

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE DERECHO



**EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL
DE SALUD TACNA, DE JULIO A DICIEMBRE 2021**

TESIS

Presentada por:

Yudith Nelly Jiménez Lupe

Para obtener el Título Profesional de:

Abogado

TACNA - PERÚ

2023

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Fecha de entrega: 07-dic-2023 04:52p.m. (UTC-0800)

Identificador de la entrega: 2251917879

Nombre del archivo: T_DE_04_JIM_NEZ_LUPE,_YUDITH_NELLY.docx (5.4M)

Total de palabras: 19626

Total de caracteres: 108411

T_DE_04_JIMÉNEZ LUPE, YUDITH NELLY

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE DERECHO

TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

**“EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD TACNA, DE JULIO A DICIEMBRE 2021”**

Tesis sustentada y aprobada el 30 de noviembre de 2023; siendo el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

:


DR. JESÚS ATAHUASI CHAPARRO

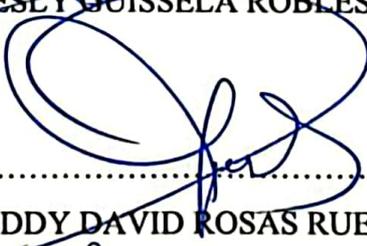
SECRETARIO

:


DRA. LESLY GUISSELA ROBLES VAZALLO

VOCAL

:


MG. EDDY DAVID ROSAS RUEDA

ASESOR

:


DRA. HERMINIA SARMIENTO CHAMBI

DEDICATORIA

Dedico los frutos de este trabajo a toda mi familia. Especialmente a mi madre que me apoyó en momentos difíciles y no tan difíciles. Gracias por enseñarme a afrontar la adversidad sin perder la cabeza ni morir.

También dedico este trabajo a mis amigos más cercanos y les agradezco su paciencia, comprensión, determinación y fortaleza, además de pedirles perdón por haber sufrido las consecuencias directas del trabajo realizado. De hecho, me han ayudado a lograr un equilibrio que me permite alcanzar mi máximo potencial.

Nunca dejaré de estar complacida por eso.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad de Derecho de la ULC, por el tiempo que dedican a esta hermosa profesión, por su esfuerzo, paciencia y compromiso, por sus consejos, enseñanza y compartir sus experiencias, por guiarnos por el camino correcto y no ser un peligro para la sociedad, siempre los voy a tener presente y nunca los olvidaré, han sido el regalo más grande que he podido recibir, gracias
totales mis estimados doctores.

ÍNDICE GENERAL

Carátula	I
Página de Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice General	V
Índice de Tablas	VIII
Índice de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas espeíficos	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Hipótesis de la investigación.....	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicas	18
1.5. Justificación de la investigación	18
1.6. Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Trabajo remoto	22

2.2.2. Desempeño laboral.....	40
2.3. Definición de términos básicos	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. Tipo y nivel de la investigación	50
3.1.1. Tipo de investigación: Básica	50
3.1.2. Nivel de investigación.....	51
3.2. Operacionalización de variables	52
3.3. Población y muestra de la investigación	53
3.3.1. Población.....	53
3.3.2. Muestra.....	53
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.4.1. Técnica	53
3.4.2. Instrumento	53
3.5. Tratamiento estadístico de datos	54
3.6. Procedimiento	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
4.1. Resultados	55
4.1.2. Análisis de la variable “Desempeño laboral”.....	60
4.2. Comprobación de la hipótesis	84
4.2.1. Comprobación de hipótesis específicas	84
4.2.2. Comprobación de la hipótesis general	85
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	86
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
6.1. Conclusiones	89
6.2. Recomendaciones.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS	95
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	95

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos y el informe de opinión por.....	96
expertos en la materia.....	96
Anexo 3: Declaración jurada de la autorización	101
Anexo 4: Declaración jurada de autoría.....	102
Anexo 5: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	52
Tabla 2 Alfa de Cronbach.....	54
Tabla 3 Trabajadores de la Diresa Tacna según modalidad de trabajo.....	55
Tabla 4 Trabajadores de la Diresa Tacna según su edad.	57
Tabla 5 Trabajadores de la Diresa Tacna según sexo	58
Tabla 6 Trabajadores de la Diresa Tacna por lugar de trabajo	59
Tabla 7 Trabajo remoto - Modalidad Presencial – desempeño laboral	60
Tabla 8 Trabajo remoto - Modalidad Mixto – desempeño laboral	62
Tabla 9 Trabajo remoto – desempeño laboral	63
Tabla 10 Factor Único: Responsabilidad.....	64
Tabla 11 Factor Único: Iniciativa	66
Tabla 12 Factor Único: Colaboración	68
Tabla 13 Factor Único: Oportunidad.....	70
Tabla 14 Factor Único: Calidad del trabajo.....	72
Tabla 15 Factor Único: Confiabilidad y discreción.....	74
Tabla 16 Factor Único: Relaciones interpersonales	76
Tabla 17 Factor Único: Cumplimiento de normas	78
Tabla 18 Asistencia de trabajadores de la Diresa Tacna.....	80
Tabla 19 Puntualidad de trabajadores de la Diresa Tacna	81
Tabla 20 Capacitaciones de trabajadores de la Diresa Tacna	82
Tabla 21 Prueba de relación en el objetivo general.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Trabajadores de la Diresa Tacna según modalidad de trabajo	55
Figura 2 Trabajadores de la Diresa Tacna según su edad	57
Figura 3 Trabajadores de la Diresa Tacna según sexo	58
Figura 4 Trabajadores de la Diresa Tacna por lugar de trabajo	59
Figura 5 Trabajo remoto - Modalidad Presencial – desempeño laboral	60
Figura 6 Trabajo remoto - Modalidad Mixto – desempeño laboral	62
Figura 7 Trabajo remoto – desempeño laboral	63
Figura 8 Factor Único: Responsabilidad.....	64
Figura 9 Factor Único: Iniciativa.....	66
Figura 10 Factor Único: Colaboración	68
Figura 11 Factor Único: Oportunidad	70
Figura 12 Factor Único: Calidad del trabajo.....	72
Figura 13 Factor Único: Confiabilidad y discreción.....	74
Figura 14 Factor Único: Relaciones interpersonales	76
Figura 15 Factor Único: Cumplimiento de normas	78
Figura 16 Asistencia de trabajadores de la Diresa Tacna.....	80
Figura 17 Puntualidad de trabajadores de la Diresa Tacna	81
Figura 18 Capacitaciones de trabajadores de la Diresa Tacna	82

RESUMEN

El presente estudio investigativo mantuvo como objetivo general establecer el vínculo entre el trabajo remoto según las modalidades de trabajo presencial y mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, desde julio a diciembre 2021. Es de tipo básica, con diseño no experimental, nivel descriptivo, con enfoque cualitativo, empleándose la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario, aplicado a 78 servidores administrativos. El resultado del estudio es correlacional aplicándose la prueba estadística del chi- cuadrado, obteniendo un nivel de significancia bilateral menor a 0,05 (p-valor < .05) que demuestra una relación entre ambas variables, concluyendo que, a mayor trabajo remoto mixto, menor será el nivel de desempeño laboral de los servidores administrativos en la Dirección Regional de Salud Tacna.

Palabras clave: Actividad económica, administración, comunicación, desempeño laboral, estado de emergencia, medios tecnológicos, pandemia, recursos humanos, trabajo remoto, trabajo presencial, servidor administrativo.

ABSTRACT

The general objective of this investigative study was to establish the link between remote work according to the face-to-face and mixed work modalities and the work performance of the administrative servers of the Tacna Regional Health Directorate, from July to December 2021. It is basic, with a non-experimental design, descriptive level, with a qualitative approach, using the survey technique and the instrument was the questionnaire, applied to 78 administrative servers. The result of the study is correlational, applying the chi-square statistical test, obtaining a bilateral significance level of less than 0.05 ($p\text{-value} < .05$), which demonstrates a relationship between both variables, concluding that the more mixed remote work, the lower the level of work performance of the administrative servers in the Tacna Regional Health Directorate will be.

Keywords: economic activity, administration, communication, job performance, state of emergency, technological means, pandemic, human resources, remote work, in-person work, administrative server.

INTRODUCCIÓN

En algunas entidades del sector público, se vieron obligados a desarrollar sus actividades a través del trabajo remoto y las diferentes modalidades que se establecieron en el país, la pandemia COVID 19, provocó que algunos servidores sean enviados a su hogar, con el objetivo de laborar desde su domicilio, acciones extraordinarias, pues la presencialidad era hasta ese momento la más conocida forma de trabajo, por lo que a un inicio esta generó interrogantes en el aspecto de los derechos laborales y algunos temas quedaron al aire, con el transcurrir de los años las entidades elaboraron su plan de contingencia y gestión del trabajo, sin embargo, ninguna se imaginó la situación de salud generada, pero ahora el trabajo remoto, se ha transformado en una realidad, siendo una necesidad que se encuentra en crecimiento; el estudio de investigación trató del vínculo entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, que se originó debido al estado de emergencia declarado en el país como producto de la COVID-19.

Conocemos de la existencia de algunas formas de trabajar que pueden afectar el rendimiento operativo del servidor administrativo. Uno es el trabajo presencial, donde el servidor trabaja en un espacio físico específico, como una oficina. Esta modalidad potencia el diálogo directo entre los integrantes del personal, aporta a la resolución de los conflictos y permite la elección de dictámenes de manera conjunta, mejorando el desempeño laboral.

Otra nueva modalidad de trabajar es el trabajo remoto, que se ha implementado desde el año 2020 y conforme progresa la tecnología, muchos servidores administrativos públicos, ahora pueden realizar tareas desde ubicaciones de aislamiento distintas a la oficina. Esta modalidad de trabajo puede brindar flexibilidad y conveniencia a los servidores de administración, pero también presenta el desafío de mantener una comunicación efectiva y una supervisión adecuada. Con esto en mente, es importante que tanto el personal administrativo como sus funcionarios y directivos, establezcan mecanismos claros de comunicación, seguimiento y control, para garantizar buen desempeño laboral.

El desempeño laboral de los servidores administrativos se ve afectado también por circunstancias como la motivación, la responsabilidad, calidad, la capacitación y la evaluación. Centrándose en el imperfecto desempeño laboral en la modalidad de trabajo remoto mixto, dando como resultado evaluaciones con bajo rendimiento laboral.

Para el desarrollo del estudio, la metodología empleada se basó en el enfoque cualitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental, estructurado en seis capítulos: El capítulo I describe el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis, justificación y limitaciones de la investigación; el capítulo II, desarrolla el marco teórico, contemplando los antecedentes, bases teóricas y la definición de términos básicos; el capítulo III, desarrolla la metodología de la investigación; en el capítulo IV se presentan los resultados encontrados; en el capítulo V se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos, y finalmente en el capítulo VI, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La pandemia del COVID-19, fue una dificultad global de salud que ha sido el reto más grande del mundo desde la Segunda Guerra Mundial. El virus inició en Asia, y se extendió a los demás continentes, con aumentos en África, Estados Unidos y Europa. El hospital de Wuhan, China, a mediados del mes de diciembre 2019 informó el primer caso de la enfermedad, y la Organización Mundial de la Salud (OMS), advierte el 30 de enero de 2020 la presencia de riesgos de la salud pública internacional de acuerdo con los estándares del Reglamento Sanitario Internacional, luego la enfermedad se convirtió en una pandemia, por el gran número de infectados.

El caso número uno de coronavirus notificado en Lima (Perú), fue el 6 de marzo de 2020, y la primera muerte fue informada el 19 de marzo 2020, dos semanas después del primer caso confirmado. En Tacna, el caso inicial de COVID-19 se publicó el 26 de marzo de 2020 y fueron aumentando. Pero el COVID-19 es más que un problema que afecta la salud, de cualquier gobierno, causando dificultades sociales, económicas y políticas.

En el país, al igual que en toda Latinoamérica, los regímenes laborales fueron afectados y forzados a plantear y modificar sus maneras de trabajo, por el incremento del virus, convirtiéndose en un problema de carácter mundial que perjudica la salud pública, así como los sistemas económicos a nivel mundial. De acuerdo a lo señalado por la Organización Mundial del Trabajo – OIT (2021), “El Covid-19 tendrá un impacto de gran alcance en el mundo del trabajo, además de las preocupaciones por la salud de los trabajadores y sus familias, también afectará al sistema económico, afectando principalmente los niveles de desempeño y la prevalencia del subempleo a nivel global. El aumento de desempleo afectará los ingresos laborales”.

La emergencia sanitaria, ha provocado transformaciones en los diferentes sectores y actividades de la comunidad de forma particular, como organizacional, radicalmente en el aspecto laboral por la inmovilización que se decretó en todo el mundo. Empero, las dificultades provocadas en el sistema económico, exige que las entidades privadas y públicas, de acuerdo a sus competencias continúen ofreciendo los bienes y servicios para compensar las carencias de la comunidad y salvaguardar el movimiento económico del mundo. Por lo que, las entidades implementaron acciones para promover y dar la sostenibilidad laboral; considerando la experiencia de diferentes países que emplearon esta modalidad de trabajo, como el teletrabajo, que optimiza la utilización de la tecnología de información, crea cambios básicos en la manera de trabajo, y en el modo de pensar de funcionarios, directivos y servidores de las entidades.

Frente al peligro sanitario, producido por la expansión del COVID-19, El Ministerio de Salud, como regulador de la atención de la salud, encomendó, entre otros al Ministerio de Trabajo y de Promoción del Empleo, establecer, acciones de previsión e inspección, para salvaguardar la salud y el bienestar de los servidores. Por otro lado, debemos tener en cuenta que, en el Perú, se contaba con la modalidad del teletrabajo regulado por la Ley 30036 (2013), sin embargo, las entidades privadas y públicas se vieron forzadas a optar por una nueva manera de trabajo, publicándose de forma general el Decreto de Urgencia 026-2020, que creó disposiciones especiales y transitorias para eludir la transmisión del COVID-19, esencialmente en el área laboral, que regula la denominada nueva modalidad de “trabajo remoto”, y siguientes normas como el D.S. 094-2020-PCM, que, crea disposiciones que la población debe adoptar y prolonga el estado de emergencia nacional en el país; en tal sentido, el artículo 4. señala el desarrollo de prácticas saludables para el bienestar social y enfrentar la emergencia sanitaria. Por lo que, el gobierno local, regional y nacional dentro de su competencia, seguirá impulsando hábitos saludables, como: Proteger al adulto mayor y persona en riesgo, integrándose además, la Resolución Ministerial 283-2020-MINSA, que reforma los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, y establece el grupo de personas en riesgo que tienen rasgos particulares asociado a complejidades por

COVID-19, el Decreto Legislativo 1505, que instituye en el sector público, medidas de gestión de recursos humanos, autorizando de forma extraordinaria al 31 de diciembre de 2020, considerar el trabajo remoto, establecer la modalidad mixta de prestación de servicio, variando la prestación de servicio presencial con días de trabajo remoto, y asignación o variación de funciones, el Decreto Supremo 004-2021-TR, que precisa la desvinculación digital del servidor y el Decreto de Urgencia 115-2021, que prorroga el trabajo remoto en el sector público y privado al 31 de diciembre de 2022. Todos los decretos promueven las diferentes modalidades de trabajo, con el fin dar protección a la población que se halla en estado de vulnerabilidad, asegurando que el servidor pueda ampliar las actividades determinadas y cumplir las metas institucionales.

Es preciso señalar que, ante la existencia del problema del sistema laboral y económico en el ámbito mundial; al constituir el trabajo remoto en sus diferentes modalidades, creo dificultades en las instituciones públicas como la DIRESA Tacna, pues existía una cultura organizacional no capacitada para instituir esta modalidad de trabajo especial, teniendo en cuenta que la Ley 30036 denominada teletrabajo, se aplicaba principalmente en el ámbito privado, destacando el desempeño bajo subordinación y sin presencia física del trabajador, caracterizándose también por el empleo de tecnologías informáticas, de comunicación y la provisión de medios tecnológicos que parten de la entidad, involucrando responsabilidades y uso tanto de la entidad como del servidor.

La problemática trascendental se halló en que, las instituciones públicas como la DIRESA (Dirección Regional de Salud Tacna), no había previsto la habilitación de equipos informáticos, servicio de internet que según norma debieron ser proporcionados por la entidad a los servidores, por otro lado, no había establecido esquemas de procesos y procedimientos, creación de estrategias, sistema de supervisión y control, identificación de los puestos de trabajo sujetos a modalidad. Esta realidad afectó también el desempeño laboral de los trabajadores, al no tener un plan de acompañamiento y monitoreo que faciliten alcanzar objetivos institucionales. En ese sentido, el trabajo de investigación tuvo como objeto fijar el vínculo entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en la DIRESA Tacna.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el trabajo remoto, según las modalidades de trabajo presencial y mixto, con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es el trabajo remoto presencial con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021?
- b) ¿Cómo es el trabajo remoto mixto con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el trabajo remoto, según las modalidades de trabajo presencial y mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir el trabajo remoto presencial y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.
- b) Describir el trabajo remoto mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. *Hipótesis general*

Existe relación entre el trabajo remoto según las modalidades de trabajo presencial y mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.

1.4.2. *Hipótesis específicas*

- a) El desempeño laboral bajo la modalidad presencial de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es inferior al promedio.
- b) El desempeño laboral bajo la modalidad mixto de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es inferior al promedio.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica. En el estudio se pudo analizar diferentes teorías del liderazgo, estilos y características. Utilizando la información, fue posible determinar el estilo que, fue mejor para el jefe; asimismo, lo que este conocimiento aporta al concepto de trabajo remoto y cómo se adaptaron los empleados, fue importante para la toma de decisiones.

Justificación práctica. La investigación permitió entender el contexto real y los contratiempos presentados en la ejecución del trabajo remoto y el desempeño laboral, la información fue utilizada como referencia para el análisis, y dar alternativas de solución; asimismo, podrá fortalecer la gestión del personal en las entidades estatales.

Justificación jurídica. Legalmente, porque el estudio analizó el empleo del D.U. 026-2020, que creó una nueva modalidad de trabajo en la administración pública y la Ley 30036 - Ley del teletrabajo que se aplicaba en el sector privado, y

su influencia ejercida en el desempeño laboral del personal de la entidad. Nociones que permitirá tomar las decisiones adecuadas por parte del personal directivo.

1.6. Limitaciones de la investigación

- a) Limitaciones en el acceso y aplicación de encuesta, debido a las actividades administrativas que se ejecutan en la DIRESA Tacna, pues como producto de la pandemia COVID-19, el personal se encontraba desarrollando diferentes tareas en zonas dispersas, con acceso restringido, pero a través del cuestionario de carácter cerrado, se logró alcanzar información principal que facilitó nuevos conocimientos.
- b) Limitada colaboración del personal durante la aplicación del cuestionario, por la modalidad de trabajo que desarrolla, que provocó la demora en la entrega de información.
- c) Limitaciones en el acceso de información que obra en las áreas administrativas que ejecutaban las diferentes modalidades de trabajo, debido a confidencialidad, no obstante, el cuestionario implica el resguardo de los datos de la entidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Cortes (2020), “Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador” - Colombia, el objeto fue comprender cómo los servidores de Bogotá, Colombia, abordan la interacción entre la vida familiar y el trabajo en escenarios de trabajo remoto durante el COVID-19, y mediante métodos cualitativos entrevistó a 6 trabajadores que se encontraban en trabajo remoto por fines sanitarios. Y como resultado obtuvo, secuencias emocionales que nacen debido a que las actividades domésticas interrumpen las actividades laborales que producen interrupción de la jornada laboral. Utilizándose estrategias para reducir esta situación de conflicto entre la vida familiar y laboral, siendo el actor principal la asistente del hogar, que facilita la repartición de actividades y rutinas dentro de los miembros del hogar, junto con una programación que permita la separación de espacios de trabajo y familia.

Peralta (2021), en su trabajo “Cargos que se adaptaron de mejor manera a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional del Ministerio de Trabajo” – Ecuador, refiere que, en los entes públicos y privados se vieron obligadas a adoptar un nuevo estilo de trabajo tutelado por normas poco aplicadas a causa de la emergencia de salud, por el brote de COVID-19. Por lo que, la Dirección Regional de Trabajo y Función Pública de Cuenca, consideró el teletrabajo en gran parte de sus trabajadores con el fin de ofrecer al usuario un servicio oportuno y adecuado; menciona, que encontró el manejo de los sistemas informáticos, siendo un factor determinante de medición de productividad, eficacia y eficiencia en el desempeño de una función, así como en el logro de objetivos, dada la nueva modalidad virtual.

Villalba (2021), en su tesis “Regulación y legislación del trabajo remoto en Colombia frente a países pioneros” - Colombia, refiere como es el trabajo remoto en Colombia ante otros países, señala también que Colombia acogió esta modalidad y frente a ellos otros países. Sin embargo, esta investigación señala como la pandemia, afectó a las empresas a nivel mundial, asimismo indica que el trabajo remoto conlleva a ventajas, como el trabajo en casa y desventajas, como ser el acceso a internet que afecta el desarrollo laboral y concluye que debe considerarse criterios como las herramientas tecnológicas, horario de trabajo, presión laboral y el medio familiar, el estudio tuvo un nivel experimental y se empleó el análisis comparativo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Edquen (2020), en la Tesis “Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19”, el objeto es establecer cómo incide el trabajo remoto en el desempeño laboral del trabajador, y a través de un estudio de diseño cuantitativo y descriptivo, aplica una encuesta a 10 profesionales. Refiere que el rendimiento del trabajo remoto fue inesperado, ya que el 60 % dijo que trabajaba individualmente y con equipo propio en forma aislada. De igual forma, el 30 % dijo trabajar regularmente durante el aislamiento domiciliario. revela que el 60 % ha trabajado individualmente y con un equipo propio en el lugar de aislamiento. De igual forma, el 30 % señala haber trabajado regularmente durante el período de aislamiento. Concluyendo, que el trabajo remoto no contribuyó al desempeño laboral debido a las condiciones que tenían los empleados para continuar con las actividades pendientes de los administrados y reveló carencias en el equipamiento tecnológico y servicio de internet.

Rueda (2021), en la tesis denominada “Trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, 2021”. El objetivo del estudio fue comprender la relación entre teletrabajo y productividad laboral en Morales en el contexto de la pandemia de 2021. El estudio fue un diseño básico, no experimental, transversal y descriptivo correlacional con 20 unidades de servidores. Los resultados muestran una buena tasa de teletrabajo en Morales en 2021 del 30 % y

una tasa de productividad laboral muy alta en Morales en 2021 de 30 %; En el contexto de la pandemia de 2021, se determinó que el trabajo remoto en el distrito de Morales estaba relacionado con la productividad laboral, ya que el coeficiente de correlación de Spearman alcanzó 0,446, lo que indica la existencia de una correlación entre las variables.

Solís (2021), en el trabajo de investigación denominado, “Trabajo remoto y su efecto en la productividad de los servidores públicos durante el estado de emergencia por la COVID-19”, indica como objetivo el impacto que genera el trabajo remoto en la producción de los servidores durante la emergencia sanitaria por COVID-19. El estudio fue cuantitativo, tipo aplicada y empleó la técnica de gabinete y de campo, concluyendo que el trabajo remoto no favorece en la producción, no dándose los resultados esperados, y se demuestra una disminución en la producción de los servidores, situación diferente cuando se labora de forma presencial, evidenciándose limitaciones en el desarrollo de tareas, por lo tanto, un deficiente nivel de desempeño laboral, también se evidencia la falta de transparencia en cumplir las horas de trabajo y la falta de control de las actividades.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Trabajo remoto

El estudio se enfocó en la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, que surgió en medio de la Revolución Industrial estadounidense, a fines del siglo XIX en respuesta a la necesidad de aumentar la producción debido a la escasez de mano de obra. Taylor, en su teoría, habla de trabajadores y la gestión del trabajo, basó sus estudios sobre el movimiento y el tiempo para aumentar la eficiencia del proceso.

El objetivo principal de Taylor, era el máximo de prosperidad tanto de los empleadores como de los empleados. En resumen, existe una diferencia entre productividad y producción, cada una de las cuales depende de la disposición que manifieste cada uno en capacitarse.

La contribución de Taylor, se basa en principios, que incluyen:

a) Organización científica del trabajo

Este principio reemplaza las prácticas de trabajo ineficientes y tiene en cuenta las diversas actividades que los directivos deben aplicar para evitar simulaciones de trabajo (tiempo, retraso, movimiento, operaciones responsables y herramientas).

Estas actividades se relacionaron con el trabajo remoto, mixto y presencial, organizado por el directivo de cada dependencia, que determina el tipo de actividad que realizaba cada servidor de acuerdo a sus responsabilidades, teniendo en cuenta el tiempo, la demora y el movimiento. En cuanto a herramientas, el empleador, también podría haber proporcionado al servidor, equipos de cómputo para realizar trabajos en el hogar.

b) Cooperación entre directivos y operarios

Este principio tiene como objetivo garantizar que los intereses del trabajador estén en correlación con los intereses del empleador. Para ello, se ofrecen recompensas por eficiencia o unidad de producto, para que los trabajadores puedan producir más, generar más ingresos y evitar la simulación laboral. Taylor, revela mecanismos para alcanzar esta cooperación:

Remuneración por unidad de trabajo, la modalidad de trabajo que enfrentó la administración pública, no significó que las remuneraciones que recibió el servidor se vea comprometida. El servidor eligió trabajar desde casa de acuerdo a la modalidad presentada, dependiendo de los factores de riesgo que presentó el servidor. El estado también planeó entregar un incentivo para los servidores que habían trabajado de forma presencial y contribuido en la atención de pacientes, incluso arriesgando la salud al estar expuesto a la transmisión del virus COVID 19 durante el traslado a un centro de trabajo y en la atención al público.

Una estructura de directivos que, con sus conocimientos, puedan coordinar el trabajo de la organización, colaborar y dar instrucciones a los servidores. Para Taylor, deben preexistir diversas tareas para distintos jefes funcionales: jefe de tiempos, costos y programación, mantenimiento y asignación de material, instrucciones de producción, de control de calidad, desarrollo de trabajo y relaciones de personal.

En la actividad de trabajo regular, existen oficinas con jerarquías, pero no se dividen porque se mantiene el nivel de autoridad y coordinación. Para ello el responsable de cada sistema, oficina y dirección debe estar apto y capacitado para continuar guiando al servidor, empleando medios informáticos disponibles en la dirección. También se encarga de suministrar los equipos de cómputo y material de oficina que le permita al servidor realizar el trabajo con esmero en su domicilio.

c) División del trabajo entre directivos y servidores:

No debe existir duplicidad de trabajo entre funcionarios y servidores. Por ello, cada funcionario debía organizar, evaluar y distribuir las actividades que cada uno ejecutó de acuerdo al nivel de mando. Esto se debió a que los requerimientos aumentaron y la coordinación fue de manera continua.

d) Especialización y responsabilidad de los directivos en la planificación del trabajo

Los directivos son responsables del planeamiento, el trabajo mental y los servidores del desarrollo del trabajo, la creación de eficiencia y la división del trabajo. En términos de responsabilidad y especialización, cada director se comprometió a planificar las actividades que se distribuyeron a cada servidor bajo su autoridad, de acuerdo a la especialidad y experiencia según el cargo desempeñado y la modalidad seleccionada. De igual forma, cada director fue continuamente capacitado por los superiores de una organización, que cuidaban el desempeño laboral de trabajadores, protegían la salud mental a través del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, respetando los derechos

laborales de los servidores, ya que era responsabilidad de ambos, jefes y servidores efectuar el control de actividades.

Como se aprecia, los principios de "administración científica" desarrollado por Frederick Winslow Taylor, se relacionaron con el trabajo de investigación que es el trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores, considerando la racionalización de procesos en las diversas tareas, divide la estructura de producción entre el servidor y directivo, y las diferentes actividades que realizaba cada uno, asegurando un mejor control sobre la ejecución de la actividad por parte del directivo. También es sustancial considerar el aspecto mental del servidor, por tanto, al haberse encontrado aislado en casa, significó que no tenía la oportunidad de relacionarse con otros servidores.

2.2.1.1. Los recursos humanos durante la emergencia sanitaria. Ante los nuevos desafíos que enfrentó el sector público en la promoción de la acción colectiva, el Estado a través de la Administración del Servicio Civil afirmó: “No hay duda de que la situación actual plantea un desafío para el desarrollo de nuevos métodos de gestión de entrega de bienes y servicios. unidades y por tanto de gestión, nueva forma de servir como servicio público”. En este caso, la seguridad y salud de los servidores fue muy importante, y el nuevo objetivo del Estado ha pasado a garantizar el suministro de bienes y servicios que los ciudadanos desean (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2020, p. 5).

Acerca de los retos nuevos que atravesaron las entidades públicas, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), enfatizó las innovaciones en la gestión, la adaptación de la organización del trabajo, las metas como indicadores del trabajo, la formación de agentes de cambio, la lucha contra los mitos existentes y el miedo al otro lado. Trabajar para redefinir las estrategias de bienestar social y poner un fuerte énfasis en abordar las cuestiones de salud y seguridad.

2.2.1.2. La situación laboral a consecuencia de la pandemia. En el Estado del Perú, la Constitución Política del Perú (1993), define el trabajo como un deber y un derecho que sustenta el bienestar social y la realización personal. La Constitución también estipula que el Estado prioriza las diferentes formas de

trabajo, lo que crea dos perspectivas, en primer lugar, no existe una única forma de trabajo y, en segundo lugar, el Estado desempeña un papel importante en el desarrollo de las diferentes formas de trabajo, en organizaciones privadas, públicas u otras (Art.23).

También menciona que el Estado debe dar protección especial a las madres, menores de edad y personas con habilidades especiales que trabajan y pertenecen a grupos vulnerables cuyos derechos pueden no ser absolutamente respetados, por lo que el Estado tiene un papel promotor y regulador para determinar lo que debe llevarse a cabo en el tema laboral en concordancia a la Constitución a través de leyes, ordenanzas, reglamentos e instituciones competentes.

En nuestro país, la forma de trabajo más común es el trabajo presencial, al que asisten la mayoría de los servidores o, según la entidad, todos los servidores. El desarrollo de esta iniciativa de trabajo en Perú, se produjo a raíz de la pandemia de COVID-19, que forzó al gobierno a disponer el aislamiento social obligatorio por 15 días a partir del 15 de marzo de 2020, que fue prorrogado sucesivamente. Ante estos nuevos escenarios, el estado desarrolló y actualizó normas y protocolos aplicables a diversos sectores productivos y reanudar las áreas recreativas.

2.2.1.3. Ley 30036 “Ley que Regula el Teletrabajo”. La OIT define el término teletrabajo como el “Trabajo remoto (incluido el trabajo a domicilio) mediante telecomunicaciones y/o computadoras” (OIT. 2008, p.552).

Por otro lado, el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo, (integrado por la Unión de Confederaciones de la Industria y de Empresarios de Europa (UNICE), Centro Europeo de la Empresa Pública (CEEP), la Confederación Europea de Sindicatos (CES), y la Unión Europea del Artesanado, y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/UEAPME), se suscribió con el objetivo de modernizar la organización del trabajo en el sector público y conciliar la vida familiar, personal y laboral, mediante el teletrabajo. Se conoció como el primer acuerdo europeo creado por los propios participantes sociales, referidos al tema de teletrabajo.

Asimismo, afirmaron que el teletrabajo es "el uso de tecnologías de la información para realizar un trabajo en el marco de un contrato o relación laboral,

donde un trabajo que también puede realizarse en las instalaciones de la empresa se realiza habitualmente fuera de la misma" (CCOO Federación de Servicios, 2011, p.2).

El nombre de teletrabajo difiere de un país a otro, por ejemplo, en Estados Unidos se entiende como teletrabajo o trabajadores móviles, lo que significa que los empleados pueden realizar su trabajo sin importar si están en casa o en el trabajo (Teledislab, 2012).

En el Perú, el teletrabajo estaba regulado en la Ley 30036, D.S.017-2015-TR-Reglamento, y la Resolución ministerial 055-2020-TR (Guía para la prevención COVID-19 laboral).

El teletrabajo, no es un trabajo, es un sistema, un modo de realizar el trabajo empleando las comunicaciones como herramienta principal, y se realiza desde una ubicación que no sea un lugar centralizado del trabajo, permitiendo el acceso de diferentes formas, teniendo un común denominador, el uso de tecnología de información y comunicación. Puede ejecutarse en conexión directa (online) o en diferido (off line).

Además, el teletrabajo en enlace directo involucra la comunicación electrónica (mediante un módem y un teléfono) entre el trabajador y su zona de trabajo. La conexión electrónica se emplea para la comunicación y transmisión de tareas.

Perú, por su parte, cuenta con el artículo 1 de la Ley 30036, que establece su objeto de reglamentar el trabajo a distancia como un tipo de servicio caracterizado por el uso de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones (TIC) con un enfoque especial. Entidades o empresas privadas que contribuyan a políticas públicas que garanticen su desarrollo.

Además, la ley estableció que el trabajo a distancia se definía como la realización de trabajos sin presencia física, que se realiza total o parcialmente en el domicilio, en el país o en el extranjero.

Por consiguiente, es necesario evidenciar el rol esencial que producen los medios tecnológicos al convertirse en una herramienta significativa para que el empleador pueda obtener control sobre los subordinados, también, el mismo cuerpo legal señala que: En el caso del trabajo a distancia, estos servicios se prestan a través de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, a través de los cuales se realiza el informe y el empleador, a su vez, controla y vigila el trabajo del trabajador a distancia (Ley 30036, 2013, Art. 2).

En efecto, la ley refiere también que los medios informáticos podrían ser proporcionados por el empleador o trabajador indistintamente, estableciéndose una condición subordinada en esta modalidad de trabajo.

De esta manera, el teletrabajo permitió prestar servicios en diferentes zonas fuera de una oficina, siendo necesario solo el uso de tecnologías de información y comunicación, sin embargo, requería de organización y planificación por parte del teletrabajador para desempeñar plenamente sus actividades con responsabilidad.

No obstante, el teletrabajo trajo consigo ventajas y desventajas, que se consideran como factores distintos de generación de valor a mediano y largo plazo.

Ventajas del teletrabajo:

- Mejor productividad por metas y objetivos.
- Disminución de costos en servicios públicos e infraestructura.
- Eliminación de ausencia laboral.
- Imagen favorable de la empresa ante el consumidor.
- Favorece el acceso a nuevas tecnologías de comunicación.
- Alto aprovechamiento de los puestos de trabajo.
- Incorporación de nuevos talentos, sin interesar la zona en la que se ubiquen.

Desventajas del teletrabajo:

- Podría descender el rendimiento por falta de supervisión.
- Pérdida del principio de autoridad y jerarquía por supervisiones no continuas.
- Identificación inexacta del trabajador con la empresa.

- Aislamiento y generación de sedentarismo del trabajador.
- Deficiente socialización y participación con la empresa, al no generar relaciones laborales.
- Podría existir falta de lealtad para cumplir con las tareas o ejecutar tareas adicionales que haría que descuide los existentes con la empresa.

Finalmente, podemos mencionar que en el país se presentaron las condiciones para considerar el teletrabajo en el sector privado, siendo favorable para ello el importante avance de nuevas herramientas tecnológicas de comunicación entre los que tenemos: Dispositivos informáticos, que permiten que los teletrabajadores realicen su horario jornal de forma virtual, sin arriesgar la producción de la empresa.

2.2.1.4. Trabajo remoto modalidad temporal. El trabajo remoto está regulado en el Perú, por el DS. 010-2020-TR, DS. 008-2020-SA, RM.072-2020-TR, DU. 115-2021. Y a fin de aportar a la gestión de los recursos humanos, el estado, publicó la guía para entidades relativa al trabajo remoto. Esta, pretendía que las instituciones públicas logren integrarse al esfuerzo de contener la transmisión del COVID-19 empleándola en las actividades que sean permisibles.

En este sentido, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), definió la diversidad de desafíos: "Los desafíos comunes que nos presenta el trabajo remoto son trabajar en equipo, trabajar en un entorno virtual más cercano que el físico, trabajar en un espacio, donde no estamos acostumbrados a trabajar y cambiar los mecanismos.

La guía de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), también reconoció tres actores principales: La oficina de personal, ya que desempeña un papel en la gestión laboral; el papel de liderazgo del jefe para el equipo y los servidores para mantener la propiedad de la unidad mientras navegan por la nueva normalidad con compromiso y responsabilidad.

En relación al trabajo remoto, fue una modalidad creada con carácter temporal y excepcional a consecuencia de la pandemia del COVID-19, cuyo fin fue prevenir la transmisión y expansión del virus en los centros de trabajo, esta ha

acelerado adoptar el trabajo remoto, como parte de la nueva normalidad; Asimismo, la similitud que existe entre el teletrabajo y el trabajo remoto, significaron la provisión de servicios a distancia que permitieron trabajar desde casa en lugar de desplazarse al lugar de trabajo.

En referencia al ámbito de aplicación, del trabajo a distancia se debió realizar desde la vivienda del trabajador o desde el lugar de residencia durante la cuarentena.

En relación a los equipos de trabajo, el trabajo remoto no solo requería la prestación de servicios a través de herramientas tecnológicas, sino también a través de mecanismos que admitan efectuar tareas en el hogar sin necesidad de la tecnología.

Según la formalidad de un acuerdo laboral, esta modalidad no necesitaba aprobación del servidor, ya que la norma determinaba que era una decisión particular del empleador y en algunos casos era obligatoria para personas en grupos de riesgo.

En cierta medida, es importante tener en cuenta los elementos del trabajo que incluyen, la voluntad de trabajar, referida a la intención, abarcando aspectos como la causalidad personal, que se ocupa de los pensamientos y sentimientos que tiene una persona sobre su eficacia en el lugar de trabajo, y temas de valores relacionadas con las creencias, sobre lo que es bueno, importante y lo que significa trabajar y estar empleado; el interés y la formación vinculado a la participación en el trabajo. Además, tenemos la habituación, pues también existe el rechazo a los cambios impulsados por la transformación tecnológica, el miedo al uso de las tecnologías de la información y comunicación e internet y sus resultados. Este involucra roles, como la identidad o posición del trabajador (identificación como trabajador), roles no laborales que apoyan o impiden ser trabajador (esposo, padre); la habituación también implica hábitos, la forma típica de realizar actividades diarias, tanto dentro como fuera del trabajo que pueden apoyar o afectar la eficacia, del trabajador o servidor.

Desde otra perspectiva, el Ministerio de trabajo (2020), señaló que el trabajo remoto, es la prestación de servicio subordinado, que ejecutan los trabajadores que se hallan físicamente en el domicilio o en una zona aislada del domicilio.

Asimismo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), precisó que el trabajo remoto, a partir de la perspectiva del servicio público, es la prestación de servicio que depende de la presencia física de un servidor en su domicilio u otra ubicación aislada domiciliaria, que, a través de diversos mecanismos permitan ejecutar las funciones fuera del lugar de trabajo.

Por otro lado, el Decreto Supremo 008-2020-SA, señalaba que, la administración del sector público, tenía la facultad de implementar la actividad remota, para continuar trabajando desde alguna zona de aislamiento domiciliario, si la naturaleza del trabajo lo facilitaba, incluso podía convenirse con los servidores los horarios y estar a disposición durante la jornada laboral.

2.2.1.5. Modalidades de trabajo. Existía modalidades de trabajo que se podía utilizar al declarar una emergencia sanitaria. Esto incluye:

- a) **Trabajo remoto**, es la prestación de servicios bajo autoridad caracterizada por la presencia física del servidor en su domicilio o en un lugar aislado designado por el funcionario, el cual utilizó cualquier mecanismo capaz de prestar el servicio fuera del área de trabajo, siempre que la naturaleza del trabajo sea favorable.

Es importante recordar que el teletrabajo no se limitaba al trabajo que se puede realizar mediante ordenadores, telecomunicaciones o medios similares.

Es preciso señalar que los servidores recibieron encargos para ejecutar tareas, por otro lado, los jefes de equipos u oficinas reconocieron a los servidores que realizaron el trabajo remoto, acompañando y realizando el seguimiento al cumplimiento de las tareas encargadas. Cabe mencionar que durante el trabajo remoto se trabajaba por producto y la supervisión se hacía a los encargos y tareas realizadas y no solo al cumplimiento del horario.

Entre las responsabilidades de la institución, fue no afectar la naturaleza del vínculo laboral y remuneración; asimismo, comunicar y monitorear las medidas de seguridad y salud en el trabajo, debiendo para ello dar apertura a canales de comunicación para responder a consultas.

b) Trabajo presencial, fue en forma física del servidor a lo largo de la jornada laboral, se refiere a las actividades laborales que se cumplen en un lugar físico, como un hospital, oficina, un taller, un almacén, etc. Los servidores en forma presencial asumieron la responsabilidad de desarrollar tareas y cumplir ciertos requisitos determinados por el empleador. Entre las ventajas, que pueden observarse tenemos:

- Fácil entendimiento y coordinación: Permite el entendimiento y la comunicación, entre compañeros de trabajo, lo que impide posibles equivocaciones y aumenta la coordinación del equipo de trabajo.
- Salud emocional en el trabajo: La conexión y la sociabilización entre compañeros crea emociones positivas que favorece a la salud mental y produce un buen clima laboral.
- Integración de los nuevos talentos: La presencia en el trabajo favorece la integración de servidores nuevos, que pueden aprender herramientas y roles del equipo de trabajo, debido a las capacitaciones con el personal.
- Mejor aprendizaje: Los aportes de los servidores, son precisos en el trabajo presencial, al compartir el espacio físico. La interacción es importante en el aprendizaje. Estas relaciones humanas permiten conocer otros puntos de vista sobre el proceso y la probabilidad de realizar nuevas maneras de trabajo.
- Desarrollo de sentido de pertenencia: En el entorno de trabajo presencial, se facilita el desarrollo del sentido de pertenencia institucional.

Entre las desventajas del trabajo presencial.

- Dificulta la conciliación de los trabajadores con su vida personal.
- Puede afianzar la cultura del presencialismo.
- Permite el ahorrar costos en el sostenimiento de la oficina.

c) **El trabajo mixto**, es una composición de trabajo presencial, a distancia y/o vacaciones retribuidas, alternando entre modalidades. Es brindar servicios a los subordinados que requieran asistencia en el lugar de trabajo en parte, que es trabajo presencial en base a actividades asignadas por el jefe inmediato relacionadas con la misión del cargo, y en parte trabajo remoto, según lo permita la actividad.

- **Autonomía:** Los servidores tienen mayor autonomía en la ejecución de sus actividades. De esta manera, logran organizar su jornada laboral con flexibilidad, adecuándola a su equilibrio de vida. además, al emplear las herramientas tecnológicas no requieren encontrarse físicamente en la oficina para gestión de necesidades. Por ejemplo, si la entidad contara con un software integral de Gestión, los servidores tendrían acceso a la información disponible en el instante que lo requieran.
- **Mejor calidad de vida:** Permite disminuir el estrés laboral que provoca el desplazamiento a la zona de trabajo y la falta del acuerdo laboral y familiar. Convirtiéndose en una mejor calidad de vida, al disponer de más horas libres para realizar tareas básicas.
- **Incremento en la creatividad y productividad de las áreas:** Impulsa la creatividad de los servidores, que permite lograr mejor productividad.
- **Tiempo para capacitaciones o actividades fuera del horario laboral:** Al evitar el desplazamiento a la zona de trabajo, crea ahorro y optimiza el tiempo de los servidores, de forma que logran mejorar sus actividades diarias, y pueden dividir sus horas, creando más tiempo para los temas del hogar e intervenir en las capacitaciones de forma virtual, y así mejorar sus habilidades.
- **Ahorro de recursos:** Los servidores no invierten más dinero en el transporte para concurrir al trabajo, y evitan gastos en comida fuera del hogar. Por su lado, las entidades disminuyen gastos de energía, suministros e infraestructura.

Entre las desventajas, refieren:

- **Distracciones.**

- Tendencia a trabajar más horas.
- Ausencia de ambiente laboral.
- Interrupción entre la vida laboral y personal.
- El trabajador es el propio soporte técnico.

De acuerdo a los enunciados puntualizados, la nueva modalidad de trabajo denominada “trabajo remoto”, fue la labor realizada por los servidores en un lugar diferente a su zona de trabajo, aplicada en casos excepcionales, principalmente para aquellos servidores, identificados con factores de riesgo, de acuerdo a lo fijado en la norma. El trabajo presencial, fue la asistencia física del servidor a la entidad o establecimiento de salud, según corresponda, durante la jornada de trabajo programado por la entidad y, el trabajo mixto, fue la labor que se realizaba bajo la modalidad presencial - remota, de acuerdo a la necesidad, aforo y disponibilidad de ambientes u servicios, previa programación laboral, contemplando que el servidor podía realizar trabajo en su domicilio y también en su zona laboral.

2.2.1.6. Diferencias entre el teletrabajo y el trabajo remoto. Algunas referencias consideradas, permitieron conocer la existencia de las similitudes y diferencias del teletrabajo y el trabajo remoto, pero enfatizaron que una de las características de ambos es el trabajo a distancia. No obstante, que el teletrabajo podía ejecutarse desde cualquier lugar (cafetería, restaurante, domicilio, lugar de aislamiento social, etc.), mientras que el trabajo remoto era desarrollado desde el hogar o lugar de aislamiento social, informado por el servidor.

En relación a ello, Delgado (2020), menciona unas diferencias. Teletrabajo: Cuando los empleados proporcionan dispositivos o utilizan servicios y efectúan pagos, como internet, para desarrollar su trabajo, por lo que la empresa debe realizar la compensación respectiva. Pero, en el caso del trabajo remoto, se trataba de una modificación del contrato de trabajo relacionado con el lugar de trabajo, decidida unilateralmente por el empleador en el contexto del COVID-19. Sin embargo, las partes debían acordar la compensación de gastos por el empleo de equipos de cómputo.

Otra diferencia es que el teletrabajo se desarrolla con ayuda de la tecnología y se puede hacer de dos formas: Desde el lugar de trabajo o desde casa. Sin embargo, con el trabajo remoto, las actividades laborales se llevaban a cabo directamente desde casa o desde el lugar aislado del empleado. Asimismo, el trabajo remoto, tenía características únicas en comparación con el teletrabajo, que está legislado en el Perú. Sin embargo, a pesar de los progresos significativos en la tecnología global y la tecnología de la información, no se han planteado situaciones importantes sobre su uso en el sector privado y público. Por lo tanto, los servidores fueron reacios a adaptarse a los cambios y desafíos en las relaciones laborales remotas, lo que requiere una evolución integral de la legislación laboral que se adapte a los cambios digitales y tecnológicos.

El problema fue más allá de este ámbito, pues el teletrabajo, que ya estaba regulado por ley en Perú, no había recibido un impulso específico de su uso, a pesar de que las leyes y reglamentos desde 2015 estaban vigentes. Mientras que el trabajo remoto surge en medio de una pandemia mundial, con la finalidad de contrarrestar la propagación del virus Covid-19 en el lugar de trabajo y salvaguardar las relaciones laborales; y también la producción comercial en el Perú. Esta modalidad de trabajo nació en el año 2020 debido a la crisis sanitaria y de forma “imprevista”. En general, las empresas que podían cambiar sus operaciones a teletrabajo deberían trasladar su personal a métodos de teletrabajo o trabajo remoto. Así, el sector público y privado realizó los cambios del lugar de prestación de servicio durante el período de cuarentena. Esto permitió la ejecución de actividades a través del teletrabajo o trabajo remoto como parte del aislamiento social obligatorio. (p. 79–80)

2.2.1.7. Aspectos característicos del trabajo remoto. Tenemos las siguientes:

a) Instrumentos físicos

Documentación de comunicación escritos y digitales para realizar el trabajo remoto de los colaboradores. Nos señala el periodo del trabajo remoto y los procedimientos de desarrollo, así como la parte responsable de proveer herramientas de trabajo como una laptop o computadora u otro dispositivo para

un trabajo eficiente. También, debía señalar el medio a través del cual el servidor podía advertir sobre los peligros reconocidos o los incidentes de trabajo que ocurran a fin de buscar las medidas oportunas.

Información de forma escrita o digital, sobre la implementación del trabajo remoto de los trabajadores, que, señala la duración y los procedimientos para la realización de las actividades durante el trabajo remoto; asimismo, indicaba al responsable de facilitar la provisión de dispositivos de trabajo, como: computadoras portátiles, computadoras estacionarias, u otros dispositivos para facilitar el trabajo. Además, debía especificar los medios por los cuales el servidor, podía reportar los peligros identificados o los accidentes de trabajo que sucedían, con la finalidad de tomar las medidas adecuadas.

b) Tecnología informática básica

En este aspecto, los servidores debían conservar los recursos digitales que utilizaban en su lugar de trabajo de forma presencial, como ser: Extranet, intranet, correo electrónico institucional, redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea. Estos permitieron demostrar el uso apropiado de las plataformas, facilitando las evidencias de una buena comunicación.

Para tal fin la entidad, debía proporcionar a los servidores las herramientas que necesitaban para acceder a las plataformas, sistemas, y aplicaciones informáticas de manera oportuna, para desempeñar sus actividades laborales, asimismo debía brindar orientación apropiada de los procedimientos necesarios para su correcta ejecución, cumpliendo con las normas de protección de datos y confidencialidad.

En caso de cualquier dificultad de los mecanismos para la ejecución del trabajo remoto, el servidor informaba inmediatamente a la entidad a través de los medios de comunicación proporcionados, a fin de recibir capacitación, para asegurar la continuación del trabajo remoto.

c) Sistema de verificación y control

La supervisión es la actividad de verificación y control, y es responsabilidad de la entidad asignar las actividades de los servidores, incorporar mecanismos de verificación y, utilizar medios virtuales para informar sobre las tareas realizadas durante la jornada laboral. Cabe mencionar que la entidad no podía invocar el incumplimiento de las obligaciones del servidor, si, la entidad no estableció expresamente las obligaciones del servidor y los mecanismos para la verificación, control y reportes.

2.2.1.8. Comunicación interna. La comunicación interna ocurre en una organización, una agencia, una empresa o una organización sin fines de lucro. Se llama comunicación interna porque se desarrolla únicamente entre los integrantes de la organización.

La comunicación interna no siempre fue una prioridad de las organizaciones, pues inicialmente se ignoraba su conexión con el desarrollo de la organización a nivel económico, el trabajo de marketing e imagen se consideraba más importante y aportaba menores recursos para la comunicación en la organización.

Morales (2001), manifiesta que: “A partir de finales de los años 1970 y principios de los 1980, la comunicación interna comenzó a considerarse una disciplina de gestión empresarial y a ser reconocida como una herramienta eficaz que afecta positivamente tanto a la productividad de la empresa como a los resultados generales del negocio. La gestión de recursos humanos es gestión. Aunque surgió a principios de la década de 1990, comenzó a introducirse como una característica con su propia unidad” (p.220).

La comunicación interna ha evolucionado como una disciplina, cambió a lo largo del tiempo por lo que, los autores han reformado, la relevancia, los límites y funciones, como la correspondencia directa que existe en la comunicación interna con otros aspectos de la organización entre otros como eficiencia, productividad, identidad, cultura, clima organizacional y satisfacción laboral.

Sanz y Gonzales (2005), puntualizan que la comunicación interna se realiza dentro de la organización, responsable de mantener vínculos de comunicación entre cada miembro de la organización y en función de los departamentos a los que pertenece y las diferentes situaciones (p.220).

En esta definición, el autor enfatiza el nivel de las relaciones de comunicación y su correspondencia con el número de responsabilidades de los empleados en la organización. Esta definición está orientada hacia la comunicación interna formal porque supone que los integrantes de la organización se comunican entre sí. Sin embargo, para organizar las actividades laborales, se sabe que algunas personas se comunicaban efectivamente, asimismo, para organizar otras actividades no laborales, como afectivas, recreativas, amistosas o directamente personales.

García (1998), hace también referencia a la relación entre la comunicación interna y el desarrollo de la actividad laboral, definiéndola como: “La comunicación interna afecta el comportamiento de tarea (red de actividad) y el comportamiento relacional (red de comunicación). Debido a la comunicación, ambos comportamientos son interactivos. La comunicación interna configura, alimenta y retroalimenta esquemas de información/comunicación efectivos” (p.23).

Fernández (1999), menciona que para lograr una apropiada comunicación interna que aporte grandemente al desarrollo de las metas y objetivos organizacionales, es necesario mantener buenas relaciones entre sus integrantes, por lo que define a la comunicación como: “Es un conjunto de actividades que realiza cualquier organización para establecer y mantener buenas relaciones entre sus miembros utilizando diversos medios de comunicación para informar, incluir y contribuir activamente al logro de sus objetivos” (p.42).

La calidad de la comunicación interna se refleja no solo en la apariencia de la organización, sino también en el desarrollo de las personas. Krepp (1990), señaló el factor humano detrás de la relación de comunicación y especificó la comunicación como: "El patrón de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana de la organización que tiene lugar dentro y entre sus miembros" (p.22).

García (1998), entre tanto, alude a las funciones añadidas como “Coordinar las instituciones de coordinación”, “Promover la alineación de objetivos”, “Construir puentes entre los diferentes niveles”, “Lograr la eficacia del comportamiento de las tareas”, “Lograr la descentralización” y “Profundizar la comprensión de la voluntad de dirección” (p. 42).

Para adecuar estas funciones al desarrollo de la comunicación interna, Díez (2006), destaca aspectos que se deben tener en cuenta, como, el nivel de acceso entre los distintos departamentos, el respeto a los objetivos, informativo y motivador, una cierta definición de responsabilidad, canales de participación en el terreno, proceso de comunicación entre diferentes actores y el soporte de información interna.

Es importante enfatizar que no toda la información de una organización necesita ser compartida con toda la organización, y si bien existe información horizontal que incluye a todos los integrantes, también existe información reservada que es manejada únicamente por ciertos grupos o individuos. Según Díez (2006), la información que debe centrarse en la comunicación interna en sus actividades es la información relacionada con los puestos de trabajo de los empleados, salarios, instrucciones, normas y reglamentos internos, seguida de la información sobre los puestos, los puestos de trabajo y luego el trabajo relacionado con los trabajadores e información de la empresa, historia, proyecciones futuras, políticas y objetivos.

2.2.1.9. Tecnologías de información. Es un conjunto de herramientas digitales que permite acceder e intercambiar información mediante herramientas digitales, debe ser capacitado por el empleador y luego utilizado por el servidor, y el empleador también es propietario de la plataforma u otro medio de almacenamiento de información. La conexión a internet permitirá intercambiar información de forma fluida y mantener una comunicación eficiente con el grupo de trabajo.

Carillo (2014), sostiene que internet ha evolucionado la forma en que operan las organizaciones, y las organizaciones están experimentando cambios en todos

sus ámbitos, desde modelos de negocio hasta procesos de gestión profesional pasando por cambios debido a la necesidad de diferentes condiciones laborales. En 2014, se afirmó que la revolución digital cambiará el entorno laboral cotidiano, el impacto de esta revolución digital también afectará profundamente a los lugares de trabajo tradicionales. La tecnología revolucionará las oficinas y los espacios físicos de trabajo tal y como los conocemos hasta ahora (Carrillo, 2014, p.14).

Es importante darse cuenta de que todas estas innovaciones son posibles mediante la digitalización de dispositivos electrónicos y fuentes de información; Actualmente, las oficinas están digitalizando sus archivos para garantizar su seguridad y fuentes de asesoramiento accesibles. Islas (2003), explica este antecedente por la indispensable presencia de las computadoras como herramientas de trabajo.

Otro espacio importante al referirse a las TIC es el nivel de conocimiento (de los trabajadores) sobre las TIC, pues no saber utilizarlas puede llevar a una regresión en lugar de una mejora, por lo que Islas (2003), enfatiza que, para utilizar las TIC de manera efectiva, las organizaciones deben implementar tecnología y centrarse en las necesidades de las personas.

2.2.2. Desempeño laboral

Schneider (1983), señala que, es la descripción del conjunto de habilidades, conocimientos, y destrezas aplicadas a la función de producción, a partir del requerimiento de calidad esperados por el sector productivo.

Por otro lado, Chiavenato (2000), señala que el desempeño laboral es el proceder que manifiesta el servidor en busca de objetivos fijos, constituyendo una habilidad de forma individual para alcanzar los objetivos.

En este orden, el desempeño laboral es una función importante que se cumple en las entidades públicas y privadas, se simplifica en el rendimiento que tiene el servidor al momento de cumplir con sus actividades, aplicando conocimientos y habilidades, que se ven reflejados en los resultados que coadyuvan

a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la entidad, sin embargo, para la ejecución de labores es primordial que se le proporcione los materiales y herramientas en forma adecuada, para que ejecuten las tareas encargadas dentro de la entidad.

Agregando a lo anterior, el desempeño laboral es el comportamiento o capacidad del servidor para desarrollar con eficacia sus deberes laborales, que son importantes para alcanzar las metas del equipo y que pueden ser medidos por las competencias y el nivel de colaboración de cada servidor, en esta misma línea, Robbins (2004), relaciona la eficiencia con la habilidad de coordinar y organizar, funciones que, cuando se integran, regulan la actuación de los servidores involucrados en el proceso de producción. Faria (1995), por su parte, percibe la eficiencia como resultado del comportamiento de los servidores en relación al cargo, facultades, tareas y actividades, dependiendo del proceso de mediación o regulación entre servidores y la entidad. Citado en (Pedraza, Amaya y Conde, 2010)

De igual forma, Stoner, delimita como la forma en que los individuos y las instituciones trabajan eficazmente para alcanzar objetivos comunes de acuerdo con las reglas del juego marcadas por la institución. Al respecto, se señaló que el desempeño laboral se refiere al desempeño eficiente y productivo de los empleados de la institución para alcanzar las metas trazadas.

Cuando se trata de esfuerzo laboral, es importante centrarse en la satisfacción laboral, que es la actitud del empleado hacia su trabajo. Las personas con alta satisfacción laboral tienen una actitud positiva hacia sí mismas. Esto significa que la satisfacción laboral es importante para el desempeño de los profesionales.

Además, la situación laboral tiene en cuenta otro aspecto importante relacionado con el desempeño laboral y la satisfacción laboral. Las condiciones laborales son un factor en la felicidad del servidor y podemos hablar de la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales, un mejor ambiente laboral conduce a una mejor satisfacción laboral, lo que a su vez conduce a una mayor productividad.

2.2.2.1. Evaluación de desempeño y conducta laboral. La evaluación facilita que los funcionarios y gerentes creen herramientas para evaluar, controlar, promover, presupuestar, motivar y mejorar las decisiones estratégicas (Sarwat & Sabre, 2014). Para comprender y esclarecer la productividad de los servidores es necesario distinguir entre la productividad individual y su relación con la productividad organizacional; de hecho, coexisten relaciones entre individuos y organizaciones. La actividad de los funcionarios estatales, profesionales, técnicos o auxiliares se refiere, por tanto, a todas las actividades que realizan o no realizan durante y fuera del horario de trabajo especificado en la relación de trabajo y determinan condiciones tales como "acción o inacción, conducta no restrictiva ". El tiempo de trabajo y su repercusión en las relaciones laborales; las actividades laborales de los empleados públicos no pueden entenderse sin conectarlas con la actividad de la organización” (Roca, 2017), el comportamiento de las figuras públicas se relaciona con las metas y resultados de los enunciados de metas.

Es necesario precisar que, el desempeño laboral y la productividad son diferentes, el desempeño es el rendimiento de un servidor, expresado al instante de ejecutar actividades que son determinadas por la entidad y la productividad se relaciona con el resultado de objetivos institucionales.

Por otro lado, en la evaluación del desempeño laboral, encontramos tres dimensiones:

- a) **El logro de objetivos**, el logro de la meta es un factor de evaluación apropiado si el sujeto cree que la meta es más apropiada que los medios utilizados para lograrla. Asimismo, la productividad está relacionada con eficiencia y efectividad para lograr buenos resultados y calidad a nivel individual y organizacional.
 - Eficiencia, es la relación entre los recursos empleados en un proyecto y las metas logradas usando recursos, usando menos recursos para lograr las mismas metas o logrando metas con los mismos o menos recursos. En el proceso de saneamiento, la eficiencia es el objetivo de alcanzar las metas de saneamiento a menores costos.

- Eficacia, denominado metas y logro de metas, alude a la capacidad de alcanzar metas. La Real Academia de España afirma que la eficacia es “la capacidad de conseguir el efecto deseado o pretendido”.
 - Efectividad, se define como “la cuantificación del logro de una meta”, pero debemos pensar que cuando se expresa como “la capacidad de lograr un efecto deseado”, puede convertirse en sinónimo de eficiencia. Cuando hablamos de efectividad, hablamos de la capacidad o habilidad que tiene una persona, animal, máquina, equipo o cualquier elemento para lograr resultados a través de la gestión.
- b) **Competencias**, son los conocimientos y habilidades, habilidades profesionales-técnicas relacionadas con la preparación, habilidades y actitudes que una persona precisa para ejecutar una tarea o actividad laboral específica que la hacen apta para un puesto de trabajo específico. También se conceptualiza como: “Una capacidad profesional, basada en conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con los negocios, para tomar decisiones y resolver problemas complejos que se presenten en sus actividades profesionales”. Además, es la aplicación de habilidades, conocimientos, actitudes, destrezas y valores de los proveedores de servicios, adquiridos mediante la educación y la experiencia laboral, para comprender y abordar los desafíos del desempeño laboral. El profesional ideal es alguien que tiene tres niveles de habilidad: Conocimientos generales y específicos de la materia, capacidad para poner en práctica sus conocimientos y voluntad de actuar. Las competencias constan de tres componentes, originalmente considerados conocimientos y habilidades esenciales, pero ahora actitudes relacionadas con las personas y basadas en valores y principios. Si una persona carece de preparación suficiente en un tema en particular, puede capacitarse y adquirir competencia.
- c) **Rasgos personales**, la manera de actuar fija oportunidades, éxitos, decisiones, y objetivos. Conocer la personalidad es una forma de nivelar fortalezas, debilidades y actuación.

Los rasgos de personalidad como ser apariencia, actitudes e iniciativa logran ser evaluados, empero, en ocasiones podría ser parcial y subjetivo, debiéndose actuar con mesura, algunos rasgos de personalidad que señalen vínculo con el desempeño, resultan beneficiosos para el trabajo que puede ser: Adaptabilidad, apariencia, buen juicio, y actitudes.

Eysenck afirmó que la personalidad se puede resumir en tres facetas básicas: a) Estabilidad emocional, indica la capacidad de examinar las emociones y considerarlas tranquilas, equilibradas y calmadas, pero en el otro extremo pueden ser inquietas, agitadas y nerviosas; b) Introversión/Extroversión se relaciona con la forma en que uno se orienta hacia adentro o hacia afuera; en casos extremos, pueden ser individuos sociables, conversadores y cariñosos, conocidos como extrovertidos e introvertidos, frente a individuos cautelosos, tranquilos, temerosos y socialmente aislados. Correlación; Finalmente, c) Los miembros de la dimensión de la psicopatía son personas extremadamente insensibles y cooperativas, por otro lado, personas cálidas, sensibles y afectuosas.

Los teóricos modernos asocian los rasgos de personalidad con cinco aspectos básicos: Extroversión (sociabilidad, entusiasmo, actividad, confianza en uno mismo, búsqueda de estímulos, emociones positivas), amabilidad (altruismo, confianza, apertura, cumplimento, modestia, gentileza), escrupulosidad (competencia, respeto), orden, autodisciplina, búsqueda de logros, prudencia), estabilidad emocional (melancolía, confianza en uno mismo, ansiedad, hostilidad, impulsividad, vulnerabilidad) y cultural (acción, pensamientos, fantasías, estética, sentimientos, valores).

Hablando de la importancia de la evaluación del desempeño, Chiavenato afirmó que la evaluación del desempeño puede ser beneficiosa para implementar y mejorar nuevas políticas salariales, ayudar en la toma de decisiones, cambios de ubicación, ascensos y puede evaluar requisitos, capacitación y descubrir problemas en la planificación del trabajo. Se emiten avisos cuando surgen problemas específicos que impiden a los empleados desarrollarse plenamente en el trabajo.

2.2.2.2. Objetivo de la evaluación del desempeño. La medición del rendimiento no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para optimizar los resultados de un servidor físico. Para lograr el objetivo de mejorar los recursos humanos, la evaluación del desempeño está diseñada para lograr varios objetivos intermedios, tales como:

- Elegibilidad del servidor para el puesto.
- Formación.
- Campañas.
- Incentivos económicos por buenos resultados.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados.
- Desarrolla tu propio servidor.
- Otras decisiones relacionadas con el personal: transferencias, licencias, etc.

En resumen, el objetivo básico de la evaluación del desempeño puede expresarse de tres formas:

- Crear entornos de medición del recurso humano y establecer su empleo.
- Reconocer que el recurso humano sea tratado como ventaja competitiva clave, cuya productividad puede mejorar enormemente el sistema de gestión.
- Otorgar a todos los miembros de la entidad, oportunidades de ambientes y crecimiento para una participación efectiva, teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y personales. (Chiavenato, 2000, pág. 364).

2.2.2.3. Beneficios de la evaluación del desempeño. Chiavenato (2000), afirmó que cuando los programas de evaluación del desempeño se planifican, coordinan y diseñan adecuadamente, producirán beneficios en el corto, mediano y largo plazo. En términos generales, los beneficiarios más importantes son las personas, los líderes, las organizaciones y las comunidades locales.

Lo mejor sería que los gerentes evalúen el desempeño y el comportamiento de sus subordinados basándose en variables y factores de evaluación, especialmente sistemas de medición que eliminen la subjetividad.

- Recomendar políticas y reglamentos diseñados para la mejora de los estándares de desempeño de los subordinados.
- Comunicación con los subordinados para que entiendan los mecanismos de evaluación del desempeño como un método objetivo, y que a través de este pueda estar al tanto de su desempeño.

Los subordinados comprenden las reglas del juego importantes para la organización, así como aspectos del comportamiento y desempeño del empleado. Con base en su evaluación, comprenda las expectativas de su jefe sobre su desempeño y sus debilidades y fortalezas (Chiavenato, 2000, pág. 365).

- Comprenda qué acciones toma su jefe para optimizar el desempeño (plan de capacitación) y qué deben hacer los subordinados por sí mismos (superación personal, dedicación, concentración en el trabajo, autoestudio) (Chiavenato, 2000, pág. 366).

2.2.2.4. Autocriticar y autoevaluar su autodesarrollo y autocontrol. Para la organización, lograr evaluar el recurso humano a corto, mediano y largo plazo, y precisar los aportes de cada servidor.

- Reconocer servidores que necesitan mejorar en determinada área de trabajo y seleccionar servidores con requisitos de promoción.
- La dirección fortalece las políticas de personal, gestiona las oportunidades de los empleados (no solo la promoción, sino también el desarrollo personal), aumenta la producción y mejora las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

2.2.2.5. Competencias de los Servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna. En la DIRESA Tacna, el sistema administrativo está formado por empleados, directivos y administradores de las diversas áreas de trabajo de la organización, estas incluyen administración, contabilidad, logística, compras, activos, almacenamiento y recursos humanos. Los servidores que componen el sistema de gestión requieren de ciertas capacidades para realizar sus operaciones.

- Competencias institucionales: Responsabilidad, proactividad, autonomía, liderazgo; eficacia y eficiencia.
- Competencias personales: Obtienen conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para la función del cargo; se reconocen en base al área de trabajo.
- Competencias en conocimientos: a) Visión de la realidad nacional: Conocer e interpretar aspectos de la realidad nacional, factores sociales, políticos, económicos, culturales, tecnológicos y ecológicos; para ofrecer un soporte eficaz al área donde labora, b) Vasto conocimiento de la actividad que desempeña en el cargo: Un servidor con amplia pericia de la normatividad interna y funciones del área laboral. c) Desarrollo permanente: Estar actualizado en los conocimientos e innovaciones enlazados al área de trabajo.
- Competencias en habilidades: Adaptabilidad, Comunicación, Creatividad, Intuición, Priorización.
- Competencias en actitudes: Desarrollo personal, Condición de liderazgo, Prudencia, Responsabilidad, Sensibilidad, Proactivo (Lechuga Pino, Ortiz Aguilar, Román Silva, & Yermmy Palacios, 2011, pág. 16)

2.2.2.6. Proceso de evaluación de desempeño y conducta en la Dirección Regional de Salud Tacna. La efectividad de una entidad, es un criterio, que depende de lo que hacen los servidores, que son afines a las metas institucionales, incide en los entornos efectivos, es decir, en los resultados obtenidos y resultados propuestos, que facilita medir el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados, no siendo importante el costo sino el resultado, en cambio la efectividad está relacionada a la productividad a través del impacto en la obtención de mejores y mayores resultados.

Según la Directiva 010-2009 sobre proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral, aprobada mediante la Resolución Directoral 031-2010-DEGDRRHH-DR/DRST/GOB.REG.TACNA, es una herramienta diseñada para orientar las acciones de la entidad para obtener los resultados que permitan el cumplimiento de objetivos institucionales, según planes y políticas de la entidad; la referida directiva, está vinculada de manera particular al desempeño y

productividad laboral que se miden a través de factores únicos y niveles valorativos adecuados al desempeño y conducta laboral.

Factores únicos:

- Planificación. - Valoración del compromiso del evaluador para realizar en tiempo y forma las funciones delegadas.
- Iniciativa. - Evaluar el desempeño laboral de forma espontánea, sin orientación ni supervisión, y generar creativamente nuevas soluciones a problemas laborales.
- Colaboración. - Appreciar la voluntad de hacer un esfuerzo adicional, incluso cuando las tareas y actividades están más allá de sus capacidades.
- Oportunidad. - Evalúa el cumplimiento de los plazos durante la realización del trabajo asignado.
- Calidad del trabajo. - Define la ocurrencia de éxitos y fracasos, consistencia, precisión y secuencia en la presentación del trabajo asignado.
- Confiabilidad y discreción. - Información que cumple con un nivel adecuado de confidencialidad y que el cargo o función que desempeña requiere que la conozca y mantenga confidencial.
- Relaciones interpersonales. - Evaluar las relaciones individuales y las habilidades de trabajo en equipo.
- Cumplimiento de las normas. - Calificado para cumplir con los estándares de la agencia (normas internas de trabajo, procedimientos, directivas, etc.).
- Evaluación de asistencia. - Se considera que se debe evaluar el número de ausencias forzadas y por motivos especiales recopiladas por el evaluador durante el semestre.
- Evaluación de puntualidad. - Los puntos relacionados con este concepto dependerán de cuántas veces llega tarde un empleado cada seis meses.
- Evaluación de capacitación. - Considere las operaciones de capacitación completadas con éxito relacionadas con las funciones del servidor por semestre para su evaluación.

Rango de calificación

Los resultados de la evaluación de desempeño laboral, tuvieron puntuaciones de calificación, que fueron aplicados para determinar el nivel del rango de calificación en los que se ubicó a cada servidor evaluado, permitiendo a la entidad tomar decisiones para afianzar habilidades y aptitudes de los mismos, con la finalidad de lograr las metas institucionales.

2.3. Definición de términos básicos

- **Actividad económica:** Acciones tomadas por individuos, firmas, compañías o instituciones como parte de una transacción mutuamente acordada.
- **Administración:** Ejercicio del funcionario para dirigir, organizar, y controlar a los subordinados.
- **Comunicación:** Proceso de transferir información de un dispositivo a otro.
- **Desempeño laboral:** Calidad del trabajo ejecutado por cada empleado para completar sus tareas diarias dentro de un período de tiempo específico.
- **Estado de emergencia:** Esto sucede cuando se perturba la paz o el orden interno, hay un desastre o una situación grave que afecta la vida en el país.
- **Medios tecnológicos:** Los medios tecnológicos son medios en los que la transmisión de información requiere la intervención de instrumentos, como televisores, computadoras, grabadoras, equipos de video, etc.
- **Pandemia:** Se trata de una epidemia generalizada que puede abarcar varios continentes.
- **Recursos humanos:** Área de la empresa que gestiona todo lo concerniente a las personas que allí trabajan.
- **Trabajo remoto:** Si el trabajo se realiza en lugar distinto de la oficina principal donde se desempeña el socio, ya sea en su domicilio o en otro lugar.
- **Trabajo presencial:** Se refiere a tareas que debes realizar personalmente en la oficina o en un lugar de trabajo específico.
- **Servidores administrativos:** Es una persona que ocupa un cargo electo en la administración del Estado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de la investigación

3.1.1. *Tipo de investigación: Básica*

Carrasco (2019) – España, señala que, “según la finalidad, el tipo de investigación puede ser básica si tiene el propósito de ampliar el cuerpo de conocimiento”, el propósito es acumular los conocimientos de tipo teórico para coadyuvar al avance de una disciplina científica.

El trabajo de investigación es del tipo básica, porque se analizó el trabajo remoto a través de las diversas modalidades de trabajo como la presencial y mixta, teniendo en cuenta los factores de riesgos asociados a la edad y comorbilidad, efectuando este tipo de labor de acuerdo a la coyuntura vigente en todo el territorio nacional.

Este estudio consideró información contextual que sirve como antecedente, que pretende vincular esta información general a casos específicos de modalidad de trabajo y desempeño laboral.

Se tiene la confianza que, la investigación facilita la apreciación de los elementos de riesgo que afectan a los servidores administrativos, y así determinar la asignación de nuevas actividades de trabajo que ejecutará el servidor de acuerdo a su función. Se permite conocer si el trabajo remoto beneficia o perjudica el desempeño de los servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna.

Diseño de la investigación es no experimental, pues el tratamiento de datos durante la ejecución de la encuesta, no ha sido afectado o no se ha experimentado para alcanzar los resultados, asimismo, no se han manipulado las variables, y los datos fueron procesados tal y como se obtuvieron.

3.1.2. Nivel de investigación

Arbaiza (2013) – México, afirma: “El propósito de este tipo de investigaciones es mostrar posibles asociaciones o relaciones (relaciones no causales) entre dos o más variables...” de igual manera Bernal (2010) – España, afirma: “...estudio de correlación, pero no estudia la causalidad, donde los cambios en un factor afectan directamente los cambios en otro factor” (pág. 114).

En el presente estudio el nivel de investigación es descriptiva, pues plantea la relación entre las modalidades de trabajo y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna.

Es no experimental Hernández y Mendoza (2018), mencionaron la forma en que se desarrolló, se hace sin que intervengan variables, mide fenómenos naturales para analizarlos. De corte transversal, Hernández y Mendoza (2018), plantearon que los datos deben recolectarse en un solo momento o punto en el tiempo.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Tipo de variable
Trabajo remoto	Es una modalidad de trabajo que permite al trabajador, prestar servicios de forma física en un lugar de aislamiento, este tipo de modalidad puede desarrollarse de manera mixta o presencial.	Presencial	Presencial	Nominal
		Mixta	Mixta	
Desempeño laboral	Descripción de conocimientos, habilidades y destrezas que se utilizan en el funcionamiento productivo.	Factores:	Rango de calificación:	Nominal
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Iniciativa ▪ Colaboración ▪ Oportunidad ▪ Calidad de Trabajo ▪ Confiabilidad y discreción ▪ Relaciones interpersonales ▪ Cumplimiento de las normas ▪ Evaluación de asistencia ▪ Evaluación de puntualidad ▪ Evaluación de capacitación 		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

Según Arias, Miranda y Villasís (2016), una población de estudio "es un conjunto de casos definido, limitado y disponible que servirá como referencia para seleccionar una muestra que cumpla con un conjunto de criterios predeterminados".

En consecuencia, la población del presente trabajo de investigación, estuvo compuesta por 78 servidores que trabajan en la Dirección Regional de Salud Tacna.

3.3.2. Muestra

Constituida por el 100 % de la población, siendo el total de 78 servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se aplicó la técnica de encuesta a los servidores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Salud Tacna, utilizando la técnica de la encuesta estructurada que requería la participación y colaboración de los encuestados que durante el estado de emergencia sanitaria se encontraban realizando trabajo presencial, mixto y remoto, asimismo, no se comprometió la integridad de los participantes, y se mantiene el anonimato de los datos transmitidos respecto a la modalidad de trabajo y el desempeño laboral.

3.4.2. Instrumento

En el estudio se utilizó como instrumento un cuestionario, que consiste en recolectar información en el proceso de comunicación de forma directa, y se aplica al encuestado, quien respondió en base a los aspectos relacionados al desarrollo laboral en el estado de emergencia sanitaria.

Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach

El nivel de confiabilidad de los instrumentos se realizó empleando el programa SPSS 23, versión en castellano, con la prueba estadística de alfa de cronbach.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	11

El resultado obtenido, como el Alfa de Cronbach, es de 0,869 el cual acuerdo a Rodriguez y Reguant (2020), es bueno, por lo que se puede establecer que es confiable el instrumento aplicado.

3.5. Tratamiento estadístico de datos

El procesamiento de datos se efectuó con el paquete estadístico SPSS, que facilitó graficar los datos procesados de acuerdo al nivel y tipo de variables.

3.6. Procedimiento

El procedimiento seguido contemplo:

- Elaboración de herramientas de datos
- Recopilación de datos
- Proceso de datos
- Estudio e interpretación de datos
- Resultados

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis de la variable “Trabajo remoto”

El cuestionario fue aplicado al personal de la Dirección Regional de Salud que realizó trabajo remoto según las modalidades establecidas.

A. Según total de la variable

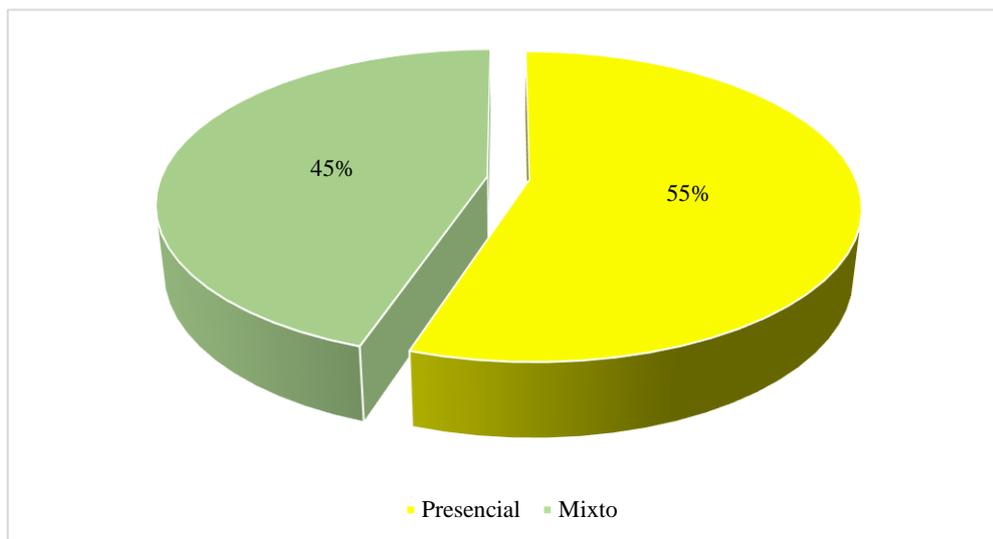
Tabla 3

Trabajadores de la Diresa Tacna según modalidad de trabajo

Modalidad	N	Porcentaje
Presencial	43	55 %
Mixto	35	45 %
Total	78	100 %

Figura 1

Trabajadores de la Diresa Tacna según modalidad de trabajo



Interpretación:

En la tabla 3 y figura 1 se evidencia que, del total de servidores públicos, que colaboraron con el presente estudio de investigación, el 55 % desarrolló trabajo presencial (con presencia física) y el 45 % efectuó trabajo mixto (trabajo realizado en el lugar de aislamiento e informado por el servidor).

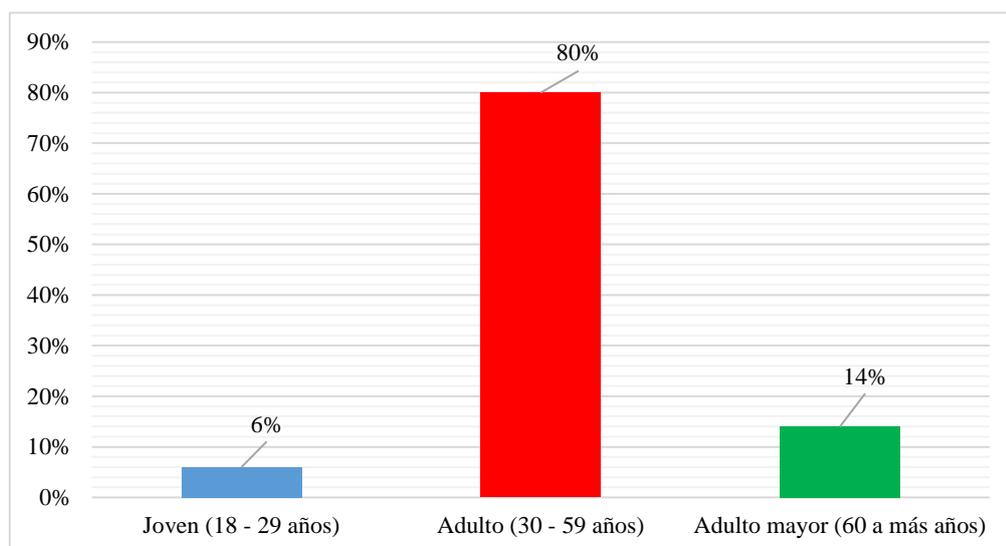
Tabla 4

Trabajadores de la Diresa Tacna según su edad.

Edad	N	Porcentaje
Joven (18 - 29 años)	5	6 %
Adulto (30 - 59 años)	62	80 %
Adulto mayor (60 a más años)	11	14 %
Total	78	100 %

Figura 2

Trabajadores de la Diresa Tacna según su edad

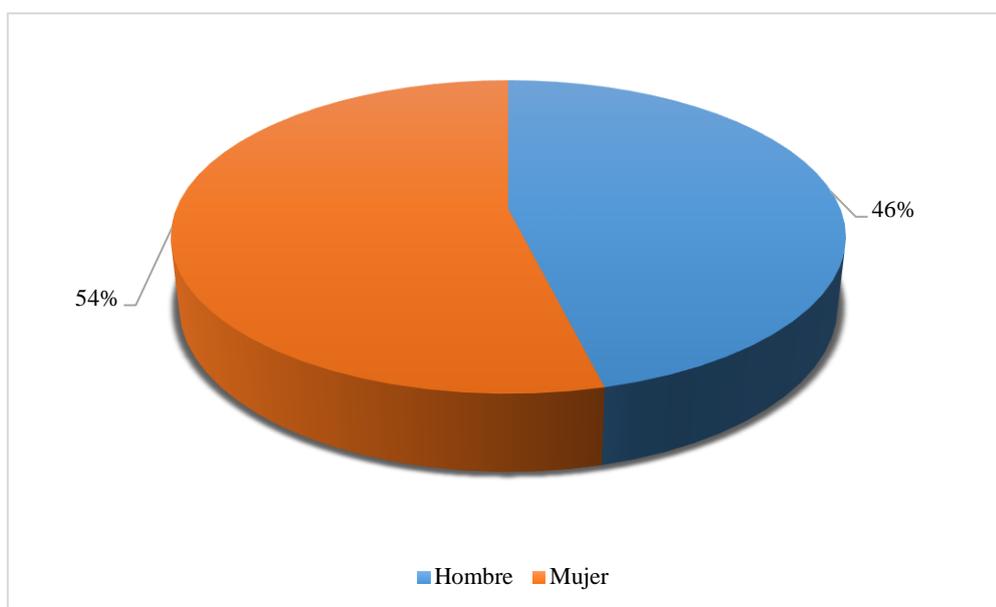


Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2 se evidencia que el 80 % de servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna, que participaron en el presente trabajo de investigación, se encontraban entre las edades de 30 a 59 años, seguida por el 14 % de servidores que se encontraban en las edades de 60 a más años.

Tabla 5*Trabajadores de la Diresa Tacna según sexo*

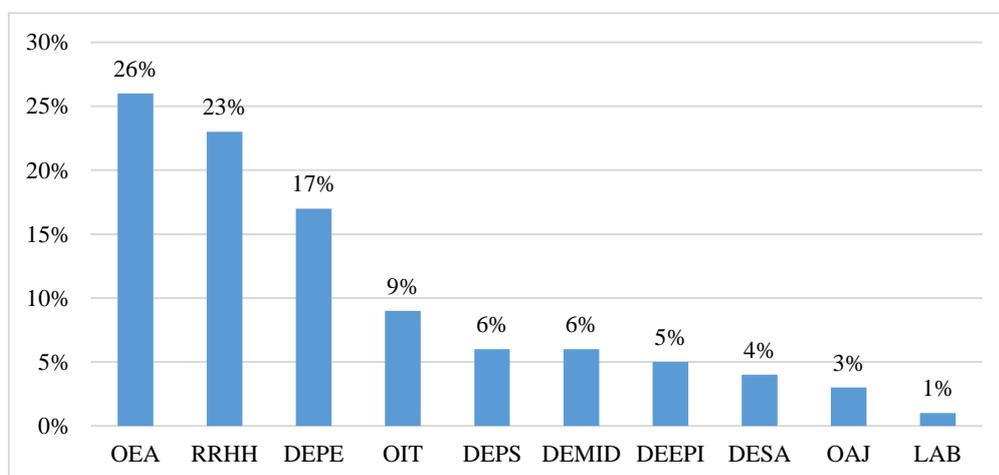
Descripción	N	Porcentaje
Hombre	36	46 %
Mujer	42	54 %
Total	78	100 %

Figura 3*Trabajadores de la Diresa Tacna según sexo***Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 3 se observa que el 54 % de servidores que participaron en el presente trabajo de investigación está integrado por mujeres, y 46 % son hombres.

Tabla 6*Trabajadores de la Diresa Tacna por lugar de trabajo*

Lugar	N	Porcentaje
OEA	20	26 %
RRHH	18	23 %
DEPE	13	17 %
OIT	7	9 %
DEPS	5	6 %
DEMID	5	6 %
DEEPI	4	5 %
DESA	3	4 %
OAJ	2	3 %
LAB	1	1 %
Total	78	100 %

Figura 4*Trabajadores de la Diresa Tacna por lugar de trabajo***Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 4 se evidenció la participación del personal en el trabajo de investigación, siendo el 26 % de la Oficina Ejecutiva de Administración, el 23 % de la Oficina Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, y el 1 % de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública.

4.1.2. Análisis de la variable “Desempeño laboral”

El cuestionario fue aplicado al personal de la Dirección Regional de Salud de Tacna, referido del desempeño laboral, por total de la variable.

A. Según total de la variable

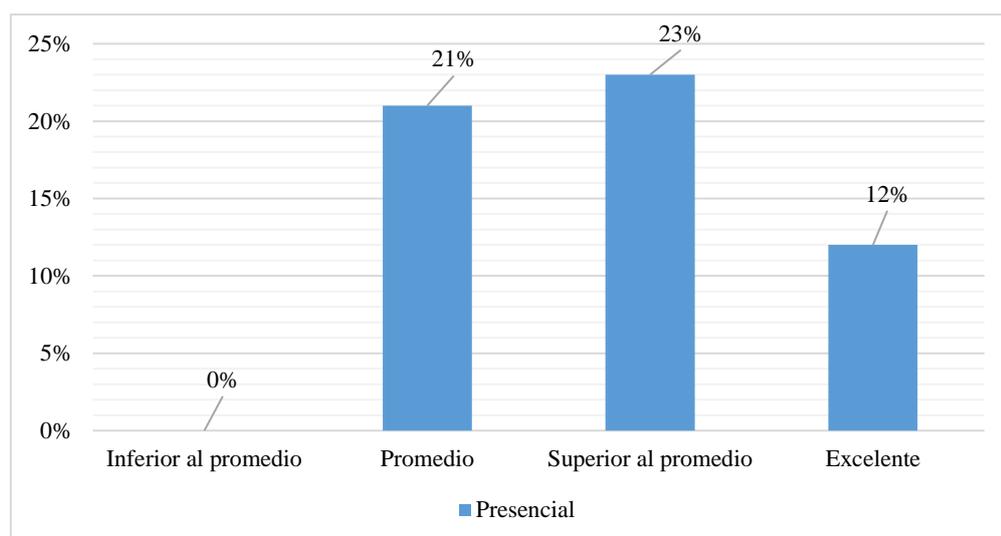
Tabla 7

Trabajo remoto - modalidad presencial – desempeño laboral

Resultado	Total		Presencial	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inferior al promedio	26	33%	0	0 %
Promedio	25	32%	16	21 %
Superior al promedio	18	23%	18	23 %
Excelente	9	12%	9	12 %
Total	78	100%	43	56 %

Figura 5

Trabajo remoto - modalidad presencial – desempeño laboral

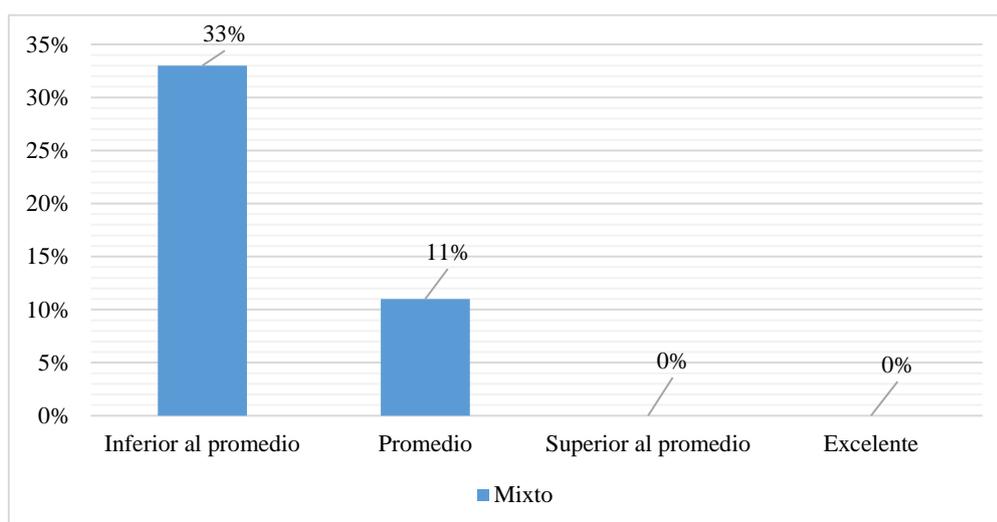


Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5, el 56 % de los encuestados realizaron trabajo presencial, es decir de forma física en la zona de labores determinada por la entidad, y en relación al desempeño laboral podemos observar que el 23 % de los servidores obtuvieron como resultado superior al promedio, el 21 % como resultado promedio y el 9 % obtuvo el resultado de excelente, y ninguno de los servidores de esta modalidad de trabajo obtuvo como resultado inferior al promedio.

Tabla 8*Trabajo remoto - modalidad mixto – desempeño laboral*

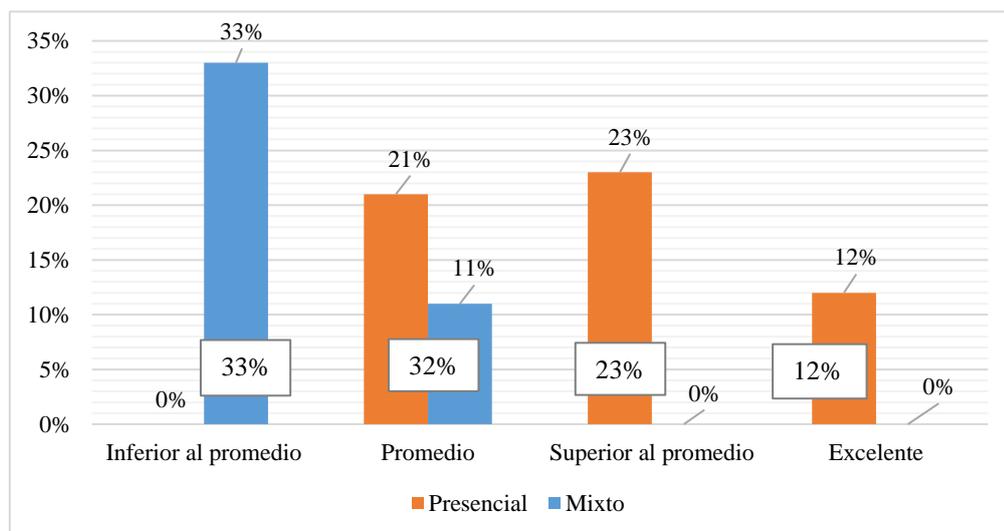
Resultado	Total		Mixto	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inferior al promedio	26	33 %	26	33 %
Promedio	25	32 %	9	11 %
Superior al promedio	18	23 %	0	0 %
Excelente	9	12 %	0	0 %
Total	78	100 %	35	44 %

Figura 6*Trabajo remoto - modalidad mixto – desempeño laboral***Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 6, observamos que el 44 % de los encuestados realizaron trabajo mixto, es decir en el lugar de aislamiento informado por el servidor a la entidad, podemos apreciar que en relación al desempeño laboral el 33 % de servidores, obtuvieron como resultado inferior al promedio y el 11 % obtuvo el resultado promedio; sin embargo, también visualizamos, que ninguno de los servidores que desarrollaron esta modalidad de trabajo obtuvo como resultado, superior al promedio y excelente.

Tabla 9*Trabajo remoto – desempeño laboral*

Resultado	Presencial		Mixto		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inferior al promedio	0	0 %	26	33 %	26	33 %
Promedio	16	21 %	9	11 %	25	32 %
Superior al promedio	18	23 %	0	0 %	18	23 %
Excelente	9	12 %	0	0 %	9	12 %
Total	43	56 %	35	44 %	78	100 %

Figura 7*Trabajo remoto – desempeño laboral***Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 7 en relación al trabajo remoto, según sus modalidades y al desempeño laboral, observamos los resultados obtenidos, de los cuales el 33 % que realizó trabajo mixto obtuvieron como resultado del desempeño laboral en una escala de inferior al promedio, el 32 % tuvo como resultado promedio, de los cuales el 21 % realizó trabajo presencial y el 11 % trabajo mixto, el 23 % obtuvo superior al promedio, de los cuales solo realizaron trabajo presencial; por otro lado, el 12 % que realizó trabajo presencial, obtuvo como resultado una escala de excelente.

B. Por preguntas de la variable

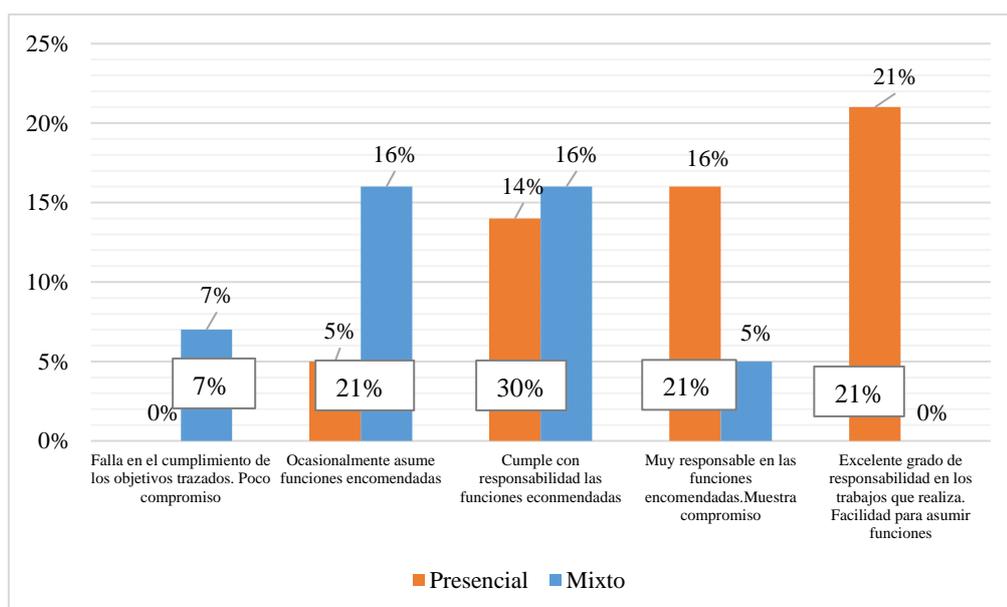
Tabla 10

Factor Único: Responsabilidad

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso	0	0 %	6	7 %	6	7 %
Ocasionalmente asume funciones encomendadas	4	5 %	12	16 %	16	21 %
Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	11	14 %	13	16 %	24	30 %
Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso	12	16 %	4	5 %	16	21 %
Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones	16	21 %	0	0 %	16	21 %
Total	43	56 %	35	44%	78	100 %

Figura 8

Factor Único: Responsabilidad

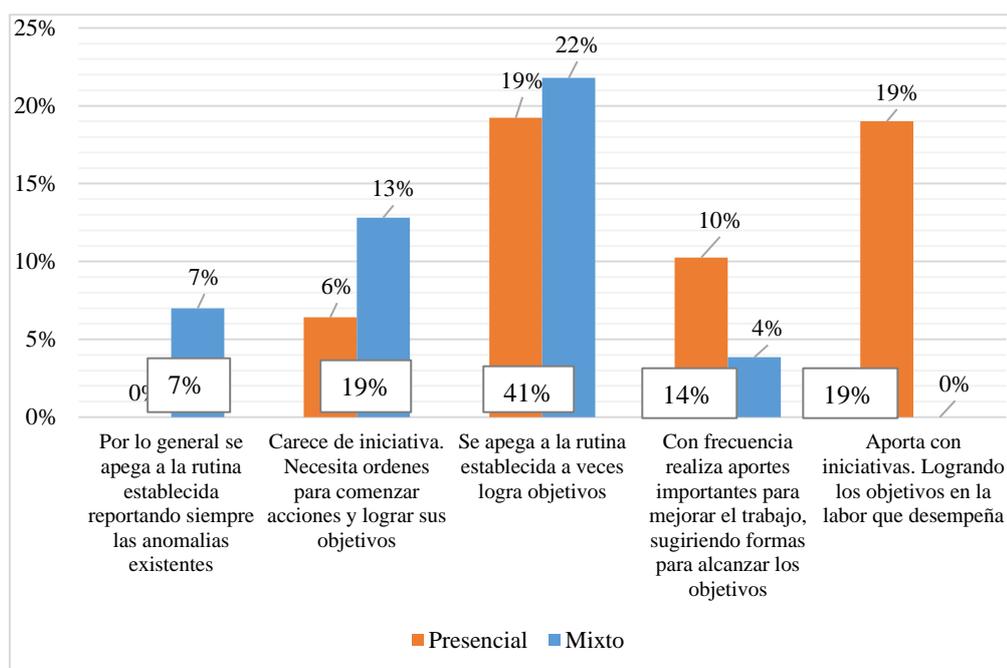


Interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 8 según los niveles valorativos en la evaluación de desempeño laboral observamos que el 30 % cumple con responsabilidad las funciones encomendadas, de los cuales el 16 % realizó trabajo mixto y el 14 % trabajo presencial, por otro lado, el 21 % obtuvo un excelente grado de responsabilidad, realizando trabajo presencial, y el 7 % falla en el cumplimiento de los objetivos trazados y poco compromiso, habiendo realizado trabajo mixto.

Tabla 11*Factor Único: Iniciativa*

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre las anomalías existentes	0	0 %	5	7 %	5	7 %
Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos	5	6 %	10	13 %	15	19 %
Se apega a la rutina establecida a veces logra objetivos	15	19 %	17	22 %	32	41 %
Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos	8	10 %	3	4 %	11	14 %
Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña	15	19 %	0	0 %	15	19 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

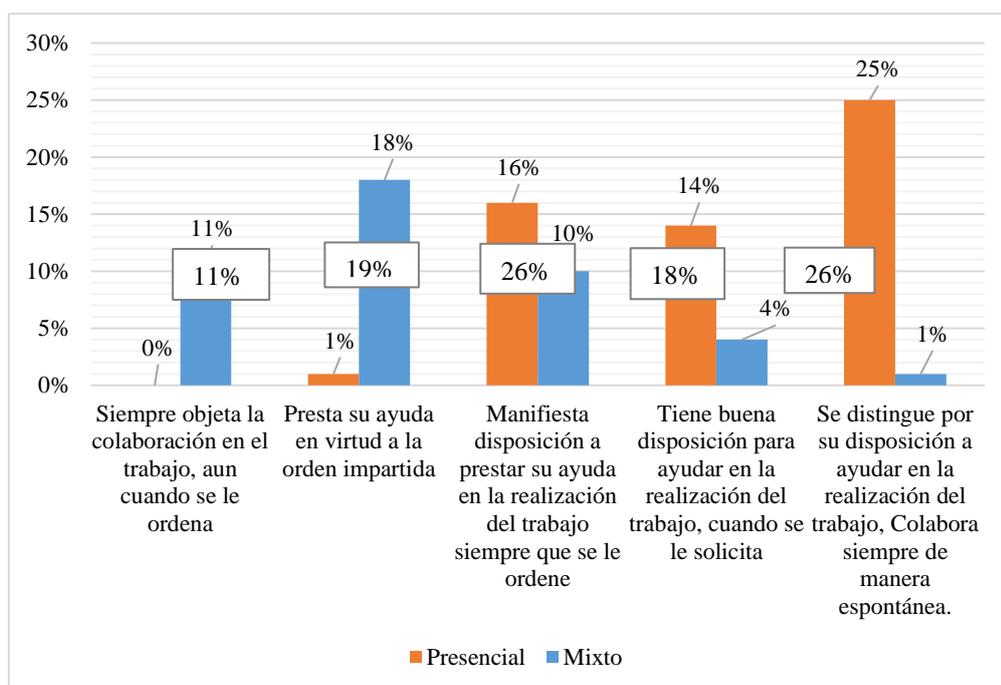
Figura 9*Factor Único: Iniciativa*

Interpretación:

En la Tabla 11 y Figura 9 se observa que en relación al factor iniciativa el 41 % se apega a la rutina establecida y a veces logra objetivos, de los cuales el 22 % realizó trabajo mixto y 19 % realizó trabajo presencial; sin embargo, el 19 % que realizó trabajo presencial, aportó con iniciativas permitiendo el logro de objetivos, mientras que el 7 %, que realizó trabajo mixto, generalmente se apega a la rutina establecida reportando siempre las anomalías existentes; por otra parte, observamos que un 19 % que realizó el 13 % trabajo mixto y el 6 % presencial, carece de iniciativa, necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.

Tabla 12*Factor Único: Colaboración*

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Siempre objeta la colaboración en el trabajo, aun cuando se le ordena	0	0 %	9	11 %	9	11 %
Presta su ayuda en virtud a la orden impartida	1	1 %	14	18 %	15	19 %
Manifiesta disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene	12	16 %	8	10 %	20	26 %
Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita	11	14 %	3	4 %	14	18 %
Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo, Colabora siempre de manera espontánea.	19	25 %	1	1 %	20	26 %
Total	43	56 %	35	44 %	78	100 %

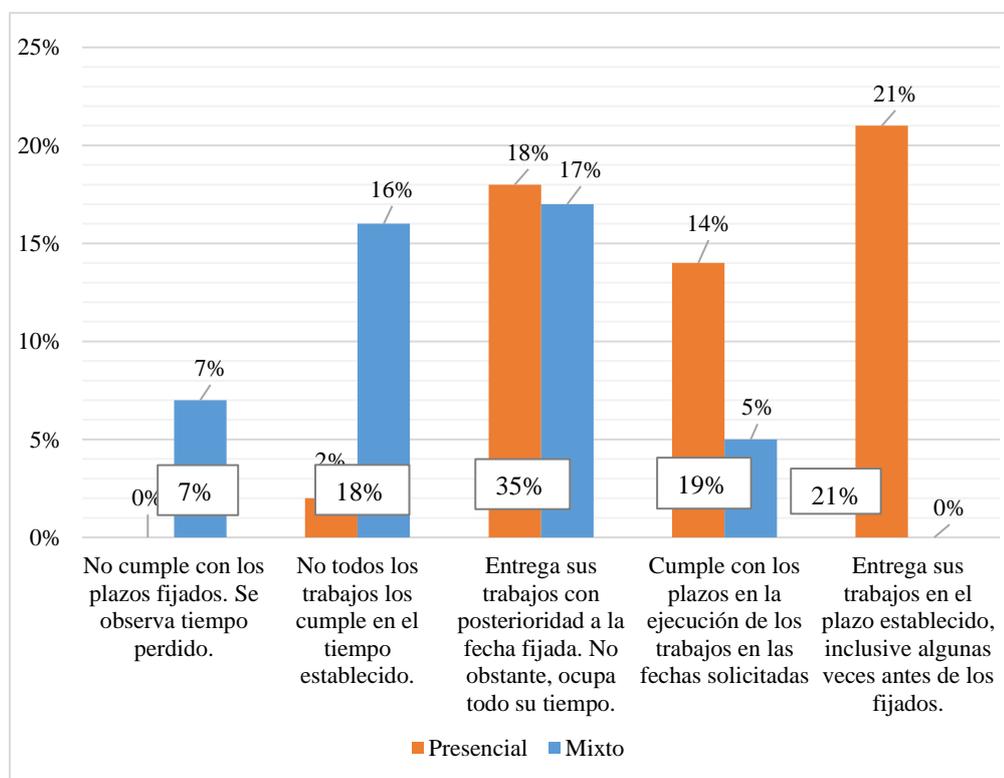
Figura 10*Factor Único: Colaboración*

Interpretación:

En la Tabla 12 y Figura 10 se evidencia que el 26 % de los cuales el 16 % realizó trabajo presencial y el 10 % realizó trabajo presencial, quienes manifestaron disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene; y por otro lado, el 26 % de los cuales el 25 % realizó trabajo presencial y el 1 % realizó trabajo mixto, y se distinguieron por su disposición a ayudar en la realización del trabajo, y colaboraron de manera espontánea, sin perder de vista que existe un 11 % que realizó trabajo mixto, que siempre objeta la colaboración en el trabajo, aun cuando se le ordenaba.

Tabla 13*Factor Único: Oportunidad*

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.	0	0 %	6	7 %	6	7 %
No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	2	2 %	12	16 %	14	18 %
Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.	14	18 %	13	17 %	27	35 %
Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas	11	14 %	4	5 %	15	19 %
Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de los fijados.	16	21 %	0	0 %	16	21 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

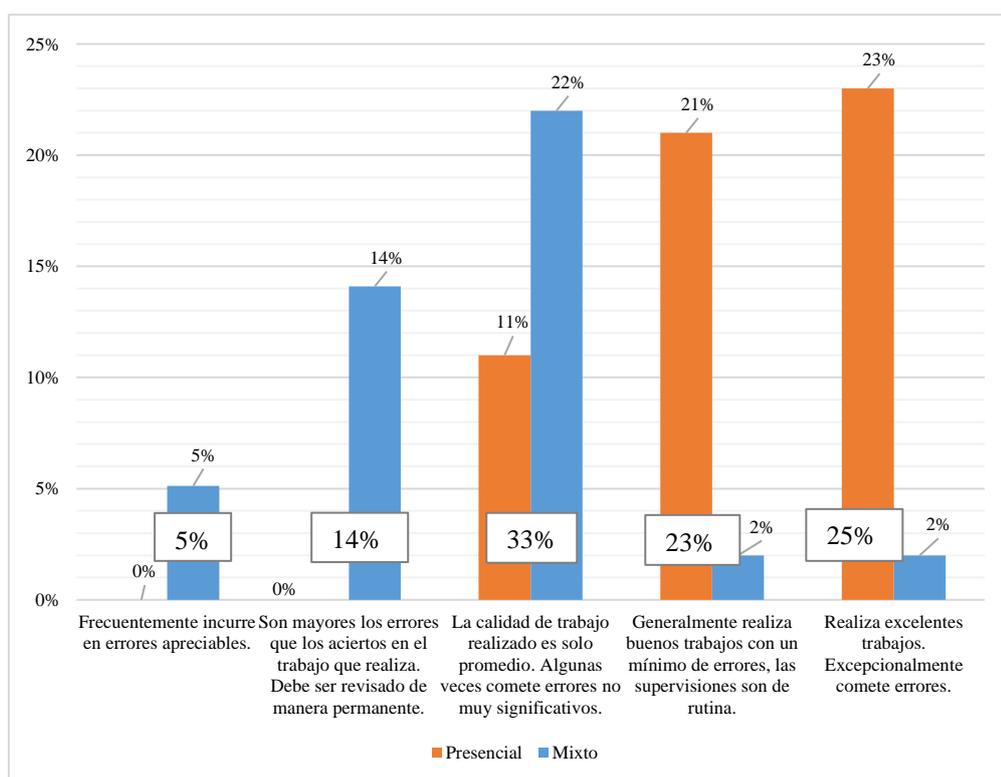
Figura 11*Factor Único: Oportunidad*

Interpretación

En la Tabla 13 y Figura 11 en referencia al factor de oportunidad el 35 % de los cuales el 18 % realizó trabajo presencial y el 17 % realizó trabajo mixto, entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada; sin embargo, ocupó todo su tiempo; empero, el 7 % que realizó trabajo mixto, no cumplió con los plazos fijados y se observó tiempo perdido y el 21 % que realizó trabajo presencial, entregó sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de los plazos fijados.

Tabla 14*Factor Único: Calidad del trabajo*

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Frecuentemente incurre en errores apreciables.	0	0 %	4	5 %	4	5 %
Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	0	0 %	11	14 %	11	14 %
La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	9	11 %	16	22 %	25	33 %
Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las supervisiones son de rutina.	16	21 %	2	2 %	18	23 %
Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	18	23 %	2	2 %	20	25 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

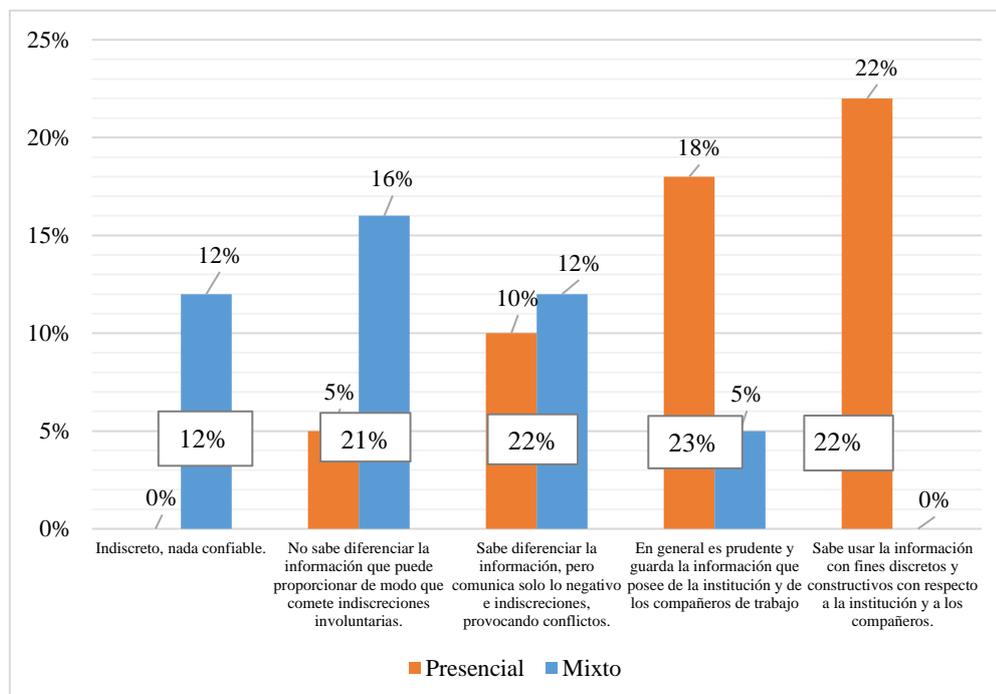
Figura 12*Factor Único: Calidad del trabajo*

Interpretación:

En la Tabla 14 y Figura 12 en referencia a la calidad de trabajo el 32 % de los cuales el 22 % realizó trabajo mixto y el 11 % realizó trabajo presencial, quienes desarrollaron un trabajo de manera promedio, algunas veces cometieron errores no muy significativos, al mismo tiempo, el 23 % de los cuales el 21 % realizó trabajo presencial y el 2 % trabajo mixto, generalmente desarrollaron buenos trabajos con un mínimo de errores y las supervisiones fueron de rutina, se observó que el 5 % que realizó trabajo mixto, frecuentemente incurre en errores apreciables y el 26 % de los cuales el 23% realizó trabajo presencial y el 2% realizó trabajo mixto, desarrollando excelentes trabajos y de forma excepcional cometieron errores.

Tabla 15*Factor Único: Confiabilidad y discreción*

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Indiscreto, nada confiable.	0	0 %	10	12 %	10	12 %
No sabe diferenciar la información que puede proporcionar de modo que comete indiscreciones involuntarias.	4	5 %	12	16 %	16	21 %
Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones, provocando conflictos.	8	10 %	9	12 %	17	22 %
En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo	14	18 %	4	5 %	18	23 %
Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	17	22 %	0	0 %	17	22 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

Figura 13*Factor Único: Confiabilidad y discreción*

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 13 según el factor de confiabilidad y discreción, el 23 % de los cuales 18 % realizó trabajo presencial y 5 % realizó trabajo mixto, en general fue prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo, no obstante, el 12 % que realizó trabajo mixto, fue indiscreto y nada confiable; sin embargo, el 22 % que realizó trabajo presencial, utilizó la información con fines discretos y constructivos.

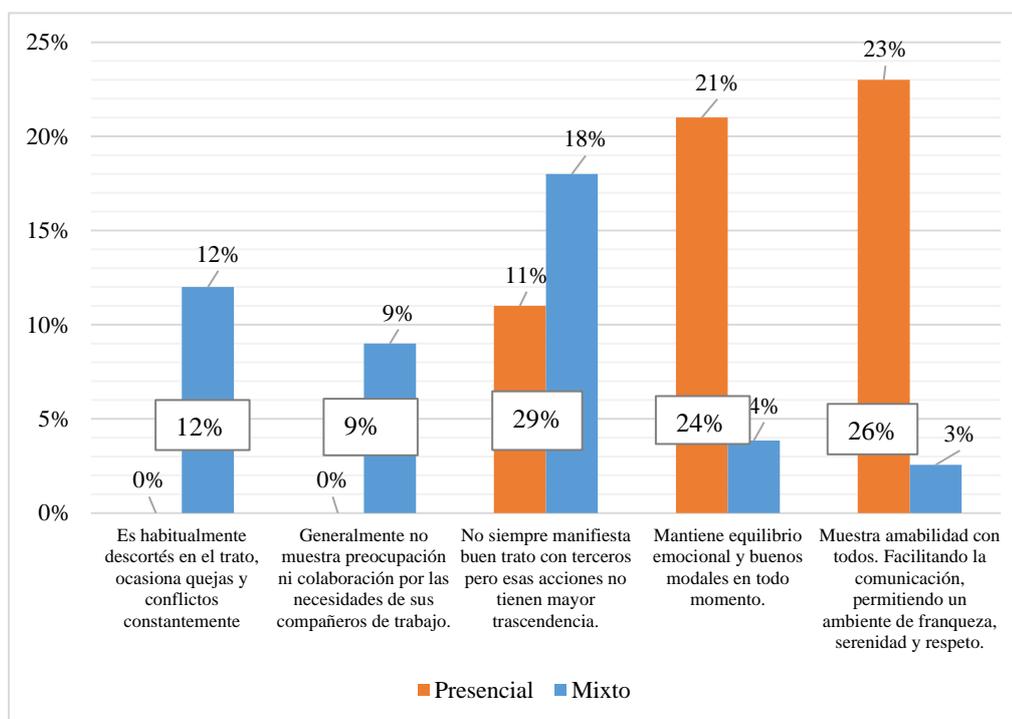
Tabla 16

Factor Único: Relaciones interpersonales

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	0	0 %	9	12 %	9	12 %
Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	0	0 %	7	9 %	7	9 %
No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	9	11 %	14	18 %	23	29 %
Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	16	21 %	3	4 %	19	24 %
Muestra amabilidad con todos. Facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	18	23 %	2	3 %	20	26 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

Figura 14

Factor Único: Relaciones interpersonales

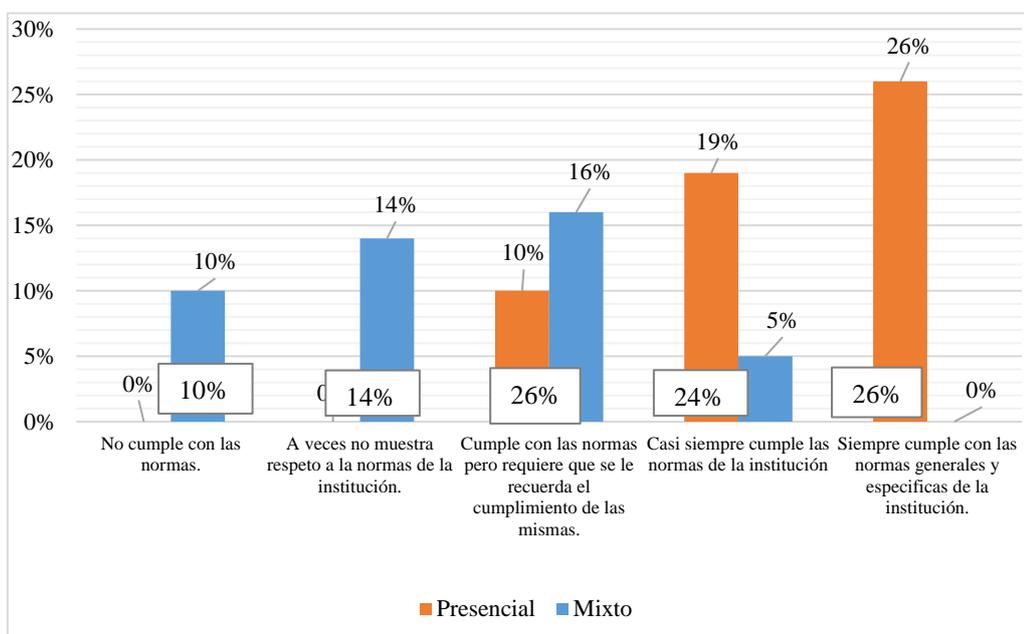


Interpretación:

En la tabla 16 y figura 14 en relación a las relaciones interpersonales el 29 % de los cuales el 18 % realizó trabajo mixto y el 11 % realizó trabajo presencial, quienes no siempre manifestaron buen trato con terceros, pero son acciones sin mayor trascendencia, mientras que el 9 % que realizó trabajo mixto, generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo y el 26 % de los cuales el 23 % realizó trabajo presencial y el 3 % realiza trabajo mixto, mostró amabilidad con todos facilitando la comunicación y creando un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.

Tabla 17*Factor Único: Cumplimiento de normas*

Competencia	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
No cumple con las normas.	0	0 %	8	10 %	8	10 %
A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	0	0 %	11	14 %	11	14 %
Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	8	10 %	12	16 %	20	26 %
Casi siempre cumple las normas de la institución	15	19 %	4	5 %	19	24 %
Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	20	26 %	0	0 %	20	26 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

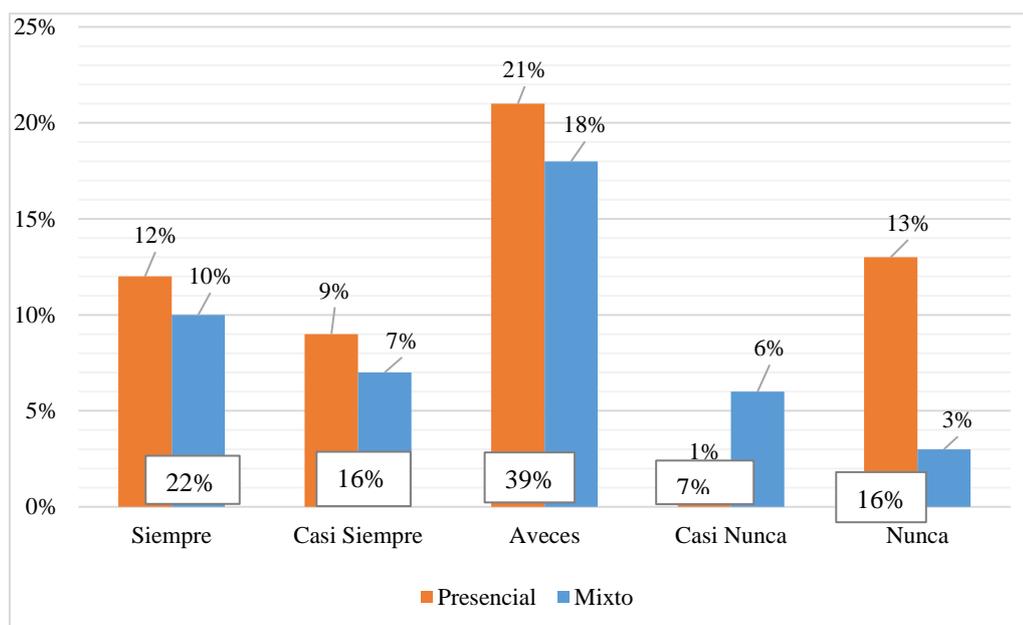
Figura 15*Factor Único: Cumplimiento de normas*

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 15 se evidencia que el 26 % que realizó trabajo presencial, siempre cumplió con las normas, también observamos que el 26 % de los cuales 16 % realizó trabajo mixto y el 10 % trabajo presencial, cumplió con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento; por otro lado, el 10 % que realizó trabajo mixto, no cumplió con las normas.

Tabla 18*Asistencia de trabajadores de la Diresa Tacna*

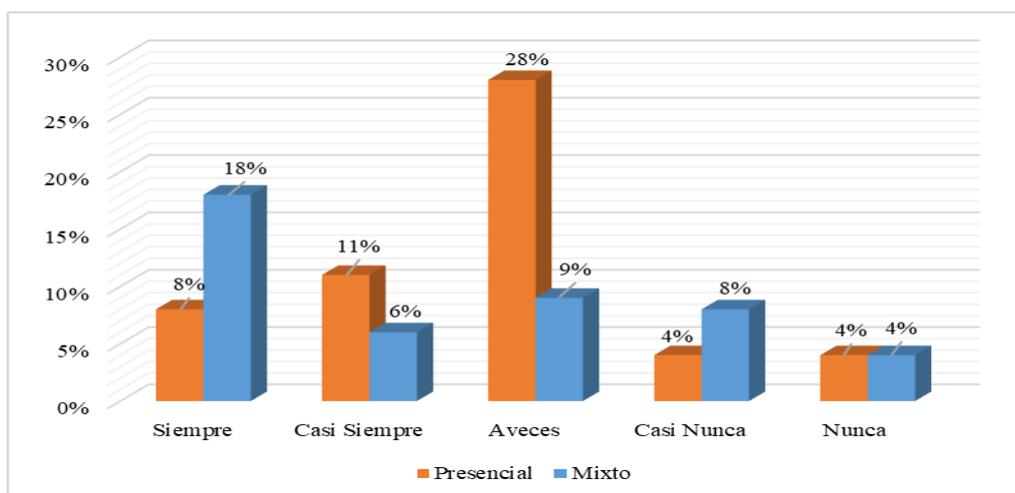
Faltas	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Siempre	9	12 %	8	10 %	17	22 %
Casi Siempre	7	9 %	6	7 %	13	16 %
A veces	16	21 %	14	18 %	30	39 %
Casi Nunca	1	1 %	5	6 %	6	7 %
Nunca	10	13 %	2	3 %	12	16 %
Total	43	56 %	35	44 %	78	100 %

Figura 16*Asistencia de trabajadores de la Diresa Tacna***Interpretación:**

En la tabla 18 y figura 16 se evidenció que en relación a la asistencia el 39 % de los cuales el 21 % realizó trabajo presencial y el 18 % realizó trabajo mixto, a veces han incurrido en inasistencia y han solicitado permiso por asuntos particulares, el 16 % de los cuales el 13 % que realizó trabajo presencial y el 3% que realizó trabajo mixto, nunca han requerido permisos ni han infringido en faltas injustificadas.

Tabla 19*Puntualidad de trabajadores de la Diresa Tacna*

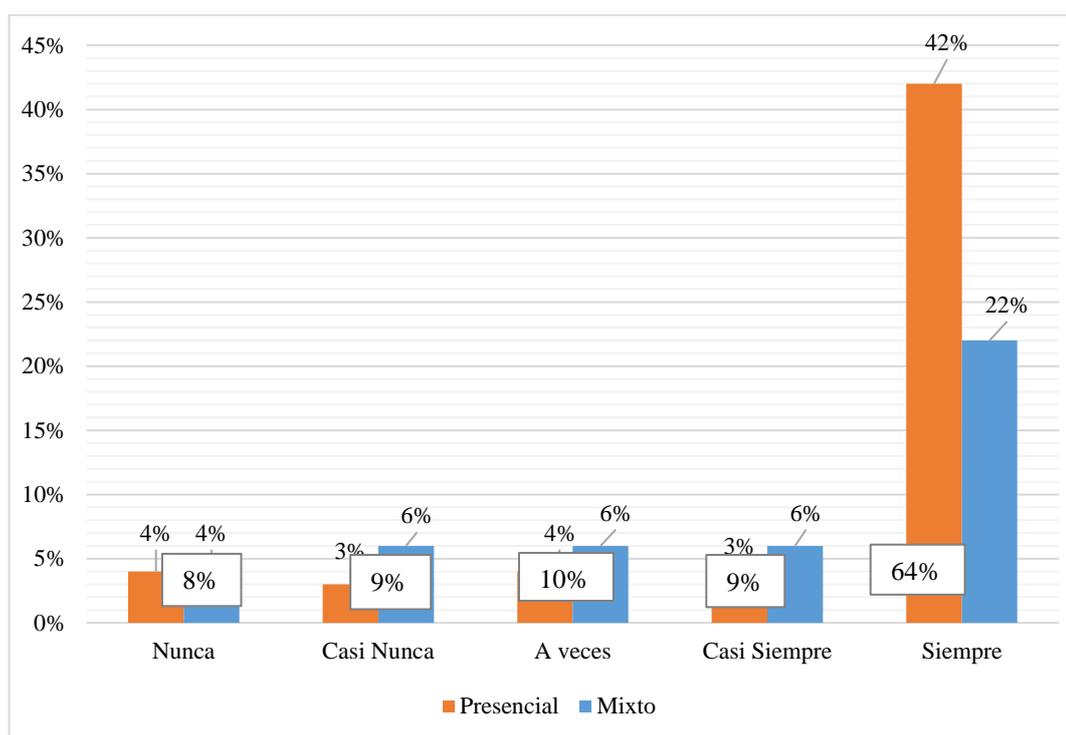
Tardanzas	Presencial		Mixto		Total	
	N	%	N	N	%	N
Siempre	6	8 %	14	18 %	20	26 %
Casi Siempre	9	11 %	5	6 %	14	17 %
A veces	22	28 %	7	9 %	29	37 %
Casi Nunca	3	4 %	6	8 %	9	12 %
Nunca	3	4 %	3	4 %	6	8 %
Total	43	55 %	35	45 %	78	100 %

Figura 17*Puntualidad de trabajadores de la Diresa Tacna***Interpretación:**

En la tabla 19 y figura 17 en relación a la puntualidad, se evidenció que el 37 % de los cuales, el 28 % trabajó en forma presencial y el 9 % trabajó de manera mixta, quienes a veces han incurrido en tardanzas, y el 26 % de los cuales 18 % realizó trabajo mixto y el 8 % realizó trabajo presencial, quienes siempre han sido impuntuales; por otro lado, y el 8 % de los cuales 4 % realizaron trabajo presencial y el 4% realizó trabajo mixto, nunca fueron impuntuales en la concurrencia al centro de trabajo.

Tabla 20*Capacitaciones de trabajadores de la Diresa Tacna*

Capacitación	Presencial		Mixto		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nunca	3	4 %	3	4 %	6	8 %
Casi Nunca	2	3 %	5	6 %	7	9 %
A veces	3	4 %	5	6 %	8	10 %
Casi Siempre	2	3 %	5	6 %	7	9 %
Siempre	33	42 %	17	22 %	50	64 %
Total	43	56 %	35	44 %	78	100 %

Figura 18*Capacitaciones de trabajadores de la Diresa Tacna*

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 18 en referencia a la capacitación, se observa que solo 64 % de los cuales el 42 % realizó trabajo presencial y 22 % realizó trabajo mixto, siempre han estado en continua capacitación, mientras que el 8 % de los cuales el 4 % realizó trabajo mixto y el 4 % trabajo presencial, nunca se han capacitado.

4.2. Comprobación de la hipótesis

4.2.1. Comprobación de hipótesis específicas

Hipótesis específica a)

H₁. El desempeño laboral bajo la modalidad presencial de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es inferior al promedio.

H₀. El desempeño laboral bajo la modalidad presencial de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es excelente.

En la tabla 7 y figura 5, el 56 % de los encuestados realizaron trabajo presencial, es decir de forma física en la zona de labores determinada por la entidad, y en relación al desempeño laboral podemos observar que el 23 % de los servidores obtuvieron como resultado superior al promedio, el 21 % como resultado promedio y el 9 % obtuvo el resultado de excelente, y ninguno de los servidores, de esta modalidad de trabajo obtuvo como resultado inferior al promedio.

Por ende, la hipótesis específica a) queda comprobada y es aceptada.

Hipótesis específica b)

H₁. El desempeño laboral bajo la modalidad mixto de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es inferior al promedio.

H₀. El desempeño laboral bajo la modalidad mixto de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es excelente.

En la tabla 8 y figura 6, observamos que el 44 % de los encuestados realizaron trabajo mixto, es decir en el lugar de aislamiento informado por el servidor a la entidad, podemos apreciar que en relación al desempeño laboral el 33 % de servidores, obtuvieron como resultado inferior al promedio y el 11 % obtuvo

el resultado promedio; sin embargo, también visualizamos, que ninguno de los servidores que desarrollaron esta modalidad de trabajo obtuvo como resultado, superior al promedio y excelente.

Por ende, la hipótesis específica a) queda comprobada y es aceptada.

4.2.2. Comprobación de la hipótesis general

H₁. Existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.

H₀. No existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.

Prueba estadística:

Tabla 21

Prueba de relación en el objetivo general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral) - p
Chi-cuadrado de Pearson	54,715 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	74,638	3	,000
Asociación lineal por lineal	47,120	1	,000
N de casos válidos	78		

Observamos que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se afirma que hay una relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021; por lo que con este resultado se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; este resultado demuestra que cuando el trabajo remoto se incrementa según las modalidades establecidas, aumenta el desempeño laboral de los servidores que desarrollan trabajo presencial en la Dirección Regional de Salud Tacna.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, podemos advertir que existe un tema que tiene vínculo con el derecho laboral, relacionado a las obligaciones y el derecho al ejercicio constitucional, siendo normas económicas y sociales propia de la persona, que repercuten en el desenvolvimiento personal y la calidad de vida, estas se relacionan con el derecho a vivir en un lugar adecuado y equilibrado, tranquilidad y goce del tiempo libre, al descanso y principalmente a la salud; por otro lado, podemos evidenciar que durante la pandemia del COVID 19, la entidad y el servidor, no se encontraba preparada a esta realidad, de igual modo, sobre el trabajo remoto no hallamos normas específicas, por lo que la entidad se ha adecuado a la circunstancias; sin embargo, el trabajo remoto se dio en el entorno familiar del servidor, tuvo implicancias favorables para el acercamiento familiar y distribución de tareas en el hogar, ahorro en servicio de transporte y alimentos. Por lo que, las condiciones laborales han cambiado pues la pandemia del COVID-19 obligó a los gobiernos a declarar que las personas deban realizar actividades laborales desde casa, es preciso mencionar que se observa deficiencias en el desempeño laboral, siendo primordial reconocer las limitaciones no superadas y que demuestran el bajo desempeño laboral en la modalidad remota mixta.

En consecuencia, el trabajo de investigación estuvo enfocado en establecer la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, lográndose obtener como resultado que existe una correlación sólida entre las variables, es decir al incrementarse el trabajo remoto, se incrementa de forma significativa el desempeño laboral de aquellos servidores que realizan trabajo presencial en la Dirección Regional de Salud Tacna, estos resultados demuestran que el trabajo remoto en la modalidad mixta, limita la eficacia del servicio y genera un bajo desempeño laboral de aquellos servidores que optaron por esta modalidad de trabajo, siendo muy diferente cuando se desarrolla actividades de manera presencial; por lo que, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis general de la investigación, que

señala que existe relación entre el trabajo remoto, según las modalidades de trabajo presencial y mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre del 2021.

Este resultado se puede confirmar en la tesis de Rueda (2021), denominada “trabajo remoto y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales 2021”, concluyó que existe asociación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en la municipalidad, logrando obtener resultados como que el trabajo remoto representa un nivel bueno de 30 % del producto laboral, por otro lado indica un nivel bajo del 30 %, por lo que es necesario en relación al trabajo remoto mejorar la condición laboral de los servidores, que puedan permitir mejorar el nivel del desempeño laboral a través de un trabajo colaborativo que a la vez permitirá brindar un servicio adecuado.

En relación a los objetivos específicos a), fue describir el trabajo remoto presencial y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Tacna, de julio a diciembre 2021, logrando demostrar que el 56 % de los encuestados realizaron trabajo presencial, y en relación al desempeño laboral el 23 % de los servidores obtuvieron como resultado superior al promedio, el 21 % como resultado promedio y el 9 % obtuvo el resultado de excelente. en esta modalidad de trabajo no se evidencia resultados inferiores al promedio.

Por otro lado, el objetivo específico b), fue describir el trabajo remoto mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Tacna, de julio a diciembre 2021, encontrándonos con una realidad diferente pues el 44 % de los encuestados realizaron trabajo mixto, observando que en relación al desempeño laboral el 33 % de servidores, obtuvieron como resultado inferior al promedio y el 11 % obtuvo el resultado promedio; sin embargo, no se obtuvo como resultados, superior al promedio, ni excelente. Estos resultados, coinciden con lo manifestado por Solís (2021), en su investigación referida al impacto del trabajo remoto en la productividad y la eficacia de los servidores, indicando que el desarrollo del trabajo de forma virtual, limita la productividad, siendo diferente cuando se desarrolla actividades de forma presencial, por lo que se relaciona con el trabajo de investigación al haberse hallado un bajo nivel de desempeño laboral en los

servidores que desarrollaron trabajo remoto en la modalidad de mixto; cabe mencionar que es necesario implementar el sistema de control y verificación de las horas que labora el servidor según la modalidad de trabajo elegida.

En efecto de forma general, a través del presente estudio de investigación evidenciamos, que la Dirección Regional de Salud Tacna, tiene la obligación de implementar políticas que permitan el desarrollo de modalidades de trabajo, teniendo en cuenta el control y seguimiento de las actividades, respetando los derechos y obligaciones, del servidor y evaluar a los servidores que opten por una modalidad de trabajo, pues no todos tienen las mismas habilidades.

En consecuencia, mejorar las condiciones laborales en pleno respeto de los derechos fundamentales, creará un mejor nivel de compromiso, mejora la productividad, jurídica y política del desarrollo del trabajo remoto.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

PRIMERA.- En concordancia al objetivo general, el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, por lo que se afirma que hay una relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021; este resultado demuestra que cuando el trabajo remoto se incrementa según las modalidades establecidas, aumenta el desempeño laboral de los servidores que desarrollan trabajo presencial en la Dirección Regional de Salud Tacna.

SEGUNDA.- En referencia al objetivo específico a), se observa que el 56 % de los encuestados realizaron trabajo presencial, es decir 43 servidores y en concordancia al desempeño laboral podemos observar que 18 servidores obtuvieron como resultado superior al promedio, 16 servidores el resultado promedio y 9 servidores lograron alcanzar el resultado de excelente, significando que existe relación entre el trabajo remoto presencial y el desempeño laboral, pues todos aquellos servidores que optaron por laborar de forma física, tuvieron resultados favorables que contribuyeron en el logro de los objetivos y metas de la DIRESA.

TERCERA.- En referencia al objetivo específico b), se aprecia que el 44 % de los encuestados realizaron trabajo remoto mixto, es decir la cantidad de 35 servidores, en este caso 26 servidores obtuvieron como resultado inferior al promedio y solo 9 servidores el resultado de promedio, por lo que existe relación entre el trabajo remoto mixto y el desempeño laboral, pues todos aquellos servidores que optaron por

trabajo remoto mixto, obtuvieron resultados inferiores al promedio no contribuyendo al objetivo de metas de la DIRESA.

6.2. Recomendaciones

PRIMERA. - La Dirección Regional de Salud Tacna, debe efectuar la revisión de la normatividad emitida por el estado, en vista que los resultados no han sido los esperados, debiendo realizarse una retroalimentación de los servidores administrativos para evaluar su desempeño y mejorar su productividad a través de la modificación de directiva de evaluación de desempeño laboral, adecuándose a las nuevas modalidades de trabajo.

SEGUNDA. - La Oficina de Recursos Humanos, elaborar planes de contingencia, con protocolos formales, que señalen las actividades a ejecutar en caso de riesgos, optimizando de esta forma los recursos humanos, así como un control apropiado para verificar los procedimientos establecidos por la entidad, lo cual debe contribuir a las condiciones de seguridad y salud, vida personal y familiar del trabajador, así como proteger el vínculo laboral, el aspecto remunerativo y el derecho a la salud, sin vulnerar los derechos laborales de los servidores.

TERCERA. - La Oficina de Administración, debe gestionar la compra de tecnología avanzada para el mejor desempeño de los servidores. Asimismo, la Oficina de Estadística e Informática, debe desarrollar programas de asistencia técnica, alcance y acompañamiento en la ejecución del trabajo remoto, además, de capacitación continua en tecnologías de la comunicación y programas de conectividad, que logren mejorar el trabajo a distancia, y optimizar la productividad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de mi Banco, Agencia Chiclayo Cercado*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán] repositorio Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/AltamiranoOjeda%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbaiza, F. L. (2013). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima, Perú: ESAN.
- Arias - Gómez, J., Villasís-Kleeveer, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: La población de estudio*. Ciudad de México, México: Revista Alergia México.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas*. Lima.
- Bahamondes Rosado, M. E., & Ballón Bahamondes, R. D. (2021). *Impacto económico laboral de la implementación del teletrabajo*. Obtenido de <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2021.vol4.2.11045>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: Prentice Hall.
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). *Teoría de La organización y la Administración*. Mexico: Limusa.
- Coba, F. M. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú, 11 (13)*, 439-458.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/1336692-constitucion-politica-del-peru>
- Congreso de la Republica peruana. (2013). Ley Nro. 30036. *Lima: Gobierno del Perú*.

- Cortés Díaz, G., Henao Godoy, N., & Osorio Linero, V. (2020). Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador. 239.
- Decenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2001). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Limusa.
- Edquen Siesquen, J. d. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19*. Pimentel.
- Fernández Beltrán, F. (2020). *La pandemia acelera y transforma los procesos de cambio comunicativos*. AdComunica. Obtenido de <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/adcomunica/article/view/5397>
- García - Camino Burgos, M. (2001). *Teletrabajo y Discapacidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gobierno del Perú. (2020). *Decreto de Urgencia N°026-2020. Decreto que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU02620201864948-1.pdf>
- Gordillo Cossio, M. (2018). *Factores Principales de Ineficacia de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo en la Región Tacna 2001-2015*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/841>
- López Bacilio, E. A., & Neira D'Angelo, L. A. (2019). El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú 2019.
- Ministerio de Salud. (2020). Obtenido de Decreto Supremo N° 008-2020-SA: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/605928/DS_008-2020-SA.PDF
- Ministerio de Trabajo. (2020). Obtenido de Guia para la aplicación del trabajo remoto. Lima: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf

- Ortega, L. (2017). Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados. *Universidad Santo Tomás*.
- Peralta Huiracocha, J. P. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10548/1/16137.pdf>
- Presidencia de la República del Perú. (2020). *Decreto de Urgencia N.º 026-2020 Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2020). *Decreto Supremo N°094-2020 que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/584231-094-2020-pcm>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Decreto Legislativo N° 1505 que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19*. Obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/onajup/s_onajup/as_normas_emergencia/as_decretos_leg
- Quaglia Peña, A., & Gutiérrez Marchán, C. F. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral.
- Rosado M, E. B., & Bahamondes R, D. B. (2021). Impacto económico laboral de la implementación del teletrabajo. *Iberoamerican Business Journal*, 4(2), 66-92.
- Rueda Arroyo, S. M. (2021). *Trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, 2021*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66811/Rueda_ASM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schneider, B. (1983). *Sobre la Etiología de climas. Personal de Psicología*. Ed. McGraw Hill.

Solis Delgado, V. (2021). *Trabajo remoto y su efecto en la productividad de los servidores públicos durante el estado de emergencia por la COVID-19*.

Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71156>

Villalba Carrillo, A. C. (2021). *Regulación y legislación del trabajo remoto en Colombia frente a países pioneros*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12749/15375>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRESA TACNA, EN LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p><u>Problema general:</u> ¿Cómo se relaciona el trabajo remoto, según las modalidades de trabajo presencial y mixto, con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Tacna, de julio a diciembre 2021?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> a) ¿Cómo es el trabajo presencial con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021? b) ¿Cómo es el trabajo mixto con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021?</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Establecer la relación entre el trabajo remoto, según las modalidades de trabajo presencial y mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Tacna, de julio a diciembre 2021.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> a) Describir el trabajo remoto: presencial y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Tacna, de julio a diciembre 2021. b) Describir el trabajo remoto: mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Tacna, de julio a diciembre 2021.</p>	<p><u>Hipótesis general:</u> Existe relación entre el trabajo remoto según las modalidades de trabajo presencial y mixto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021.</p> <p><u>Hipótesis nula:</u> a) El desempeño laboral bajo la modalidad presencial de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es inferior al promedio. b) El desempeño laboral bajo la modalidad mixto de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021, es inferior al promedio.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Trabajo remoto</p>	<p>Presencial</p> <p>Mixta</p>	- Cuestionario
			<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Rango de calificación:</p> <p>91 a 100: Excelente 71 a 90: Superior al promedio 60 a 70: Promedio 0 a 59: Inferior al promedio</p>	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos y el informe de opinión por expertos en la materia.

Instrumento de recolección de datos

ANEXO N° 04

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (Técnicos)

Semestre / Año	Fecha de Evaluación				
Apellidos y Nombres					
Cargo y Nivel					
Dirección / Oficina					
Factores Unicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
RESPONSABILIDAD Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.
INICIATIVA: Califica el grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre las anomalías existentes.	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Carece de iniciativa. Necesita ordenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.
COLABORACIÓN : Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia	Siempre objeta la colaboración en el trabajo, aun cuando se le ordena	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita.	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo. Colabora siempre de manera espontánea.	Presta su ayuda en virtud a la orden impartida.	Manifiesta disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene.
OPORTUNIDAD: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de los fijados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.
PRECISIÓN DEL TRABAJO: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las supervisiones son de rutina.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN : Califica el uso adecuado de la información, que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones, provocando conflictos.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros.	Indiscreto, nada confiable.	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.
RELACIONES INTERPERSONALES: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	Muestra amabilidad con todos. Facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros).	Casi siempre cumple las normas de la Institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	No cumple con las normas.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución.	A veces no muestra respeto a las normas de la Institución.
Nombre y Apellidos del Evaluador					
Cargo y Nivel del Evaluador					

GOBIERNO REGIONAL TACNA
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
LEY 27867, 27902 Y 28013



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Nº 0131 -2010-DEGDRRHH-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA

22 FEB 2010

Tacna, _____.

Visto el Expediente con Registro Nº 10068-2009-Unid.Sec.Adm. y Memorando Nº 1007-2009-EARRHH-DEGDRRHH-DRS.T/GOB.REG.TACNA, de fecha 07 de diciembre del 2009, emitido por la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Tacna;

CONSIDERANDO :

Que, a través del documento del visto, la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Tacna, solicita la aprobación de la Directiva "Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral" la misma que registrá a partir del I Semestre del 2010;

Que, la Directiva formulada por la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, tiene por objetivo establecer los lineamientos conceptuales y pautas de carácter operativo para la correcta aplicación de la Directiva Administrativa para el proceso de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal Nombrado y Contratado del Régimen Laboral establecido por el Decreto Legislativo Nº 276, siendo de aplicación en las Unidades Ejecutoras de la Dirección Regional de Salud Tacna;

Que, a fin de dar legalidad y permitir su ejecución, resulta pertinente dictar el acto administrativo que disponga la aprobación de la referida Directiva;

Con los vistos favorables del Jefe de Equipo de Administración de Recursos Humanos, Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud Tacna;

En concordancia con la Ley Nº 27783 Ley de Bases de la Descentralización, Ley Nº 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias según Leyes 27902 y 28013, en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional Nº 170-2007-PR/GOB.REG.TACNA concordante con la Resolución Ministerial Nº 701-2004/MINSA y Resolución Ejecutiva Regional Nº 281-2009-PR/GOB.REG.TACNA

SE RESUELVE :

ARTÍCULO 1º.- APROBAR LA DIRECTIVA Nº 010-2009-DEGDRRHH-DIRESA, sobre "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL", la misma que está conformada por ocho (08) Títulos y seis (06) Anexos, la misma que registrá a partir del I Semestre del año 2010, tiene por objetivo establecer los lineamientos conceptuales y pautas de carácter operativo para la correcta aplicación en el proceso de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal Nombrado y Contratado del Régimen Laboral establecido por el Decreto Legislativo Nº 276, siendo de aplicación en las Unidades Ejecutoras de la Dirección Regional de Salud Tacna.

ARTÍCULO 2º.- Notifíquese la presente Resolución a las instancias respectivas para su conocimiento, implementación y ejecución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

MED. JUAN AL GIRON DAPPINO
DIRECTOR REGIONAL
C.M.P. Nº 27293

Sistema de Selección
JAGD/EAB/BVQ/JMV.

para los
a
CEP Adm.
Dir. Ej. Hosp.
Dir. Ej. Red de Sal.
CAO
Legajo
Remuneraciones
Cont. Asist
Interesados
Selección

Informes de opinión por expertos en la materia.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dávila Paria Katherine.....
 1.2. Grado Académico: Maestro en Gestión Pública.....
 1.3. Profesión: Abogado.....
 1.4. Institución donde labora: Direc. Reg. Salud Tacna - Rec. Humanos.....
 1.5. Cargo que desempeña: Tec. Administrativo.....
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario.....

 1.7. Autor del Instrumento: Judith Nelly Jimenez Lupe.....
 1.8. Programa de Pregrado: Derecho.....

II. VARIACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					/
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				/	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					/
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					/
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					/
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					/
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 02 Febrero 2022

Firma


 ABOG. KATHERINE DAVILA PARIA
 LCAT. N° 2399

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MORA ARCE RENSSO VICTOR HUGO
 1.2. Grado Académico: DOCTOR EN DERECHO
 1.3. Profesión: ABOGADO
 1.4. Institución donde labora: INDEPENDIENTE
 1.5. Cargo que desempeña: INDEPENDIENTE
 1.6. Denominación del Instrumento: CUESTIONARIO
 1.7. Autor del Instrumento: YUDITH NELLY JIMENEZ LUPE
 1.8. Programa de Pregrado: DERECHO

II. VARIACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					✓
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____
 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 05 - FEB. 22

Firma

Rensso Victor Hugo Mora Arce
 Rensso Victor Hugo Mora Arce
 ABOGADO
 ICAT. 397
 MAESTRO EN DERECHO PENAL
 DOCTOR EN DERECHO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): DÍAZ SAAVEDRA MARCO ANTONIO
 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Profesión: ABOGADO
 1.4. Institución donde labora: DIRECCIÓN JACNA
 1.5. Cargo que desempeña: RESPONSABLE SERUMS
 1.6. Denominación del Instrumento: CUESTIONARIO
 1.7. Autor del Instrumento: YUQUITA HELLY JIMÉNEZ LUPE
 1.8. Programa de Pregrado: DE DERECHO

II. VARIACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					✓
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 01 DE FEBRERO 2022

Firma


 MARCO ANTONIO DÍAZ SAAVEDRA
 ABOGADO
 C.A.P. 2898

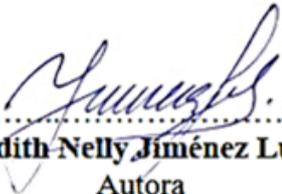
Anexo 3: Declaración jurada de la autorización

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Yudith Nelly Jiménez Lupe, identificada con DNI N°00495924 de la Facultad de Derecho de la Universidad Latinoamericana “CIMA” declaro, bajo juramento, autorizar en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Abogado.

- a) **Acceso abierto:** tiene la característica de ser público y accesible el documento a cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.
- b) **Acceso restringido:** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, esto ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.

En caso de que el autor del trabajo de investigación elija la **opción restringida**, se colgará únicamente los **datos del autor** y el **resumen** del trabajo de investigación.


.....
Yudith Nelly Jiménez Lupe
Autora

Anexo 4: Declaración jurada de autoría**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**

Yo, Yudith Nelly Jiménez Lupe, identificada con DNI° 00495924, egresada de la carrera de Derecho, declaro bajo juramento ser autora del Trabajo de Investigación denominado "El trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tacna, de julio a diciembre 2021"; Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana "CIMA".


.....
Yudith Nelly Jiménez Lupe
Autora

Anexo 5: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación

SOLICITO: Autorización para efectuar
trabajo de
Investigación.

SEÑOR DIRECTOR REGIONAL DE SALUD DE TACNA.

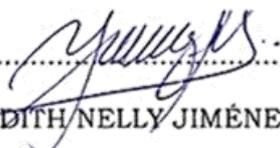
Yudith Nelly Jiménez Lupe,
identificada con DNI N° 00495924,
servidora de la Dirección Regional de
Salud Tacna, ante Ud. Con el debido
respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Derecho en la Universidad Latinoamericana "CIMA", recorro a su Despacho para solicitar autorización y llevar a cabo el trabajo de investigación denominado: "El trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud de julio a diciembre del 2021", para tal efecto previa coordinación se requerirá información en las diferentes oficinas administrativas de la entidad.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a Ud. Señor Director, acceder a mi petición, la cual facilitará el desarrollo del trabajo de investigación.

Tacna, 15 de febrero del 2022

.....

YUDITH NELLY JIMÉNEZ LUPE

DNI 00495924

