas se orientan hacia el desempeño de los colaboradores, al momento de desarrollar sus actividades de una manera eficiente y basados en habilidades relacionadas al pensamiento crítico, operativas, gestión de recursos humanos, lectura y escritura, disciplina, compromiso, comunicativas, creatividad, capacitación y cumplimiento del deber y la pertinencia. (Domínguez, 2020)

Para Salazar —citado por Osio (2010)—, las personas que asumen trabajar en esta modalidad deben contar con un conjunto de aptitudes y actitudes para obtener un desempeño adecuado en su ejercicio profesional. Siendo estas, los atributos personales, competencias tecnológicas, competencias comunicacionales no presenciales, autogestión del trabajo, formación y competencias profesionales para el cargo. (pp.105-108)

- *Atributos personales.* Son características propias de las personas, como los valores o condiciones personales para realizar el teletrabajo. Por ejemplo, proactividad, disciplina, creatividad, compromiso, organización, responsabilidad, motivación, ética personal y profesional, honradez y confidencialidad.
- *Competencias tecnológicas.* Son características asociadas al uso y manejo de las tecnologías, como, por ejemplo, manejar Internet y las herramientas digitales, saber usar programas básicos de computación y resolver problemas sencillos relacionados a esta categoría.

- *Competencias comunicacionales no presenciales.* Son habilidades de comunicación más elaboradas, ya que se necesita compartir datos, tareas, información y entregas de resultados; como, por ejemplo, tener una buena expresión escrita, manejar idiomas, saber comunicarse con mensajes claros y concisos, disponer de una buena redacción y estilo, preparar informes cortos y oportunos.
- *Autogestión del trabajo.* El teletrabajador al tener la libertad para realizar sus actividades, necesita saber cómo administrar su tiempo, gestionar un ambiente de trabajo saludable, poseer hábitos laborales, entre otros.
- *Formación.* Realizar teletrabajo conlleva a mantener una formación actualizada y permanente. El teletrabajador debe tener interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías, capacidad de ser autodidacta y de transferir conocimientos, y disposición a un aprendizaje continuo.
- *Competencias profesionales.* Son aquellas habilidades propias de cada profesión y del área en la que se trabaja.

d. Hábitos productivos para trabajar desde casa

Realizar teletrabajo desde la casa se ha vuelto una opción más recurrente por varias empresas y freelancers. A pesar que algunos críticos aseguran que el teletrabajo reduce la productividad, son cada vez más los estudios y pruebas que dicen lo contrario.

Trabajar desde casa, ahora es un lujo para muchas personas; sin embargo, existen ciertos hábitos que deben ser interiorizados para sacar

el máximo provecho y productividad a esta modalidad. Según Ramos (2020), estos son los siguientes:

- *Designa un área de trabajo.* Crear un espacio de trabajo designado es lo ideal para evitar distracciones. Debe ser un lugar que solo se utilice para trabajar y no para otro propósito. Esta “oficina en casa” establecerá un tono de diligencia y concentración.
- *Vístete a diario para el trabajo.* Vestirse para el trabajo tiene un beneficio psicológico real que ayuda a activar la hora de comenzar la jornada y evita la tentación de sentirse con flojera a través del “modo pijama”.
- *Comienza temprano.* Para empezar de manera productiva desde casa es recomendable sumergirse en la lista de tareas tan pronto como se despierte. De esta manera, comenzar con un proyecto a primera hora de la mañana implicará un progreso gradual a lo largo del día. En cambio, si gran parte del tiempo se deja en el desayuno, poco a poco se irá desvaneciendo la motivación para realizar las tareas o asuntos que se tienen pendientes.
- *Aprende a usar las tecnologías de comunicación.* Es esencial aprender a dominar el mayor número de medios posibles, así como su idoneidad en el momento oportuno.
- *Fija un horario de trabajo inamovible.* Establecer el comienzo y final de la jornada laboral en horas muy específicas y apegarse a dicho horario supondrá que la vida profesional y personal no se terminen mezclando.

- *Especifica claramente las tareas para cada día.* Crear listas de tareas ayudará a saber el desempeño que se debe brindar en el trabajo. Además de evitar perder el tiempo y distracciones.
- *Toma descansos intermitentes.* Tomar pequeños descansos permitirá despejar la mente y dar una perspectiva refrescante a la hora de volver a las actividades. Con el teletrabajo en casa, descansar es más fácil: se puede ir por un café a la cocina o salir a una caminata por cinco minutos a la cuadra. Cabe remarcar que en estos breves descansos es importante no ocupar el tiempo entrando a las redes sociales o viendo YouTube, pues así el tiempo de descanso entre trabajo no se volverá un problema.
- *Evita las interacciones con la familia.* Para trabajar como si se estuviera en una oficina real, respetando la concentración y tiempo de trabajo, es vital que tanto la familia, compañeros o amigos de piso no interrumpen de manera abrupta el “modo trabajo”.
- *Evita las redes sociales.* Las redes sociales son una principal fuente de reducción de la productividad, cuando no se utilizan como una herramienta para trabajar en casa. Con la intención de evitar la tentación de usar las redes sociales durante las horas de trabajo, se puede eliminarlas de los accesos directos de la computadora o instalar aplicaciones que las bloqueen en el celular.
- *No necesariamente tienes que quedarte en casa.* El teletrabajo no solo se puede realizar en casa (más aún cuando hay grandes

distracciones como las tareas del hogar, los niños, etc.) También puede ejecutarse fuera de ella como en cafeterías, bibliotecas u otros espacios públicos que se asemejen a la energía de una oficina. Cambiar de entorno de vez en cuando puede despejar la mente y beneficiar la productividad.

- *Recompénsate por el trabajo bien hecho.* Recompensarse después de terminar un buen trabajo, superar un obstáculo importante o una tarea pesada es una respuesta positiva por los logros alcanzados. Las pequeñas recompensas favorecen a que se continúe con motivación para conseguir los objetivos tanto personales como profesionales que se han trazado. (pp.8-16)

C. Dimensiones

Allen (2009), a través de su método de autogestión llamado Getting Things Done (GTD), en español “Organízate con eficacia”, menciona cinco pasos para obtener una máxima productividad personal: recopilar, procesar, organizar, revisar y hacer.

a. Recopilar

El primer paso consiste en reunir todas las tareas incompletas y todas las “cosas” en un mismo lugar: el “cesto” de las cosas por hacer.

Recopilar todo antes de procesarlo es importante porque:

- Es útil para saber la cantidad de material que se necesita trabajar.
- Permite conocer cuál será el punto final.
- Al tener todas las cosas que necesitan ser procesadas, la atención y el estado de concentración serán automáticos, sin distracciones. (Allen, 2009, p.158)

Allen (2009) enfatiza que se debe realizar dos tipos de recopilación. Siendo estas una recopilación física y mental.

- *Recopilación física.* Consiste en buscar en el entorno físico tareas incompletas o que se encuentren pendientes de decisión. Los lugares por donde se puede empezar son el escritorio, los cajones del escritorio, estantes y otra clase de mobiliario que se pueda utilizar. Con esta limpieza y orden se verá de manera particular y general todas las tareas que se deben realizar. (p.159)
- *Recopilación mental.* Esta recopilación permite que las cosas “no tan importantes” consuman la energía que tanto se necesita al momento de realizar las tareas personales y del trabajo. Para ello, es necesario contar con una lista de recordatorios que puntualice cada idea, pensamiento o proyecto que merezca darle una atención adecuada. (p.168)

b. Procesar

Este paso significa identificar cada uno de los elementos que se ha reunido y decidir qué son, qué significan y qué se va hacer con ellos.

Después de procesar todo el contenido de la recopilación, se habrá:

- Eliminado lo que no se necesita;
- completado aquellas acciones que requieren realizarse en menos de dos minutos;
- confiado las tareas que se pueden delegar; e
- identificar algún compromiso mayor, como un proyecto. (Allen, 2009, p.175)

El siguiente diagrama de flujo es una visión general que ilustra los pasos necesarios para procesar y decidir las tareas.

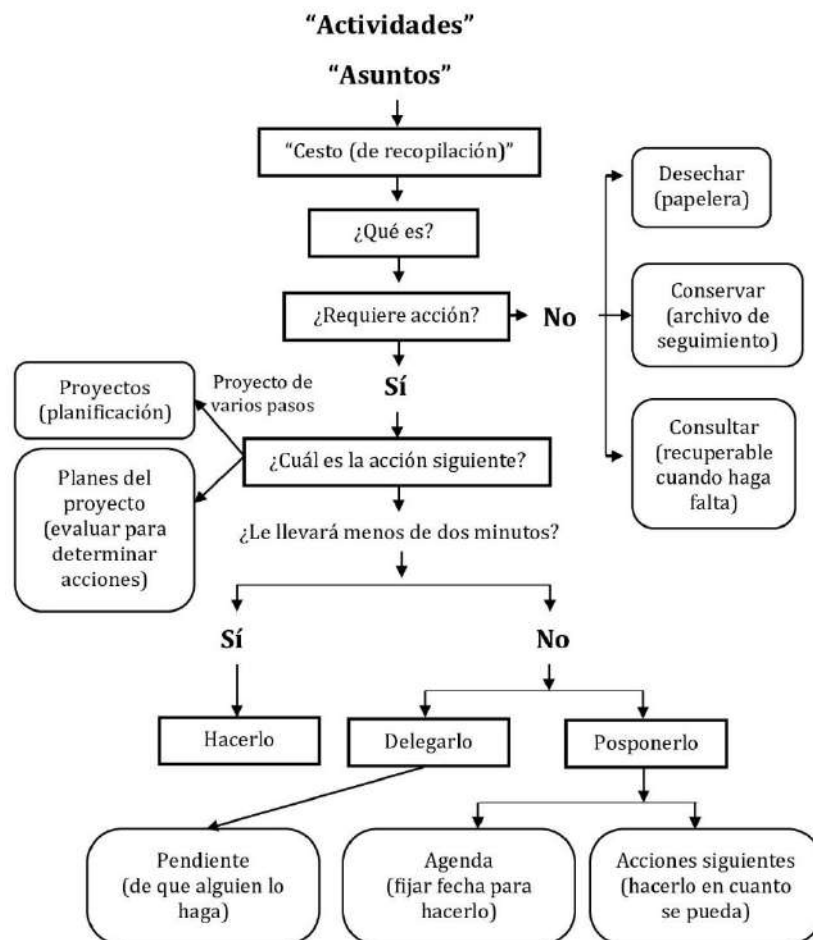


Figura 2. Diagrama de flujo de la segunda etapa: procesamiento.
Extraído de Allen (2009, p.176)

1. Reglas del procesamiento

Allen (2009) indica que existen tres reglas básicas para poder conseguir procesar de la mejor manera:

- *Procesar el elemento que está arriba del todo.* Se debe procesar las actividades por igual, sin darle prioridad a una sobre otra. Procesar no significa “enfascarse en algo”, sino “determinar su naturaleza, saber qué acción requiere y

despacharlo”. El modo de procesamiento es analizar los elementos respetando un orden.

- *Procesar los elementos de uno en uno.* Esta regla resalta lo esencial de centrarse en una sola actividad o asunto a la vez. Procesar los elementos uno por uno, sin saltarse o darle preferencia a alguno, ayudará a que la atención y la toma de decisiones sea la adecuada. La multitarea es una excepción a esta regla. Permite que una persona tome dos o a veces tres actividades o asuntos mientras está procesando y funciona siempre y cuando se tiene la disciplina de trabajar con todos los objetos por orden y sin demorar más de dos minutos al momento de decidir qué hacer con ellos.
- *Nunca volver a meter por segunda vez nada en el “cesto”.* Significa que no hay vuelta atrás una vez sacada una cosa del “cesto”. Lo que se pretende con esta regla es evitar que las personas tomen tareas o asuntos y no se decidan cómo clasificarlas o qué hacer con ellas, volviéndolas a colocarlas en el “cesto” y olvidándolas por un buen tiempo. (pp.178-181)

2. La acción siguiente

Después de procesar en orden y una por una cada actividad o asunto, se deberá decidir acerca de la acción siguiente que cada una de ellas requiere.

No hay ninguna acción siguiente

Es posible que algunas tareas no requieran de ninguna acción a ejecutar. Para ello, se debe utilizar las siguientes tres categorías:

- *Basura* (“cosas” innecesarias). El método de procesamiento le volverá más consciente de lo que se va a hacer y de lo que no se debe hacer. En muchas ocasiones se encontrará con asuntos que no sabe si guardarlos o no para futuras consultas. Para saber qué hacer, deberá distinguirlos entre lo necesario e importante para su vida personal profesional.
 - *Elementos para conservar o “incubar”*. Puede que en el “cesto” se encuentren elementos que no se pueden realizar inmediatamente, pero tal vez sí más tarde. Estas tareas o asuntos, con la intención de no ser olvidadas, deben escribirse en una lista titulada “Algún día/tal vez” o anotarlas en una agenda o archivo “de seguimiento”.
 - *Material de consulta*. En el “cesto” también se descubrirá alguna información potencialmente útil acerca de proyectos y temas diversos que poseen un alto valor. Por esta razón, se verá archivos que se desea conservar para consulta o apoyo.
- (Allen, 2009, pp.182-186)

Llevar a cabo una acción

Si la actividad o asunto requiere de una acción, se tiene tres opciones:

- *Hacerlo*. Si la acción requiere menos de dos minutos, entonces se puede hacer. No importa la prioridad, puede ser alta, baja o intermedia; lo que interesa es que se pueda realizar sin tomar tanto tiempo. Aquí se pueden contestar

correos electrónicos de proyectos con algún equipo con el que se esté trabajando, también realizar llamadas que puedan ser importantes para el ámbito laboral. Cabe señalar que algunas veces se dispone de mucho más tiempo al momento que se procesa, por lo que si se cree conveniente se puede dedicar no solo dos minutos, sino cinco o incluso diez. Contar con habilidades de acuerdo a las tareas que se realizan impulsará a que se realicen de manera eficiente, con menos recursos y tiempo. Si se trabaja en un entorno con grandes volúmenes de correos electrónicos, entonces será necesario adquirir habilidades informáticas (saber mecanografía, usar combinaciones de teclas, etc.) para acelerar el proceso.

- *Delegarlo.* Si la acción exige más de dos minutos y la persona piensa que no es la adecuada para realizarla, se puede delegar a alguien más. Después, se debe hacer un seguimiento de aquellas tareas que han sido delegadas, con el fin que produzcan los resultados concretos que se desean.
 - *Aplazarlo.* Es muy probable que existan tareas o asuntos que lleven más de dos minutos y que se tengan que desarrollar personalmente. Por ejemplo, una llamada a un cliente, un programa que se necesita descargar y luego probar en la computadora o laptop, una reunión sobre inversiones, etc.
- (Allen, 2009, pp.190-196)

c. Organizar

Organizar es un paso que evoluciona de acuerdo al procesamiento que se le dé a cierta actividad o asunto. Este paso determina que las “cosas” se coloquen en el lugar adecuado. (Allen, 2009, p.201)

1. Organizar los recordatorios de acciones

Después de vaciar el “cesto” se tendrá acciones que requieran de más de dos minutos y deban realizarse lo antes posible, así como elementos que sí han sido delegados u otros que necesiten ser anotados en una agenda. Estos deben ser organizados por grupos dentro de carpetas o listas, ya sean de papel o digitales. (Allen, 2009, p.205)

- *Acciones que deben anotarse en la agenda.* Estas acciones son escritas en una agenda con la condición de ser realizadas más adelante, en un día concreto y plazo determinado.
- *Organizar las acciones que deben hacerse lo antes posible.* Para que se realicen las acciones lo antes posible deberán estar organizadas según el contexto o categoría junto con una alarma o recordatorio. Por ejemplo, si se necesita reunirse con un equipo de trabajo, lo más primordial sería que se encontrara en una lista llamada “citas”, si en cambio hay documentos que necesitan ser leídos y analizados lo más pronto posible, pueden ir en una lista nombrada “leer/revisar”. Las categorías de recordatorios más frecuentes son llamadas, al ordenador, recados, en la oficina, citas (para personas y reuniones) y leer/revisar.

- *Organizar la lista “A la espera”*. Las cosas que están a la espera que las haga otra persona también deben estar organizadas. En este apartado se encontrará aquellos proyectos que son responsabilidad de otras personas. Cada vez que sea necesario se debe comprobar el estado del proyecto o también se puede desechar de ser conveniente.

2. Organizar los recordatorios de proyectos

Es muy probable que en el “cesto” también se haya encontrado tareas o asuntos que tengan que ver con los proyectos que se están formulando o evaluando. En virtud de ello, es importante elaborar una lista de “Proyectos” junto con las acciones que deben realizarse. (Allen, 2009, p.223)

- *La lista de “Proyectos”*. Está determinada por las acciones definidas a realizar por cada proyecto. Esta lista brinda una visión general, completa y actualizada de lo que se debe hacer, con la intención que no se escape nada.
- *Maneras frecuentes de subclasificar proyectos*. Las formas más comunes son a través de tres subclasificaciones: personal/profesional, la cual contiene las actividades tanto personales como laborales; proyectos delegados, para realizar un seguimiento; y tipos específicos de proyectos, para saber sus prioridades.
- *Materiales de apoyo para el proyecto*. Son fuentes de apoyo para realizar las acciones o pensamientos relacionados a los

proyectos. Por lo tanto, su uso no debe enfocarse como recordatorios.

3. Organizar los datos no sujetos a acción

En este apartado se deben organizar y gestionar los datos que no requieran una acción, como las de consulta o las de conservación (algún día/tal vez). De esta manera, no se mezclarán con aquellos que sí lo requieran. (Allen, 2009, p.234)

- *Materiales de consulta.* Contiene información que se requiere conservar por razones muy diversas. Para una organización y gestión adecuada se puede dividir por categorías como, por ejemplo, archivos de consulta general, los cuales son información de primera mano que deberán encontrarse a través de un sistema poco formal y de rápido acceso, y que esté archivado en orden alfabético; archivos de gran capacidad, los cuales son asuntos que están distribuidos en más de cincuenta carpetas y que necesitan, por lo tanto, un espacio propio; y archivos rotatorios de tarjetas y de contactos, los cuales se refieren a aquella información relacionada con la gente del entorno, como la familia, amigos, compañeros de trabajo, etc.
- *Listas de “Algún día/tal vez”.* Son archivos que tal vez se quiera echar un vistazo en el futuro, como un viaje, lista de libros por leer, proyectos que se deseen impulsar el siguiente año, o habilidades y talentos que se pretendan desarrollar.

d. Revisar

Revisar las actividades o asuntos con regularidad y manteniéndolos al día, proporcionará un desarrollo más refinado y productivo de ellos, así como un mejor control de las cosas que se necesitan realizar y entregar a tiempo. Un adecuado proceso de revisión conducirá a pensar de forma más eficaz, centrándose en las zonas clave de la vida personal y profesional de cada individuo. (Allen, 2009, p.257)

1. Qué cosas se debe tener en cuenta y cuándo

Para poder conocer las actividades o asuntos que se deben tener en cuenta y en qué momento, se deberá revisar solo dos únicos elementos: el calendario y las listas de acciones. Si ambos están bien organizados y son de fiar, recurrir a ellos puede darse una vez cada dos días.

- *Primero mirar el calendario.* Esta es la revisión más frecuente a realizar. Aquí se podrá observar el “panorama” de las tareas o asuntos que se deben realizar, durante el día, la semana o incluso el mes.
- *Después mirar las listas de acciones.* Después de la “vista general” que se ha percibido en el calendario, el siguiente paso es revisar las listas que recogen todas las acciones que deberán hacerse según la situación y contexto en la que se encuentre. (Allen, 2009, p.258)

2. Actualizar el sistema

Para renovar las actividades o asuntos, se necesita primero, realizar una revisión semanal y segundo, conocer el momento y lugar correctos para hacerlo.

- *La revisión semanal.* Implica mantener las actividades o asuntos en actualización constante, empezando por vaciar la mente y colocar las “cosas” a realizar en el “cesto” según las cinco fases de la gestión del flujo de trabajo: recopilar, procesar, organizar, revisar y hacer.
- *El momento y el lugar correctos para la revisión.* Esto dependerá de la situación tanto personal como laboral de cada persona. Por ejemplo, para aquellas que trabajan de lunes a viernes puede resultar recomendable realizar una revisión semanal el último día durante un par de horas, ya que lo que ha sucedido durante la semana laboral estará sumamente fresco para hacer un análisis completo y tomar decisiones. Sea cual sea el estilo de vida de cada individuo, es vital que creen un ritual de reorganización y revisión semanal. (Allen, 2009, p.261)

e. Hacer

En este último paso, para ejecutar cada actividad o asunto, Allen (2009) señala que se necesita tener en cuenta cuatro criterios: situación, tiempo disponible, energía disponible y prioridad. (pp.272-277)

- *Situación.* Es el primer criterio que se debe considerar a la hora de elegir realizar una acción. Aquí se valora el momento, lugar

y herramientas con las que se dispone para ejecutar la actividad. Asimismo, gracias a la organización por contexto que se ha hecho (“llamadas”, “en casa”, “en el ordenador”, “en la oficina”, “citas”, etc.) será mucho más accesible cumplir con las tareas o asuntos en la lista.

- *Tiempo disponible.* Es importante tener conocimiento sobre el tiempo que se dispone antes de realizar alguna acción. Por ejemplo, si una persona tiene una reunión dentro de diez minutos, es muy probable que elija alguna acción corta de realizar; en cambio, si dispone de dos o tres horas libres, podrá llevar a cabo algún proyecto que le demande más tiempo. Cabe resaltar que, aunque se tenga pocos minutos es primordial aprovecharlos a través de la elaboración de las acciones cortas. Estas pequeñas ventanas de tiempo representan un desarrollo más eficiente en el día a día.
- *Energía disponible.* Ser consciente de cada actividad a realizar y que esta vaya de acuerdo al nivel de energía o vitalidad permitirá aprovechar los distintos lapsos de tiempo libre que se disponga. De esta manera, si se dispone de poca energía, pero tiene una buena organización de las actividades que requieran un potencial mental o creatividad menor, entonces, con facilidad se podrán ejecutar. Como ejemplo están las lecturas breves (revistas, artículos), archivos que se tengan que eliminar, hacer copias de seguridad en el disco duro o en alguna nube,

programar alguna reunión, actualizar datos relativos a teléfonos o direcciones, entre otros.

- *Prioridad.* Una vez que se haya considerado los tres pasos anteriores, ahora es el momento de elegir la acción de acuerdo a la prioridad, es decir, qué tan importante es tal tarea o asunto. Para decidir la prioridad, se deberá tener en cuenta los objetivos, valores y decisiones que se encuentren en torno a las acciones, a la vida personal y profesional.



Figura 3. Las cinco etapas del método Getting Things Done de David Allen

2.3 Bases filosóficas

2.3.1 Herramientas digitales

Desde que aparecieron las primeras computadoras en 1951, el hombre se imaginó una vida en donde lo digital podía ayudar a múltiples tareas del día a día, más aún cuando llegó a la puerta el Internet, por el año 1969. A finales del siglo XX e inicios del siglo XXI se percibió el gran auge que estaba teniendo este último recurso. Con el paso de los años, el Internet dio vida a muchas otras herramientas digitales y aportó a las muy conocidas TIC.

En 1989 fue creado Microsoft Office, en 1995 llega Windows, en 1996 surge Hotmail, en 2004 aparece por primera vez Facebook y en 2005 nace YouTube, estos son pequeños ejemplos acerca de que la inminente creación y evolución de las herramientas digitales no han cesado hasta la actualidad. En los últimos años se han apreciado el surgimiento de otras herramientas —tanto para escritorio como para móviles— que han ayudado en diferentes áreas de las empresas, pero que además han impulsado el teletrabajo, como las aplicaciones para videoconferencias (Zoom, Meet, Skype), redes sociales (Facebook, LinkedIn, WhatsApp), organización y gestión de proyectos (Trello, Asana), calendarios (Google, Outlook), entre otros.

2.3.2 Productividad

A finales del siglo XIX y principios del XX se empieza a abordar al trabajo desde un modo científico, es entonces que la productividad también toma un estudio más profundo. Autores como Taylor, Fayol, Mayo o Gantt realizaron las primeras investigaciones en torno a la administración científica del trabajo, en el cual estaba, por supuesto, aumentar la productividad. Debido a estos

estudios es que más adelante se crean métodos para mejorar los flujos de trabajo y la productividad como el Just In Time o la filosofía Kaizen.

Con la llegada de la era digital, la productividad tomó otra forma e incursión.

Los avances tecnológicos requirieron modos de trabajo distinto a los tradicionales y nuevos enfoques para maximizar la productividad.

Actualmente, muchos autores buscan métodos para mejorar la productividad,

pero no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal; en el que ambos

se encuentren en sinergia, apoyando a lograr tanto los objetivos

organizacionales como los profesionales y personales.

2.4 Definición de términos básicos

Aplicación (App)

Una App es un programa que se puede descargar e instalar tanto en un escritorio como computadora o laptop, así como en un teléfono inteligente de Android o iPhone. Su acceso es de manera inmediata. Los desarrolladores siempre buscan que estos tengan una interfaz intuitiva y el contenido e información pueda beneficiar a los usuarios. (Tamayo, 2020)

Autogestión

La autogestión es una modalidad organizativa, implementada en el área de los negocios y el ambiente empresarial, el cual brinda autonomía, buen rendimiento y compromiso. En este modelo de organización, todos los colaboradores se encuentran involucrados en la gestión de la empresa a la par que desarrollan sus propias actividades demandadas por el negocio que dirigen. Este término se ha extendido a otros campos como la educación, la informática, la psicología, el ámbito personal, entre otros. (Peiró, 2016)

Competencia

La competencia es un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes, destrezas y personalidad que al ser utilizados permiten resolver de la manera más idónea un problema, tarea o asunto. (Editorial Magisterio, 2020)

Eficacia

Para Chiavenato (2013): “La eficacia es la medida del logro de los resultados, es decir, la capacidad para cumplir objetivos y alcanzar resultados. En términos globales, significa la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del ambiente o el mercado” (p.135).

Eficiencia

De acuerdo con Münch (2010), “la eficiencia se obtiene cuando se logran los objetivos a tiempo, con la máxima calidad y con el menor número de recursos” (p.23).

Era digital

En palabras de Téllez (2017):

La denominada Era Digital se refiere a la época actual que ofrece un espacio virtual conocido como Internet. Este espacio se caracteriza por la velocidad de las comunicaciones que ha transformando el entorno social en el que vivimos, hasta nuestra forma de interactuar. Es debido al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que se suelen acuñar y difundir nuevos conceptos, algunos de los cuales simplemente se les añade el calificativo de digital. (p.47)

Freelancer

Un freelancer es una persona que trabaja de manera independiente, gestionando su propio tiempo y trabajo de forma autónoma. Gracias a sus habilidades, talentos o conocimientos se puede desempeñar en cualquier área y brindar sus servicios a distintas empresas u a otras personas desde su casa, a través de diferentes sitios web dedicados al tema freelance. (Hotmart, 2021)

Hábito

Según Clear (2018) en su libro “Hábitos atómicos”:

El hábito es un comportamiento aprendido que ha sido repetido muchas veces y que, por lo tanto, se ha vuelto automático. Los hábitos son el interés compuesto de la superación personal; sin embargo, también son una espada de doble filo, pues pueden trabajar tanto a tu favor o en contra tuya. Por este

motivo, es importante saber discernir entre aquellos hábitos que te ayudan con tus logros y aquellos que solo te hacen procrastinar. (p.26)

La nube

Para Joyanes (2013):

La nube —también llamada cloud computing— es un conjunto de hardware y software, almacenamiento en Internet e interfaces que facilitan la entrada de la información como un servicio y que está basada en la demanda del usuario. El mundo de la nube tiene un gran número de participantes, que va desde los vendedores o proveedores (que proporcionan las aplicaciones y facilitan las tecnologías), hasta los usuarios finales (que utilizan los servicios de la nube ya sea de modo gratuito o con una tarifa de pago). (p,116)

Proyecto

Allen (2009) define “proyecto como cualquier resultado deseado que requiere una acción de más de un paso” (p.68).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La organización de tareas mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.
- Las videoconferencias mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.
- Las redes sociales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.
- El almacenamiento en la nube mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE 1: HERRAMIENTAS DIGITALES	Avantel (2020). Las herramientas digitales son softwares (programas o aplicaciones) que se pueden encontrar en las computadoras o laptops, así como en celulares o tabletas. Estas cumplen la función de facilitar las tareas cotidianas tanto personales como profesionales y se pueden clasificar de acuerdo a las necesidades del usuario en instrumentos para una organización de tareas, videoconferencias, redes sociales y almacenamiento en la nube.	Organización de tareas	- Proyectos - Documentos - Notas - Calendarios	1 – 4	- Bueno - Regular - Deficiente	Ordinal	Likert
		Videoconferencias	- Google Meet - Zoom - Microsoft Teams	5 – 7			
		Redes sociales	- Facebook - WhatsApp - LinkedIn	8 – 10			
		Almacenamiento en la nube	- Google Drive - Dropbox - OneDrive	11 – 13			
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	Allen (2009). La productividad es un término que ha evolucionado, gracias a los cambios que han surgido en los trabajos. Las organizaciones parecen estar en constante cambio y el perfil profesional promedio es más que nunca el de una persona independiente. Bajo esta premisa, ya no solo es importante una	Recopilar	- Tareas incompletas - Tareas pendientes de decisión	14 – 15	- Bueno - Regular - Deficiente	Ordinal	Likert
		Procesar	- Desechar - Para consulta - Hacer - Delegar - Posponer	16 – 20			

	<p>productividad empresarial, sino también personal. La gestión de flujo de trabajo y la productividad personal se orientan a través de un sistema llamado GTD (“Get Things Done”: Organízate con eficacia): Recopilar, procesar, organizar, revisar y hacer, el cual busca mejorar la autogestión de las personas, reflejándose tanto en el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales como en los organizacionales.</p>	<p>Organizar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones en la agenda - Acciones urgentes - Acciones delegadas - Recordatorios de proyectos - Datos que no requieren acción 	<p>21 – 25</p>			
		<p>Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendario - Listas de acciones 	<p>26 – 27</p>			
		<p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situación - Tiempo disponible - Energía disponible - Prioridad 	<p>28 – 31</p>			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo. En palabras de Muñoz (2018): “Un estudio es cuantitativo cuando se privilegia la información o los datos numéricos, por lo general datos estadísticos que son interpretados para dar noticia fundamentada del objeto, hecho o fenómeno investigado” (p.65).

3.1.2 Diseño de la investigación

Como diseño se utilizó una investigación no experimental de corte transversal. De acuerdo con Camirra & Cartaya (2009):

Una investigación no experimental es aquel en el que no se ejerce control ni manipulación alguna sobre las variables bajo estudio, sino que se observa de manera no intrusiva el desarrollo de las situaciones y en virtud a un análisis cuidadoso se intenta extraer explicaciones de cierta validez. (p.25)

Por otro lado, “una investigación transversal o transeccional recopila datos en un tiempo único, es decir, en un solo momento” (Hernández, et al., 2014, p.154).

3.1.3 Nivel de la investigación

El nivel del estudio es correlacional. Para Camirra & Cartaya (2009): “Una investigación correlacional establece el grado en que una determinada

variable influye sobre otra mediante el uso de procedimientos estadísticos. Son investigaciones que involucran un alto nivel de control de las variables y son altamente predictivas” (p.24).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Hernández, et al. (2014) afirman que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

La población de esta investigación consta de 60 trabajadores pertenecientes al Ministerio Público del distrito fiscal de Huaura.

3.2.2 Muestra

La muestra es el segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio. (Muñoz, 2018, p.147)

Para esta investigación la muestra está representada por toda la población en estudio, es decir, se tomó una muestra censal, la cual estuvo conformada por los 60 servidores públicos del Ministerio Público, del distrito de Huaura.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

La encuesta fue la técnica a utilizar. Según Westreicher (2020), la encuesta es una técnica para recolectar información tanto de categoría cualitativa (preferencias de un restaurante) como cuantitativa (ingresos económicos), el cual fue procesado a través de métodos estadísticos.

3.3.2 Descripción de los instrumentos

El instrumento que se aplicó a la muestra representativa fue un cuestionario en escala tipo Likert. Conforme a Hernández, et al. (2014): “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, que debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información y su respectivo análisis se realizó a través del software IBM SPSS versión 26. Asimismo, se emplearon tablas y figuras para una mejor representación e interpretación de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1

Herramientas digitales

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	11	18%
DEFICIENTE	34	57%
REGULAR	15	25%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

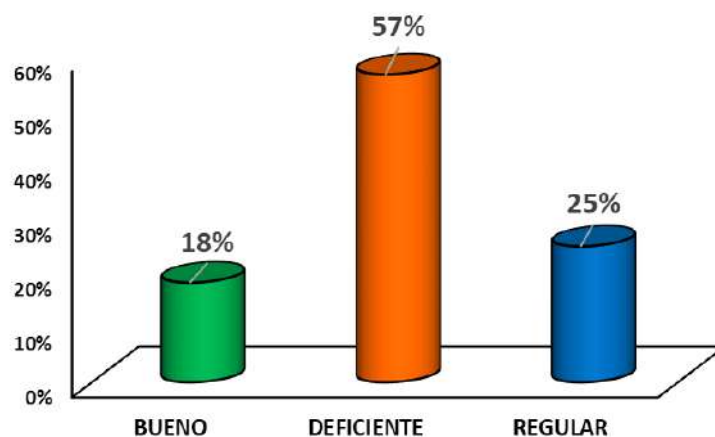


Figura 4. Herramientas digitales

Se aplicó un test a servidores públicos del Ministerio Público sobre las herramientas digitales. El 57% de encuestados señala que el nivel de herramientas digitales en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Ministerio Público no toma en cuenta aquellos programas o aplicaciones para una organización de tareas, almacenamiento en la nube, videoconferencias y redes sociales, entre sus herramientas digitales. Sin embargo, el 25% de los servidores públicos señala que el nivel de herramientas digitales en dicha institución es regular. Finalmente, el 18% señala que el nivel de herramientas digitales en esta institución es bueno.

Tabla 2
Organización de tareas

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	10%
DEFICIENTE	36	60%
REGULAR	18	30%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

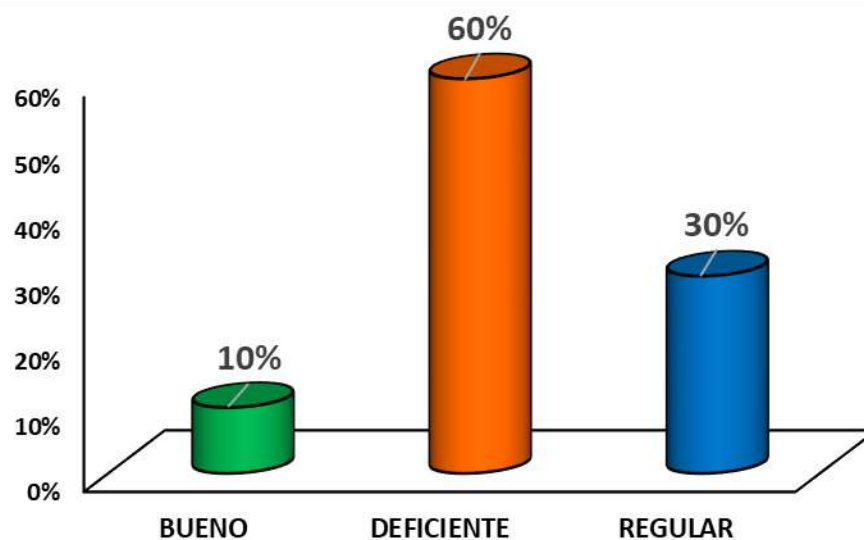


Figura 5. Organización de tareas

Se aplicó un test a servidores públicos del Ministerio Público sobre la organización de tareas. El 60% de encuestados señala que el nivel de organización de tareas en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Ministerio Público no realizan colaboraciones y gestiones de proyectos, creación y gestión de documentos; y no utilizan eficientemente los archivos de notas y calendarios. Sin embargo, el 30% de los servidores públicos señala que el nivel de organización de tareas en dicha institución es regular. Finalmente, el 10% señala que el nivel de organización de tareas en esta institución es bueno.

Tabla 3
Videoconferencias

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	14	23%
DEFICIENTE	31	52%
REGULAR	15	25%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

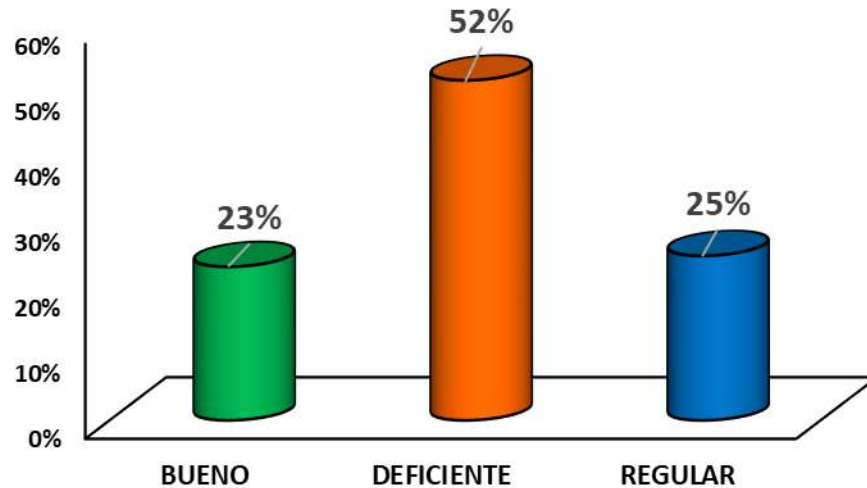


Figura 6. Videoconferencias

Se aplicó un test a servidores públicos del Ministerio Público sobre las videoconferencias. El 52% de encuestados señala que el nivel de videoconferencias en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Ministerio Público presenta deficiencias en la utilización de programas o aplicaciones de videoconferencias como el Google Meet, Zoom, y Microsoft Teams. Sin embargo, el 25% de los servidores públicos señala que el nivel de videoconferencias en dicha institución es regular. Finalmente, el 23% señala que el nivel de videoconferencias en esta institución es bueno.

Tabla 4
Redes sociales

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	12	20%
DEFICIENTE	39	65%
REGULAR	9	15%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

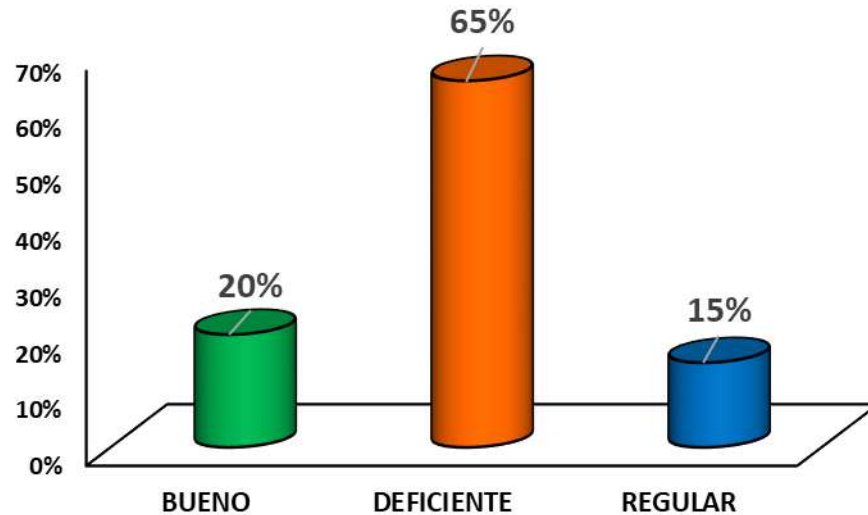


Figura 7. Redes sociales

Se aplicó un test a servidores públicos del Ministerio Público sobre las redes sociales. El 65% de encuestados señala que el nivel de redes sociales en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Ministerio Público presenta deficiencias en la utilización de redes sociales, como Facebook, WhatsApp, y LinkedIn. Sin embargo, el 20% de los servidores públicos señala que el nivel de redes sociales en dicha institución es bueno. Finalmente, el 15% señala que el nivel de redes sociales en esta institución es regular.

Tabla 5
Almacenamiento en la nube

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	13	22%
DEFICIENTE	30	50%
REGULAR	17	28%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

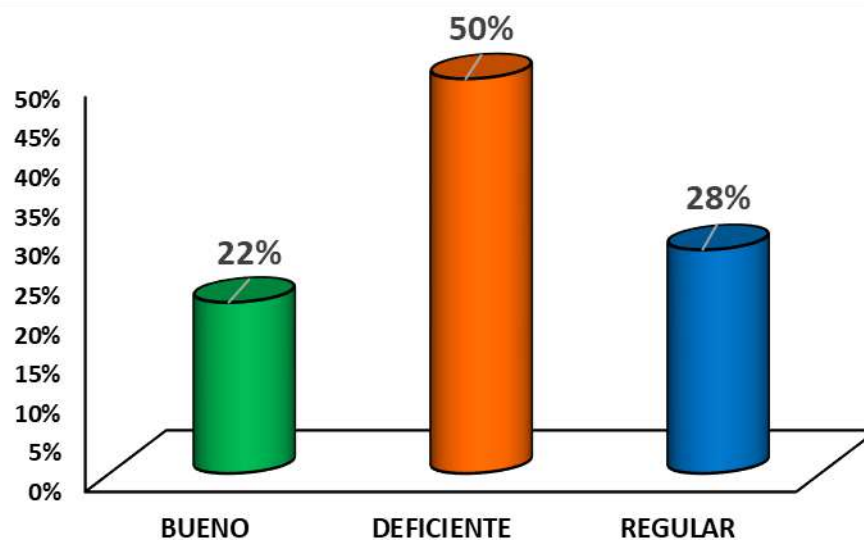


Figura 8. Almacenamiento en la nube

Se aplicó un test a servidores públicos del Ministerio Público sobre el almacenamiento en la nube. El 50% de encuestados señala que el nivel de almacenamiento en la nube en la institución mencionada es deficiente, es decir, el Ministerio Público presenta deficiencias en la utilización de programas o aplicaciones de almacenamiento en la nube, como el Google Drive, Dropbox, y OneDrive. Sin embargo, el 28% de los servidores públicos señala que el nivel de almacenamiento en la nube en dicha institución es regular. Finalmente, el 22% señala que el nivel de almacenamiento en la nube en esta institución es bueno.

4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 6

Productividad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	7%
DEFICIENTE	30	50%
REGULAR	26	43%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

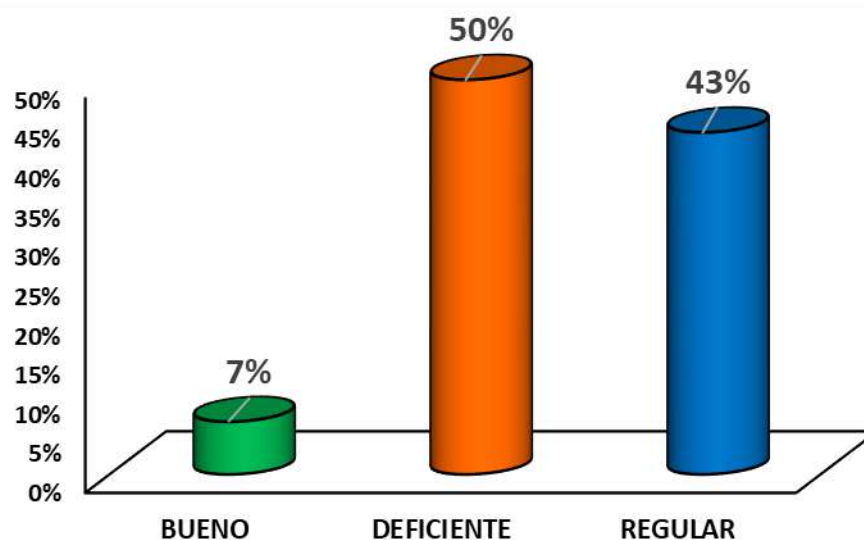


Figura 9. Productividad

En la figura 9 y tabla 6, se muestra que el 50% de servidores públicos del Ministerio Público, señala que el nivel de productividad es deficiente, es decir, los servidores públicos de esta institución no realizan los cinco pasos para obtener una máxima productividad personal, entre ellas: recopilar, organizar, revisar y hacer. Sin embargo, el 43% de encuestados señala que el nivel de productividad en la institución mencionada es regular. Finalmente, el 7% de servidores públicos de dicha institución señala que el nivel de productividad es bueno.

Tabla 7
Recopilar

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	10	17%
DEFICIENTE	40	67%
REGULAR	10	17%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

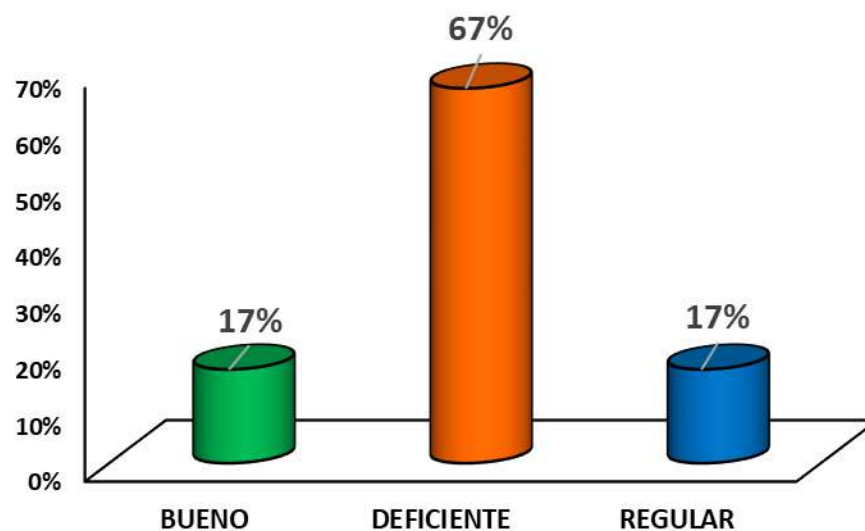


Figura 10. Recopilar

En la figura 10 y tabla 7, se muestra que el 67% de servidores públicos del Ministerio Público, señala que el nivel de recopilar es deficiente, es decir, los servidores públicos de esta institución no logran recopilar correctamente aquellas tareas incompletas y pendientes de decisión. Sin embargo, un 17% de encuestados señala que el nivel de recopilar en la institución mencionada es regular. Finalmente, otro 17% de servidores públicos de dicha institución señala que el nivel de recopilar es bueno.

Tabla 8

Procesar

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	10%
DEFICIENTE	28	47%
REGULAR	26	43%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

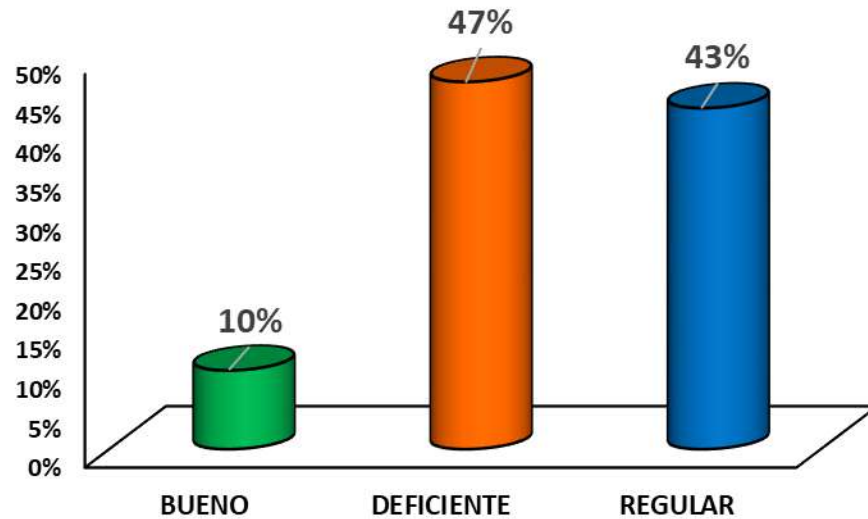


Figura 11. Procesar

En la figura 11 y tabla 8, se muestra que el 47% de servidores públicos del Ministerio Público, señala que el nivel de procesar es deficiente, es decir, los servidores públicos de esta institución no logran procesar correctamente aquellos desechos, consultas, acciones, delegaciones, y tareas pospuestas. Sin embargo, el 43% de encuestados señala que el nivel de procesar en la institución mencionada es regular. Finalmente, el 10% de servidores públicos de dicha institución señala que el nivel de procesar es bueno.

Tabla 9
Organizar

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	10	17%
DEFICIENTE	27	45%
REGULAR	23	38%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

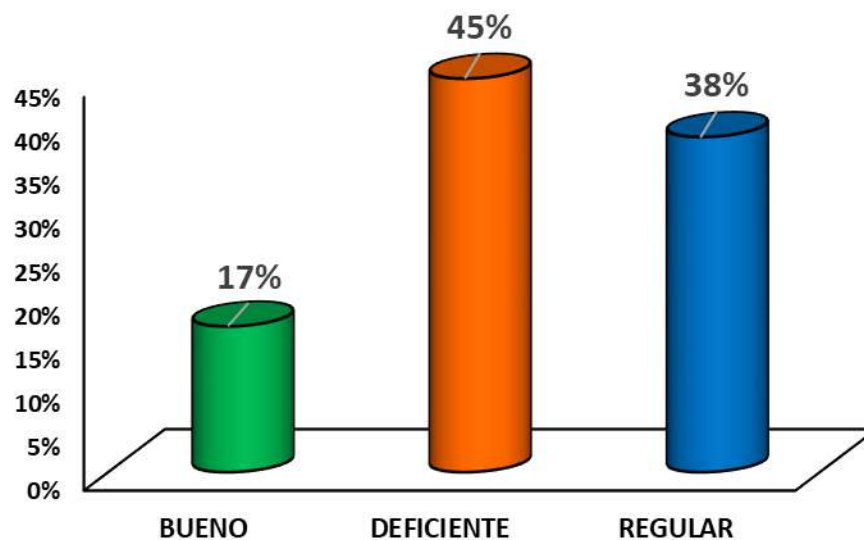


Figura 12. Organizar

En la figura 12 y tabla 9, se muestra que el 45% de servidores públicos del Ministerio Público, señala que el nivel de organizar es deficiente, es decir, los servidores públicos de esta institución no logran organizar correctamente aquellas acciones que son de agenda, urgentes y/o delegadas, asimismo, pasa con los recordatorios de proyectos y datos que no requieren acción. Sin embargo, el 38% de encuestados señala que el nivel de organizar en la institución mencionada es regular. Finalmente, el 17% de servidores públicos de dicha institución señala que el nivel de organizar es bueno.

Tabla 10

Revisar

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2	3%
DEFICIENTE	24	40%
REGULAR	34	57%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

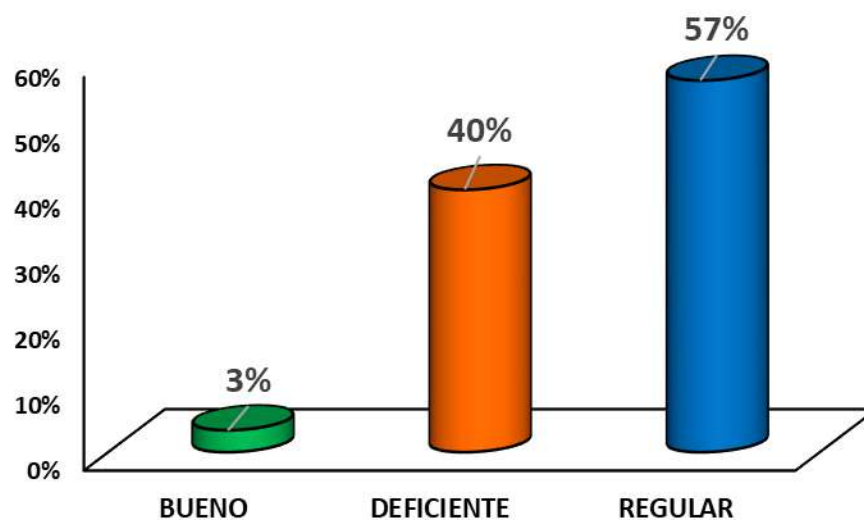


Figura 13. Revisar

En la figura 13 y tabla 10, se muestra que el 57% de servidores públicos del Ministerio Público, señala que el nivel de revisar es deficiente, es decir, los servidores públicos de esta institución pocas veces logran revisar correctamente el calendario y listas de acciones de trabajo. Sin embargo, el 40% de encuestados señala que el nivel de revisar en la institución mencionada es regular. Finalmente, el 3% de servidores públicos de dicha institución señala que el nivel de revisar es bueno.

Tabla 11

Hacer

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	8	13%
DEFICIENTE	30	50%
REGULAR	22	37%
TOTAL	60	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

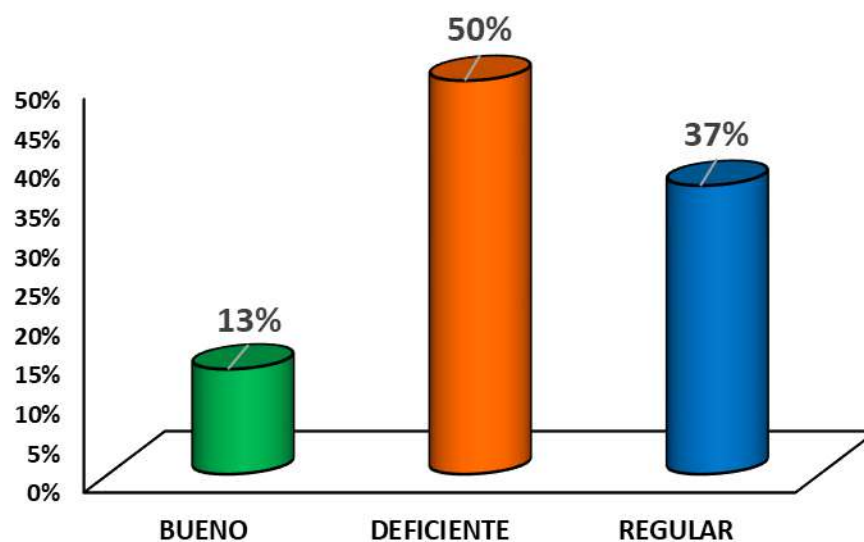


Figura 14. Hacer

En la figura 14 y tabla 11, se muestra que el 50% de servidores públicos del Ministerio Público, señala que el nivel de hacer es deficiente, es decir, los servidores públicos de esta institución no logran concretar correctamente aquellas situaciones de trabajo, con un tiempo y energía disponible; y según sea su prioridad. Sin embargo, el 37% de encuestados señala que el nivel de hacer en la institución mencionada es regular. Finalmente, el 13% de servidores públicos de dicha institución señala que el nivel de hacer es bueno.

4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

Tabla 12

Tabla cruzada de Herramientas digitales y Productividad

		Productividad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Herramientas digitales	Bueno	3%	0%	15%	18%
	Deficiente	0%	50%	7%	57%
	Regular	3%	0%	22%	25%
Total		6%	50%	44%	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

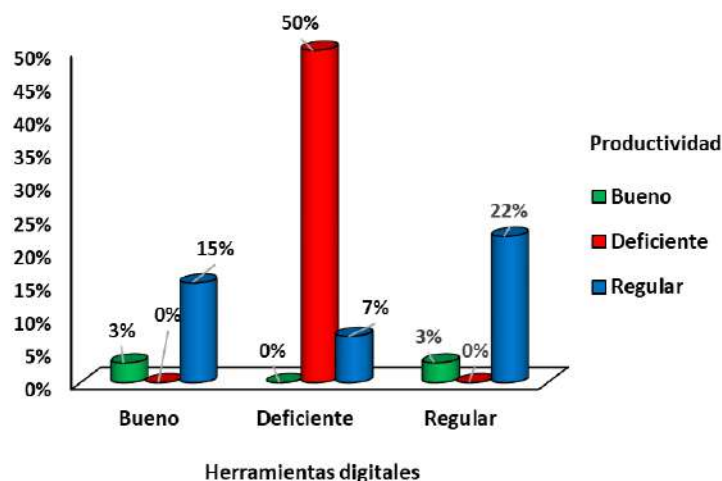


Figura 15. Herramientas digitales y Productividad

En la figura 15 y tabla 12 se aprecia que el 50% indica que el Ministerio Público cuenta con un nivel de herramientas digitales deficiente, y con un nivel de productividad deficiente. El 22% indica que dicha institución cuenta con un nivel de herramientas digitales regular, y con un nivel de productividad regular. El 15% indica que aquella institución cuenta con un nivel de herramientas digitales bueno, y con un nivel de productividad regular. El 7% indica que la institución mencionada cuenta con un nivel de herramientas digitales deficiente, y con un nivel de productividad regular. Un 3% indica que dicha institución cuenta con un nivel de herramientas digitales bueno, y con un nivel de productividad bueno. Otro 3% indica que aquella institución cuenta con un nivel de herramientas digitales regular, y con un nivel de productividad bueno.

Tabla 13*Tabla cruzada de Organización de tareas y Productividad*

		Productividad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Organización de tareas	Bueno	0%	0%	10%	10%
	Deficiente	0%	47%	13%	60%
	Regular	7%	3%	20%	30%
Total		7%	50%	43%	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

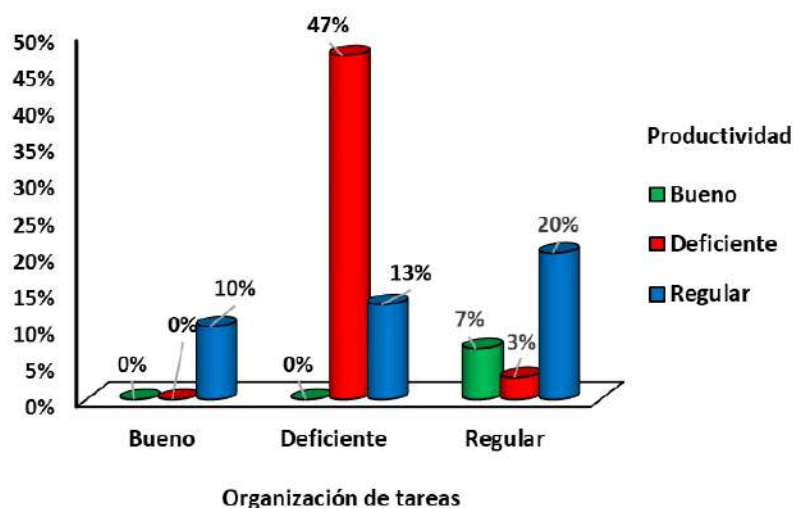


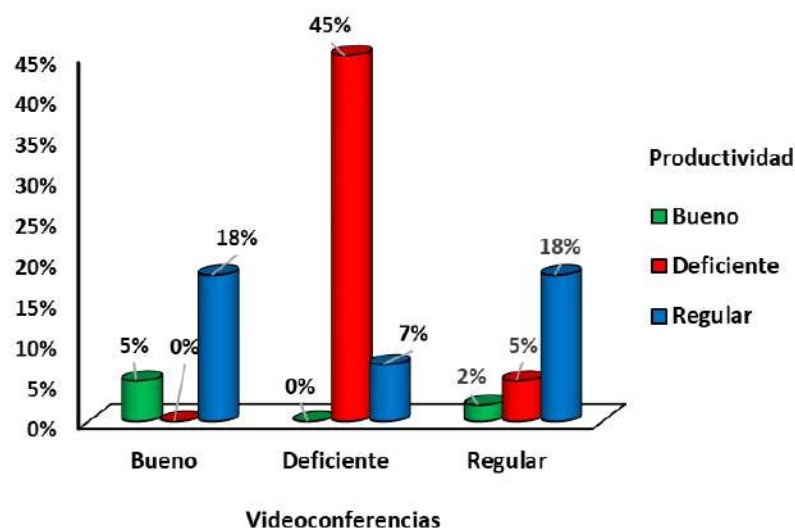
Figura 16. Organización de tareas y Productividad

En la figura 16 y tabla 13 se aprecia que el 47% indica que el Ministerio Público cuenta con un nivel de organización de tareas deficiente, y con un nivel de productividad deficiente. El 20% indica que dicha institución cuenta con un nivel de organización de tareas regular, y con un nivel de productividad regular. El 13% indica que aquella institución cuenta con un nivel de organización de tareas deficiente, y con un nivel de productividad regular. El 10% indica que la institución mencionada cuenta con un nivel de organización de tareas bueno, y con un nivel de productividad regular. El 7% indica que dicha institución cuenta con un nivel de organización de tareas regular, y con un nivel de productividad bueno. El 3% indica que aquella institución cuenta con un nivel de organización de tareas regular, y con un nivel de productividad deficiente.

Tabla 14*Tabla cruzada de Videoconferencias y Productividad*

		Productividad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Videoconferencias	Bueno	5%	0%	18%	23%
	Deficiente	0%	45%	7%	52%
	Regular	2%	5%	18%	25%
Total		7%	50%	43%	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

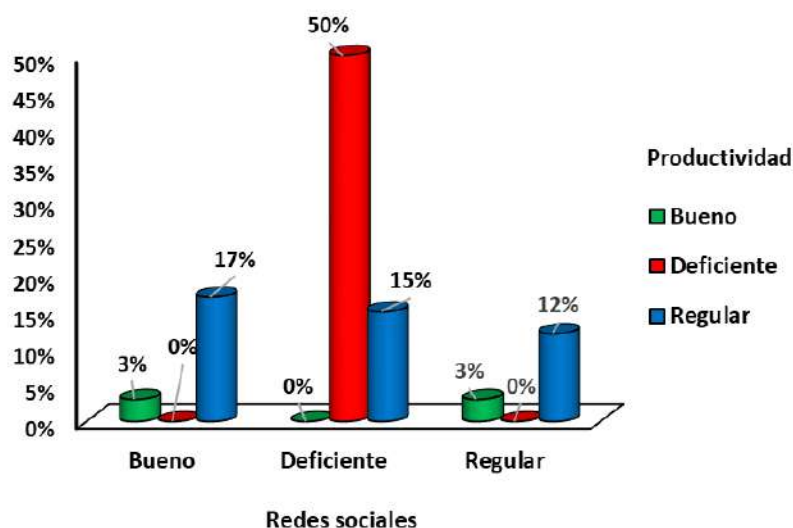
*Figura 17. Videoconferencias y Productividad*

En la figura 17 y tabla 14 se aprecia que el 45% indica que el Ministerio Público cuenta con un nivel de videoconferencias deficiente, y con un nivel de productividad deficiente. Un 18% indica que dicha institución cuenta con un nivel de videoconferencias bueno, y con un nivel de productividad regular. Otro 18% indica que la institución cuenta con un nivel de videoconferencias regular, y con un nivel de productividad regular. El 7% indica que la institución señalada cuenta con un nivel de videoconferencias deficiente, y con un nivel de productividad regular. Un 5% indica que dicha institución cuenta con un nivel de videoconferencias bueno, y con un nivel de productividad bueno. Otro 5% indica que aquella institución cuenta con un nivel de videoconferencias regular, y con un nivel de productividad deficiente.

Tabla 15*Tabla cruzada de Redes sociales y Productividad*

		Productividad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Redes sociales	Bueno	3%	0%	17%	20%
	Deficiente	0%	50%	15%	65%
	Regular	3%	0%	12%	15%
Total		6%	50%	44%	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

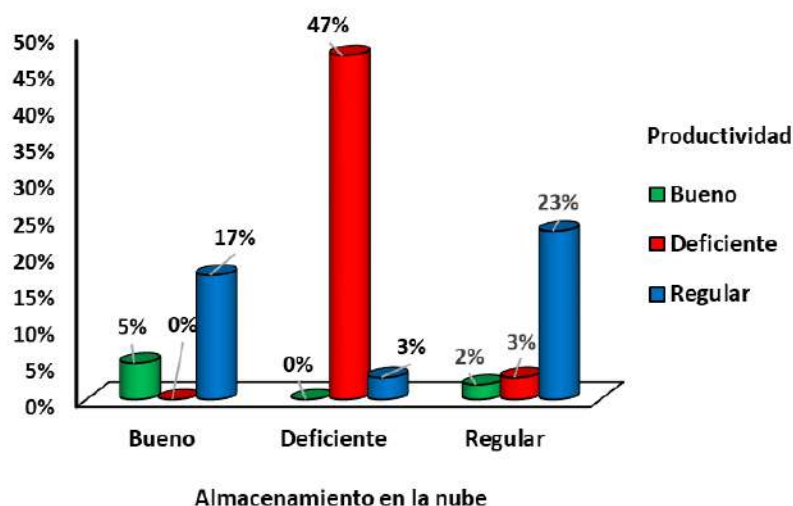
*Figura 18. Redes sociales y Productividad*

En la figura 18 y tabla 15 se aprecia que el 50% indica que el Ministerio Público cuenta con un nivel de redes sociales deficiente, y con un nivel de productividad deficiente. El 17% indica que dicha institución cuenta con un nivel de redes sociales bueno, y con un nivel de productividad regular. El 15% indica que aquella institución cuenta con un nivel de redes sociales deficiente, y con un nivel de productividad regular. El 12% indica que la institución mencionada cuenta con un nivel de redes sociales regular, y con un nivel de productividad regular. Un 3% indica que dicha institución cuenta con un nivel de redes sociales bueno, y con un nivel de productividad bueno. Otro 3% indica que aquella institución cuenta con un nivel de redes sociales regular, y con un nivel de productividad bueno.

Tabla 16*Tabla cruzada de Almacenamiento en la nube y Productividad*

		Productividad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Almacena- miento en la nube	Bueno	5%	0%	17%	22%
	Deficiente	0%	47%	3%	50%
	Regular	2%	3%	23%	28%
Total		7%	50%	43%	100%

Nota: Test aplicado a servidores públicos del Ministerio Público.

*Figura 19. Almacenamiento en la nube y Productividad*

En la figura 19 y tabla 16 se aprecia que el 47% indica que el Ministerio Público cuenta con un nivel de almacenamiento en la nube deficiente, y con un nivel de productividad deficiente. El 23% indica que dicha institución cuenta con un nivel de almacenamiento en la nube regular, y con un nivel de productividad regular. El 17% indica que aquella institución cuenta con un nivel de almacenamiento en la nube bueno, y con un nivel de productividad regular. El 5% indica que la institución mencionada cuenta con un nivel de almacenamiento en la nube bueno, y con un nivel de productividad bueno. Un 3% indica que dicha institución cuenta con un nivel de almacenamiento en la nube deficiente, y con un nivel de productividad regular. Otro 3% indica que aquella institución cuenta con un nivel de almacenamiento en la nube regular, y con un nivel de productividad deficiente.

4.1.4 Supuesto de Normalidad de variables y dimensiones

1. Formulación de hipótesis para demostrar la normalidad de datos

H₀: Los datos cumplen el supuesto de normalidad

H_a: Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

3. Criterios de decisión

Si el nivel de significancia ($p > 5\%$ (0.05)), no se rechaza la hipótesis nula.

Si el nivel de significancia ($p < 5\%$ (0.05)), se rechaza la hipótesis nula.

4. Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra es de 60 servidores públicos, siendo una cifra mayor que 50, y por ello, se utilizó la prueba estadística Kolmogorov Smirnov (K-S).

Tabla 17

Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones

Variable y Dimensiones	Kolmogorov S. (K-S)		
	Estadístico	gl	Sig.
Herramientas digitales	0.182	60	0.000
Productividad	0.154	60	0.001
Organización de tareas	0.137	60	0.007
Videoconferencias	0.144	60	0.004
Redes sociales	0.234	60	0.000
Almacenamiento en la nube	0.141	60	0.004
Recopilar	0.247	60	0.000
Procesar	0.182	60	0.000
Organizar	0.138	60	0.006
Revisar	0.230	60	0.000
Hacer	0.172	60	0.000

Nota. Fuente: Elaboración propia

5. Decisión

La tabla 17 muestra que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). Por ello, la prueba estadística es no paramétrica, es decir, la prueba de correlación: Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis general

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: Las herramientas digitales no mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Ha: Las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar de qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 18

Correlación entre Herramientas digitales y Productividad

			Herramientas digitales	Productividad
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coefficiente de correlación	1.000	0.867
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.867	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 18 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general), es decir, Las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.867 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

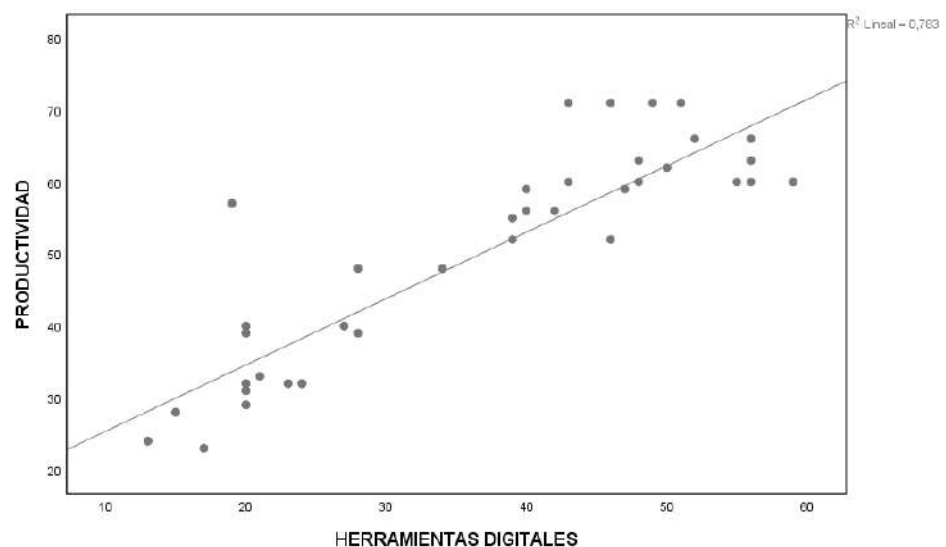


Figura 20. Correlación entre Herramientas digitales y Productividad

En la figura 20, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre herramientas digitales y productividad es positiva y alta.

4.2.2 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 1

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: La organización de tareas no mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Ha: La organización de tareas mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar de qué manera la organización de tareas mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 19

Correlación entre Organización de tareas y Productividad

			Org. de tareas	Productividad
Rho de Spearman	Organización de tareas	Coefficiente de correlación	1.000	0.763
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.763	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 19 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 1), es decir, la organización de tareas mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.763 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

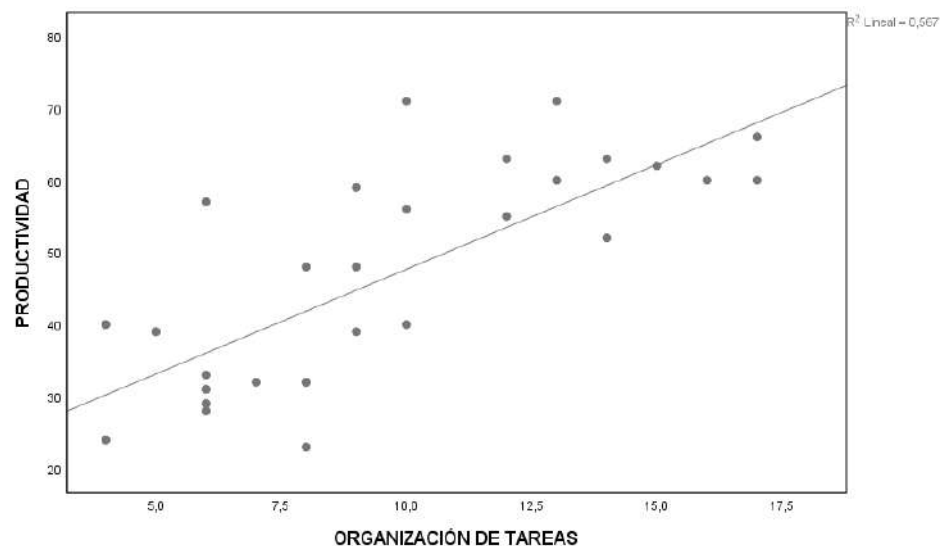


Figura 21. Correlación entre Organización de tareas y Productividad

En la figura 21, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre organización de tareas y productividad es positiva y moderada.

4.2.3 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 2

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: Las videoconferencias no mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Ha: Las videoconferencias mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2. Nivel de significancia:

$p=0.05=5\%$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar de qué manera las videoconferencias mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 20

Correlación de Videoconferencias y Productividad

			Video- conferencias	Produc- tividad
Rho de Spearman	Video- conferencias	Coefficiente de correlación	1.000	0.776
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Produc- tividad	Coefficiente de correlación	0.776	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 20 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 2), es decir, las videoconferencias mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.776 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

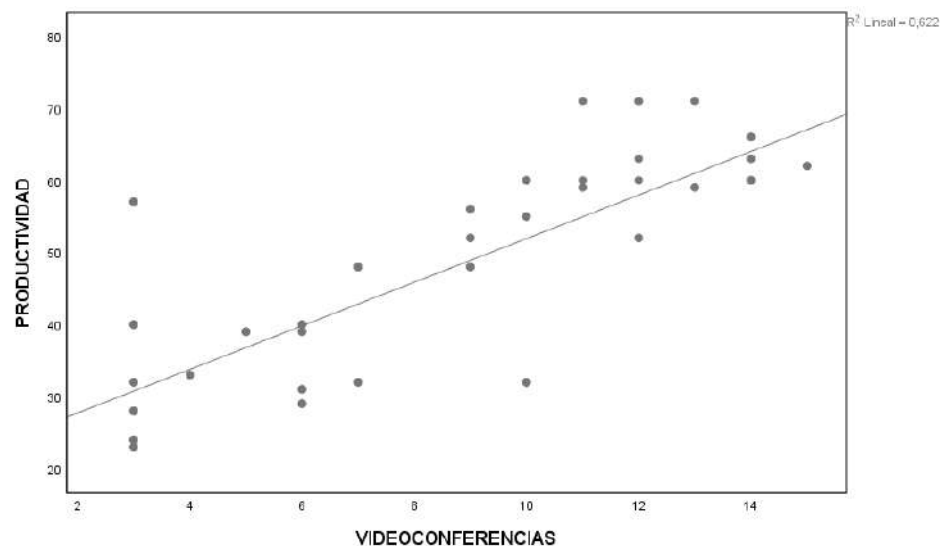


Figura 22. Correlación entre Videoconferencias y Productividad

En la figura 22, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre videoconferencias y productividad es positiva y moderada.

4.2.4 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 3

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: Las redes sociales no mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Ha: Las redes sociales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2. Nivel de significancia:

$p=0.05=5\%$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar de qué manera las redes sociales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 21
Correlación entre Redes sociales y Productividad

			Redes sociales	Productividad
Rho de Spearman	Redes sociales	Coefficiente de correlación	1.000	0.781
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.781	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 21 se aprecia que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 3), es decir, las redes sociales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.781 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

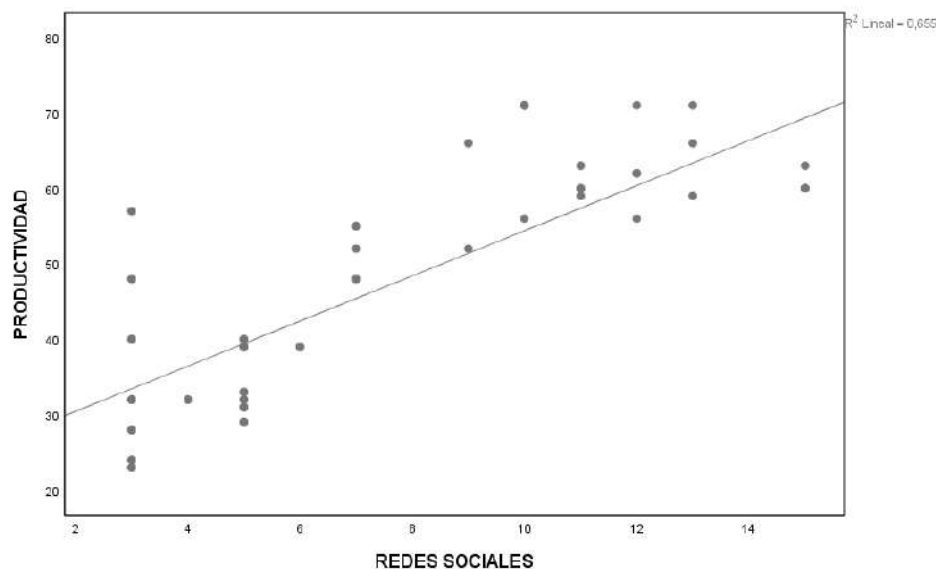


Figura 23. Correlación entre Redes sociales y Productividad

En la figura 23, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre redes sociales y productividad es positiva y moderada.

4.2.5 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 4

1. Formulación de la hipótesis general:

Ho: El almacenamiento en la nube no mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

Ha: El almacenamiento en la nube mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.

2. Nivel de significancia:

$p=0.05=5\%$

3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar de qué manera el almacenamiento en la nube mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 22
Correlación de Almacenamiento en la nube y Productividad

			Almacenamiento en la nube	Productividad
Rho de Spearman	Almacenamiento en la nube	Coefficiente de correlación	1.000	0.898
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.898	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Fuente: Elaboración Propia

5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

6. Decisión y conclusión

En la tabla 22 se aprecia que el $p=0.032$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 4), es decir, el almacenamiento en la nube mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.898 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

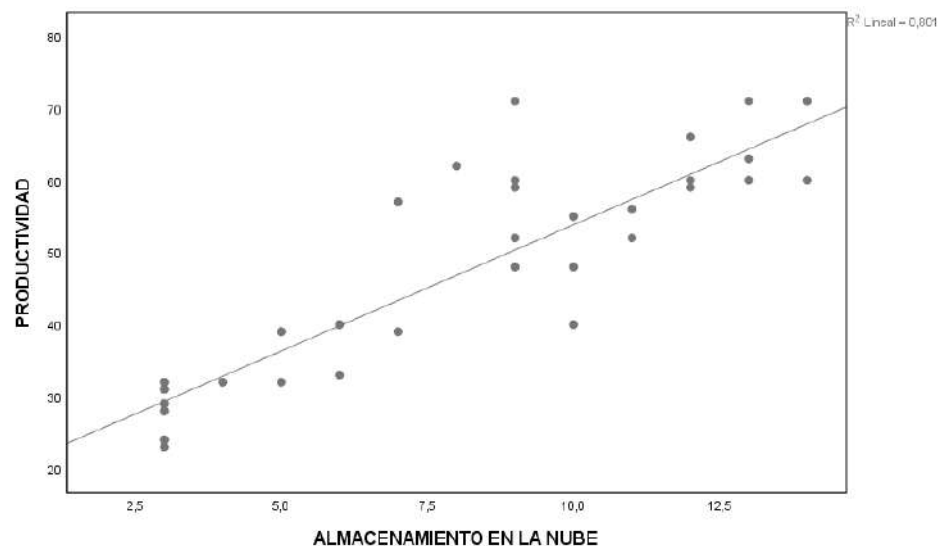


Figura 24. Correlación entre Almacenamiento en la nube y Productividad

En la figura 24, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre almacenamiento en la nube y productividad es positiva y alta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En esta investigación, se logró identificar que, las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.867 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y alta. Este resultado tiene similitud con lo expresado por Segovia (2020) en su tesis titulada “*Optimización de las herramientas digitales y la competencia docente de la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde, Guayaquil, 2020*”, donde concluyó que, la optimización de las herramientas digitales incidía en la competencia docente con una influencia fuerte positiva y significativa de 0.743, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Quiñones (2020) en su tesis de investigación “*Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú*”, sus resultados indicaron una correlación positiva y significativa entre las variables de 0.521, según el coeficiente de correlación de Pearson. Este resultado guarda similitud con lo hallado en esta investigación, puesto que, la organización de tareas mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.763 siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Ambrocio (2021) realizó la investigación sobre *“Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima – 2020”*. Concluyendo que, el gobierno digital influía directamente en la productividad y la atención al ciudadano, con una dependencia porcentual —según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R² de 29.6 % en productividad y de 21 % en atención al ciudadano. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, ya que, las videoconferencias mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.776, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Vilchez (2021) realizó la investigación sobre *“Propuesta de gestión basado en inteligencia de negocios para mejorar la productividad del teletrabajo en los empleados de la empresa Confipetrol Andina S.A. LoteX - Talara, 2020”*. Concluyendo que, la entidad no evalúa la productividad en el teletrabajo, por lo que propuso llevar a cabo el uso de herramientas de inteligencia de negocios mediante la aplicación del software Power BI. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, ya que, las redes sociales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.781, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Finalmente, esta investigación logró determinar que, el almacenamiento en la nube mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Con una correlación de Rho

de Spearman de 0.898, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Dicho resultado, guarda similitud con lo expresado por Sánchez, Montenegro y Medina (2019) en su tesis “*Teletrabajo: Una propuesta de innovación en productividad empresarial*”. Donde concluyeron que, las TIC son un instrumento para fortalecer el desarrollo de las empresas en productividad y competitividad con referencia al teletrabajo, además de mantener y fomentar esta modalidad en las empresas en estudio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.867, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Ministerio Público no toma en cuenta aquellos programas o aplicaciones para una organización de tareas, almacenamiento en la nube, videoconferencias y redes sociales, entre sus herramientas digitales; por ello, no se realizan los cinco pasos para obtener una máxima productividad personal, que son: recopilar, organizar, revisar y hacer.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: la organización de tareas mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.763, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Ministerio Público no realizan colaboraciones y gestiones de proyectos, creación y gestión de documentos; y no utilizan eficientemente los archivos de notas y calendarios.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: las

videoconferencias mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.776, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Ministerio Público presenta deficiencias en la utilización de programas o aplicaciones de videoconferencias como el Google Meet, Zoom, y Microsoft Teams.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: las redes sociales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.781, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Ministerio Público presenta deficiencias en la utilización de redes sociales, como Facebook, WhatsApp, y LinkedIn.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: el almacenamiento en la nube mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.898, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Ministerio Público presenta deficiencias en la utilización de programas de almacenamiento en la nube, como el Google Drive, Dropbox, y OneDrive.

6.2 Recomendaciones

Recomiendo al Ministerio Público, tomar en cuenta aquellos programas o aplicaciones para una organización de tareas, almacenamiento en la nube, videoconferencias y redes sociales, entre sus herramientas digitales, de manera que, los servidores públicos de esta institución realicen los cinco pasos para obtener una máxima productividad personal: recopilar, organizar, revisar y hacer.

Recomiendo al Ministerio Público, incentivar la realización de colaboraciones y gestiones de proyectos, creación y gestión de documentos; y utilizar eficientemente los archivos de notas y calendarios.

Recomiendo al Ministerio Público, capacitar y orientar a sus servidores públicos sobre la utilización de programas de videoconferencias como el Google Meet, Zoom, y Microsoft Teams.

Recomiendo al Ministerio Público, capacitar y orientar a sus servidores públicos sobre la utilización de redes sociales, como Facebook, WhatsApp, y LinkedIn.

Recomiendo al Ministerio Público, capacitar y orientar a sus servidores públicos sobre la utilización de programas de almacenamiento en la nube, como el Google Drive, Dropbox, y OneDrive.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Ambrocio, T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima - 2020* (tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Flores, F. (2019). *Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la empresa Procesadora de Alimentos y Bebidas Tarapoto S.A.C., 2018* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Montaño, D. (2016). *Evaluación de herramientas digitales para la gestión de portafolio educativo* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- 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, Lima, Perú.
- Segovia, L. (2020). *Optimización de las herramientas digitales y la competencia docente de la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde, Guayaquil, 2020* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Vilchez, J. (2021). *Propuesta de gestión basado en inteligencia de negocios para mejorar la productividad del teletrabajo en los empleados de la empresa Confipetrol Andina S.A. LoteX - Talara, 2020* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Allen, D. (2009). *Organízate con eficacia*. Barcelona, España: Ediciones Urano.
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos*. Arequipa, Perú: Jose Luis Arias Gonzales.
- Ávila, J. (2012). *Redes sociales y análisis de redes. Aplicaciones en el contexto comunitario y virtual*. Barranquilla, Colombia: Azul y Violeta Editores Ltda.
- Camirra, H., & Cartaya, S. (2009). *Guía para la Investigación Académica*. Docencia, Investigación, Extensión, 1-44.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F., México: McGraw Hill.
- Clear, J. (2018). *Hábitos atómicos*. Ciudad de México, México: Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Education.
- Joyanes, L. (2013). *Big Data: Análisis de grandes volúmenes de datos en organizaciones*. México: Alfaomega.
- Lerma, R., Murcia, J., & Mifsud, E. (2013). *Aplicaciones web*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Oxford.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad. Manual práctico*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ramos, J. (2020). *Teletrabajo. Hábitos saludables y productivos*. Berlin, Alemania: XinXii.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Acevedo, M. (2017). Uso de herramientas digitales multimedia en la enseñanza aprendizaje de la asignatura de Embriología Humana en estudiantes de la Carrera de Medicina de UNAN - Managua. *Revista Torreón Universitario*, 5(14), 46-52. Recuperado de <https://www.camjol.info/index.php/torreon/article/view/5545>
- Jiménez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. doi:10.23857/dc.v4i3.818
- Ortiz, L., Ospino, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. Recuperado de http://www.revhipertension.com/index_sumario_2_2019.html
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>
- Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). Teletrabajo: Una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher* (5), 91-107. doi:10.33386/593dp.2019.5-1.133
- Téllez, E. (2017). Reflexiones en torno a la "ciudadanía digital". *Revista Doxa Digital*, 7(13), 47-65. Recuperado de <https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/34>

7.4 Fuentes electrónicas

- Asana. (2021). Ayuda a que tu equipo realice su mejor trabajo con Asana Premium. Asana. Recuperado de https://asana.com/es/premium?gclid=Cj0KCQjw24qHBhCnARIsAPbdtlJbHIJ15o_jOxBf9TkhU0o_Zo0Zm25JoiV_iWWtqptEKragow4bGIaAqPGEALw_wcB&gclsrc=aw.ds
- Avantel. (7 de marzo de 2020). ¿Qué tanto utilizas las herramientas digitales gratuitas? Avantel LTE PRO. Recuperado de <https://www.avantel.co/blog/educacion/que-tanto-utilizas-las-herramientas-digitales-gratuitas/>
- Digital Guide IONOS. (22 de abril de 2021). Las 9 mejores apps de almacenamiento en la nube para Android. Digital Guide IONOS by 1&1. Recuperado de <https://www.ionos.es/digitalguide/servidores/herramientas/las-mejores-apps-de-almacenamiento-en-la-nube-para-android/>
- Domínguez, J. (23 de abril de 2020). Entendiendo el teletrabajo. Academia. Recuperado de https://www.academia.edu/42870387/Entendiendo_el_teletrabajo
- Duro, S. (29 de mayo de 2018). ¿Qué es LinkedIn, para qué sirve y cómo se usa esta red profesional? Webescuela. Recuperado de <https://webescuela.com/que-es-linkedin-para-que-sirve/>
- Editorial Magisterio. (12 de febrero de 2020). ¿Qué es una competencia? Magisterio.com.co. Recuperado de: <https://www.magisterio.com.co/articulo/>
- Editorial ORH Chile. (4 de noviembre de 2020). 10 herramientas digitales para mejorar la productividad en el teletrabajo. Observatorio de Recursos Humanos. Recuperado de <https://observatoriorh.cl/10-herramientas-digitales-para-mejorar-la-productividad-en-el-teletrabajo/>
- Hotmart. (10 de julio de 2021). Freelancer: qué es, ventajas y cómo conseguir trabajo. Hotmart. Recuperado de <https://blog.hotmart.com/es/freelancer-que-es/>
- Melo, S. (15 de enero de 2020). Las 6 mejores aplicaciones de calendario en 2021. DataScope. Recuperado de <https://mydatascope.com/blog/es/las-6-mejores-aplicaciones-de-calendario-en-2020/>

Microsoft. (2021). Microsoft OneNote. Tu bloc de notas digital. Microsoft. Recuperado de <https://www.microsoft.com/es-ww/microsoft-365/onenote/digital-note-taking-app>

Microsoft. (2021). Microsoft 365 para empresas. Microsoft. Recuperado de <https://www.microsoft.com/es-ww/microsoft-365/business?market=pe>

Peiró, R. (6 de octubre de 2016). Autogestión. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/autogestion.html>

Rdstation. (2020). Redes Sociales. Rdstation. Recuperado de <https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/#topic0>

Rus, E. (8 de mayo de 2020). Viabilidad. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/viabilidad.html>

Sevilla, A. (5 de noviembre de 2016). Productividad. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Tamayo, A. (5 de marzo de 2020). ¿Para qué sirve una App? ¿Por qué tu empresa necesita una? Pixan Talks. Recuperado de <https://pixan.io/blog/2020/03/05/>

Torres, D. (25 de febrero de 2021). Los mejores 19 programas para videoconferencias en 2021. HubSpot. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/programas-videoconferencias>

Ungoti. (29 de abril de 2020). ¿Qué es Microsoft Teams? Ejecutando mejor la vida en colaboración. Ungoti. Innovating Ideas. Recuperado de <https://ungoti.com/es/blog/que-es-microsoft-teams/>

Vicent, J. (27 de abril de 2020). Qué es Google Meet y cómo usarlo. TreceBits: Redes sociales y tecnología. Recuperado de <https://www.trecebits.com/2020/04/27/>

Videgaray, S. (10 de marzo de 2020). Herramientas digitales en la educación. AoniaLearning. Recuperado de <https://aonialearning.com/herramientas/>

Westreicher, G. (23 de febrero de 2020). Encuesta. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

WhatsApp. (2021). Acerca de WhatsApp. WhatsApp. Recuperado de <https://www.whatsapp.com/about/?lang=es>

WorkMeter. (2020). Las 5 mejores herramientas para la gestión de proyectos. WorkMeter. Recuperado de <https://www.workmeter.com/blog/mejores-herramientas-la-gestion-de-proyectos/>

Wrike. (2021). Impulsa la empresa moderna y ágil. Wrike. Recuperado de <https://www.wrike.com/es/vj/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿De qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura - 2021?	Determinar de qué manera las herramientas digitales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	Las herramientas digitales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	Herramientas digitales <i>(Variable 1)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de tareas - Videoconferencias - Redes sociales - Almacenamiento en la nube 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo 2. Diseño de investigación: No experimental, transversal 3. Nivel de investigación: Correlacional 4. Población: 60 Muestra: 60 5. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario 6. Unidad de medida: Cualitativa 7. Nivel de medición: Ordinal 8. Análisis de interpretación de la información: Software SPSS v.26
ESPECÍFICOS	¿De qué manera la organización de tareas mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021?	Establecer de qué manera la organización de tareas mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	La organización de tareas mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	Productividad <i>(Variable 2)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilar - Procesar - Organizar - Revisar - Hacer 	
	¿De qué manera las videoconferencias mejoran la productividad en el trabajo remoto en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021?	Establecer de qué manera las videoconferencias mejoran la productividad en el trabajo remoto en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	Las videoconferencias mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.			
	¿De qué manera las redes sociales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021?	Establecer de qué manera las redes sociales mejoran la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	Las redes sociales mejoran de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.			
	¿De qué manera el almacenamiento en la nube mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021?	Establecer de qué manera el almacenamiento en la nube mejora la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.	El almacenamiento en la nube mejora de manera positiva la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura – 2021.			

Anexo 2: Instrumento



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Postgrado

ENCUESTA SOBRE HERRAMIENTAS DIGITALES Y PRODUCTIVIDAD

Buenos días. La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer cuál es su opinión sobre las herramientas digitales y la productividad en el trabajo remoto en el Ministerio Público, el cual se encuentra en el distrito fiscal de Huaura. Para ello, se le pedirá que conteste con mucha sinceridad, a las siguientes preguntas. Es importante que sepa que sus respuestas serán anónimas y confidenciales para esta investigación.

¡Muchísimas gracias por su apoyo brindado!

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Indique el intervalo en el que se encuentra su edad:

- a) 18 a 35
- b) 36 a 50
- c) 51 a más

3. Indique el intervalo en el que se encuentra sus ingresos mensuales:

- 1. Menos de S/ 930.00
- 2. S/ 931 a S/ 1,700.00
- 3. S/ 1,701.00 a S/ 2,550.00
- 4. S/ 2,551.00 a S/ 3,400.00
- 5. S/ 3,401.00 a más

II. INSTRUCCIONES

Las preguntas presentan cinco opciones: *siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca*; de las cuales, usted deberá elegir una, según su criterio y marcarla con un aspa ("X").

De existir alguna duda, por favor, pregúntele a la persona que se encuentra a cargo de esta encuesta y quien le mencionó que es importante su participación.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
HERRAMIENTAS DIGITALES					
I. ORGANIZACIÓN DE TAREAS					
1. Utiliza con frecuencia aplicaciones (Apps) como Trello, Asana o Wrike para colaborar y gestionar los proyectos de su trabajo.					
2. Se capacita constantemente en la gestión de documentos digitales, a través de aplicaciones o programas como Google G Suite o Microsoft Office.					
3. Guarda sus apuntes e ideas en aplicaciones que impulsan la gestión y archivos de notas como Evernote, Google Keep, One Note, entre otros.					
4. Conoce la importancia de no perderse ningún evento, reunión o proyecto. Por ello, utiliza calendarios digitales como el de Outlook o Google para dar seguimiento a las fechas fijadas por la entidad.					
II. VIDEOCONFERENCIAS					
5. Domina las funcionalidades de Google Meet para realizar videoconferencias en el trabajo remoto.					
6. Zoom es su principal herramienta de videoconferencias.					
7. Realiza reuniones de trabajo en el que colabora con sus equipos a través de Microsoft Teams.					
III. REDES SOCIALES					
8. Utiliza Facebook para dialogar con sus colegas y crear grupos de trabajo.					
9. Emplea WhatsApp como un medio para comunicarse con sus colegas y gestionar tareas.					
10. Usa LinkedIn para contactar con otros profesionales o realizar cooperación con otros grupos de trabajo.					
IV. ALMACENAMIENTO EN LA NUBE					
11. Google Drive es su principal almacenamiento en la nube al momento de trabajar.					
12. Utiliza Dropbox como un almacenamiento sustituto.					
13. Conoce las funcionalidades y bondades que proporciona OneDrive como almacenamiento en la nube.					
PRODUCTIVIDAD					
I. RECOPILAR					
14. Antes de iniciar sus actividades laborales reúne las tareas que se encuentran en proceso de culminación.					
15. Antes de iniciar sus actividades laborales reúne las tareas que puedan ser delegadas o agendadas para otra ocasión.					

II. PROCESAR					
16. Suele eliminar aquellos archivos o asuntos que solo “ocupan espacio” y no son importantes para su trabajo.					
17. Guarda archivos o asuntos que presentan información útil y, por lo tanto, sirven como apoyo o consulta en el futuro.					
18. Cuando reconoce que una actividad solo requiere de un paso y de muy poco tiempo (de 2 a 10 minutos), lo realiza en seguida.					
19. Cuando hay actividades que toman más tiempo y procedimiento, y usted es consciente que no podrá realizarlos, entonces, las delega a las personas adecuadas.					
20. Aplaza tareas o asuntos que no se puedan realizar de manera inmediata y que, por lo tanto, tomen más tiempo y procesos en su desarrollo.					
III. ORGANIZAR					
21. Anota con regularidad en una agenda las tareas que deben ser realizadas más adelante, en un día concreto y plazo determinado.					
22. Coloca una alarma o recordatorio a las tareas o asuntos que son urgentes y, por lo tanto, deben realizarse lo antes posible.					
23. Organiza y realiza un seguimiento a las tareas que han sido delegadas.					
24. Clasifica y divide sus proyectos en pequeñas listas de tareas.					
25. Organiza regularmente sus material de consulta y los asuntos que realizará más adelante.					
IV. REVISAR					
26. Revisa con frecuencia en un calendario las tareas o asuntos que deberá realizar durante el día y la semana.					
27. Reorganiza semanalmente sus listas de tareas.					
V. HACER					
28. Antes de empezar a realizar una actividad, usted comprueba la situación en la que se encuentra, es decir, si está en el lugar apropiado o cuenta con las herramientas adecuadas para elaborarla.					
29. Antes de empezar a realizar una actividad, analiza y organiza el tiempo que le tomará llevarla a cabo.					
30. Antes de comenzar con una actividad, es consciente de la energía o vitalidad que usted tiene y la energía que se necesita para que la tarea sea realizada y completada.					
31. Antes de iniciar con una actividad, evalúa la prioridad que tiene esta, es decir, su urgencia e importancia.					

Anexo 3: Baremación

PROCESO DE BAREMACIÓN DE LAS VARIABLES HERRAMIENTAS DIGITALES Y PRODUCTIVIDAD CON SUS RESPECTIVAS DIMENSIONES

1. Baremación de la Primera Variable: Herramientas digitales

- Máximo: $13(5) = 65$
- Mínimo: $13(1) = 13$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=65-13= 52$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 52/3= 17.333=17$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Organización de tareas

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.33 = 5$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de la V1: Videoconferencias

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=15-3= 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3= 4$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de la V1: Redes sociales

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=15-3= 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3= 4$

D. Baremación de la Cuarta Dimensión de la V1: Almacenamiento en la nube

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=15-3= 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3= 4$

2. Baremación de la Segunda Variable: Productividad

- Máximo: $18(5) = 90$
- Mínimo: $18(1) = 18$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=90-18= 72$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 72/3= 24$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Recopilar

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.67 = 3$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de la V2: Procesar

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3= 6.667= 7$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de la V2: Organizar

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3= 6.667= 7$

D. Baremación de la Cuarta Dimensión de la V2: Revisar

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.67 = 3$

E. Baremación de la Quinta Dimensión de la V2: Hacer

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.33 = 5$

Anexo 4: Base de datos

V1	V2	V1				V2				
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
20	29	6	6	5	3	4	5	10	6	4
43	60	13	10	11	9	7	18	18	4	13
15	28	6	3	3	3	2	7	8	5	6
19	57	6	3	3	7	2	17	16	7	15
20	32	7	3	5	5	2	9	9	4	8
39	55	12	10	7	10	4	18	15	7	11
17	23	8	3	3	3	2	5	7	3	6
28	39	9	6	6	7	4	11	11	4	9
21	33	6	4	5	6	3	8	10	4	8
27	40	10	6	5	6	4	11	12	5	8
34	48	9	9	7	9	4	14	13	5	12
55	60	16	10	15	14	8	17	16	4	15
23	32	8	7	4	4	3	9	9	4	7
39	52	14	9	7	9	4	16	16	6	10
40	59	9	11	11	9	9	17	19	4	10
43	71	13	11	10	9	8	19	19	8	17
46	71	10	12	10	14	7	20	20	7	17
50	62	15	15	12	8	7	16	14	6	19
40	56	10	9	10	11	6	17	15	5	13
13	24	4	3	3	3	2	5	7	4	6
20	39	5	5	5	5	4	9	14	6	6
24	32	8	10	3	3	2	9	9	4	8
20	31	6	6	5	3	4	5	10	6	6
28	48	8	7	3	10	2	19	12	4	11
20	40	4	3	3	10	2	14	13	5	6
59	60	17	14	15	13	8	14	19	6	13
48	63	12	12	11	13	6	17	17	6	17
52	66	17	14	9	12	8	18	20	7	13
20	29	6	6	5	3	4	5	10	6	4
48	60	13	12	11	12	7	18	18	4	13
15	28	6	3	3	3	2	7	8	5	6
19	57	6	3	3	7	2	17	16	7	15
20	32	7	3	5	5	2	9	9	4	8
39	55	12	10	7	10	4	18	15	7	11
17	23	8	3	3	3	2	5	7	3	6
28	39	9	6	6	7	4	11	11	4	9
21	33	6	4	5	6	3	8	10	4	8
27	40	10	6	5	6	4	11	12	5	8
34	48	9	9	7	9	4	14	13	5	12
56	60	16	11	15	14	8	17	16	4	15

23	32	8	7	4	4	3	9	9	4	7
46	52	14	12	9	11	4	16	16	6	10
47	59	9	13	13	12	9	17	19	4	10
51	71	13	13	12	13	8	19	19	8	17
49	71	10	12	13	14	7	20	20	7	17
50	62	15	15	12	8	7	16	14	6	19
42	56	10	9	12	11	6	17	15	5	13
13	24	4	3	3	3	2	5	7	4	6
20	39	5	5	5	5	4	9	14	6	6
24	32	8	10	3	3	2	9	9	4	8
20	31	6	6	5	3	4	5	10	6	6
28	48	8	7	3	10	2	19	12	4	11
20	40	4	3	3	10	2	14	13	5	6
59	60	17	14	15	13	8	14	19	6	13
56	63	14	14	15	13	6	17	17	6	17
56	66	17	14	13	12	8	18	20	7	13
13	24	4	3	3	3	2	5	7	4	6
20	39	5	5	5	5	4	9	14	6	6
24	32	8	10	3	3	2	9	9	4	8
20	31	6	6	5	3	4	5	10	6	6

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]
VOCAL