



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral del Ministerio  
de Transportes y Comunicaciones, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Alvarado De la Cruz, Milagros Nataly (ORCID: 0000-0002-5035-8241)

**ASESOR:**

Dr. Romero Echevarria, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-1693-2115)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por sostenerme siempre; a mis dos seres de luz: Cielo y Dani por la confianza y continuo apoyo, siendo mi ejemplo y motivación para no rendirme.

A mi familia por comprender mis ausencias y la falta de tiempo hacia ellos.

A mi abuelita Paulina por darme fuerzas y hacer que no claudique.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la formación académica; a mi asesor Dr. Luis Miguel Romero Echevarría por replicar sus conocimientos y la orientación para el desarrollo de esta investigación, y a Merly Rojas Gálvez por su constante impulso, apoyo y sugerencias de mejora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población y muestra	20
3.4 Técnicas e Instrumento de Investigación	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
Referencias	41
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Jueces Expertos	21
Tabla 2. Análisis de confiabilidad	22
Tabla 3. Resultados por niveles de la variable Gestión del trabajo remoto	24
Tabla 4. Resultados de las dimensiones por niveles	25
Tabla 5. Resultados por niveles de la variable Desempeño laboral	26
Tabla 6. Resultados de las dimensiones por niveles	27
Tabla 7. Correlación de las variables Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral	29
Tabla 8. Correlación de la dimensión Elementos físicos y la variable Desempeño laboral	30
Tabla 9. Correlación de dimensión Elementos tecnológicos y variable Desempeño laboral	30
Tabla 10. Correlación de la dimensión Elementos organizativos y la variable Desempeño laboral	31

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de la variable Gestión del trabajo remoto	24
Figura 2. Gráfico agrupado de las dimensiones	25
Figura 3. Gráfico de la variable Desempeño laboral	27
Figura 4. Gráfico agrupado de las dimensiones	28

## RESUMEN

La investigación presentó como propósito principal determinar la correspondencia entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Desarrollándose un estudio desde el enfoque cuantitativo, siendo de tipo básica, mediante un diseño no experimental y de corte transversal, así como de nivel correlacional; utilizando la técnica de la encuesta, dirigida una población muestra de 20 servidores públicos de la Oficina de Diálogo y Gestión Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través del cuestionario aplicado virtualmente al personal de la entidad que estaban en la modalidad de trabajo remoto; instrumentos que fueron validados por juicio de expertos y con confiabilidad probada por el coeficiente alfa de Cronbach de 0,982 y 0,934.

Concluyendo con resultados que mostraron un 40% de nivel medio en la gestión del trabajo remoto, al igual que el desempeño laboral con un 45%. En ese sentido, el estadístico  $r$  de Pearson obtenido con un cociente de correlación de 0,785 y con  $p$ -valor de 0,000, permite afirmar que la Gestión del trabajo remoto tiene una correlación positiva muy fuerte con el desempeño de los trabajadores; vale decir que puede mejorarse la gestión que hace la entidad y reorientarlo a un buen desempeño laboral de los servidores públicos, a fin de optimizar el impacto hacia la comunidad.

Palabras clave: Trabajo remoto, teletrabajo, desempeño laboral y servidores públicos.

## **ABSTRACT**

The main purpose of the research was to determine the correspondence between remote work management and work performance in the Ministry of Transport and Communications. Developing a study from the quantitative approach, being of basic type, using a non-experimental and cross-sectional design, as well as of correlational level; using the technique of the survey, directed a population sample of 20 public servants of the Office of Dialogue and Social Management of the Ministry of Transport and Communications, through the questionnaire applied virtually to the personnel of the entity that was in the modality of remote work; instruments that were validated by a judgment of experts and with reliability proven by the Cronbach's alpha coefficient of 0.982 and 0.934.

Concluding with results that showed an average level of 40% for remote work management, as well as job performance with 45%. In this sense, the Pearson's  $r$  statistic obtained with a correlation quotient of 0.785 and a  $p$ -value of 0.000, allows us to affirm that Remote Work Management has a very strong positive correlation with workers' performance; it is worth saying that the entity's management can be improved and reoriented to good work performance of the public servants, to optimize the impact towards the community.

Keywords: Remote work, telecommuting, job performance and public servants.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, ya no se hace lejano ni poco usual la modalidad del trabajo remoto o teletrabajo. Si bien, se sabe que ya se venía desarrollando en países como Estados Unidos y Europa, a modo de estrategia para obtener mayor rentabilidad, productividad y optimizar recursos; el auge inesperado a nivel mundial evidenció entre ventajas y desventajas debido a la aún falta de claridad en la reglamentación y respectiva interpretación de las empresas. Las dificultades para poner en práctica la modalidad del teletrabajo probablemente se basen más en la escasa normatividad respecto del teletrabajo que, en la tecnología, redes de comunicación e internet ya que en todo el mundo sí se distingue su gran avance. Y mientras que se continúe ampliando la forma de interpretar o, incluso, improvisar, de aquellos que buscan implementar esta nueva forma de empleo, existirán más desventajas y concretamente para el futuro teletrabajador (Cataño y Gómez, 2014).

Concordando en este tiempo de pandemia, con lo referido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) que si bien hay aspectos positivos que valorar en la respuesta del gobierno de Argentina ante la crisis por la pandemia, también hay otros aspectos que requieren ser atendidos. Por ejemplo, al establecerse el aislamiento social obligatorio y con ello, recomendar otras formas laborales, más flexibles como el teletrabajo o trabajo remoto; no plantearon políticas que tomen en consideración las brechas que existen entre las organizaciones y sus colaboradores para poder adaptarse a esta modalidad de estructura del trabajo. La creación improvisada de nuevos lugares para trabajar, ya sea en la vivienda u otros espacios, muestra retos de salud y seguridad en la esfera laboral, que demandan ser afrontados por las autoridades correspondientes.

Desde el 2020, frente a la crisis que surgió tanto por la propagación de la Covid-19 como por el consecuente confinamiento, en el mundo se establecieron medidas para reducir y evitar su propagación, así como para aminorar el impacto desfavorable en la economía; entre ellas, y la más sustancial en el sector laboral, la disposición del trabajo remoto. Son innegables los desafíos a los que se viene enfrentando el mundo con esta nueva modalidad de trabajo, trayendo consigo la carencia de políticas para la práctica del trabajo remoto o teletrabajo. Es así que en marzo 2020, el gobierno peruano dispuso medidas de aislamiento, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA (2020) declarando estado de emergencia

sanitaria por un periodo, al inicio de 90 días, el cual siguió ampliándose. A su vez, se aprobó el Decreto de Urgencia N° 026-2020 (2020) que establecía disposiciones preventivas para evitar el contagio; por lo cual, las empresas particulares y del estado tuvieron que súbitamente implementar el trabajo remoto como acción para afrontar la expansión acelerada de la Covid-19 y las consecuencias de esta crisis, durante la emergencia sanitaria que aún continúa vigente.

Y debido a esta coyuntura, la continuidad de los servicios que brindan los diferentes sectores del país se vieron perjudicados; como es el caso del sector transportes y comunicaciones que sin dudar tiene un papel estratégico dentro del desarrollo socioeconómico y modernización del país; como es, la Oficina de Diálogo y Gestión Social del Ministerio en mención, quien vio afectado su alcance a nivel nacional respecto a la prevención y gestión de controversias y conflictos sociales relacionados a proyectos de infraestructura, a fin de reducirlos y/o evitarlos. Ante ello, pusieron en práctica el trabajo remoto para no detener la atención de sus labores y prestación de servicios, pues desempeñan un rol crucial y permanente de diálogo social, mediación, consenso y seguimiento a nivel de conflictos.

En este sector se observó, como en muchas organizaciones, que no contaban con estrategias claras para el trabajo remoto. Cuando hubo que adoptar las medidas, también tuvieron que adaptarse a las necesidades de la nueva forma de trabajo, habilitando la virtualización de sus servicios y así garantizar la continuidad de sus ocupaciones. Esto conllevó a dirigir la atención al nivel de compromiso del trabajador con la institución o el interés en su propia capacitación en digitalización para ajustarse a estos cambios; puesto que mediante un desempeño adecuado se concretaba un servicio óptimo a la ciudadanía. En esa perspectiva, se toma a Roseth, Reyes & Yee (2021) quienes sostuvieron sobre el teletrabajo en el sector estatal, que desde iniciada la pandemia, aproximadamente el 50% de servidores informó la existencia de labores complejas que no ejecutaron, debido a deficiencias con los instrumentos de gobierno digital (p. 6).

Por consiguiente, tomando en cuenta que la Oficina de Diálogo y Gestión Social, es un espacio esencial que demanda continuidad para el abordaje oportuno de la conflictividad social, sea desde la prevención, gestión y por ende, solución de situaciones de conflicto en el ámbito de su competencia; así como lo señala el

artículo 94 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Más aun en esta coyuntura de pandemia, es importante garantizar el accionar del sector Transportes, orientado a cerrar brechas de infraestructura; para no interrumpir la atención de sus servicios, a través de sus procesos diálogo y negociación, entre otros que son componentes clave para fomentar la equidad, eficiencia y labor adecuada enfocado al correspondiente logro de objetivos de la entidad, y por ende del sector público.

Cabe resaltar, que al ser un contexto reciente, hay limitada información previa acerca del trabajo remoto en periodos de pandemia; por ello, es una situación necesaria de comprender, para seguir brindando los servicios con excelencia; asimismo, para el servidor público, identificar ventajas, dificultades en el desempeño o incluso la percepción sobre el rol que cumplen en el servicio que brindan, entre otros factores; ya que al parecer el trabajo remoto permanecerá en las organizaciones, aun después de controlada la pandemia.

Frente a ello, siendo ineludible continuar adaptándose a esta modalidad de trabajo ante las circunstancias que se vienen generando, se busca resolver el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?, así como, sus problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?

La investigación fue relevante desde la perspectiva teórica, porque permite examinar cómo se relacionan el implementar la modalidad del trabajo remoto con el rendimiento del personal de una entidad pública; ya que ante la revisión de la literatura se identifica la necesidad de desarrollar estudios con el fin de fortalecer dichos planteamientos que determinarían la relación significativa. A nivel práctico, mediante los resultados se contribuirá a identificar los factores que permitan reforzar la implementación de esta modalidad en la entidad, beneficios tanto para las instituciones y sus trabajadores como para la sociedad; considerando nuevas

medidas y/o se tome mejores decisiones respecto del trabajo remoto, para tener una gestión más eficaz en aras de la modernización del Estado; favoreciendo así la mejora y continuidad del servicio que brindan, y por ende orientada al logro de resultados para la población. En un nivel metodológico, mediante el uso de instrumentos confiables y válidos; y así al definir que sí hay relación, se pueda realizar estudios a futuro ante la realidad post pandemia que se proyecta de generalizar el trabajo remoto.

En ese sentido, se declaran como objetivo general, determinar la relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; y como objetivos específicos determinar la relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; determinar la relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; y determinar la relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

Buscando verificar la hipótesis general si existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; como sus hipótesis específicas: H1: Existe relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; H2: Existe relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021; e H3: Existe relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se indagó estudios anteriores del **ámbito internacional**, con la intención de identificar los aspectos negativos y positivos del teletrabajo, Díaz (2021) en su investigación cualitativa, aplicó entrevistas semiestructuradas a 12 profesionales que se desempeñaban en la modalidad de teletrabajo en diferentes empresas de Chile; a fin de saber cuál es su percepción sobre este modo de trabajo. Hallando que la ventaja principal es poder compensar la vida personal y laboral, beneficiando en la calidad de vida; mientras que, los aspectos a corregir o mejorar son las condiciones para desarrollar carrera y las estrategias que promuevan las relaciones entre los empleados.

Del mismo modo, Estévez y Solano (2021) buscaron identificar lo que la organización ha aprendido y la percepción del empleado público sobre la aplicación de mecanismos digitales en la ejecución del trabajo a distancia. En un estudio cualitativo, aplicando un cuestionario a 49 empleados; obtuvieron que manifiestan una impresión positiva de los efectos iniciales del teletrabajo, señalando como aspectos positivos el ahorro en el tiempo de viaje, flexibilidad para desarrollar actividades laborales y del hogar, y facilidad para organizar reuniones de equipo con ayuda de la tecnología; apuntando a favor de la continuidad de esta modalidad. Mientras que, en el caso de puntos negativos, dudas sobre la flexibilidad horaria y derecho al descanso, solicitando que se regule las normativas a fin de evitar el aumento de la cantidad de horas trabajadas; así como invasión de la vida privada, falta de remuneración por los gastos de internet, electricidad, entre otros.

En la misma orientación, Irusta e Ingrassia (2020) establecieron el objetivo de clasificar en factores que estimulan, impulsan o que son retractoros luego de observar el medio organizacional, el puesto laboral y el ámbito de la familia, en relación a la aplicación del teletrabajo. En un estudio cualitativo, de casos múltiples a 4 teletrabajadores, por medio de entrevistas semiestructuradas, observaciones y revisión documental. Obteniendo diferencias respecto del nivel de digitalización con la que cuentan las empresas, su cultura organizacional, monitoreo del trabajo remoto, cumplimiento del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) adoptado en Argentina, uso de equipos propios o si los provee la empresa y planificación de la familia para la crianza de hijos; mientras que, todos coincidieron en las dificultades en la conexión a internet y el espacio para trabajar. Concluyendo que el factor

retractor fue el servicio de internet; los factores que se pueden controlar son seguridad informática y el trabajo remoto con libre circulación que les permite realizar sus actividades familiares; y el factor impulsor es la forma de implementar el puesto de trabajo y el nivel de digitalización de la organización, mostrando que la mayoría puede adoptar positivamente esta modalidad laboral.

Virtanen (2020) investigó el impacto de la labor remota en la capacidad y motivación de trabajo. Con la aplicación de una encuesta a 250 colaboradores; cuyo resultado mostró que el trabajador se hallaba satisfecho con el trabajo a distancia, expresando tanto beneficios en una mayor concentración, eficiencia laboral, moderación entre la vida laboral y personal, mejor motivación; como dificultades en la calidad de la interacción social, la comunicación y la ergonomía.

Tal como Soto (2019) investigó las consecuencias, desde el punto de vista del trabajador, al implementar la variante teletrabajo, sobre la compensación entre la vida laboral y familiar, el manejo del tiempo y la apreciación de esta nueva modalidad laboral. Un estudio mixto descriptivo, con entrevistas semiestructuradas y focus group en 2 momentos, al iniciar la implementación y 10 meses después; dirigido a 9 jefes, 13 teletrabajadores y 3 no teletrabajadores de las áreas que tenían esa modalidad. A su vez, aplicaron encuestas longitudinales en 2 años y recopilaron datos administrativos sobre la productividad de los servidores. Evidenciándose que entre 2016 y 2017, 4 de las 7 áreas con esa modalidad aumentaron su productividad, quedando sujeto a mayor investigación por la limitación de la muestra reducida. Además, en las distintas áreas, se observó a través del tiempo mejoras en la percepción del trabajo; mayor independencia en la carga laboral y del hogar, mejores vínculos sociales y familiares, así como disposición de mayor tiempo debido a ya no transportarse y consecuente disminución del estrés.

Esta serie de estudios permite analizar en sus resultados, los factores que favorecen la correcta implementación del trabajo remoto, además de sus efectos en el sector público, tanto a nivel organizacional como personal. Lo que ayuda a comparar con los criterios aplicados en la muestra investigada; y así recomendar mejoras para esta práctica en el servicio brindado en la entidad en estudio.

Para Desempeño Laboral, tenemos a Gutiérrez y Solano (2021) con el propósito de valorar la motivación y rendimiento de los que teletrabajan en Costa Rica; desarrollaron un estudio de enfoque mixto, con revisión documental y

aplicación de un cuestionario a 188 funcionarios de 10 empresas privadas como 10 públicas. Resultando un nivel alto de motivación (84%) por trabajar desde el hogar; un 93% consideró que aumentó o permaneció con su nivel de rendimiento laboral; un 50% tuvo que obtener equipos o internet para poder efectuar el teletrabajo, y un 84.5% alcanzaron también un nivel de satisfacción alto. Llegando a concluir que el impacto del Teletrabajo fue positivo en la motivación, desempeño en el trabajo, aumento de la concentración y productividad, y la satisfacción relacionada al mayor beneficio del tiempo para compartir con la familia o descansar; solo reflejaron ciertos aspectos negativos laborales: estrés, mayor carga y jornada extendida.

Así también, Mora y Mariscal (2019) buscaron establecer la interrelación de dependencia entre la complacencia y desempeño laboral. Con un estudio mixto, aplicando entrevistas y encuestas a trabajadores de una empresa privada. Hallaron que los factores con incidencia en la complacencia laboral son las condiciones de trabajo, condiciones de bienestar y remuneración, siendo calificadas como pésimas; y el factor superación profesional alcanza un nivel regular. Denotando que de aplicar acciones efectivas sobre la complacencia laboral provocarían resultados positivos en el desempeño del trabajador, es decir un impacto directo.

Vargas y Flores (2019) precisaron establecer si las prácticas y valores de la institución, así como la satisfacción en el trabajo predicen el rendimiento laboral. Con un estudio de tipo cuantitativo, administraron cuestionarios a 193 bibliotecarios de una ciudad de México. Mostrando que los factores de la cultura institucional y la satisfacción en el trabajo que serían predictores del desempeño son la responsabilidad y calidad al desarrollar su trabajo, responsabilidad ambiental, actitud de servicio, trabajo en equipo y propicia comunicación. Además de concluir que si la cultura institucional es percibida positivamente, mejora su grado de satisfacción dirigida a su empleo y evidentemente su rendimiento laboral.

De manera similar, Clark (2018) en su investigación analizó los factores: percepción de estabilidad económica, satisfacción laboral, relación con los jefes, condiciones ambientales del entorno de trabajo y conflictos entre compañeros de trabajo, y su influencia en el rendimiento del trabajador. Mediante un estudio cuantitativo correlacional, aplicándose cuestionarios a 106 empleados de servicio de empresas hoteleras del Noroeste de México. Encontrándose que la relación con los jefes y la estabilidad económica percibida favorecen con un alto nivel de

desempeño del trabajador; y que las condiciones ambientales del entorno de trabajo y los conflictos entre compañeros, no afectan al desempeño laboral; mientras que la satisfacción o complacencia laboral evidencia efectos estadísticamente negativos hacia el desempeño laboral; por lo que recomienda no relacionarlos, ya que la variable satisfacción tiene más condiciones subjetivas.

Respecto de los **antecedentes nacionales**, Ricaldi, Ruiz, Camero, Del Mar y Vértiz (2021) plantean estimar el efecto del trabajo remoto y teletrabajo en Lima. Por medio de un enfoque cualitativo de tipo hermenéutica y diseño fenomenológico, realizaron entrevistas a trabajadores de diferentes sectores que realizaban esta modalidad a causa de la pandemia. Sus resultados reflejan que ambas variantes de trabajo impactaron favorablemente en el sector tecnología de la información; pero, negativamente en empleados de entidades que no puedan efectuar esta modalidad. Revelando que el teletrabajo al inicio ayudó a moderar el impacto de la post-pandemia COVID-19, garantizando puestos laborales, las finanzas del hogar; el ampliar las oportunidades para personas con invalidez, que con sus capacidades comunicativas y tecnológicas podían desempeñarse en esta nueva forma remota.

Hurtado (2021) también desarrolló una investigación, para determinar si el teletrabajo incide en el rendimiento del trabajador. De enfoque cuantitativo y tipo correlacional causal, tomó por muestra la misma cantidad de la población, 80 trabajadores que se desempeñaban por teletrabajo, a quienes aplicó un cuestionario relacionado a ambas variables. Resultando que esa modalidad de trabajo tiene una percepción media (36.3%) por parte del servidor, y el desempeño es poco eficiente (53.8%); dándose influencia positiva sobre el desempeño laboral.

Asimismo, Gutiérrez (2020) con el fin de identificar en una microempresa de consultoría, las ventajas al adoptar el teletrabajo a manera de táctica empresarial de sostenibilidad en 3 elementos principales: económicos, ambientales y sociales; aplica una encuesta virtual a 6 trabajadores, y evaluó su percepción en base a 6 factores relacionados a satisfacción al desarrollar sus labores, tiempo de transporte y gasto por transporte al mes, flexibilidad horaria, aceptación y preferencia. Destacándose en nivel alto los resultados, en la reducción de gasto económico para la empresa y el personal, satisfacción de los trabajadores al gozar de horario flexible, y aceptación del teletrabajo; por lo cual llegó a la conclusión de la existencia

de efectos positivos que fomentan el ahorro económico, evitar emisión de gases por traslado del personal y la satisfacción al desarrollar sus labores.

Como plantea Rojas (2020) en la investigación que buscó establecer la relación entre la gestión de la labor remota y el rendimiento del trabajador, desde su interpretación. Este estudio de nivel descriptivo correlacional, con el empleo de dos cuestionarios, tuvo como muestra a 60 trabajadores que cumplen trabajo remoto en una jornada de tiempo completo; evidenciando mediante sus resultados una correlación moderada ( $r = 0,649$ ) y positiva entre ambas variables analizadas.

En cuanto a la variable desempeño laboral, Chuco et al. (2021) analizaron si el sustento teórico sobre el trabajo remoto y el desempeño laboral se aplica hoy en día, o necesita ajustes en esta realidad de pandemia global para no afectar el rendimiento de los trabajadores. Con un estudio teórico descriptivo con recopilación documental, identificaron que una causa central por la que el rendimiento del trabajador se ve afectado, es la deficiente comunicación entre empleados; además de no ser conveniente que se den de forma paralela las actividades del hogar y del trabajo, trayéndoles agotamiento y falta de concentración; así también, encontraron limitaciones para acceder de forma remota a la información esencial del trabajo, retrasando tanto la eficacia del trabajador como el logro de objetivos institucionales.

Y en el caso de Soldi (2020) se trazó el objetivo de conocer la concordancia entre el manejo de las TIC y el rendimiento del trabajador; una exploración de tipo descriptivo correlacional, y muestra de 74 colaboradores a quienes se les tomó dos cuestionarios. Los hallazgos revelan incidencia significativa entre ambas variables ( $r=0.033$ ); llegando a concluir que, al existir una adecuada infraestructura y equipamiento de las TIC, los trabajadores mantendrían un buen desempeño.

Estos hallazgos resultantes del primer periodo de la pandemia en el 2020, conlleva a la reflexión respecto de los factores que se relacionan a la productividad y eficiencia de un trabajador que debió adaptarse de manera repentina e improvisada a esta peculiar forma de trabajo; y permite evaluar los aspectos base que deben considerarse para mejorar el desarrollo de labores post pandemia, desde el aporte de la institución hasta el compromiso del trabajador; lo cual será tomado en cuenta para la elección del instrumento a aplicar en el presente estudio.

Mendoza (2018) llevó a cabo una investigación para precisar la correspondencia existente entre las competencias laborales generales y el desempeño en el trabajo. Siendo un estudio no experimental, con población y muestra de 23 trabajadores del área de logística, a quienes se les aplicó dos cuestionarios; evidenciándose una correlación Rho de Spearman de 0,264. Entonces concluyó que se dio una relación positiva media entre el desempeño que muestran los trabajadores y las competencias laborales generales que poseen.

Asimismo, se consideraron las teorías base en referencia a gestión del trabajo remoto, que está vinculado al uso del término teletrabajo, el cual nos remonta a los años 70' cuando Jack Nilles creó el término telecommuting durante la crisis del petróleo en EEUU, justamente para plantear una alternativa de solución a las empresas, con la que se puede prescindir del traslado de los trabajadores hasta su lugar de empleo sin tener que renunciar a su habitual jornada de trabajo, gracias al uso de la tecnología informática. Favoreciendo también el ahorro en cuanto a la inversión por el combustible, durante su camino al trabajo (Gálvez y Tirado, 2009; Nilles, 2012; Ushakova 2015).

Desde fines del siglo pasado y en los últimos años, aún más con el incremento del avance tecnológico y el internet, algunas empresas norteamericanas y europeas fueron desarrollando proyectos pilotos de empleo remoto y teletrabajo (Nilles, 1998); a fin no solo de reforzar la actividad económica, sino de ampliar su alcance a los demás sectores de salud, educación, etc. Se sabe que en el Perú esto no era ajeno, desde la década anterior se venía probando y aplicando esta forma de trabajar; pues mediante la Ley N° 30036 (2013) se estableció el teletrabajo, pero no fue hasta el 2015, que empezó a implementarse gracias al Decreto Supremo N° 009-2015-TR el cual aprobaba el Reglamento de la mencionada ley. Pero no muchas empresas congeniaron del todo con esta modalidad laboral por algunas condiciones impuestas dentro del marco legal, quizá por ello no tuvo el éxito esperado.

La Gestión del trabajo remoto, que se iniciara como medida obligatoria tras la pandemia por la Covid-19, según el Decreto de Urgencia N° 026-2020 (2020), es la prestación subordinada de servicios, en el lugar de aislamiento o domicilio,

haciendo uso de mecanismos o medios que permitan desarrollar sus funciones fuera del lugar de trabajo, considerando la naturaleza de esas funciones.

Tomando las distintas formas a nivel mundial de designar al trabajo que realiza una persona fuera de su espacio laboral, con el empleo de las telecomunicaciones; como son trabajo a distancia, teletrabajo, trabajo remoto, trabajo en casa, etc. (Saco, 2007). Según Salazar (2007) el teletrabajo es organizar el trabajo con flexibilidad, ejecutándolo la mayor parte de su horario fuera del lugar acostumbrado, siendo a tiempo parcial o completo. Ampliando esta definición, en opinión de Puntriano (2004) es la situación donde el teletrabajador se desempeña en un lugar diferente al trabajo habitual, evidenciando un cambio a nivel organizacional, manejando estrictamente medios telemáticos. Como lo señalaron Thibault y Segovia (2003) en el teletrabajo se presenta la existencia común de tres rasgos: trabajo a distancia, cambio en la organización y ejecución de la actividad laboral, y el uso de TIC. Coincidiendo con el planteamiento que es un modo de organización y/o de ejecución del trabajo, en el que se usa intensivamente las tecnologías de la información, dentro de relación de trabajo o contractual, y donde ese trabajo, que puede efectuarse en el local de la empresa, también se desarrolla de forma regular en el exterior de esos locales (European Framework Agreement on Telework, 2002; Thibault, 2000).

La OIT (2020) señala que el trabajo en el hogar es una forma de trabajo en la que el trabajador realiza las labores importantes de su ocupación mientras está en su casa, utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC). El término «trabajo desde casa» es tomado exclusivamente para referirse al teletrabajo en el hogar como un modo de trabajo provisional y alternativo. Demanda que los empleadores y trabajadores compartan la responsabilidad y el compromiso de no obstaculizar las actividades y asegurar la labor.

Destacando que en este contexto del coronavirus, muchas organizaciones han solicitado a sus empleados el «trabajo desde casa»; se observa que esta denominación corresponde a lo que en Perú es «trabajo remoto» y en otros países «teletrabajo»; y se identifica que dentro de ellas priman algunas características:

El teletrabajo es una nueva modalidad para trabajar que no solo hace referencia al trabajo fuera de su espacio laboral o a distancia, sino que implica retos a nivel de organización, localización y manejo de la tecnología, los cuales no

interfieran con la importancia de mantener el desempeño de sus trabajadores (OIT – INAPI, 2021, p.85). Según lo expuesto, Messenger (2019) sostuvo que existe una evolución del teletrabajo desde la década de 1970, y también en todas ellas participan tres factores centrales: uso de la tecnología, la ubicación y organización; con los que se puede categorizar a toda la visión del Teletrabajo.

Como lo había señalado, Cataño y Gómez (2014) sobre las definiciones de los países, “algunos términos resultan comunes entre ellos, como la localización, porque se desarrolla en un espacio físico diferente a la empresa; el uso indiscutible de las TIC, y el cambio en la organización y realización del trabajo”. (p. 85) En la misma línea, en Perú las instituciones públicas también tuvieron que alinearse al teletrabajo, pero específicamente al trabajo remoto por emergencia, desde sus casas; evidenciándose que la prestación de trámites burocráticos para citar un ejemplo, pudo adaptarse con la ayuda de la conectividad e implementación digital de sistemas remotos. Justamente para ello la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2020) señaló en su guía, que el trabajo remoto lo desarrollarían los servidores públicos desde sus hogares o lugares de aislamiento, comunicándose a través de medios prioritariamente digitales y las formas en que los jefes coordinarán, supervisarán y los organizarán también tendrá que adecuarse a los soportes telefónicos, informáticos o digitales.

Como se aprecia, en las diferentes formas de delimitar al teletrabajo, se reconoce que guardan puntos en común en tres atributos específicos, el espacio físico, la tecnología y organización; adaptándolos a las dimensiones para la variable trabajo remoto, como son: elementos físicos, alusivo a que puede darse en la casa o en otro espacio con las condiciones en las que se encuentre el empleado; elementos tecnológicos con el uso de las tecnologías informáticas y las de comunicaciones, y elementos organizativos, como la organización de su tiempo, espacio entre la vida familiar y laboral, tipo de supervisión del empleador (Culqui y Gonzáles, 2016; Messenger, 2019). Siendo sus **enfoques conceptuales**:

Los elementos físicos que involucra al espacio donde se ubique el empleado, cerca o lejos de la entidad, el cual cuente con las condiciones de ambiente y mobiliario que le permita desarrollar sus actividades de manera segura; y de ser en

el domicilio que le permita sobrellevar el ámbito familiar y laboral (Culqui y Gonzáles, 2016; Haddon, 1998; Kelly y Locke, 1999; Messenger, 2019).

Mientras que, los elementos tecnológicos, tanto la tecnología de la información como de la comunicación hacen referencia al uso de herramientas, equipos y técnicas para manejar y compartir información, incluso a través de vías remotas; constituyéndose en la característica central de esta forma de trabajo, en la que su factibilidad requiere de sistemas como teléfonos celulares, correos electrónicos, computadoras, tablets, laptops, hasta videollamadas, software, conectividad y cobertura de internet, tanto el trabajador para desarrollar sus actividades con regularidad y seguridad, así como la organización en el caso de realizar seguimiento al trabajo del empleado (Culqui y Gonzáles, 2016; Kelly y Locke, 1999; Messenger, 2019; Puntriano, 2004).

Y en lo que concierne a los elementos organizativos, se precisa una nueva dimensión con las múltiples modificaciones y ajustes que se han efectuado para pasar de laborar presencialmente a laborar de forma remota; evidenciándose cambios en relación al tiempo de trabajo, formas para comunicarse entre compañeros de trabajo, distribución de actividades tanto laborales como personales o del hogar, ya que ante el confinamiento también cambió la forma de organizarse en la familia. Contando con horarios más flexibles para la organización de sus labores; o los cambios en cuanto a cómo controlar los procedimientos que cumple el trabajador, modificaciones en la evaluación del rendimiento del trabajador y en la forma conveniente de cómo serán supervisados (Bailey & Kurland, 2002; Culqui y Gonzáles, 2016; Messenger, 2019).

De conformidad con los estudios, se puede identificar que el teletrabajo presenta aspectos positivos, como: reducir el tiempo al desplazarse al centro de labores, favoreciendo a personas vulnerables y que estén capacitadas en el uso de las TIC (Baruch, 2001; Saco, 2007; Valencia 2018; Verano et al., 2014). Un buen espacio de trabajo favorece el rendimiento en las tareas creativas (Glenn, 2012). También, el incremento de productividad, mayor complacencia laboral, disminución del estrés y mayor eficiencia de quienes no teletrabajan por reducción de distracciones (Baard & Thomas, 2010; Baruch, 2001; Gajendran & Harrison, 2007; Nilles, 1998). A su vez, favorece que se rompa con el estilo tradicional y en la casa

haya igualdad de roles, asignando tanto a mujer como a varón las responsabilidades del hogar y la familia (Gálvez y Tirado, 2009).

A nivel organizacional y social, reducen costos y se fomenta el cuidado ambiental por menos congestión vehicular (Baruch, 2001; Lachapelle, Tanguay & Neumark 2018; Nilles, 1988; Shabanpour, Golshani, Tayarani, Auld & Mohammadian, 2018). Menos inasistencias laborales, ahorrándose el espacio de oficina y menos rotación de personal (Baruch, 2001; Gajendran & Harrison, 2007; Nilles, 1998); un horario más flexible (Bailey & Kurland, 2002; Yap & Tng, 1990) y ahorro en tiempo de traslado (Saco, 2007).

Conviene distinguir también los aspectos negativos del teletrabajo: que afecta el rendimiento, por el aumento del tiempo de trabajo, comunicación y relaciones deficientes con sus colegas, falta de capacitación en el uso del sistema de la oficina de forma remota (Cascio, 2000; Chuco, Álvarez, Chávez y Cuba, 2021; Gajendran & Harrison, 2007; Morikawa, 2020). Baard & Thomas (2010) revelan problemas en la comunicación con el jefe; sensación de pérdida de facultad y confianza por los nuevos métodos para supervisar su trabajo, y nuevamente la sensación del empleado de aislamiento social y profesional (Bailey & Kurland, 2002; Baruch, 2001; Cooper & Kurland, 2002; Cascio, 2000; Pinto y Muñoz, 2020).

La falta de equipamiento en espacio y/o mobiliario para teletrabajar, percibe mayor carga laboral y falta de utilidad de las reuniones laborales, inseguridad ante cambios y poca exactitud del marco legal, permaneciendo atento a coordinaciones fuera del horario laboral y percibiendo abuso y acoso laboral (Bailey & Kurland, 2002; Cooper & Kurland, 2002; García, Silva, Salazar y Gavilanez 2021; Pyöriä, 2011; Yap & Tng, 1990).

Considerando los diferentes efectos positivos y negativos del trabajo remoto o teletrabajo, se evidencian la necesidad de revisar la reglamentación buscando regular esta modalidad de trabajo; por ejemplo en el abuso de las TIC causaría consecuencias negativas en los trabajadores; por lo tanto, al establecer el derecho a desconectarse digitalmente fuera del espacio laboral (Caman, 2020), se genera normativas para prevenir riesgos psicosociales como agotamiento cibernético, tecnoestrés, rasgos ansiosos depresivos, amparando a los empleados (Benavides et al. 2021). Además de, implementar de forma propicia esta modalidad laboral; ya

señalado en 1998 por Jack Nilles (como se citó en Zdalniej, 2011), resaltando lo significativo de efectuar una gestión adecuada del teletrabajo, pues es el factor central para una implementación o ejecución con éxito; mientras que ocasionaría efectos negativos, de realizarse erróneamente; es así cuando se espera un aumento del rendimiento, y más bien sucede lo contrario.

En cuanto a la base teórica del Desempeño laboral, se tiene que el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2016) señala que en los servidores públicos se refleja en acciones a las que evalúa, mejora, se les hace seguimiento y potencia. Tal como refiere Chiavenato (2000) que es el comportamiento del empleado cuando ejecuta sus actividades para concretar los objetivos de la organización.

De acuerdo con Murphy (1990) considerándolo como el “conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja” (p.162). La teoría de Montejó (2009) alude a todo comportamiento o acción que se aprecia en el trabajador, que es de suma importancia para lograr los objetivos organizacionales, además de evaluarse en función de las competencias individuales y cuánto contribuyen a la empresa. Finalmente, Benavides (2002) lo define en relación a las competencias, considerándose como aquellas destrezas y comportamientos realizados con eficacia que se evidencian en todo trabajador cuando cumple sus obligaciones; de esa manera, señala que el trabajador debe comenzar mejorando sus competencias para lograr un desempeño óptimo.

Ante esto, se aprecia que el desempeño del colaborador se define en función a las conductas y logros alcanzados en la institución. Es así que orientada por la teoría del desempeño laboral desde la perspectiva de las competencias que posee un trabajador, se toma al Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2016), que en la Guía Referencial Iberoamericana de Competencias Laborales en el Sector Público, demarca estas competencias como el visible comportamiento del trabajador en su puesto y con su equipo, y que está direccionado al logro de metas esperables en función de valor público, dentro del entorno de la organización (p. 7).

Para una buena administración pública se requiere que el servidor tenga y potencie las competencias esenciales; SERVIR (2016) plantea que para alcanzar

los objetivos propuestos para la reforma y modernización del estado es necesario que el servicio civil evidencie conductas indispensables; es decir competencias que debe tener todo servidor del Estado. Y ajustándolas al contexto público peruano, aquellos comportamientos básicos y comunes en cada profesional al ejercer sus funciones, más allá de sus cargos y modalidad de trabajo, responden a brindar un servicio óptimo a la población, así como el aporte del sector público. En tal sentido, esas competencias reflejan la responsabilidad del trabajador en su propio desarrollo, la aplicación oportuna de protocolos, políticas y lógicas de decisión del sector público; además del compromiso con el servicio público tomando conciencia del impacto que generan; y velar por la integridad de la institución (Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital de Bogotá [DASCD], s.f.; CLAD, 2016).

En lo concerniente a la teoría del modelo de competencias, identificadas como aquellas que plasman los objetivos que la institución se plantea, por medio de comportamientos del trabajador; vale decir, competencias básicas que se alineen a la visión del Estado, los componentes del modelo de Gestión Pública, los ejes estratégicos y principios del servicio civil; son denominadas como competencias transversales. De esa manera, 3 ejes claves de gran impacto estratégico son la base para dichas competencias; el eje de resultados que apunta a generar un impacto positivo a la ciudadanía, donde el rol del servidor es crucial para orientar su actuar en correspondencia al cumplimiento de objetivos; el eje de servicio que respalda el dirigir las acciones centrándose en satisfacer los requerimientos del usuario, por lo cual el servidor público muestra vocación de servicio comprendiendo y valorando las necesidades del usuario a fin de compensarlo; y eje de relaciones que se sostiene en la importancia de la unión de tareas y colaboración con las entidades y áreas para reforzar la respuesta oportuna y consecución de objetivos de la organización, evidenciando el trabajo en equipo de los servidores para alcanzar los resultados definidos (SERVIR, 2016).

En ese mismo sentido, en relación a lo planteado, las dimensiones del rendimiento del trabajador desde la posición de Gómez (2015) alude al desempeño por las competencias en las tareas que cumple, como el conjunto de actividades, actitudes, destrezas y capacidades de la persona; denotando “qué sabe hacer” y

“para qué es competente” en la realización de un rol específico. Esto permite tener un desempeño eficiente en el entorno de trabajo.

Tomando en cuenta a SERVIR (2016) se analiza tres dimensiones para el desempeño laboral; según las competencias transversales del servicio civil, y se tiene por enfoque conceptual: Uno: la orientación a resultados visto como la facultad para guiar el accionar del trabajador al logro de metas a nivel individual y objetivos de la institución, garantizando la calidad y reconociendo puntos por mejorar. Optimizando los recursos con los que cuenta y cumpliendo los plazos fijados para brindar respuesta, valorando así el impacto en la población. Dos: La vocación de servicio está relacionada a la aptitud para la escucha activa y comprensión de las solicitudes y necesidades del usuario, considerándolas con respeto y cumpliendo con sus expectativas a través de una respuesta oportuna. Y tres, el trabajo en equipo referido a la característica de interrelacionar laboralmente de forma positiva, cooperando y con confianza; mediante acciones coordinadas, información compartida y la unión de esfuerzos individuales con los del equipo y demás áreas o instituciones involucradas, a fin de conseguir los objetivos trazados.

Para la presente investigación, se aplicarán estas dimensiones, debido a que permitirá utilizar elementos relevantes que son la base del desempeño de todo trabajador para la contribución al bienestar de la ciudadanía.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

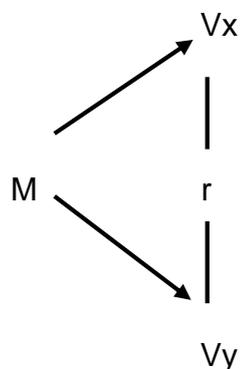
##### Tipo de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo básica; siguiendo al Consejo Nacional de Ciencia, tecnología e innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018) este tipo de investigación recolecta información teórica, encaminando a una serie de posibles contestaciones a esas interrogaciones planteadas en todo estudio; aportando así al conocimiento del investigador.

Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, como describen Hernández y Mendoza (2018) que es el conjunto de etapas que sigue un orden, con la particularidad de evaluar si se dan eventos o fenómenos, probar hipótesis, empleando recursos estadísticos, que permiten analizar datos numéricos y exponer mediante tablas y gráficos los resultados hallados, para una interpretación y análisis de las variables estudiadas.

##### Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue No experimental es decir, se examinaron las situaciones como fueron aconteciendo, sin llegar a manipular las variables; y de corte transversal, porque los datos fueron recabados en un único momento, comprendido para efectos de la investigación el periodo 2021. Y de nivel correlacional, ya que en la investigación se describieron correspondencias entre la variable gestión del trabajo remoto con el desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde: M son los 20 trabajadores de la Oficina de diálogo y Gestión Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Vx es la variable gestión del trabajo remoto, Vy la variable desempeño laboral; y r la relación entre variable Vx y Vy.

### 3.2 Variables y operacionalización

En el planteamiento de las hipótesis de relación, se identificó los atributos o procesos que oscilan y pueden ser medidos; es decir las variables: Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Definición conceptual

**Variable 1:** Gestión del Trabajo remoto; según al artículo N°16 del Decreto de Urgencia N° 026-2020 (2020) se señaló que el Trabajo remoto se caracteriza por la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (p.7)

**Variable 2:** Desempeño laboral, de acuerdo a Benavides (2002, p. 83) lo definió en relación a las competencias, considerándose como aquellas destrezas y comportamientos realizados con eficacia que se evidencian en todo empleado cuando cumple sus responsabilidades; de esa manera, señala que el trabajador debe comenzar mejorando sus competencias para lograr un desempeño óptimo.

#### Definición operacional

**Variable 1:** Gestión del Trabajo remoto fue operacionalizada de acuerdo a tres dimensiones: elementos físicos, elementos tecnológicos y elementos organizativos; y con un total de siete indicadores. (Revisar Anexo 1)

A través de un cuestionario compuesto de 21 ítems, adaptado de Rojas (2020); y haciendo uso de la escala ordinal tipo Likert, de respuesta múltiple con cinco opciones: Nunca (1), Rara vez (2), A veces (3), Frecuentemente (4), Siempre (5).

**Variable 2:** Desempeño laboral fue operacionalizada también en tres dimensiones: orientación a resultados, vocación de servicio y trabajo en equipo; y con un total de siete indicadores. (Revisar Anexo 1)

Diseñando un cuestionario compuesto por 9 ítems planteados en modo propositivo; y haciendo uso de la escala ordinal tipo Likert, de respuesta múltiple con cinco opciones: Nunca (1), Rara vez (2), A veces (3), Frecuentemente (4), Siempre (5).

### **3.3 Población y muestra**

#### **Población**

Con base en Bernal (2010) la población es el grupo de seres a estudiar, los cuales coinciden en rasgos definidos y están ubicados en un espacio. Constituida por el total de colaboradores de la Oficina de Diálogo y Gestión Social, quienes se encontraban desempeñándose a tiempo completo en la modalidad de trabajo remoto; que a la fecha eran veinte (20) servidores públicos que han sido designados, se espera que cuando termine la emergencia sanitaria, aumente la cantidad de trabajadores, debido que hubo temas de contagio y recorte de personal.

**Criterio de inclusión:** Fueron considerados como parte de la población los servidores públicos de ambos sexos de la Oficina de Diálogo y Gestión Social que están realizando trabajo remoto a tiempo completo.

**Criterio de Exclusión:** Se excluyó de la presente investigación al Director de la Oficina en mención, el servidor público que estaba contagiado, en suspensión perfecta, o no estaba realizando trabajo remoto debido a sus funciones, como el personal de soporte técnico, limpieza, vigilancia y otros.

#### **Muestra**

El tamaño fue finito, tomándose los 20 trabajadores, quienes representaron al total del personal de la oficina del MTC en el 2021. Según Hernández & Mendoza (2018) siguiendo el enfoque cuantitativo, refieren que la muestra es “un subgrupo de la población de estudio, de la cual se recolectan los datos y que será representativo de aquella, si se desearan generalizar los resultados encontrados” (p. 196). Y debido a que la muestra es reducida, se hizo el procedimiento del censo, trabajándose con el total de la población; así como señalaron, está referido a la porción que incluye toda la población entera. (Hernández et al., 2014).

Es necesario precisar el rol trascendental que cumplen, el cual requiere de la presencialidad por la naturaleza de sus labores, habiendo tenido que adaptarse a la nueva modalidad de trabajo. Cabe resaltar que en este contexto de pandemia por la Covid-19, donde el acceso a las instituciones públicas viene siendo limitado; se logró la aprobación y autorización de la directora de la Oficina de Diálogo y Gestión Social, brindando las facilidades para la aplicación de instrumentos a la totalidad de trabajadores.

## Unidad de análisis

Servidores públicos que trabajan en la Oficina de Diálogo y Gestión Social (Ministerio de Transportes y Comunicación), quienes respondieron la encuesta.

### 3.4 Técnicas e Instrumento de Investigación

#### Técnica

Para recabar información en el trabajo de campo donde se realiza el estudio, se emplea la técnica de la encuesta, siendo una de las más utilizadas en el tipo de investigación cuantitativa (Bernal, 2010).

#### Instrumento

Siendo el cuestionario uno de los instrumentos mayormente usados. De acuerdo a lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), sirve para calificar diferentes hechos expresados por las variables, mediante preguntas que cuentan con opciones de respuesta haciendo más sencillo el posterior análisis estadístico. En el estudio se aplicó un cuestionario compuesto por una sección para cada variable, constituido de una serie de ítems expresados claramente y tomados de forma virtual a los trabajadores de la Oficina en mención, a fin de reconocer si se presenta relación entre ambas variables. (Revisar Anexo 2)

#### Validez

Teniendo en cuenta que el instrumento validado según el criterio de expertos permite cuantificar si dicho instrumento está midiendo la variable en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Consiguiéndose para fines de la investigación, el análisis de tres expertos, un metodólogo y dos especialistas, ratificando acerca de la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems del instrumento correspondiente. (Revisar Anexo 3)

**Tabla 1**

*Jueces Expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>
Mg. Luis Miguel Romero Echevarria	Metodólogo
Mg. Juan Gildebrando Jimenez Garcez	Especialista
Mg. Mirtha Lisbeth Sanchez Farias	Especialista

*Nota:* Elaboración propia

## Confiabilidad

Se siguió el procedimiento de consistencia interna, mediante el valor Alfa de Cronbach, aplicado a una prueba piloto (19 trabajadores de entidades públicas) para calcular la fiabilidad del instrumento; de esa manera pudo administrarse a la muestra seleccionada para el presente estudio. Como refiere Hernández y Mendoza (2018) que el instrumento se apruebe con otras personas con semejanzas de particularidades, a fin de obtener resultados deseados; hallándose la fiabilidad.

**Tabla 2**

*Análisis de confiabilidad*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión del Trabajo Remoto	0.982	21
Desempeño laboral	0.934	9

*Nota:* Elaboración propia

Se aprecia en la tabla 2 que ambas variables presentaron alta confiabilidad, pues los valores del Alfa mientras más se aproximen al valor máximo 1, se avala mayor fiabilidad; por ende, se afirmó que los instrumentos son altamente fiables.

### 3.5 Procedimientos

Mediante la administración de una encuesta piloto, con la intención de comprobar la confiabilidad del instrumento, a diecinueve (19) trabajadores remotos con peculiaridades similares a la muestra de investigación. A estos empleados escogidos de forma intencional, se les aplicó el cuestionario con escala tipo Likert, en base a las dos variables Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral, siendo servidores públicos que laboran remotamente a tiempo completo, en diferentes entidades públicas; enviándoles a sus cuentas personales de WhatsApp, un formulario Google, respondiendo en su totalidad.

Ya determinada la validez y confiabilidad del instrumento, se envió la carta de presentación y formatos que solicitaba la entidad, vía Mesa de partes al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con atención a la Oficina de Diálogo y Gestión Social. Luego de la aceptación para la aplicación de encuestas a los servidores de dicha oficina, se pasó a solicitar el consentimiento informado y encuestar a los veinte (20) trabajadores remotos de la Oficina de Diálogo y Gestión

Social, quienes respondieron en un promedio de doce minutos; mediante el envío previo y coordinado de un formulario Google a las cuentas personales del correo institucional de los trabajadores. Consecutivamente, se efectuó el análisis de datos conseguidos de la muestra de veinte (20) empleados públicos, con la ayuda del programa estadístico informático SPSS versión 24.0 en español.

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

El procesamiento de datos se efectuó a través del software Excel, versión 19.0 en donde se adecuaron los ítems de cada cuestionario y variables de estudio; mientras que para el análisis de resultados se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.0. El estudio utilizó dos tipos de análisis: descriptivo e inferencial; con el primero se reportó la caracterización de los niveles de las variables de estudio con escala de medición categórica; donde se manejó baremación por percentiles y se reportaron a través de frecuencias/porcentajes y gráficos estadísticos.

A nivel inferencial, se busca evaluar las relaciones entre gestión de trabajo remoto (variable y dimensiones) y desempeño laboral, donde se utilizó inicialmente el test de Shapiro Wilk para identificar la normalidad de los datos de cada una de las variables empleadas. Finalmente, se usó el estadístico paramétrico Coeficiente de Pearson ( $r$ ) para identificar cuál es la magnitud de relación y si existe relación entre pares de variables a través de sus puntajes; para esta etapa el nivel de significancia utilizado fue el 5%.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación siguió los criterios indicados en la Universidad César Vallejo, para el diseño de una investigación cuantitativa. Además, se mostró la autoría de las referencias señaladas, citando a todos los autores, según la séptima edición del Manual de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2019).

Los argumentos y conclusiones citados son de la responsable del presente estudio, considerando la autoría correspondiente para ubicar el documento científico empleado. Así también, la autoría de los instrumentos utilizados para el recojo de datos, con el análisis por juicio de expertos para la aprobación de dichos instrumentos. La recopilación se efectuó con el consentimiento de cada encuestado, manteniendo el criterio confidencial y de anonimato, teniendo conocimiento de su participación en la investigación (Álvarez, 2018).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Para efectos de la presente investigación, se recolectó los datos resultantes por cada variable y sus dimensiones, para ser examinados y mostrados mediante frecuencias y porcentajes en tablas y gráficos; evidenciando los niveles alcanzados en cada uno de ellas.

#### 4.1.1 Gestión del Trabajo remoto

**Tabla 3**

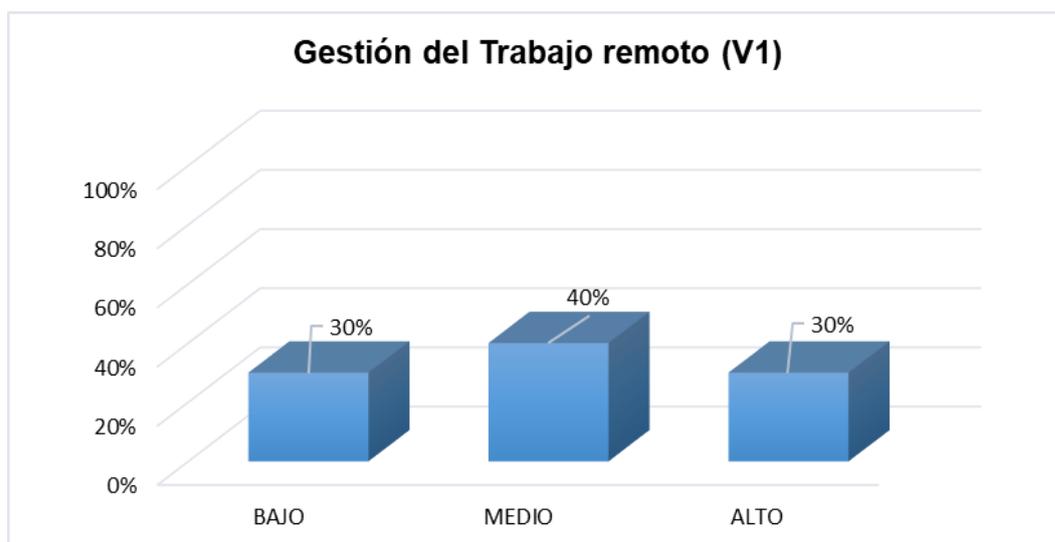
*Resultados por niveles de la variable Gestión del trabajo remoto*

	Nivel	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Gestión del Trabajo remoto (V1)	Bajo	6	30,0%
	Medio	8	40,0%
	Alto	6	30,0%
	<b>Total</b>	20	100,0%

*Nota.* Análisis SPSS 24.0 según datos extraídos del instrumento

**Figura 1**

*Gráfico de la variable Gestión del trabajo remoto*



Los resultados mostrados en la tabla 3 y figura 1, evidencian que el 40% de la muestra en estudio señala que la gestión de la nueva modalidad de trabajo ha sido pertinente para no detener las actividades que desarrollan; mientras que un 30% de los trabajadores considera que la entidad ha gestionado en un nivel alto la

aplicación del trabajo remoto para la continuidad de sus funciones; de igual manera, el 30% percibe que debe mejorarse la implementación para que el trabajo remoto sea efectivo.

#### 4.1.2 Dimensiones de la Gestión del trabajo remoto

**Tabla 4**

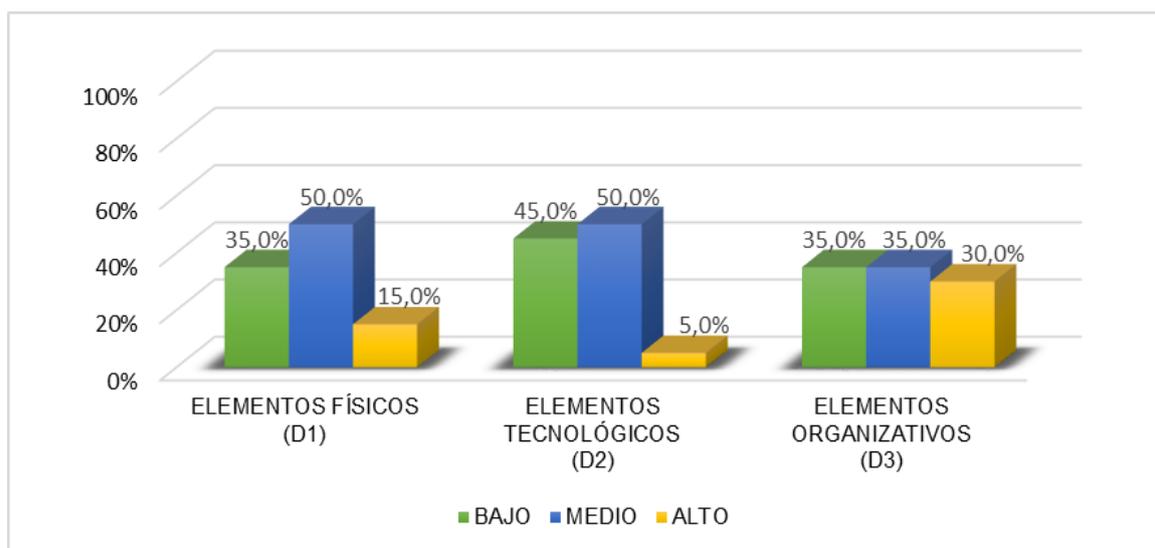
*Resultados de las dimensiones por niveles*

Nivel	Elementos físicos (D1)		Elementos tecnológicos (D2)		Elementos organizativos (D3)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	7	35,0%	9	45,0%	7	35,0%
Medio	10	50,0%	10	50,0%	7	35,0%
Alto	3	15,0%	1	5,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	20	100,0%	20	100%	20	100%

*Nota.* Resultados según datos extraídos del instrumento

**Figura 2**

*Gráfico agrupado de las dimensiones*



Según los resultados de la tabla 4 y figura 2, respecto de la dimensión de elementos físicos (D1) que deben gestionarse para trabajar remotamente, como el mobiliario y el entorno físico, el 50% de trabajadores señalaron que hubo un nivel Medio en dicho proceso; además el 35% indicó que las condiciones físicas para

desarrollar sus labores de forma remota, estuvieron gestionadas por la entidad solo a un nivel Bajo; en cambio un 15% refieren que se encuentran en un nivel Alto. Asimismo, en la dimensión elementos tecnológicos (D2) un 50% de la muestra aprueba que las tecnologías de la información y comunicación como equipos tecnológicos, instalación de software para acceso remoto o conectividad fueron necesarios de garantizar para el cumplimiento de sus labores, logrando un nivel Medio; el 45% percibe que la gestión de estos elementos estuvo en un nivel Bajo y solo el 5% considera que ha sido favorable para el desempeño de su trabajo, correspondiendo a un nivel Alto.

Finalmente, en cuanto a la dimensión elementos organizativos (D3) el 35% expresaron que la planificación, organización y control por parte de jefatura es adecuada para facilitar la ejecución de sus labores, alcanzando un nivel Medio; mientras que, el otro 35% lo percibe en un nivel Bajo, considerando poco eficiente la planeación de tareas, comunicación del equipo, capacitación y dificultades en la forma de supervisar el cumplimiento de actividades en esta nueva forma de trabajo; a su vez, el 30% se encontró en un nivel Alto refiriendo cambios positivos en el momento de planificar sus labores, mejor manejo de sus tiempos y adecuado monitoreo de sus avances.

#### 4.1.3 Desempeño laboral

**Tabla 5**

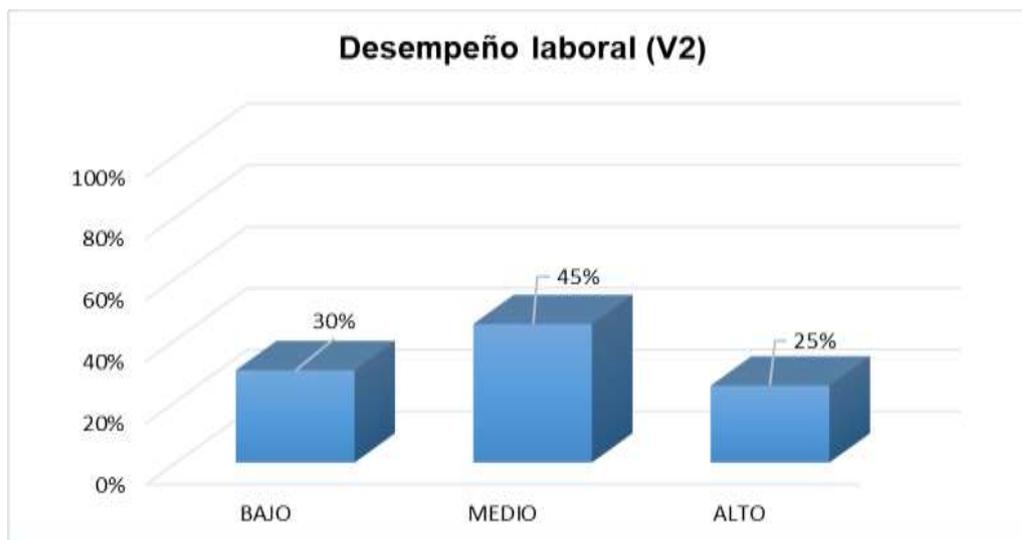
*Resultados por niveles de la variable Desempeño laboral*

	<b>Nivel</b>	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje <b>%</b>
Desempeño laboral (V2)	Bajo	6	30,0%
	Medio	9	45,0%
	Alto	5	25,0%
<b>Total</b>		20	100,0%

*Nota.* Análisis SPSS 24.0 según datos extraídos del instrumento

**Figura 3**

*Gráfico de la variable Desempeño laboral*



Los resultados presentados en la tabla 5 y figura 3, reflejan que hay un nivel medio en el desempeño de los servidores públicos, demostrando que el 45% considera que continúa desarrollando sus funciones orientándose al cumplimiento de objetivos, mostrando empatía y capacidad de respuesta a los usuarios, así como la pertinencia del trabajo en equipo para el logro de las metas propuestas; por otro lado, el 30% representa a quienes indican la necesidad de una mejor organización, mayor acceso a los recursos de la entidad y mejoras en las relaciones de integración para favorecer su rendimiento en el trabajo, obteniendo un nivel Bajo; mientras que un 25% percibe un nivel alto en el ejercicio de sus labores.

#### **4.1.4 Dimensiones del Desempeño laboral**

**Tabla 6**

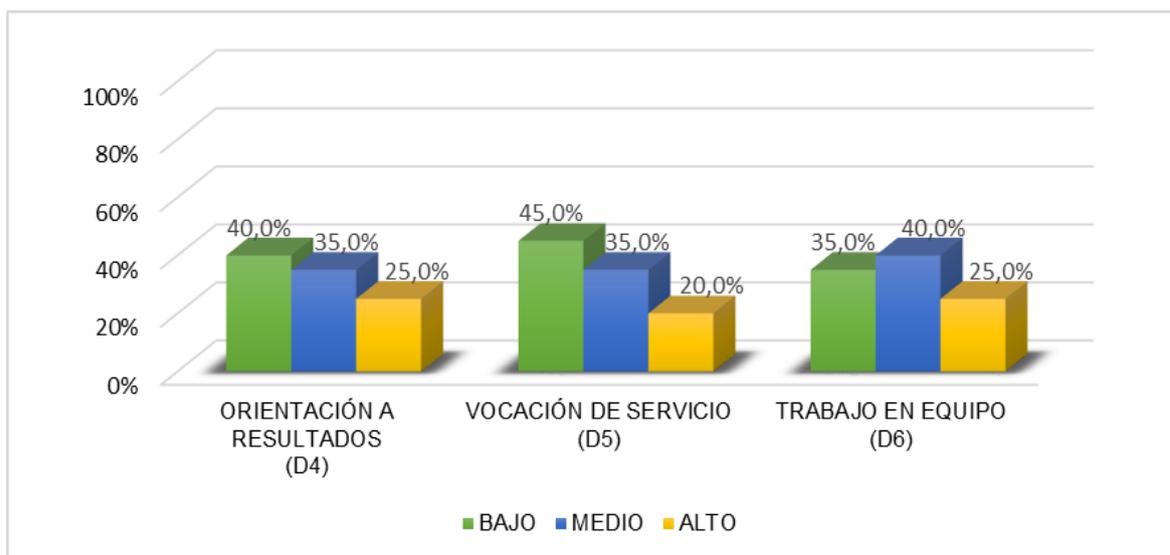
*Resultados de las dimensiones por niveles*

Nivel	Orientación a resultados (D4)		Vocación de servicio (D5)		Trabajo en equipo (D6)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	8	40,0%	9	45,0%	7	35,0%
Medio	7	35,0%	7	35,0%	8	40,0%
Alto	5	25,0%	4	20,0%	5	25,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Resultados según datos extraídos del instrumento

**Figura 4**

*Gráfico agrupado de las dimensiones*



En los resultados reflejados en la tabla 6 y figura 4, se tiene que referente a la dimensión Orientación a resultados (D4) el 40% del grupo estudiado percibe en un nivel Bajo que su accionar favorezca al logro de objetivos, desempeñándose en esta modalidad de trabajo; en tanto que el 35% indica un nivel Medio que puede optimizarse la organización y control en sus acciones alineándolos al logro de objetivos; y el 25% percibe un nivel Alto en el enfoque en función a resultados. Así también, en la dimensión Vocación de servicio (D5) un 45% del total se encuentra en un nivel Bajo refiriendo que a veces no puede responder a los requerimientos del usuario o lo hace a destiempo; mientras que el 35% está en nivel Medio, denotando que considera y atiende las necesidades del usuario, y el 20% expresa un nivel Alto en la aplicación de su actuar para cumplir expectativas y satisfacer al usuario, de forma oportuna. Por último, en la dimensión Trabajo en equipo (D6) el 40% de estos servidores alcanzó un nivel Medio, el 35% obtuvo un nivel bajo y el 25% se encontró en nivel Alto, en relación a la capacidad para integrarse, coordinar y cooperar entre equipos a fin de lograr resultados esperados.

#### **4.2 Análisis inferencial**

Para la contrastación de hipótesis y a fin de medir qué tanto se relacionan ambas variables y sus dimensiones, se utilizaron los puntajes calculados,

considerando los criterios de la prueba paramétrica; por ello, se trabajó con el estadístico  $r$  de Pearson según la distribución de los datos obtenidos.

#### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación de las variables Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral*

		Gestión del Trabajo remoto (V1)	Desempeño laboral (V2)
Gestión del Trabajo remoto (V1)	Correlación de Pearson	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño laboral (V2)	Correlación de Pearson	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

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

Los resultados mostrados en la tabla 7 señalan un coeficiente de correlación con valor de  $r = 0,785$  perteneciéndole una correlación positiva muy fuerte; además, considerando que la significancia es de 0,000, vale decir que el p-valor resulta menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se admite que existe relación significativa entre ambas variables.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

**Tabla 8***Correlación de la dimensión Elementos físicos y la variable Desempeño laboral*

		Elementos físicos (D1)	Desempeño laboral (V2)
Elementos físicos (D1)	Correlación de Pearson	1	,478*
	Sig. (bilateral)		,033
	N	20	20
Desempeño laboral (V2)	Correlación de Pearson	,478*	1
	Sig. (bilateral)	,033	.
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 8 se aprecia un coeficiente de correlación de  $r = 0,478$  determinando una correlación positiva media y un p-valor = 0,033 que es menor a 0,05, rechazando así la hipótesis nula y asumiendo que existe relación media entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral.

#### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

**Tabla 9***Correlación de dimensión Elementos tecnológicos y variable Desempeño laboral*

		Elementos tecnológicos (D2)	Desempeño laboral (V2)
Elementos tecnológicos (D2)	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño laboral (V2)	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

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

Se observa en la tabla 9 el coeficiente de correlación de  $r = 0,765$  presentando una correlación positiva muy fuerte, con el  $p$ -valor  $= 0,000 < 0,05$ , por ende se admite la hipótesis alterna confirmando que existe relación muy fuerte entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación de la dimensión Elementos organizativos y la variable Desempeño laboral*

		Elementos organizativos (D3)	Desempeño laboral (V2)
Elementos organizativos (D3)	Correlación de Pearson	1	,752**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño laboral (V2)	Correlación de Pearson	,752**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

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

Los resultados presentados en la tabla 10 evidencian un coeficiente de correlación de  $r = 0,752$  el cual determina una correlación positiva considerable, asimismo un  $p$ -valor igual a 0,000 siendo menor a 0,05; por ello se rebate la hipótesis nula y se concluye que existe relación considerable en la muestra estudiada, respecto de la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Comparar con estudios previos, examinar la validez y contrastar las hipótesis de la presente investigación, permite analizar objetivamente los resultados obtenidos, para así identificar las fortalezas y puntos de mejora.

Siendo así, se muestra que la teoría en la que se apoyó esta investigación es aquella que plantea que el trabajo remoto se desarrolla en base a tres elementos, necesarios de garantizar, para que sea óptimo. En ese marco, el presente estudio determinó que la gestión del trabajo remoto fue medianamente adecuada, en vista de que en la entidad dicha teoría fue aplicada parcialmente, cumpliéndose los aspectos principales de esta modalidad laboral, como son el espacio físico fuera de las oficinas, aplicación de las TICs en sus funciones, y regular adecuación al cambio organizacional que ha conllevado. Este resultado coincide con lo que sostuvo Puntriano (2004) refiriendo a esta forma de trabajo como la situación donde el empleado trabaja en un lugar diferente al usual, evidenciando un cambio a nivel organizacional, manejando estrictamente medios telemáticos. De igual forma, con el planteamiento de la European Framework Agreement on Telework (2002) que es un modo de organización laboral, usando principalmente las tecnologías de la información, y que puede efectuarse normalmente afuera de los locales de la empresa. Todo esto corrobora lo reafirmado por Messenger (2019), pues a lo largo de los años, el teletrabajo o trabajo remoto ha evolucionado sin dejar de lado sus tres características principales, que también tuvieron un papel importante en esta coyuntura epidemiológica: el entorno físico donde el trabajador pueda desarrollar sus labores, la urgente adecuación de las tecnologías y los cambios a nivel organizacional para continuar con la prestación de servicios.

Asimismo, respecto a las teorías del desempeño en el trabajo, se conviene con lo expuesto por Montejo (2009) que toda acción o quehacer del trabajador apunta al logro de objetivos organizacionales, valorándose en función de sus competencias y su contribución a la organización. Además, está fuertemente respaldado por la teoría de Benavides (2002) expresándose en la Oficina de Gestión y Diálogo Social del MTC que el desempeño está en correspondencia a las competencias laborales, referidas a las destrezas y acciones realizadas con eficacia que se evidencian en todo empleado cuando cumple sus obligaciones; de

esa manera, se sostiene que el trabajador al mejorar sus competencias, puede lograr un desempeño óptimo. Concordando con Gómez (2015) al evaluar el desempeño como las competencias observadas en las funciones que desarrolla, entre actitudes y capacidades del trabajador; demostrando lo que sabe hacer al realizar una labor determinada, para así trabajar eficientemente.

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transeccional, como los estudios de Hurtado (2021), Virtanen (2020) y Soldi (2020). Igualmente, nivel correlacional, como los de Hurtado (2021), Soldi (2020), Rojas (2020) Mora y Mariscal (2019), Clark (2018) y Mendoza (2018).

Se precisa que se usaron dieciséis antecedentes, de los cuales siete aplicaron la técnica de la encuesta referente a la variable trabajo remoto; como son Estévez y Solano (2021) encuestaron a 49 empleados públicos, Virtanen (2020) tomó una encuesta a 250 colaboradores, Hurtado (2021) a 80 trabajadores, Gutiérrez (2020) aplicó una encuesta virtual a 6 empleados y Rojas (2020) encuestó a 60 trabajadores remotos de la Biblioteca Nacional del Perú; dos estudios emplearon la técnica de la entrevista, por ejemplo: Díaz (2021) con entrevistas semiestructuradas a 12 profesionales de diferentes empresas chilenas; Ricaldi et al. (2021) a trabajadores de diferentes sectores que teletrabajaban por causa de la pandemia. También, dos antecedentes con estudio mixto: Iruستا e Ingrassia (2020) aplicaron entrevistas semiestructuradas, revisión documental y observaciones a 4 teletrabajadores, y Soto (2019) realizó entrevistas semiestructuradas a 9 jefes, 13 trabajadores remotos y 3 que no lo eran, de las áreas que también contaban con esa modalidad en el Instituto Nacional de propiedad industrial (INAPI), al iniciar la implementación y 10 meses después, así como encuestas longitudinales en 2 años a los servidores.

En relación a la variable desempeño laboral, siete estudios previos usaron la técnica de la encuesta: Hurtado (2021) aplicó un cuestionario a 80 teletrabajadores, Virtanen (2020) administraron cuestionarios a 250 colaboradores, Soldi (2020) aplicó 74 encuestas, Rojas (2020) empleó dos cuestionarios para 60 trabajadores, Vargas y Flores (2019) encuestaron a 193 bibliotecarios mexicanos, Clark (2018) aplicó 106 cuestionarios a empleados de servicio de empresas hoteleras mexicanas de 3, 4 y 5 estrellas, y Mendoza (2018) encuestó a 23

trabajadores del área de logística. Asimismo, dos antecedentes realizaron estudio mixto, Gutiérrez y Solano (2021) empleando revisión documental y cuestionarios con 188 funcionarios de 10 empresas privadas y 10 públicas, Mora y Mariscal (2019) aplicaron entrevistas y encuestas a trabajadores de una empresa privada. A su vez, un estudio previo empleó otra técnica para ambas variables, la de recopilación documental, Chuco et al. (2021) para identificar si el rendimiento laboral no se ve afectado por la adopción del trabajo remoto en esta crisis sanitaria.

De acuerdo a los hallazgos de la investigación, mediante la aplicación de encuestas que se sometieron a discernimiento de tres jueces expertos, realizándoles el correspondiente análisis para verificar su fiabilidad, se logró corroborar la validez de dichos resultados; por ello, estos se podrían considerar para mejorar la gestión en otras entidades públicas que continúen o deseen adoptar el trabajo remoto, ante la ampliación de su vigencia para todo el año 2022. Cabe resaltar, que debe aplicarse en muestras más grandes para obtener resultados más consistentes que puedan generalizarse. Además, es importante tomar en cuenta la metodología, extendiéndola con entrevistas o grupos focales para compilar mayor información sobre los beneficios, desventajas, población que se adapta mejor, y restricciones del trabajo remoto en relación al rendimiento del trabajador y consecuente impacto en las entidades públicas.

Por otro lado, las limitaciones halladas se evidenciaron en cuanto a las particularidades de esta coyuntura sanitaria, muestras reducidas debido a temas de salud por contagio de la Covid-19 y/o comorbilidades, cambio de la condición laboral; así como, retraso en el acceso o en las coordinaciones con la entidad, debido a la virtualidad y constantes cambios políticos. En los resultados se refleja que hay una percepción regular sobre el trabajo remoto; habría que reflexionar sobre el grado de subjetividad que está inmerso y los aspectos que perciben como negativos o aún deficientes en la implementación de la nueva forma laboral, por parte de la entidad; además de profundizar el estudio, considerando las diferencias entre las etapas de vida, si tienen o no carga familiar, condición laboral, incluso años de servicio o el sexo del trabajador.

Dentro de los resultados conseguidos en la reciente investigación, se tiene que el 40% aprecia una regular gestión del trabajo remoto en su oficina, durante este tiempo de pandemia; este hallazgo es parecido a lo obtenido por Hurtado (2021) en la entidad de justicia de Chimbote; en la cual, el personal administrativo (36.3%) percibe solo de forma regular el teletrabajo. Respecto al resultado reflejado por Rojas (2020) quien sí obtuvo 77% de aprobación media y un 23% de alta conveniencia sobre esta modalidad laboral en el cuadro de la emergencia sanitaria, reforzando las normas dadas por el gobierno central, a fin de garantizar la salud de los empleados. En esta misma línea, teorías como la de Irusta e Ingrassia (2020) señalan que se puede adoptar el teletrabajo con resultados positivos, cuando se implementan adecuadamente la digitalización, entrega de equipos, servicio de internet, condicionamiento del espacio de trabajo en el hogar, forma de supervisar las labores y flexibilidad horaria. Del mismo modo, Soto (2019) encontró que la implementación del trabajo remoto con el tiempo oportuno, permite la mejora en su apreciación, autonomía en la organización de actividades, vínculos interpersonales positivos, reducción del tiempo de movilización y del estrés.

De igual forma, en relación al desempeño en el trabajo, se encontró que el 45% de servidores encuestados refiere que viene ejerciendo sus labores a nivel medio; mientras que en el caso de Hurtado (2021) se halló que el 43% estima como poco eficiente el desarrollo de sus tareas en esta pandemia. Muy por el contrario, Rojas (2020) halló el 68% que considera eficiente el rendimiento laboral.

Al respecto, se precisa que los resultados se sustentan en los aportes teóricos de Virtanen (2020) el trabajador reconoce que con el trabajo remoto es más eficiente y está más motivado en las labores que realiza, mientras que Mora y Mariscal (2019) refirieron que al identificar los factores que afectan la complacencia del trabajador, se puede dar propuestas de mejora para optimizar su rendimiento; asimismo, Vargas y Flores (2019) la responsabilidad, vocación para servir, calidad en sus tareas, trabajo en equipo y comunicación apropiada son predictores de un buen desempeño.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos al contrastar la hipótesis general, se reflejó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,785 y p-valor de

0,000, entendiéndose que existe una correlación positiva muy fuerte; es decir que los trabajadores de la Oficina de Diálogo y Gestión social reconocen la relación que hay entre la gestión de esta modalidad de trabajo con su desempeño en el trabajo. Apoyando las investigaciones de Hurtado (2021) y Rojas (2020) que encontraron correlación moderada (0,649) y significativa entre ambas variables; así como, Gutiérrez y Solano (2021) el 93% consideró que con el teletrabajo hubo mejoras en su rendimiento laboral, mostrando un impacto positivo de esta modalidad en la motivación, desempeño, mejora de la concentración y productividad, y la complacencia debido a pasar mayor tiempo con la familia o para su descanso; sin dejar de mencionar algunos elementos negativos como estrés, mayor carga de labores y jornada extendida.

Coincidiendo con el estudio de Soto (2019) quién concluyó que, bajo la percepción del trabajador remoto, sí se dio el aumento de su rendimiento, aunque debe mencionarse que la muestra también fue reducida. Por otra parte, García et al. (2021), más bien refirieron que la aplicación del teletrabajo mostró problemas por la falta de infraestructura física y de tecnología que el trabajador tuvo en su domicilio, fallas por la conectividad, poca asesoría para el trabajador y el empleador, por parte de las entidades; así como Virtanen (2020) encontró mayor eficiencia y motivación laboral con el teletrabajo, pero dificultades en la interacción, la comunicación del personal y las condiciones ergonómicas.

En concordancia a la hipótesis específica 1, se aprecia un coeficiente de correlación de  $r = 0,478$  más un p-valor de 0,033, asumiendo que existe relación media entre la gestión de elementos físicos del trabajo remoto y el desempeño de los servidores públicos. El cual coincide parcialmente con Rojas (2020) cuyo resultado solo alcanzó una correlación baja de 0,289 con respecto al ambiente o espacio de trabajo y su relación con el desempeño en el trabajo. Por el contrario, Hurtado (2021) y Clark (2018) evidenciaron que no existe relación de las condiciones ambientales del espacio laboral con el rendimiento del trabajador.

Como expusieron Messenger (2019), Culqui y Gonzáles (2016), Kelly y Locke (1999) y Haddon (1998) que el espacio de trabajo conviene que cuente con el acondicionamiento del ambiente y mobiliario que le facilite la ejecución de sus labores de manera segura, permitiéndole sobrellevar el ámbito familiar y laboral.

También sostuvieron Estévez y Solano (2021) que se requiere regular, planificar y abonar el trabajo remoto, impidiendo gastos adicionales de lugar físico, luz, señal de internet incluidos en el hogar; a fin de generar inestabilidad e incertidumbre.

Se logra entender que el diseño del espacio físico y los mobiliarios, sea en nuestra vivienda o en la entidad, considerando la ventilación e iluminación que puede tener un ambiente para general un espacio confortable, son necesarios para que el empleado tenga un mejor desempeño laboral.

Para cotejar la relación existente entre la gestión de elementos tecnológicos del trabajo remoto y el desempeño laboral, establecida en la hipótesis específica 2, se empleó la correlación de Pearson, siendo su cociente 0,765 y p-valor = 0,000, demostrando que existe una correlación positiva muy fuerte; por ende, se tiene que los encuestados admiten la relación. Los resultados se refuerzan con el estudio efectuado por Rojas (2020) con un 0,534 de correlación moderada del uso de la tecnología de la información y comunicación con el desempeño de los servidores en la biblioteca, y el de Soldi (2020) quien manifestó que la adopción adecuada de la TIC, mantiene un buen desempeño en el trabajador; en cambio, se contraponen con el de Hurtado (2021) quién encontró que no hay relación de influencia entre las TIC's y el desempeño laboral.

Esto se refleja en las posturas de Ricaldi et al. (2021) y Estévez y Solano (2021) que encontraron una relación positiva entre el trabajo remoto y las labores empleando las TICs; y que el uso de componentes tecnológicos impactó favorablemente en los servidores públicos al agilizar las reuniones de trabajo. Así como señalan Chuco et al. (2021) la tecnología es el requerimiento principal para no afectar el desarrollo de sus actividades laborales en el hogar, teniendo que ser costeados por la empresa; Messenger (2019), Ortíz (2019), Culqui y Gonzáles (2016) y Puntriano (2004) las herramientas tecnológicas son el distintivo del trabajo remoto, lo cual favorece tanto a la organización como al trabajador, facilitando su comunicación, con mejores resultados posiblemente en su desempeño laboral.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, se tiene el coeficiente de correlación de  $r = 0,752$  y un p-valor igual a 0,000; por ello se acepta la hipótesis planteada y se concluye que existe relación considerable entre la gestión de elementos

organizativos del trabajo remoto y el desempeño de los trabajadores; denotando que al generarse múltiples ajustes para pasar de laborar presencialmente a laborar de forma remota, se tuvo que adecuar la comunicación, formas de trabajar, cumplimiento de tareas, el monitoreo del mismo, entre otros.

Los resultados obtenidos de la investigación guardan relación con Hurtado (2021) quién demostró que la forma de organizar el teletrabajo guarda relación de incidencia en el desempeño del personal de la Corte Superior de Justicia en Santa; y con Rojas (2020) existiendo relación de 0,518 entre la modificación de la organización y el desempeño de los trabajadores de la biblioteca. En cambio, Estévez y Solano (2021) refieren que los trabajadores argentinos no han percibido que el teletrabajo incremente su rendimiento ni la capacidad para gestionar, más bien consideran que se introduce en su vida privada; requiriendo de mejor organización para favorecer la Administración pública.

Siendo necesario para tales efectos, tomar en consideración lo expuesto por Gutiérrez (2020), Messenger (2019) y Culqui y Gonzáles (2016) señalaron que el teletrabajo o trabajo remoto trae consigo flexibilidad en sus horarios para organizar sus labores; cambios en la comunicación entre compañeros de trabajo, el tiempo que ahora se usa para trabajar debido a la repartición de actividades entre el hogar y el trabajo, el control de las tareas que efectúa el trabajador y cómo serán supervisadas. Mientras que Díaz (2021), Virtanen (2020), Pinto y Muñoz (2020) y Clark (2018) encontraron: que es necesario reforzar las acciones del teletrabajo para que no disminuya la interacción entre los trabajadores, una serie de dificultades en la calidad de la interacción, vínculos profesionales y la comunicación entre los teletrabajadores, y que la buena relación con los jefes mejora el desempeño de los empleados remotos.

Como se observa, la información alcanzada resulta útil para que toda entidad identifique y mejore los aspectos que los trabajadores valoran; puesto que el desempeño laboral es un principio también estratégico que garantiza o beneficia a que la entidad tenga el impacto positivo que se propone.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó que la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Oficina de Gestión y Diálogo Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones son medianamente adecuados; debido al 40% de aprobación en cuanto a la forma cómo implementaron el trabajo remoto en su dependencia y 45% en que se mantuvo el nivel de rendimiento del trabajador. Observándose una correlación de 0,785, el cual evidencia una relación positiva muy fuerte. Por ello se infiere que en la entidad se gestionó moderadamente la nueva variante de trabajo observándose un desempeño regular del servidor público.
- Segunda** : Se concluyó que la gestión de los elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021 es regular para el 50% de encuestados, y tiene una correlación de 0,478 siendo una correlación positiva media. Esto debido a que se ha seguido las pautas de acondicionamiento del ambiente en el hogar.
- Tercera** : Se estableció que la gestión de los elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021 alcanzó un 50% de nivel medio, junto con una correlación positiva muy fuerte de 0,765. Ya que se implementó el acceso remoto desde sus hogares, siendo fundamental para mantenerse la continuidad de los servicios y la comunicación con los propios compañeros.
- Cuarta** : Se identificó que la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021 están en un nivel alto solo para el 30%, y la relación entre ambos es de 0,752 perteneciéndole una correlación positiva considerable. Por tanto, se tiene que requieren mejoras al planificar, comunicarse con el equipo, manejo de tiempos, capacitaciones y en la supervisión del cumplimiento de tareas en esta nueva forma laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se invita continuar investigando sobre la gestión del trabajo remoto, ya que a partir de ahora las entidades deberán tenerlo más presente, pues seguirá siendo un modalidad laboral con un alto impacto en la sociedad; asimismo, el personal que representa la entidad tendrá que seguir aprendiendo y adaptándose, en vista que la pandemia demostró que pese a haber sido obligatorio sí se puede implementar dicha forma de trabajo; siendo así que evidenció tener aspectos positivos, pudiendo ser muy eficiente en algunos casos.
- Segunda** : Se recomienda que la dimensión de elementos físicos y la variable el desempeño laboral sean investigadas en diversas entidades de modo independiente, esto permitiría obtener mejores resultados que aporten a la gestión pública; puesto que un espacio acondicionado de forma adecuada para realizar sus labores en el hogar, podría aportar al mayor interés y actitud positiva por parte del empleado.
- Tercera** : Se sugiere que las TICs se adopten no solo con mejor asistencia técnica y acceso remoto adecuado para el cumplimiento de los objetivos institucionales; ya que, actualmente, es clave fundamental tanto para la entidad, trabajadores, como para los usuarios, quienes buscan información y prestación de servicios más óptimos. Sino que la entidad realice diversos tipos de capacitación a sus empleados y se garantice la conectividad en los hogares, y así favorecer la adición de conocimiento y mejor uso tecnológico en las entidades públicas.
- Cuarta** : Considerar que el nivel organizacional debe concebir y estructurar conjuntos de actividades que aporten a la entidad, para lograr los objetivos de corto y largo plazo, y así ofrecer una mejor gestión pública. La oficina en estudio debe reforzar talleres en relación a la motivación, relaciones interpersonales y competencias de sus empleados, mostrando interés por su labor y así aumentar el compromiso de sus servidores públicos.

## Referencias

- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 122–149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2021). *Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional*. <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2171663-trabajo-remoto-en-el-sector-publico-en-el-marco-del-estado-de-emergencia-nacional>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2020). *Guía de Trabajo Remoto para Entidades*. <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/1051440-guia-de-trabajo-remoto-para-entidades>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2016). *Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil - Res 093-2016-SERVIR-PE*. <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res093-2016-SERVIR-PE.pdf>
- Baard, N., & Thomas, A. (2010). Teleworking in South Africa: Employee benefits and challenges. *SA Journal of Human Resource Management*, 8(1), 1-10. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v8i1.298>
- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383–400. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews*, 3(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. McGraw-Hill.
- Benavides, F., Amable, M., Cornejo, C., Vives, A., Carmenate, L., Barraza, D., Bernal, D., Silva, M. y Delclos, J. (2021). O futuro do trabalho após a COVID-19: o papel incerto do teletrabalho no domicílio. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 46. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000037820>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Caman, K. (2020). El derecho a la desconexión digital fuera del ámbito laboral, a propósito de la implementación del trabajo remoto. *Revista Actualidad Laboral*. <https://actualidadlaboral.com/el-derecho-a-la-desconexion-digital-fuera-del-ambito-laboral-a-proposito-de-la-implementacion-del-trabajo-remoto/>
- Cascio, W. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14(3), 81–90. <https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468068>
- Cataño, S. y Gómez, E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804770>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2016). *Guía Referencial Iberoamericana de Competencias Laborales en el Sector Público*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Guia-Referencial-Iberoamericana-de-Competencias-Laborales-en-el-Sector-Publico-07-2016.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5.ª ed.). McGraw-Hill. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chuco, V., Álvarez, J., Chávez, M., & Cuba, L. (2021). Telecommuting and labor performance on covid-19 framework. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora*. [Tesis de doctorado. Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio académico digital. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/16807>
- Colombia Digital. (2012, 26 de julio). Jack Nilles en Feria de Teletrabajo [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=i5uxOHgRoQ8>

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica. (2018). *Acceso Libre a Información Científica para Innovación*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav)
- Cooper, C., & Kurland, N. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23(SPEC. ISS.), 511–532. <https://doi.org/10.1002/job.145>
- Culqui, A. y González, A. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (46), 95-109. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. (2020, 15 de marzo). Poder ejecutivo de la República del Perú. Diario oficial El Peruano N° 15313, 1-10. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA. (2020, 11 de marzo). Ministerio de salud. Diario oficial El Peruano [Normas Legales], 6-7. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/483010-008-2020-sa>
- Decreto Supremo N° 009-2015-TR. (2015, 27 de octubre). Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Diario oficial El Peruano [Normas Legales]. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3/>
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital de Bogotá [DASCD]. (s.f). *Competencias transversales*. <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/informacion-interes/glosario/competencias-transversales>
- Díaz, C. (2021). *Teletrabajo: ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile* [Tesis de Maestría. Universidad de Chile]. Repositorio

académico de la Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178910>

Estévez, A., y Solano, M. (2021). ¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La Administración Pública Argentina. *Ciencias administrativas*, 9(17), 65-78.

<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e076>

European Framework Agreement on Telework (2002). Implementation of the European Framework Agreement on Telework.

<http://www.etuc.org/framework-agreement-telework>

Gajendran, R., & Harrison, D. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>

Gálvez, A. y Tirado, F. (2009). Teletrabajo y regímenes de compromiso: mujeres y crítica del modelo laboral presencial. *Psicoperspectivas*, VIII (2), 143-165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171014434008>

García, M., Silva, C., Salazar, J. y Gavilanez, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 27(3), 168-180.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>

Glenn, E. (2012). The effects of telecommuting on productivity: An experimental examination. The role of dull and creative tasks. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 84(1), 355–363.

<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2012.04.009>

Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 38(1), 49-55. [https://www.medigraphic.com/cgi-](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55675)

[bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55675](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55675)

Gutiérrez, J., y Solano, J. (2021). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Cuadernos De Administración*, 1(1).

<https://revistasecauned.com/index.php/cda/article/view/3>

- Gutiérrez. P. (2020). El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, (E31), 390-403. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-teletrabajo-como-estrategia-empresarial/docview/2467625122/se-2?accountid=37408>
- Haddon, L. (1998). The Experiences of Teleworking. A view from the Home. In P. Jackson & J. Van der Wielen (Eds.). *Teleworking: International Perspectives from Telecommuting to the Virtual Organization* (pp. 136-143). Routledge. <https://es.b-ok.lat/book/1010726/605a7f>
- Hernández - Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández - Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Internamericana. [https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Hudomiet, P., Hurd, H., Parker, A. & Rohwedder, S. (2019). The effects of job characteristics on retirement. *Journal of Pension Economics & Finance*, 20 (3), 357-373. <https://doi.org/10.1017/S1474747220000025>
- Hurtado, S. (2021). *Teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa – Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72233>
- Irusta, J. e Ingrassia, R. (2020). *Estudio de caso: Entorno organizacional del trabajo remoto*. Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración (IIATA). <https://doi.org/10.35305/iiata.v5i5.20>
- Kelly, G., & Locke, K. (1999). *The Telecommuting Life: Managing Issues of Work, Home and Technology*. Idea Group Publishing. <https://es.b-ok.lat/book/998648/b8cd83>
- Lachapelle, U., Tanguay, G. & Neumark, L. (2018). Telecommuting and sustainable travel: Reduction of overall travel time, increases in non-

- motorised travel and congestion relief? *Urban Studies*, 55(10), 2226-2244.  
<https://doi.org/10.1177/0042098017708985>
- Ley 30036 de 2013. (2013, 15 de mayo). Presidencia de la República. Diario oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>
- Mendoza, C. (2018) *Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17672>
- Messenger, J. (2019). *Telework in the 21st Century: An Evolutionary Perspective*, serie "El futuro del trabajo" de la OIT. Cheltenham, Reino Unido y Ginebra: Edward Elgar y OIT. <https://doi.org/10.4337/9781789903751>
- Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Revista UPIICSA en línea*, (50 y 51), 1-9. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (100), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Morikawa, M. (2020). *Covid-19, teleworking, and productivity*. VoxEU. <https://voxeu.org/article/covid-19-teleworking-and-productivity>
- Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. In K. Murphy & F. Saal (Eds.). *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Erlbaum. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203771891-16/job-performance-productivity-kevin-murphy>
- Nilles, J. (1988). Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317. [https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. Nueva York Wiley.

- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_747014.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: impacto y respuestas de política*. Argentina: Oficina de País de la OIT para la Argentina. [https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/documentos-de-trabajo/WCMS\\_740742/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/documentos-de-trabajo/WCMS_740742/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *Teletrabajo modelo, manual y recomendaciones de política para INAPI*. [https://www.inapi.cl/docs/default-source/2021/centro-de-documentacion/estudios/teletrabajo/informe\\_teletrabajo\\_inapi\\_oit\\_2021.pdf?sfvrsn=1cd6873d\\_2](https://www.inapi.cl/docs/default-source/2021/centro-de-documentacion/estudios/teletrabajo/informe_teletrabajo_inapi_oit_2021.pdf?sfvrsn=1cd6873d_2)
- Ortíz, O. R. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <http://hdl.handle.net/10644/7173>
- Pinto, A. y Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Escuela de Psicología*, 2, 1-10. [noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)
- Puntriano, C. (2004). El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores. *IUS ET VERITAS*, 14(29), 157-178. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11740>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6083554>
- Pyöriä, P. (2011). Managing telework: Risks, fears and rules. *Management Research Review*, 34(4), 386–399. <https://doi.org/10.1108/01409171111117843>

- Ricaldi, R., Ruiz, A., Camero, S., Del Mar, D. y Vértiz, R. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Post-pandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima. *Yotantsipanko*, 1(1), 2–10. <https://doi.org/10.54288/yotantsipanko.v1i1.2>
- Rojas, C. (2020). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53992>
- Roseth, B.; Reyes, A., & Yee, K. (2021). *Public Services and Digital Government during the Pandemic: Perspectives of Citizens, Civil Servants, and Government Institutions*. Inter-American Development Bank. <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Saco, R. (2007). El teletrabajo. *Derecho PUCP*, (60), 325-350. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656156011>
- Salazar, C. (2007). El teletrabajo como un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por recorrer. *Revista Ciencia & Trabajo*, 9(25). <https://www.researchgate.net/publication/325463720>
- Shabanpour, R., Golshani, N., Tayarani, M., Auld, J. y Mohammadian, A. (2018). Analysis of telecommuting behavior and impacts on travel demand and the environment. *Transportation Research Part D. Transport and Environment*, 62(1), 563-576. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2018.04.003>
- Soldi, E. (2020). *Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019*. [Tesis de maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44482>
- Soto, T. (2019). *Evaluación y análisis cuantitativo del sistema de teletrabajo implementado en el instituto Nacional de propiedad industrial (INAPI)*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171774>
- Thibault, J. (2000). *El Teletrabajo. Análisis jurídico-laboral*. Consejo Económico y Social - CES.

- Thibault, J. y Segovia, A. (2003). Algunas consideraciones en torno al Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (72), 35-67.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=802063>
- Ushakova, T. (2015). El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable? *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(4), 74-92.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5350568>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es).
- Vargas, S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176.  
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Verano, D., Suárez, H. y Sosa, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20 (1), 41-46.  
<https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>.
- Virtanen, M. (2020). *The Impact of Remote Working on Employees' Work Motivation & Ability to Work*. [Master's Thesis. Metropolia University of Applied Sciences]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/347416>
- Yap, C., & Tng, H. (1990). Factors associated with attitudes towards telecommuting. *Information and Management*, 19(4), 227–235.  
[https://doi.org/10.1016/0378-7206\(90\)90032-D](https://doi.org/10.1016/0378-7206(90)90032-D)
- ZdanIniej. (capítulo de Nilles, J.). (2011, 22 de setiembre). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*.  
<http://zdanIniej.pl/telepraca/raporty/ksiazka-telepraca-strategie-kierowania-wirtualna-zaloga.html>

## **ANEXOS**

## Anexo N° 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Gestión del trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1  <b>Gestión del Trabajo remoto</b>	De acuerdo al Decreto de Urgencia 026 de 2020 [PODER EJECUTIVO]. En el artículo N°16 se señala que el Trabajo remoto es la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (p.7)	El nivel de gestión del trabajo remoto fue analizado, de acuerdo a 3 dimensiones, que reúnen un total de 7 indicadores. A través de un cuestionario, compuesto de 21 ítems, aplicado a 20 servidores de la Oficina de Diálogo y Gestión Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.	-Elementos físicos  -Elementos tecnológicos  -Elementos organizativos	- Espacio físico - Mobiliario  - T. Información - T. Comunicación  - Planificación - Organización - Control	Del 1 al 4  Del 5 al 10  Del 11 al 21  (Adaptado del Cuestionario de Rojas, 2020)	<b>Ordinal:</b> niveles Bajo 21 – 92  Medio 92 – 103  Alto 103 - 105
Variable 2  <b>Desempeño laboral</b>	Benavides (2002) lo define en relación a las competencias, considerándose como conductas eficaces y habilidades que se observen en cada trabajador cuando cumple sus responsabilidades; así el trabajador para optimizar su desempeño debe comenzar mejorando sus competencias. (p.83)	El nivel de desempeño laboral fue evaluado a través de la aplicación de un cuestionario de 9 ítems, a 20 servidores de la Oficina de Diálogo y Gestión Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Siendo analizado mediante 3 dimensiones: vocación de servicio, trabajo en equipo y orientación por resultados.	- Orientación a resultados.  - Vocación de Servicio  - Trabajo en equipo	-Cumplimiento de procedimientos  -Escucha y capacidad de respuesta -Satisfacción de necesidades.  -Relaciones de integración	Del 1 al 3  Del 4 al 6  Del 7 al 9  (Tomado del Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil - Res 093-2016-SERVIR-PE)	<b>Ordinal:</b> niveles Bajo 9 - 38  Medio 38 - 44  Alto 44 - 45

**Anexo N° 2. Instrumento de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO PARA MEDIR “GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL”**

**DATOS INFORMATIVOS:**

CONDICION LABORAL : \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

CARGO : \_\_\_\_\_

SEXO  M  F AÑOS DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES.** La información que nos facilites será solo de conocimiento del investigador, con carácter confidencial; por ello se le solicita responder de forma sincera y objetiva en el siguiente cuestionario que visualiza. Se agradece su colaboración.

- Por favor, no deje preguntas sin responder.
- Marque con un aspa (X) en solo uno de los recuadros, de acuerdo con su opinión:

(5) SIEMPRE	(4) FRECUENTEMENTE	(3) A VECES	(2) RARA VEZ	(1) NUNCA
-------------	--------------------	-------------	--------------	-----------

VARIABLE 1: TRABAJO REMOTO						
DIMENSIÓN 1: Elementos físicos		Escala de Valoración				
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
	<b>Indicador:</b> Espacio	S	F	AV	RV	N
1	Cuenta con un lugar apropiado para efectuar sus funciones remotamente.					
	<b>Indicador:</b> Mobiliario	S	F	AV	RV	N
2	Cuenta con el mobiliario apropiado para efectuar sus funciones remotamente.					
3	Tiene las condiciones ergonómicas para realizar sus labores.					
4	La entidad debería brindarle el mobiliario para efectuar sus funciones remotamente.					

<b>DIMENSIÓN 2: Elementos tecnológicos</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
	<b>Indicador:</b> Tecnología de la información	S	F	AV	RV	N
5	Cuenta con el equipo tecnológico apropiado (Pc, auriculares, cámara, parlantes) para realizar sus labores.					
6	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (email, navegación web, etc.), así como el manejo de software de la institución.					
7	Tiene buen acceso a la información que está disponible en su computadora de oficina, a través del acceso remoto.					
	<b>Indicador:</b> Tecnología de la comunicación	S	F	AV	RV	N
8	Su conectividad es la adecuada para desarrollar sus actividades laborales.					
9	Es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.					
10	La entidad debería brindarle las herramientas tecnológicas, de comunicación, de conexión y acceso remoto (Internet, laptop, etc.).					
<b>DIMENSIÓN 3: Elementos organizativos</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
	<b>Indicador:</b> Planificación	S	F	AV	RV	N
11	Su jefe le asigna oportunamente las actividades a realizar.					
12	Planifica y organiza de forma independiente el tiempo y ritmo de su trabajo.					
13	Planifica y organiza de forma independiente la cantidad y calidad de su trabajo.					
14	Participa de actividades de capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral.					
	<b>Indicador:</b> Organización					
15.	Emplea más horas en esta modalidad, para cumplir sus actividades laborales					
16	Es efectiva la flexibilidad de horario de trabajo, por la comodidad personal.					
17.	El trabajo remoto reduce su preocupación de exposición al contagio de la COVID-19.					
18.	Esta modalidad disminuye la interacción social con el equipo o compañeros de trabajo.					
19	Tiene una comunicación virtual efectiva con su jefe inmediato.					
	<b>Indicador:</b> Control					
20	Su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades laborales.					
21	Prefiere que se le evalúe en sus labores remotas por el cumplimiento de productos y metas, que por el cumplimiento de un horario de trabajo fijo.					

<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Orientación a resultados</b>					<b>Escala de Valoración</b>	
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Indicador:</b> Cumplimiento de procedimientos	S	F	AV	RV	N
1	Puede organizar sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.					
2	Puede establecer controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.					
3	Puede identificar los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.					
<b>DIMENSIÓN 2: Vocación de servicio</b>					<b>Escala de Valoración</b>	
	<b>Indicador:</b> Escucha y capacidad de respuesta	S	F	AV	RV	N
4	Logra atender con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas					
5	Puede consultar y utilizar la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.					
	<b>Indicador:</b> Satisfacción de necesidades	S	F	AV	RV	N
6	Logra escuchar activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.					
<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>					<b>Escala de Valoración</b>	
	<b>Indicador:</b> Relaciones de integración	S	F	AV	RV	N
7	Puede establecer adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.					
8	Puede compartir experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.					
9	Logra participar de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.					

*Adaptado de Rojas (2020)*



## TRABAJO REMOTO EN PANDEMIA

 malvaradocr6@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

De acuerdo con su experiencia, le solicitamos responder de forma sincera y objetiva en el siguiente cuestionario, donde:

(1) NUNCA    (2) RARA VEZ    (3) A VECES    (4) FRECUENTEMENTE    (5) SIEMPRE

1. Cuenta con un lugar apropiado para efectuar sus funciones remotamente. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

2. Cuenta con el mobiliario apropiado para efectuar sus funciones remotamente. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

<https://forms.gle/JCCeNK1nDcCxXe8aA>

### Anexo N° 3. Validación de instrumento

Validación de experto 1



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN LA OFICINA DE DIÁLOGO Y GESTIÓN SOCIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS FÍSICOS</b>								
1	Cuenta con un lugar apropiado para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
2	Cuenta con el mobiliario apropiado para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
3	Tiene las condiciones ergonómicas para realizar sus labores.	X		X		X		
4	La entidad debería brindarle el mobiliario para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</b>								
5	Cuenta con el equipo tecnológico apropiado (Pc, auriculares, cámara, parlantes) para realizar sus labores.	X		X		X		
6	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (email, navegación web, etc.), así como el manejo de software de la institución.	X		X		X		
7	Tiene buen acceso a la información que está disponible en su computadora de oficina, a través del acceso remoto.	X		X		X		
8	Su conectividad es la adecuada para desarrollar sus actividades laborales.	X		X		X		
9	Es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	X		X		X		
10	La entidad debería brindarle las herramientas tecnológicas, de comunicación, de conexión y acceso remoto (Internet, laptop, etc.).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS ORGANIZATIVOS</b>								
11	Su jefe le asigna oportunamente las actividades a realizar.	X		X		X		
12	Planifica y organiza de forma independiente el tiempo y ritmo de su trabajo.	X		X		X		
13	Planifica y organiza de forma independiente la cantidad y calidad de su trabajo.	X		X		X		
14	Participa de actividades de capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
15	Emplea más horas en esta modalidad, para cumplir sus actividades laborales	X		X		X		
16	Es efectiva la flexibilidad de horario de trabajo, por la comodidad personal.	X		X		X		
17	El trabajo remoto reduce su preocupación de exposición al contagio de la COVID-19.	X		X		X		
18	Esta modalidad disminuye la interacción social con el equipo o compañeros de trabajo.	X		X		X		
19	Tiene una comunicación virtual efectiva con su jefe inmediato.	X		X		X		
20	Su jefe monitorea el cumplimiento de sus labores remotas.	X		X		X		
21	Prefiere que se le evalúe en sus labores remotas por el cumplimiento de productos y metas, que por el cumplimiento de un horario de trabajo fijo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ..... Dr. Luis Miguel Romero Echevarria    DNI: 08633338.....

Especialidad del validador: Metodólogo.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 18 de octubre del 2021.

Luis Miguel Romero Echevarria  
 DNI 08633338



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DE DIÁLOGO Y GESTIÓN SOCIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>								
1	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	X		X		X		
2	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	X		X		X		
3	Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: VOCACIÓN DE SERVICIO</b>								
4	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	X		X		X		
5	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	X		X		X		
6	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>								
7	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	X		X		X		
8	Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.	X		X		X		
9	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ...Dr. Luis Miguel Romero Echevarria    DNI: ...08633338

Especialidad del validador: .....Metodólogo

Lima, 18 de octubre del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Luis Miguel Romero Echevarria  
DNI 08633338


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN LA OFICINA DE  
DIALOGO Y GESTIÓN SOCIAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: ELEMENTOS FISICOS</b>								
1	Cuenta con un lugar apropiado para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
2	Cuenta con el mobiliario apropiado para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
3	Tiene las condiciones ergonómicas para realizar sus labores.	X		X		X		
4	La entidad debería brindarle el mobiliario para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</b>								
5	Cuenta con el equipo tecnológico apropiado (Pc, auriculares, cámara, parlantes) para realizar sus labores.	X		X		X		
6	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (email, navegación web, etc.), así como el manejo de software de la institución.	X		X		X		
7	Tiene buen acceso a la información que está disponible en su computadora de oficina, a través del acceso remoto.	X		X		X		
8	Su conectividad es la adecuada para desarrollar sus actividades laborales.	X		X		X		
9	Es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	X		X		X		
10	La entidad debería brindarle las herramientas tecnológicas, de comunicación, de conexión y acceso remoto (Internet, laptop, etc.).	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ELEMENTOS ORGANIZATIVOS</b>								
11	Su jefe le asigna oportunamente las actividades a realizar.	X		X		X		
12	Planifica y organiza de forma independiente el tiempo y ritmo de su trabajo.	X		X		X		
13	Planifica y organiza de forma independiente la cantidad y calidad de su trabajo.	X		X		X		
14	Participa de actividades de capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
15	Emplea más horas en esta modalidad, para cumplir sus actividades laborales	X		X		X		
16	Es efectiva la flexibilidad de horario de trabajo, por la comodidad personal.	X		X		X		
17	El trabajo remoto reduce su preocupación de exposición al contagio de la COVID-19.	X		X		X		
18	Esta modalidad disminuye la interacción social con el equipo o compañeros de trabajo.	X		X		X		
19	Tiene una comunicación virtual efectiva con su jefe inmediato.	X		X		X		
20	Su jefe monitorea el cumplimiento de sus labores remotas.	X		X		X		
21	Prefiere que se le evalúe en sus labores remotas por el cumplimiento de productos y metas, que por el cumplimiento de un horario de trabajo fijo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dra. Sánchez Farias Mirtha Lisbeth ..... DNI: 25710071.....

Especialidad del validador: Dra. en Derecho.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...08 de Noviembre del 2021.....

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DE DIÁLOGO Y GESTIÓN SOCIAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMEN S I O N E S / í t e m s</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>								
1	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	X		X		X		
2	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	X		X		X		
3	Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: VOCACIÓN DE SERVICIO</b>								
4	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	X		X		X		
5	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	X		X		X		
6	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN QUIPO</b>								
7	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	X		X		X		
8	Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.	X		X		X		
9	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dra. Sánchez Farias, Mirtha Lisbeth ..... DNI: 25710071.....

Especialidad del validador: Dra. en Derecho.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...08 de Noviembre del 2021.....

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN LA OFICINA DE DIÁLOGO Y GESTIÓN SOCIAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS FÍSICOS</b>								
1	Cuenta con un lugar apropiado para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
2	Cuenta con el mobiliario apropiado para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
3	Tiene las condiciones ergonómicas para realizar sus labores.	X		X		X		
4	La entidad debería brindarle el mobiliario para efectuar sus funciones remotamente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</b>								
5	Cuenta con el equipo tecnológico apropiado (Pc, auriculares, cámara, parlantes) para realizar sus labores.	X		X		X		
6	Es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (email, navegación web, etc.), así como el manejo de software de la institución.	X		X		X		
7	Tiene buen acceso a la información que está disponible en su computadora de oficina, a través del acceso remoto.	X		X		X		
8	Su conectividad es la adecuada para desarrollar sus actividades laborales.	X		X		X		
9	Es conveniente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	X		X		X		
10	La entidad debería brindarle las herramientas tecnológicas, de comunicación, de conexión y acceso remoto (internet, laptop, etc.).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS ORGANIZATIVOS</b>								
11	Su jefe le asigna oportunamente las actividades a realizar.	X		X		X		
12	Planifica y organiza de forma independiente el tiempo y ritmo de su trabajo.	X		X		X		
13	Planifica y organiza de forma independiente la cantidad y calidad de su trabajo.	X		X		X		
14	Participa de actividades de capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
15	Emplea más horas en esta modalidad, para cumplir sus actividades laborales	X		X		X		
16	Es efectiva la flexibilidad de horario de trabajo, por la comodidad personal.	X		X		X		
17	El trabajo remoto reduce su preocupación de exposición al contagio de la COVID-19.	X		X		X		
18	Esta modalidad disminuye la interacción social con el equipo o compañeros de trabajo.	X		X		X		
19	Tiene una comunicación virtual efectiva con su jefe inmediato.	X		X		X		
20	Su jefe monitorea el cumplimiento de sus labores remotas.	X		X		X		
21	Prefiere que se le evalúe en sus labores remotas por el cumplimiento de productos y metas, que por el cumplimiento de un horario de trabajo fijo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jiménez Garcés, Juan Hildebrando        DNI: 27840937

Especialidad del validador: Gestor Público.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de noviembre del 2021.

Jiménez Garcés, Juan Hildebrando



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DE  
DIALOGO Y GESTIÓN SOCIAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>								
1	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	X		X		X		
2	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	X		X		X		
3	Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: VOCACIÓN DE SERVICIO</b>								
4	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas	X		X		X		
5	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	X		X		X		
6	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN QUIPO</b>								
7	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	X		X		X		
8	Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.	X		X		X		
9	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jiménez Garcés, Juan Hildebrando

DNI: 27840937

Especialidad del validador: Gestor Público.....

15 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jiménez Garcés, Juan Hildebrando

### Anexo N° 4. Confiabilidad del instrumento

Grupo piloto

	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO																					Suma
	DIMENSION 1 ELEMENTOS FÍSICOS				DIMENSION 2 ELEMENTOS TECNOLÓGICOS						DIMENSION 3 ELEMENTOS ORGANIZATIVOS											
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	
Colaborador 1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	102
Colaborador 2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	92
Colaborador 3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
Colaborador 4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	103
Colaborador 5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	91
Colaborador 6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Colaborador 7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	94
Colaborador 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	104
Colaborador 9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	101
Colaborador 10	2	1	4	2	3	4	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	3	3	3	46
Colaborador 11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	103
Colaborador 12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92
Colaborador 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
Colaborador 14	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	73
Colaborador 15	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	93
Colaborador 16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103
Colaborador 17	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92
Colaborador 18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86
Colaborador 19	1	1	4	4	4	4	4	1	1	5	1	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	61
Varianza	1	1.4	0	0.5	0.3	0	0.3	1.41828	1.4	0.931	1.42	0.338	1.37	0.665	0.32	1.4	1.4	0.3	0.3	0.4	0	235.46

*Análisis de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión del trabajo remoto	0.982	21

	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL									Suma
	DIMENSION 1 ORIENTACIÓN A RESULTADOS			DIMENSION 2 VOCACIÓN DE SERVICIO			DIMENSION 3 TRABAJO EN EQUIPO			
	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	
Colaborador 1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
Colaborador 2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
Colaborador 3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
Colaborador 4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
Colaborador 5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
Colaborador 6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
Colaborador 7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
Colaborador 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Colaborador 9	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
Colaborador 10	2	1	4	2	3	4	3	1	1	21
Colaborador 11	5	5	5	4	5	5	4	5	4	42
Colaborador 12	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
Colaborador 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Colaborador 14	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
Colaborador 15	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
Colaborador 16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
Colaborador 17	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
Colaborador 18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
Colaborador 19	1	1	4	4	4	4	4	1	1	24
Varianza	1.1	1.368421053	0.3	0.5	0.33795	0.3	0.35	1.4	1.4	41.252

*Análisis de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Desempeño laboral	0.934	9

## Anexo N° 5. Base de datos

ID	Gestión de trabajo remoto																					Suma	Desempeño laboral									Suma	GESTIÓN DE TRABAJO REMOTO			DESEMPEÑO LABORAL				
	D1				D2					D3													D1			D2			D3				SUMA D1	SUMA D2	SUMA D3	SUMA D1	SUMA D2	SUMA D3		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9									
1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	32	2	1	4	1	4	1	1	1	1	16	7	8	17	7	6	3			
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	36	2	2	1	2	1	2	2	2	16	8	10	18	5	5	6			
3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	26	1	3	1	1	1	1	3	1	13	6	6	14	5	3	5				
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	2	1	1	10	4	7	11	3	4	3				
5	4	1	4	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	40	4	2	2	2	2	4	2	2	22	11	12	17	8	8	6				
6	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	25	1	1	1	1	1	1	1	9	7	6	12	3	3	3					
7	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	35	1	2	2	2	2	2	2	2	17	8	10	17	5	6	6				
8	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	25	1	1	1	1	1	1	1	9	7	6	12	3	3	3					
9	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	31	2	1	1	1	1	1	1	10	7	7	17	4	3	3					
10	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	31	2	3	1	2	1	1	3	2	16	9	7	15	6	4	6				
11	5	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	36	4	1	1	1	1	1	1	12	15	7	14	6	3	3					
12	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	41	2	2	2	2	2	2	2	2	18	8	12	21	6	6	6				
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	2	2	2	2	2	2	2	2	18	8	12	22	6	6	6				
14	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	39	2	3	2	1	2	1	3	1	16	9	10	20	7	4	5				
15	3	3	3	2	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	43	3	2	2	4	2	2	1	2	22	11	11	21	7	8	7				
16	2	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	5	1	3	1	1	1	1	2	2	37	2	1	2	5	2	1	1	1	20	7	11	19	5	8	7				
17	2	2	2	4	1	2	1	1	2	4	4	1	2	4	1	2	2	1	2	4	46	2	4	4	2	4	1	2	4	25	10	11	25	10	7	8				
18	4	2	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	33	5	1	2	2	4	1	1	1	19	12	8	13	8	7	4				
19	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	4	49	2	4	2	2	2	2	4	2	22	13	12	24	8	6	8				
20	2	2	2	5	3	2	2	5	1	2	1	1	1	5	2	1	1	3	2	3	48	2	5	2	2	2	5	1	5	26	11	15	22	9	9	8				

### Análisis de fiabilidad V1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	21

### Análisis de fiabilidad V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	9

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	
GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO (V1)	,971	20	,785	N
DESEMPEÑO LABORAL (V2)	,952	20	,397	N

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

0.200 es mayor a 0.05 N

0.000 es menor a 0.05 NN

N – NN: Spearman

NN – NN: Spearman

N – N: Pearson

**Anexo N° 6**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Gestión del trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE : GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la gestión de elementos físicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</li> <li>• Existe relación entre la gestión de elementos tecnológicos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</li> <li>• Existe relación entre la gestión de elementos organizativos y el desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021.</li> </ul>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>
			-Elementos físicos	- Espacio físico - Mobiliario	Del 1 al 4	Escala Likert	Bajo
			-Elementos tecnológicos	- T. Información - T. Comunicación	Del 5 al 10	Siempre:5 Frecuentemente:4 A veces: 3 Rara vez: 2	Medio Alto
			-Elementos organizativos	- Planificación - Organización - Control	Del 11 al 21	Nunca: 1	
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>
			- Orientación a resultados.	-Cumplimiento de procedimientos.	Del 1 al 3	Escala Likert	Bajo
			- Vocación de Servicio	-Escucha y Capacidad de respuesta -Satisfacción de necesidades.	Del 4 al 6	Siempre:5 Frecuentemente:4 A veces: 3 Rara vez: 2	Medio Alto
			Trabajo en equipo	-Relaciones de integración	Del 7 al 9	Nunca: 1	
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>INSTRUMENTO</b>		<b>ESTADÍSTICA</b>	
Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental de corte transversal		Población muestra: 20 servidores ODGS - MTC		Cuestionario.  Validez: Juicio de expertos Confiabilidad: Alfa de Cronbach		Descriptiva: tablas de frecuencia SPSSv24 Inferencial: contraste de hipótesis Correlación de Pearson	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 7. Carta de autorización



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 9 de noviembre de 2021  
Carta P. 1222-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.  
ANGÉLICA APOLINARIO LLANCO  
Directora  
Oficina de Diálogo y Gestión Social - Ministerio de Transportes y Comunicaciones

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALVARADO DE LA CRUZ, MILAGROS NATALY; identificada con DNI N° 42721045 y con código de matrícula N° 7002543678; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

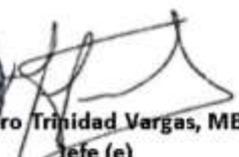
**Gestión del Trabajo Remoto y su Influencia en el Desempeño Laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ALVARADO DE LA CRUZ, MILAGROS NATALY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
**Ormeryo Trinidad Vargas, MBA**  
Jefe (e)  
Escuela de Posgrado  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

## Solicitud para aplicación de cuestionarios a los trabajadores con fines de investigación Académica

Recibidos x

**Zumaeta Cossio, Igor Mauro Osman** <izumaeta@mtc.gob.pe>  
para mí

mié, 22 dic 2021

Estimada Milagros Alvarado  
Estudiante de Maestría de Gestión Pública

Previo cordial saludo, le escribo en atención a vuestra solicitud ingresada con expediente [E-373154-2021](#), mediante el cual se solicita información (aplicación de encuestas virtuales) respecto del trabajo remoto implementado a causa de la pandemia, en esta Comunidad Social con fines académicos para el desarrollo de su tesis denominada "Gestión del Trabajo Remoto y Desempeño Laboral y Comunicaciones, 2021", enmarcado en la Oficina de Diálogo y Gestión Social.

Al respecto, hago de su conocimiento la Dirección de esta oficina ha dispuesto atender vuestra solicitud, razón por la cual se comunicó infructuosamente al teléfono celular que brindó en su documento, sin perjuicio de ello, le escribo el presente correo para coordinar la encuesta.

Esperando su pronta respuesta, me despido.

Saludos

Atte.



**PERÚ** Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Igor Zumaeta Cossio  
Asesor en Gestión Social  
Oficina de Diálogo y Gestión Social  
Jr. Zorritos 1203 CP. 15082 - Perú  
Teléf. (511) 615 - 7800 Anexo 2731  
Correo: izumaeta@mtc.gob.pe

## Anexo N° 8. Consentimiento informado



# TRABAJO REMOTO EN PANDEMIA

 malvaradocr6@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

## Consentimiento informado

La información que nos facilites será solo para uso de la investigación, con carácter confidencial. ¿Está de acuerdo con ser parte de esta investigación? \*

- Sí
- No

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)