



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Trabajo remoto para la gestión administrativa en una gerencia de red Asistencial en tiempos de pandemia covid-19, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Aguilera Huanira, Gumercindo Andy (orcid.org/0000-0002-9898-0080)

ASESOR:

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo ([Orcid.org/0000-0002-7518-1200](https://orcid.org/0000-0002-7518-1200))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, por bendecirme y estar siempre conmigo, cuidando mi salud y guiando mi camino en todo momento

Para ti mi amor, por tu cariño, tu compañía y apoyo incondicional durante todo este tiempo, gracias a toda mi familia, a mi madre, mis buenos amigos que con su ayuda y colaboración me apoyaron a seguir adelante y cumplir con la meta trazada.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Privada Cesar Vallejo, a los profesores y en especial al Dr. Dionisio Godofredo González, por guiarme en el desarrollo de este trabajo y a mis amigos que ha hecho posible la culminación satisfactoria.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	42

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar si el trabajo remoto como herramienta de comunicación mejoró la gestión administrativa en una gerencia de Red Asistencial en tiempos de Pandemia Covid19. La Investigación es de enfoque cualitativo, de tipo no experimental, de índole Aplicada, orientada a la comprensión y de régimen libre; de diseño fenomenológico, la muestra fue de 08 participantes seleccionados a conveniencia de una gerencia de red asistencial; la técnica utilizada fue la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, la misma que fue validada a juicios de tres expertos, de las que se pretenden llegar a las siguientes conclusiones, el trabajo remoto frente a la emergencia sanitaria COVID-19, como una herramienta de mejora en la gestión administrativa, el manejo mediante una adecuada gestión administrativa para obtener los resultados programados no ha sido eficiente, una gerencia de red asistencial con respecto al manejo del trabajo remoto tiene muchas limitaciones, esta pandemia ha desnudado muchas falencias en el manejo de control de personal fuera del entorno laboral

Palabras clave: *Trabajo Remoto, Gestión Administrativa, Covid19.*

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze whether remote work as a communication tool improved administrative management in a Healthcare Network management in times of the Covid19 Pandemic. The Research is of a qualitative approach, of a non-experimental type, of an Applied nature, oriented towards understanding and of a free regime; of phenomenological design, the sample was of 08 participants selected at the convenience of a care network management; the technique used was the interview and the interview guide as an instrument, the same that was validated in the judgments of three experts, of which the following conclusions are intended to be reached, remote work in the face of the COVID-19 health emergency, as a tool of improvement in administrative management, management through adequate administrative management to obtain the scheduled results has not been efficient, a care network management regarding the management of remote work has many limitations, this pandemic has exposed many shortcomings in the management of control of personnel outside the work environment.

Keywords: *Remote Work, Administrative Management, Covid19.*

I. INTRODUCCIÓN

Ante la actual catástrofe epidemiológica producida por COVID-19, en los primeros meses de 2020 y ante las exigencias de los estados de todo el mundo instauren medidas que permitan que la gente no se reúna para salvaguardar su integridad, es crucial que las empresas organicen un sistema de comunicación remota entre sus trabajadores de manera eficiente.

La actual catástrofe pandémica provocada por el COVID-19 en los incipientes meses de 2020 ha impuesto a los estados a nivel mundial a prohibir la reunión de personas para proteger a sus ciudadanos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) expresó la dolencia infecciosa COVID-19 como una emergencia sanitaria internacional; como resultado, varios países decidieron cerrar sus fronteras, poner en cuarentena a la población para evitar riesgos sanitarios y desplazamientos de la población, y recomendar el fortalecimiento de la respuesta de los servicios de salud para rescatar vidas y salvaguardar la capacidad de respuesta diligente a través de mecanismos de renovación y la expansión gradual de los servicios de atención médica en el escenario de pandemia.

El gobierno peruano implementó mecanismos de aislamiento y el Departamento de Salud proclamó una emergencia sanitaria inicial de noventa días mediante el Decreto Supremo N°008-2020-SA. Asimismo, mediante el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministerial dispuso el aislamiento social por un período inicial de quince días, plazo que ha sido ampliado debido al peligro que presenta el COVID-19. En el marco de la emergencia de salud pública, se conformó un trabajo a distancia mediante el Decreto de Urgencia N° 026-2020, que crea medidas preventivas y reactivas para disminuir la transmisión e infección del COVID-19.

En lo que respecta al empleo no presencial en nuestro contexto nacional, una encuesta de LinkedIn indica un resultado decepcionante: para el 86% de los encuestados, el trabajo a distancia influye de modo negativo, acrecentando

su tensión y, en consecuencia, disminuyendo sus hábitos de sueño. La percepción de los empleados de que deben ser accesibles fuera del horario de trabajo para asegurar su empleo es otro problema importante. Positivamente, el 44% de los encuestados indicaron un perfeccionamiento de la proporción entre la vida laboral y personal. Cavero, Armando (2020). En este sentido, el trabajo desde casa es una solución inusual, ocasional y temporal en el marco del COVID-19, que ha permitido a los empleados continuar con las medidas de aislamiento preventivo requeridas y preservar la continuidad laboral (Bueno, 2020; como se cita en Fernández, Vieco, Sepúlveda, Restrepo y Arrieta, 2020). En este orden de ideas, es importante definir que el teletrabajo y el trabajo remoto son modalidades laborales similares que ofrecen beneficios tanto para el trabajador como para la organización, ya que evita que los trabajadores estén expuestos a factores estresantes cotidianos como el uso del transporte público y pasar largas horas lejos de sus familias.

A pesar de que la pandemia obligó a gran parte de la población hospitalaria, sobre todo al personal administrativo, a trabajar desde su casa, los resultados para la gestión administrativa de una red de salud no han cumplido con las expectativas, como lo demuestra el hecho de que algunos servicios administrativos de Atención General no han alcanzado ni la mitad de los objetivos establecidos en años anteriores. Una de las causas es la ausencia de empleados dedicados al trabajo diario, capaces de cumplir con la producción mensual necesaria.

Esta falta de información en los distintos sistemas de gestión de la producción del hospital está produciendo una serie de conflictos en la gestión estatal, en la que los resultados no suelen basarse en la realidad actual del hospital, sino en datos históricos.

De acuerdo con los pilares administrativos fundamentales, el trabajo a distancia como herramienta de gestión administrativa bien organizada y el apoyo de redes sólidas pueden contribuir a una gestión administrativa eficaz. Bajo este contexto de la pandemia de Covid-19, 2020, esta investigación tiene como objetivo evaluar si el trabajo remoto puede utilizarse como una efectiva herramienta de gestión y mejorar la gestión administrativa de una red de salud.

Sobre la base de los resultados, se formularán recomendaciones y propuestas para mejorar la administración de la institución.

Luego de narrar la problemática se plantea la interrogante:

¿De qué manera el trabajo remoto representa una herramienta de mejora tecnológica para la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia epidemiológica producida por el COVID-19?

De la misma que se desprenden las siguientes preguntas específicas:

P₁: ¿Considera que el trabajo remoto podría constituirse en una oportunidad de mejora en la gestión para una gerencia de red asistencial especialmente en épocas de pandemia COVID-19?

P₂: ¿Cuál es la naturaleza de la gestión administrativa como eje de planificación y control a favor de la administración pública?

P₃: ¿Como cree que es la situación problemática actual del trabajo remoto en una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19?

Este trabajo de investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Valor teórico; al responder a las interrogantes antes planteadas constituye un valioso aporte de la investigación a un nivel teórico, puesto que, el conocimiento obtenido, permitirá afianzar la información hasta ahora existente sobre el uso del trabajo remoto como herramienta de gestión en la administración de las instituciones de salud, por lo tanto, servirá de gran ayuda como trabajo previo para mejorar o coadyuvar en las discusiones de futuros trabajos relacionados con las variables y categorías plasmadas en esta tesis.

Conveniencia, Analizar el trabajo remoto en la gestión estatal de los centros de salud, es un tema de actualidad que conviene ser estudiados para saber sus beneficios y alcances en la gestión, aperturando de ese modo las puertas

de un mejoramiento en la comprensión respecto a la aplicación de las herramientas informáticas implicadas frente al contexto de pandemia que estamos viviendo, así como los procedimientos que se requieren para desarrollar de una manera efectiva una gestión administrativa eficiente en base al conocimiento y experiencias, dado que puede ser fundamental su aplicación en diferentes instituciones de salud donde también se requiera desarrollar el modelo de gestión administrativo tomando como base fundamental el trabajo remoto en tiempos de pandemia.

Utilidad metodológica, en el campo de la indagación, el análisis en mención alcanza importancia a nivel metodológico, generando un aporte en instrumentos que permitan estudiar las variables en investigaciones que se planeen llevar a cabo en el futuro. Esto, tomando en cuenta que esta investigación alcanza un nivel exploratorio, al ser la primera que se encamina en analizar “El trabajo remoto en la gestión administrativa de un centro hospitalario. Sin embargo, investigadores interesados en ampliar o cuestionar los hallazgos pueden tomar referencia de este y, así, seguir construyendo alternativas para mejorar la gestión administrativa en los centros hospitalarios.

Relevancia social, El trabajo remoto se justifica hoy en día ante situaciones donde el empleado no puede ejercer sus funciones ante situaciones adversas (desastres, violencia social, pandemias) en donde, con una muy buena gestión administrativa de la mano con innovación y tecnología se constituye como un medio de información que permita a las instituciones de salud poder comunicarse y desarrollarse de la mano con sus empleados de todos los acontecimiento que suceden día a día, en especial en esta situación de emergencia donde el uso de la tecnología se ha transformado en un cimiento elemental para estar informados.

A razón de lo hasta ahora presentado, se lleva a cabo esta indagación con el **objetivo general de determinar de qué manera el trabajo remoto representa una herramienta de mejora tecnológica para la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19.**

Luego, se plantearon **objetivos específicos**:

O₁: Analizar si el trabajo remoto logró constituirse en una oportunidad de mejora en la gestión de una gerencia red asistencial especialmente en épocas de pandemia COVID-19.

O₂: Explicar la naturaleza de la gestión administrativa como eje de planificación y control a favor de la administración pública.

O₃: Analizar la situación actual de una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la argumentación teórica, se puede decir que la conceptualización de trabajo remoto es un nuevo concepto definido por el Título II, artículos 16 a 23 del Decreto de Urgencia N.º 026-2020; entendida dicha figura como la asistencia de servicios subordinados mientras el colaborador esta corporalmente en casa o ambiente de aislamiento domiciliario, manipulando cualquier técnica o medio que permita ejecutar el trabajo fuera del lugar de trabajo, siempre que la naturaleza del trabajo lo permita. No es ajustable a los colaboradores confirmados de COVID-19 ni a los que están de baja médica, en cuyo caso la suspensión imperfecta del trabajo funciona de acuerdo con la legislación correspondiente, es decir, la suspensión de la responsabilidad del trabajador de prestar servicios sin repercutir en su remuneración. El decreto de urgencia especifica además las responsabilidades del empresario y del trabajador, concretamente que el empresario deberá respetar la relación laboral en cuanto a su naturaleza, remuneración y condiciones económicas. El empresario debe avisar al trabajador por cualquier medio del cambio de ubicación de la prestación de servicios para establecer un entorno de trabajo a distancia, así como comunicar las medidas de seguridad y salud y las condiciones de trabajo en un entorno a distancia. Las siguientes responsabilidades corresponden al trabajador durante la ejecución del trabajo a distancia: Debe cumplir con la salvaguarda de la información, la confidencialidad de los datos, en la medida prevista por la normativa vigente; debe salvaguardar cualquier data facilitada por su institución; debe cumplir con los mecanismos y situaciones de seguridad y salud laboral informadas por la institución durante el lapso de labor a distancia; debe estar disponible, para las conexiones de labor durante su jornada laboral en el entorno remoto; además, el decreto de emergencia prevé la aplicación de medios telefónicos de comunicación. El empleador o el empleado pueden ofrecer equipos y medios informáticos, de comunicación y similares (Internet, teléfono, etc.),

como cualquier otro equipo y técnica necesarios para la ejecución de los servicios.

Para el presente estudio, tomamos como antecedentes internacionales los siguientes:

Orlando (2015) El teletrabajo tiene una incidencia positiva en la gestión de una institución porque satisface las expectativas organizativas, optimiza los recursos, aumenta la productividad y la eficiencia y reduce el absentismo a través de una adecuada administración administrativa. Según los teletrabajadores, la principal ventaja del teletrabajo es tener más tiempo para pasar con sus familias, comer más sano, ahorrar tiempo y dinero en los desplazamientos, y poder distinguir su trabajo ahorrando tres horas semanales al no acudir al lugar de trabajo. A pesar de que tanto el trabajo presencial como el teletrabajo conllevan gastos de infraestructura y absentismo, los hechos sugieren que el teletrabajo da más beneficios y supera las expectativas de los inversores. En el paradigma del teletrabajo, la gestión estatal se basa en la confianza de los empleados; sin embargo, es necesario el seguimiento a distancia de las actividades.

Arlene (2016), manifiesta que el teletrabajo podría ser útil para las empresas, citando los beneficios de cautivar y reclutar personal, el ahorro de espacios y la flexibilidad, la ponderación de la vida laboral, el ahorro de transporte e indumentaria de los trabajadores, y el equilibrio de la vida laboral. La formación, los procedimientos y la comunicación con las personas son tres de los mayores problemas de la dirección. La organización debe conservarse al día con los rápidos adelantos de la tecnología.

La comunicación eficaz es importante para lograr el éxito. El éxito de los esfuerzos de teletrabajo requerirá una excelente comunicación, confianza y asistencia.

Avendaño (2016), examina la metodología de investigación, los procedimientos de investigación de aplicabilidad de la New State Hospital Administration y la relevancia de la investigación de datos financieros de E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja desde 2014 y 2015. Debido a la

importancia de estos aspectos en la determinación del desempeño financiero de un hospital, la información precisa sobre ingresos, gastos, cobranza de cartera y comportamiento gerencial se evalúa al finalizar la gestión hospitalaria. Utilizando un enfoque de descripción de casos, el estudio examinó los datos y obtuvo resultados significativos. A pesar de la introducción de nuevos planes gubernamentales de gestión de hospitales, se identificaron brechas para los bancos debido al aumento de los costos operativos y la recaudación de cartera. La introducción de nuevos controles públicos en el sistema hospitalario de Colombia ha sido una fuente de frustración administrativa y operativa. En este sentido, se puede decir que la evaluación y gestión financiera están íntimamente relacionadas con la gestión administrativa eficiente en la implementación del sistema hospitalario.

Los autores de Linden y Oljemark (2018) sugieren que el teletrabajo es un nuevo estilo de organización que puede acomodarse con éxito a los requisitos de la mano de obra contemporánea. El teletrabajo atraería y retendría el capital humano como resultado de su versatilidad. Cuando se aplica correctamente, los beneficiarios del teletrabajo superan los inconvenientes inherentes a la nueva estructura tanto para el colaborador como para el empleado. La eficacia del teletrabajo no sólo depende de las partes de un procedimiento, sino también de la comunicación entre empleador y empleado. Se propone que el éxito del teletrabajo estriba que tanto los empleados como los empresarios comprendan sus objetivos y no lo vean como un medio para que las empresas ahorren dinero y los empleados hagan menos trabajo. La reducción de costes es la principal ventaja para la empresa, pero también hay que tener en cuenta los intereses del teletrabajador para que el trabajo sea productivo.

Para Golden (2007), la implementación del teletrabajo puede provocar un ambiente negativo en las oficinas del centro de trabajo, generando conflictos entre los empleados presenciales y remotos, y este conflicto podría deberse a la disponibilidad de tiempo entre los compañeros que trabajan desde casa. y los que trabajan de forma presencial, otro motivo sería también la falta de organización entre los dos miembros en la misma oficina y finalmente la

resistencia al paso del teletrabajo al trabajo presencial, provocando problemas laborales en el mismo entorno laboral.

Van der Lippe y Lippény (2019) concluyen que el teletrabajo desde casa puede aumentar la productividad de un trabajador individual; sin embargo, cuando el teletrabajo se realiza en equipo, la productividad del trabajo en casa disminuye debido a la dificultad de sincronización entre los compañeros, por lo que la presencia digital no puede sustituir al cara a cara. Del mismo modo, la colaboración desde casa es más eficaz cuando se realiza como máximo una vez a la semana.

Rodríguez y Pardo (2020) argumentan que el trabajo remoto es gratificante para algunos trabajadores: debido a que pasan muchas horas desplazándose, el trabajo remoto les permite adaptarse mejor a sus horarios.

Filardi et al (2018) estudian la aplicación del trabajo en la administración pública, desde la perspectiva de los empleados y directivos con el objetivo de expandir este método de trabajo a más organizaciones públicas. Las agencias gubernamentales involucradas en su investigación son SERPRO y la Agencia Federal de Ingresos. La investigación muestra resultados a nivel de trabajador individual que los teletrabajadores ven como beneficios clave del teletrabajo, reducción de costos de viajes y alimentos, seguridad, menos exposición a la violencia y menos exposición a la violencia, más esfuerzo y más energía y contaminación, más interacción con la familia y calidad de vida, profesionalismo, mejor calidad de trabajo lograda, mayor autonomía para los trabajadores. Las investigaciones indican que la infraestructura tecnológica, el aislamiento profesional, el miedo a la evaluación, la falta de reconocimiento y un menor compromiso organizacional durante los días de trabajo desde casa son todas limitaciones del enfoque. Además, se ha observado que las tareas del hogar pueden dificultar el crecimiento del trabajo remoto y existe la tentación de dedicarse a otras actividades no relacionadas con el trabajo remoto. En investigación con funcionarios de organismos estatales, la investigación muestra las ventajas del teletrabajo: ahorro de tiempo, reducción de costos, creación de medidas estandarizadas y conocimiento de las necesidades reales del trabajo. Se identifican dificultades en la comunicación

y control de los empleados remotos, diferencias en la relación entre empleados tradicionales y remotos, y el regreso de los trabajadores remotos al sistema de trabajo tradicional es una gran desventaja.

Louffat (2015). define la administración administrativa como "todo lo que influye en el estado de una institución, incluyendo la planificación, la organización, la dirección y la inspección."

Como antecedentes nacionales para la presente investigación podemos revisar las siguientes investigaciones:

Según Amador (2003), la gestión en la administración implica actos o procedimientos administrativos como la programación, ordenación, orientación e inspección, y su finalidad es diferenciar a una empresa de sus competidores. El logro de metas de la organización es indicativo de un funcionamiento administrativo eficaz.

Pues, el estudio de la nueva gestión hospitalaria: una nueva orientación de la gestión estatal en el sector hospitalario.

Por ello, Ocampos, G. Valencia C. (2017) propone en su investigación sobre la *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario, en la Red de Salud EsSalud-Tumbes, 2017*, establecer el vínculo entre la gestión estatal y la Calidad de Servicio al beneficiario en la Red de Salud EsSalud-Tumbes 2016, la investigación es de indole descriptiva, práctica, no experimental y se basa en una encuesta y cuestionario. Se tomó una muestra de 39 personas de la Red de Salud EsSalud - Tumbes en el año 2017 de una población de 89 profesionales Administrativos. Cabe destacar que los resultados fueron confirmados en Microsoft Excel, y se elaboraron las siguientes hipótesis de IBM SPSS para el procesamiento de los datos, indicando que la gestión administrativa efectiva es necesaria para ofrecer un servicio excelente. Los resultados de la encuesta muestran la siguiente frecuencia: 2,82 para la planificación, 2,84 para la organización, 2,69 para la gestión y 2,79 para el control. Según esta investigación estadística, la mayoría del personal administrativo se opone a la ampliación de la administración administrativa de la Red de Salud EsSalud Tumbes. dicha indagación tiene como objetivo

identificar la eficiencia de todos los trabajadores de EsSalud y perfeccionar la calidad del servicio brindado a los consumidores para adoptar un tipo de gestión estatal que valore a cada empleado de acuerdo con un nuevo proceso que EsSalud pueda aplicar.

Conexión ESAN (2020) aclara que, desde el punto de vista administrativo, trabajar desde casa genera en los trabajadores procrastinación, altos niveles de estrés y falta de limitaciones en cuanto a las actividades laborales y familiares.

Guía de aplicación del teletrabajo, MTPE (2020), indica que el objetivo de esta guía es suministrar a los empleadores y empleados del sector privado la información que necesitan para aplicar las disposiciones sobre el teletrabajo señaladas en los artículos 19 a 23 del Decreto de Urgencia N° 06-2020, un decreto de urgencia que establece diversos mecanismos excepcionales y temporales para advertir la expansión del virus de la corona (COVID-19).

De la indagación se deduce que la administración es la columna vertebral de cualquier institución, ya que su operatividad, dinamismo, planificación, dirección e inspección permiten que una institución se desarrolle de modo activo a través de la utilización apropiada y efectiva del talento humano, debido que los individuos son el componente elemental de las instituciones.

Por ende, la gestión estatal, en cualquier procedimiento incorporan objetivos, metas y visiones estratégicas de una organización para permitir la consecución y el cumplimiento sostenible de las metas a largo plazo y para construir un orden interno de las entidades dentro de la compañía. En cualquier de las áreas de la compañía, la planificación estratégica y el diseño organizativo deben estructurarse de forma ordenada y transparente.

La Gestión Administrativa, según Ramírez et al. (2017), es la ejecución de los procedimientos administrativos de planeación, organización, orientación, coordinación o interrelación y observación; implica la toma de decisiones y la realización de actividades para el logro de metas.

Munch (2014). “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y el enfoque de gestión” (p.37), estas etapas son:

a) La planeación, es el proceso de decidir la dirección futura de la empresa y crear sus objetivos y estrategias. Se distinguen cuatro tipos de planificación:

- La planificación estratégica, que se produce en los escaños más altos de una institución, traza las directrices y la dirección a la que debe ajustarse toda empresa. Es la planificación general del desarrollo y la ejecución de los planes a fin de lograr las metas, está relacionada con el medio y largo plazo y sirve de base para todos los planes en todos los niveles de la organización.

- La planificación táctica o funcional reside en los planes realizados cualquier área o escaño de la organización para aplicar el plan estratégico.

- En el nivel operativo, la planificación operativa se centra en la labor diaria, la asignación de labores y el trabajo de una institución. En este proyecto se utilizará únicamente la planificación operativa, ya que está directamente vinculada al trabajo diario, la asignación de responsabilidades y el trabajo a distancia que realiza el personal de la institución educativa.

b) Organización, se encarga de asegurar que la empresa opere eficazmente y que las funciones de todos se desarrollen sin problemas. En la fase de organización se desarrollan los departamentos funcionales, las estructuras, procedimientos, sistemas y el orden jerárquico a fin de lograr las metas, junto con los procedimientos y los sistemas.

c) La integración requiere la adquisición y selección de los recursos necesarios para ejecutar las tareas.

d) La gestión es la ejecución del procedimiento estatal a través de la dirección y orientación de los recursos, el liderazgo y la comunicación, para que todos los componentes del procedimiento administrativo funcionen correctamente.

e) Control: Durante este escaño del procedimiento administrativo, se realizan acciones para analizar los resultados, resolver los inconvenientes, anticipar y perfeccionar las operaciones. Consiente evaluar lo que se ha logrado a lo largo de los escaños del procedimiento estatal.

El trabajo se basa en la teoría de las relaciones humanas de George Elton Mayo o escuela humanista (1880-1940). Esta teoría investiga las organizaciones como agrupaciones humanas, centrándose en los sistemas psicológicos, la delegación de autoridad, la autonomía de los trabajadores, las conexiones humanas y la confianza. Se utilizarán la idea y las dimensiones de mayo, pero no se aplicarán las dimensiones de organización e integración.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es **Básica** debido a que ésta se desarrolla mediante el uso de técnicas como la observación del participante, así como también entrevistas **no estructuradas** y **no experimental** porque las observaciones y análisis se enfocan en situaciones ya existentes, es decir no tendrá una aplicación práctica, sino que sólo se basará en aspectos teóricos para poder establecer sus conclusiones.

El diseño de investigación es **Fenomenológico**, pues pretende medir un efecto social debido a los impactos de la pandemia en un entorno a la administración pública.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías de la presente son:

- Trabajo remoto

Se entiende como la actividad laboral la cual se desarrolla bajo un soporte virtual, desarrollándose mediante distintas plataformas de apoyo. (Pérez, 2019)

- Gestión Administrativa

Se entiende como las estrategias de que favorecen a una adecuada administración de los recursos públicos en beneficio de los ciudadanos. (Robles, 2017)

Respecto de las subcategorías de la categoría “trabajo remoto” son las siguientes:

- Naturaleza: Conocer su dinámica en el marco de un desarrollo del beneficio social.
- Importancia: Como un medio eficaz de lograr tanto las metas institucionales como personales de los colaboradores de dicha entidad.

- Adaptabilidad: Limitaciones de los colaboradores debido a los impedimentos que tuvieron al momento de desarrollar sus funciones.

Respecto de las subcategorías de la categoría “gestión administrativa” son las siguientes:

- Rol en la administración pública: Comportamiento de los colaboradores respecto de la institución a la que representan.
- Trascendencia social: Importancia en el beneficio social, como contribución a cada uno de los ciudadanos.
- Beneficios: Ventajas trae consigo esta nueva modalidad.

Matriz de categorización apriorística de las variables

- Esta Matriz se puede ver en anexos

3.3. Escenario de estudio

Como escenario de estudio se tiene a una gerencia de red asistencial a fin de medir la problemática en dicho establecimiento, puesto que el hecho de no precisarlo implicaría una generalización que no favorecería la investigación.

3.4. Participantes

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 388), los participantes involucrados entre el aspecto problemático de la investigación son los colaboradores de una gerencia de red asistencial, de la misma que se podrá medir los beneficios que poseen al saber su nivel de calidad de las competencias laborales, siguiendo esta característica, se eligió una muestra de ocho participantes a conveniencia, con el mismo perfil conformados por los trabajadores de una gerencia de red asistencial; los participantes elegidos fueron conocedores de los temas de gestión administrativa: Lic. AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS, administrador de una gerencia de red asistencial, Ing. EBERTH CASTRO GARCIA, responsable de la unidad de estadística de la gerencia de red asistencial, Ing. ANDERSON BAUTISTA VEGA, responsable

de la unidad de equipos biomédicos de la gerencia de red asistencial, Ing. CARLOS MEJÍA CARRANZA, responsable de la unidad de ingeniería hospitalaria y servicios, Lic. JANNET CUSTODIO VASQUEZ, jefe de la unidad de trámites y procedimientos administrativos de la gerencia de la red asistencial, Lic. ROXANA GAMARRA AYALA, responsable del buen uso y distribución de materiales médicos de la gerencia de la red asistencial, Ing. MARINO ALBARRAN ANAMPA, responsable del mantenimiento de los equipos hospitalarios y mobiliario clínico de la gerencia de la red asistencial, Lic. ZARELA LINARES ABRILL. Trabajadora de la oficina de personal de la gerencia de red asistencial.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

De la misma se cuenta con la aplicación de los siguientes instrumentos:

- Entrevista: Aplicada a expertos en la materia, los cuales están involucrados los colaboradores de una gerencia de red asistencial, a fin de no extraer aspectos dogmáticos sino de extraer la experiencia de los colaboradores administrativos.
- Análisis de Documentos: De las que se extrae información que describe la realidad problemática, comprobándola de manera fehaciente y dando a conocer los aspectos que involucran el problema.

Las técnicas son las siguientes:

- Guía de entrevista
- Guía de Análisis de documentos

3.6. Procedimiento

Se planteó una realidad problemática, la misma que se ajusta a los parámetros sobre los que se enmarca la investigación, para luego formular un problema de estudio, el cual se encamina a través de los objetivos tanto general como específicos, haciéndose uso de un marco teórico que desarrolle las principales

bases conceptuales que la investigación refiere, se usó la técnica de la entrevista para conocer la percepción de los colaboradores y determinar la complementación del marco teórico, el cual pasó a discutirse sus resultados y discusión, llegando a concluir conforme a cada objetivo planteado.

Rigor científico

La investigación se ha construido teóricamente a partir de las categorías conceptuales involucradas, sino que además por la interpretación que se hace a partir de ellas, para este caso se desarrolla desde una consistencia lógica, mediante criterios de credibilidad pertinentes como

Métodos de Análisis de datos

- Interpretación Literal: Conforme a lo que expresa de manera textual.
- Teleológica: Relacionada con la finalidad de las instituciones estudiadas.
- Hermenéutica: De acuerdo con los criterios de interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Con respecto a la estructura de la investigación y la producción científica, es necesario tener en cuenta algunos criterios que rigen los procesos de investigación en relación con la dignidad de los participantes y la difusión del estudio.

Se han destacado los criterios de libertad de elección de los participantes respetando la confidencialidad de la información sobre su uso de manera absoluta.

Así mismo, se garantiza la calidad de la investigación, respetándose las ideas dándose a conocer la veracidad de la información citada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Respecto del análisis de estudio, se encuentra la forma en la cual se obtiene los productos de la aplicación del instrumento de la guía de entrevista, el mismo que se ordenan conforme a lo que establece cada uno de los objetivos específicos:

O₁: Analizar si el trabajo remoto logró constituirse en una oportunidad de mejora en la gestión de una gerencia red asistencial especialmente en épocas de pandemia COVID-19.

Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?	
ENTREVISTADO N^o 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N^o 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
No considero que sea una medida indispensable.	Si es una herramienta indispensable
ENTREVISTADO N^o 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N^o 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ
Si es indispensable ante la pandemia covid-19	En un entorno asistencial no es recomendable el trabajo remoto, tiene muchas falencias.
ENTREVISTADO N^o 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N^o 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
Ante los sucesos ocurridos si es indispensable	En algunas unidades orgánicas administrativas de la gerencia, de acuerdo a la naturaleza de las

	funciones que desarrolla el colaborador ha sido compatible el trabajo remoto.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
Si es indispensable, es moderna	Ante la situación que venimos atravesando por la pandemia COVID-19 desde el año 2020 y considerando que es necesario continuar con las labores inherentes al cargo, el trabajo remoto en estos tiempos de dificultad constituye una oportunidad de mejora de la gestión de la Red Asistencial y una medida indispensable para continuar con los trámites administrativos que el cargo demande.

¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?	
ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
Limitación de no estar bien informado de lo que está pasando	sí por momentos falta comunicación de las jefaturas con los trabajadores, el área hospitalaria necesita trabajadores presenciales.
ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ

Si, dado que requiere uso de óptimas de las TICS.	Tomando como referencia el decreto supremo 044-PCP-2020 muchos trabajadores no realizaron trabajo remoto especialmente trabajadores asistenciales, descansaron en sus casas perjudicando la plana asistencial conllevando a la contratación de cas COVID.
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
Pienso que trabajo con el área usuaria si es necesaria, pero si tiene limitaciones, sobre todo con las coordinaciones grupales.	La naturaleza de las funciones de cada cargo no siempre ha sido compatible con el trabajo remoto.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
Limitaciones tecnológicas aun falta desarrollo y gestión en tecnologías	Considerando que en la actualidad contamos con diversos medios de comunicación para interactuar con relación a las labores encomendadas, no se encuentra mayor dificultad para realizar el trabajo remoto en esta área.

¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
---------------------------------------------------	--------------------------------------------------

No tiene ventaja porque in situ o en remoto se tiene que alcanzar las metas establecidas	Anualmente la institución a través de su plan operativo señala metas anuales, pero con el inicio de la pandemia, no se pudo alcanzar las metas, no los objetivos, prueba de ello se suspendieron los bonos de productividad.
ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ
Trabajar en cualquier horario, cumpliendo los objetivos.	En tiempos de covid no se alcanzó las metas institucionales.
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
No ha alcanzado las metas, la atención remota no brinda atención de calidad, es necesario una cercanía con el paciente, más aún en un entorno asistencial, el trato remoto con el paciente no es igual.	Por ejemplo: ha permitido la capacitación de los colaboradores administrativos, avances en la recuperación de adeudos; sin embargo, las metas institucionales no se alcanzaron porque las actividades asistenciales se orientaron únicamente a la prestación en los servicios de emergencia, intervenciones quirúrgicas de emergencia (No Covid-19 y Covid-19).
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
El trabajo remoto bien organizado puede lograr cumplir con las metas institucionales, pero hace falta más organización.	Considerando que la institución cuenta con personal altamente potencial para el cumplimiento de las metas de la institución y que a la vez se encuentran en situación de vulnerabilidad, es que, se usa este

	<p>medio, es decir el trabajo remoto para contar con dicho personal, lo que permite que la institución cumpla con los objetivos trazados por la institución, la ventaja sería la institución pueda contar con dicho personal sin poner en riesgo su salud y de esta manera alcanzar las metas institucionales.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?</i></p>	
<p>ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA</p>	<p>ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA</p>
<p>No considero que el trabajo remoto sea una medida viable, debido a que para realizar una buena gestión se debe realizar los trabajos in situ conociendo los problemas y soluciones.</p>	<p>Por los resultados obtenidos en la gestión no sería una medida recomendable, aun se tienen fallencias en los resultados, demoras administrativas que dificultan la buena marcha de la gestión.</p>
<p>ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA</p>	<p>ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ</p>
<p>Si siempre y cuando tenga apoyo de tecnologías de información.</p>	<p>No sería una medida porque no se cumpliría al 100 por ciento los objetivos institucionales, porque en su mayoría la administración pública es lenta, como por ejemplo los trámites</p>

	administrativos en pandemia se han demorado mucho suspendiéndose hasta por 6 meses todo tipo de trámite.
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
En un trabajo operativo no es viable, se necesita trabajo de planta, se debe diferenciar las labores estratégicas con las labores netamente operativas.	No en todas las unidades orgánicas administrativas se logró implementar un trabajo remoto al 100%, las funciones administrativas de logísticas, recursos médicos, ingeniería y mantenimiento, finanzas, entre otras, demandaron trabajo presencial y si se aplicó, este siempre demandó de un colaborador que remita la documentación escaneada o impresa al colaborador en su domicilio.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
No es una medida viable, hace falta más organización pruebas y muestras de producción, en la pandemia se han dejado muchas brechas en la producción y resultados por debajo de lo esperado.	No se puede garantizar que el trabajo remoto al 100% en una institución sea una medida viable para garantizar la gestión administrativa, esto será dependiendo del área involucrada.

El trabajo remoto resulta ser un medio idóneo que permite la realización correcta de la prestación de servicios en un entorno laboral, aunque para la mayoría de los

entrevistados es todo lo contrario, por ejemplo, se dijo ante la pregunta: Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?, se debe tener en cuenta que en un entorno asistencial no es recomendable el trabajo remoto, tiene muchas falencias, y ante la pregunta, la mayoría de los entrevistados consideran que no se requiere de la actividad de trabajo remoto como un medio eficaz para poder garantizar una correcta asistencia en el sector salud. Es más, consideran que para lograr alcanzar las metas institucionales, sin importar el medio con el que se preste el servicio, es preciso el trabajo presencial porque no en todas las unidades orgánicas administrativas se logró implementar un trabajo remoto al 100%, las funciones administrativas de logísticas, recursos médicos, ingeniería y mantenimiento, finanzas, entre otras, demandaron trabajo presencial y si se aplicó, este siempre demandó de un colaborador que remita la documentación escaneada o impresa al colaborador en su domicilio.

O2: EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?	
ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
Se considera importante para la ejecución y potenciar las tareas y cumplir los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento profesional.	Es importante porque pone en práctica los pilares de la administración, la planificación, programación, dirección, control de los procesos administrativos son

	importantes para la buena marcha de la gestión.
ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ
Porque es parte del funcionamiento de la institución.es muy importante.	Para darle viabilidad a la administración.
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
En un contexto de pandemia una adecuada gestión puede lograr resultados más reales valederos más aun en un ambiente remoto donde la tecnología es importante para el desarrollo de los trabajadores bajo ese entorno.	Porque se constituye en el soporte de todas las prestaciones de salud que nos corresponde brindar a la población asegurada.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
La gestión administrativa es importante en cualquier institución ya que cualquier ministerio o institución, es parte de la gestión y pilar de buenos resultados administrativos.	Se considera importante, tomando en cuenta que la gestión administrativa a cargo de nuestros funcionarios públicos, son quienes trazan el camino de acuerdo con sus niveles, el cumplimiento de los objetivos en cada institución. Por lo tanto, la adecuada gestión administrativa cumple un rol muy importante de la administración pública, ya que, a través del buen uso de los recursos, la supervisión, la buena administración y ejecución de acciones y el correcto flujo de la información, redundan en el

	cumplimiento de las metas, para que la institución crezca y perdure.
--	----------------------------------------------------------------------

¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?	
ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
El rol de la gestión	La planificación y el control como pilar de la administración nos permite un buen manejo y dirección de la gestión administrativa es muy importante mantener estos pilares sobre todo ante una nueva modalidad como el trabajo remoto.
ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ
Todo objetivo debe tener un plan y para éste se cristalice debe ser monitorizado constantemente.	Si a limitado el logro de las metas institucionales, como por ejemplo se ha descuidado la gestión de operaciones, dispendio de medicamentos no-COVID.
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
El rol de indicadores y medición de desempeño es importante para una buena gestión.	Garantizar los recursos humanos, bienes estratégicos y equipamiento necesario para la prestación asistencial; compatibilizando las necesidades de las unidades orgánicas prestaciones con los

	recursos presupuestales, observando el cumplimiento de las normas vigentes y Ley de Contrataciones del Estado.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
Planificar, Controlar la gestión como parte de los pilares de la administración es muy importante para la buena marcha de la gestión junto con la organización y el control.	administrativa y la planificación una de las primeras funciones administrativas más importantes, ya que sirve de base para las demás funciones y permite plantear objetivos a corto y largo plazo y especifica los parámetros para poder alcanzarlos, fijando objetivos, metas, estrategias, las cuales a través del control permite asegurar que los trabajos encomendados estén enfocados al cumplimiento de los objetivos trazados.

Respecto de la gestión administrativa, se puede decir que, es un medio ideal para poder lograr en la praxis, distintos tipos de pilares de la administración, los mismos que versan en la planificación, programación, dirección, control de los procesos administrativos son importantes para la buena marcha de la gestión, dichas cualidades se aplican en cualquier tipo de institución tanto respecto de ser de naturaleza privada como pública, la misma que exalta su importancia para la consecución de metas; es por eso que, al preguntarse acerca de su importancia, se respondió que, se considera importante, tomando en cuenta que la gestión administrativa a cargo de nuestros funcionarios públicos, son quienes trazan el camino de acuerdo a sus niveles, el cumplimiento de los objetivos en cada

institución; asimismo se destaca su rol, al decirse que es muy importante en el sector de la administración pública, ya que, a través del buen uso de los recursos, la supervisión, la buena administración y ejecución de acciones y el correcto flujo de la información, redundan en el cumplimiento de las metas, para que la institución crezca y perdure; por esas consideraciones es que su importancia, toma en cuenta que la gestión administrativa a cargo de nuestros funcionarios públicos, son quienes trazan el camino de acuerdo a sus niveles, el cumplimiento de los objetivos en cada institución.

O3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL EN UNA GERENCIA RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19

¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?	
ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
Por supuesto que sí, tenemos áreas administrativas que por el contexto de la pandemia tuvo su personal que retirarse a sus hogares, para realizar trabajos en modo remoto, pero por otros motivos no han cumplido con las metas de su oficina, esto está trayendo problemas logísticos y administrativos tomando en cuenta	Si ha limitado el logro de las metas, porque en el plano hospitalario se han reducido las consultas a lo prioritario, las atenciones presenciales son muy controladas y se han reducido las especialidades derivándolas a emergencia cuando son graves. No hay producción por parte de las especialidades y se están reflejando

que estamos frente a una institución prestadora de servicios de salud.	en archivos que no son muy fiables, falta mejor organización.
ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ
Si, dado que las tomas de decisiones se abocaron a controlar la pandemia.	No es creíble no está dando resultados en un entorno hospitalarios hay mucho por mejorar.
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
En el contexto de COVID -19 si ha habido limitaciones sobre todo en las atenciones, por falta de atención no se han cumplido las metas hace falta la atención presencial con el paciente.	Sí, se suspendieron las prestaciones asistenciales ambulatorias en la primera y segunda ola.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
Si, no se ha cumplido con las metas institucionales, la pandemia ha traído y desnudado muchas falencias administrativas y la forma como se ha manejado no ha cumplido con lo esperado.	Definitivamente sí, toda vez que la población asegurada dejó de ser atendida en su oportunidad a raíz de las acciones inherentes para evitar el contagio de la COVID-19, como fue en su momento el cierre de la atención médica presencial, procedimientos y otros, lo que ha generado que en la actualizad, exista una fuerte demanda de pacientes en espera de atención.

¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

<p align="center">ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA</p>	<p align="center">ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA</p>
<p>La idea es buena y sobre todo en salvaguarda de la integridad de los trabajadores especialmente vulnerables, pero debemos tener muy en cuenta que el trabajo remoto sea en casa o en cualquier ambiente donde uno se desempeñe debe de ser recíproco y el trabajador debe de corresponder a la confianza del empleador.</p>	<p>Mi persecución es que aún falta mucho por hacer por tener resultados favorables en la información, falta mayor cultura en los trabajadores especialmente de los organismos públicos se debe respetar el trabajo sea la modalidad que sea.</p>
<p align="center">ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA</p>	<p align="center">ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ</p>
<p>No fue bien utilizado, falta mayor control, mejor apoyo con respecto al uso de las tecnologías de información.</p>	<p>Mayor cultura compromiso social ética seguimiento a la resolución No 296 - PE-ESSALUD – 2012.</p>
<p align="center">ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA</p>	<p align="center">ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS</p>
<p>Se percibe que el trabajo remoto no ha sido 100 por ciento efectivo, no ha tenido indicadores de producción, falta gestión por resultados evaluación de resultados.</p>	<p>En algunos casos, contribuyó a la continuidad de la gestión administrativa, toda vez, que demandó el apoyo de personal que realizaba labor presencial para remitir documentación vía digital o física al colaborador que se encontraba en domicilio, habiéndose optado principalmente los colaboradores por trabajo mixto, salvo el personal que se encontraba con factores de riesgo.</p>
<p align="center">ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA</p>	<p align="center">ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL</p>

El trabajo remoto como herramienta de mejora no ha cumplido con lo esperado, ha faltado mayor organización y apoyo en tecnologías de información, también mayor compromiso en respetar la jornada laboral, mucha área administrativa ha paralizado por falta de personal.	Considerando el tipo de trabajo a realizar, en este caso específico considero que los trabajos administrativos encomendados se vienen ejecutando con total normalidad, lo cual ha contribuido a la satisfacción de los usuarios.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?	
ENTREVISTADO N° 1 - ANDERSON BAUTISTA VEGA	ENTREVISTADO N° 2 – CARLOS MEJÍA CARRANZA
Debe planificarse una mejor gestión de control del trabajo remoto, y crear conciencia al trabajador que desempeña sus labores en la modalidad remota que esta modalidad de trabajo es tan igual como las labores presenciales y debe respetarse esta modalidad cumpliendo con los horarios.	Si existen medidas en salud, ya aprobadas como la directiva N°18 -GCPS – ESSALUD-2021 “PROGRAMACION DE ACTIVIDADES DE TELESALUD EN LA IPRESS DE ESSALUD y deja sin efecto la RESOLUCION 019-GCPS-ESSALUD-2020 resolución que estaba perjudicando la actividad laboral y productiva de la institución, porque enviaba a los trabajadores a su casa a ejercer el trabajo remoto por la pandemia, sin ninguna norma de retorno a sus centros de labores.
ENTREVISTADO N° 3 - EBERTH CASTRO GARCIA	ENTREVISTADO N° 4 - JANNET CUSTODIO VASQUEZ

Si, haciendo seguimiento al personal, para resolver sus dudas en este tipo de labor, leyes que permitan hacer seguimiento a las labores diarias en entorno remoto y evitar que no se cumpla con la jornada laboral.	Mayor cultura compromiso social ética seguimiento a la resolución No 296 - PE-ESSALUD - 2012
ENTREVISTADO N° 5 - ROXANA GAMARRA AYALA	ENTREVISTADO N° 6 - AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS
Que sea medible, evaluado, mejor control, mejorar la gestión.	La implementación del sistema documentario digital y la firma electrónica estimo contribuirían a mejorar el trabajo remoto; así como, la asignación de equipamiento informático y adecuación de los sistemas institucionales para trabajo en domicilio.
ENTREVISTADO N° 7 - MARINO ALBARRAN ANAMPA	ENTREVISTADO N° 8 - ZARELA LINARES ABRILL
Falta aún normar leyes y mayor inversión en software que apoye en la dirección y control de personal que está comprometido en esta modalidad de trabajo.	Considerando que a la fecha el ejecutivo ha dictaminado medidas extraordinarias para la implementación de la atención, a la fecha se cuenta con muy poco personal realizando trabajo remoto, sería necesario implementar nuevas medidas para este tipo de actividad.

Se eligió la gerencia de red asistencial, a fin de medir cualquier tipo de circunstancia que favorezca o no la prestación de servicios bajo la modalidad del trabajo remoto, es que para ello, se tomó en cuenta la percepción de distintos expertos en la materia

la cual permite saber la manera en la cual se desarrollan logrando tanto metas personales como institucionales; ya que al preguntarse acerca de que si el contexto de la pandemia habría favorecido al cumplimiento de metas, los entrevistados dijeron que, no, que hay áreas administrativas que por el contexto de la pandemia tuvo su personal que retirarse a sus hogares, para realizar trabajos en modo remoto, pero por otros motivos no han cumplido con las metas de su oficina, esto está trayendo problemas logísticos y administrativos tomando en cuenta que estamos frente a una institución prestadora de servicios de salud, porque era parte de un cambio en la forma de prestación, de algo intempestivo del cual no hubo antes una preparación suficiente, la misma que al apoyar esas forma, se desarrolló de manera esforzada, en la que, mediante la preparación suficiente, realmente se concretaron alcanzar los objetivos propuestos a pesar de lo que se haya desarrollado; a pesar de que haya existido la forma en la cual se haya visto la manera de mejorar la situación, aún (como cualquier cambio en la sociedad) se pasa por un proceso de adaptabilidad de búsqueda de la mejora, en donde existen medidas en Essalud, ya aprobadas como la directiva, N°18 -GCPS – ESSALUD-2021 “PROGRAMACION DE ACTIVIDADES DE TELESALUD EN LA IPRESS DE ESSALUD y deja sin efecto la RESOLUCION 019-GCPS-ESSALUD-2020 resolución que estaba perjudicando la actividad laboral y productiva de la institución, porque enviaba a los trabajadores a su casa a ejercer el trabajo remoto por la pandemia, sin ninguna norma de retorno a sus centros de labores.

V. CONCLUSIONES

Primero: El trabajo remoto frente a la emergencia sanitaria COVID-19, no ha mostrado ser una herramienta de mejora en la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial por el contrario nos ha mostrado muchas brechas para alcanzar la productividad y eficiencia esperada.

- Segundo: El manejo mediante una adecuada gestión administrativa para obtener los resultados programados no ha sido eficiente, hay deficiencia en la formulación y ejecución de actividades programadas producto de ello no se están cumpliendo con las metas, ya sea por falta de personal para efectuar sus labores presenciales o porque no hay resultados en las labores encomendadas a aquellos que efectúan trabajo remoto, falta una mejor planificación, dirección y control en el personal que realiza trabajo remoto.
- Tercero: La gerencia de red asistencial con respecto al manejo del trabajo remoto en tiempos de pandemia covid-19 ha mostrado muchas limitaciones, esta pandemia ha desnudado muchas falencias en el manejo de control de personal fuera del entorno laboral más aun en tiempos de pandemia donde los resultados debieron ser concretos, con información más real y oportuna para una toma de decisiones más rápida conociendo las necesidades de los pacientes asegurados.

VI. RECOMENDACIONES

- A la institución: Mejorar los canales de mejora en la gestión del manejo de herramientas virtuales de trabajo remoto en aras de un crecimiento y desarrollo institucional sostenido acorde a sus planes estratégicos institucionales anuales y multianuales.
- A los Trabajadores: Mayor compromiso con la institución frente a esta nueva modalidad de trabajo remoto, para lograr una mayor eficiencia, en paralelo al trabajo presencial, así mismo, buscar indicadores de medición del trabajo remoto.
- Muy importante que las gerencias de las redes asistenciales promuevan cursos de capacitación a su personal en el uso de herramientas informáticas, con el objetivo de reforzar sus conocimientos en especial para aquellos que desempeñen labores de trabajo remoto como requisito indispensable para ejercer esta labor.
- Así mismo, el personal de confianza a cargo de la supervisión y control de las oficinas administrativas, deben manejar protocolos de supervisión y control de las labores en modalidad remota de los trabajadores a sus cargos.

REFERENCIAS

- Ackoff, R. (1979). Un Concepto de Planeación de Empresas, Ed. Limusa, México
- D.F. Arenas, N. (1989). La Administración en la Empresa Educativa. Univ. Pontificia Bolivariana. Medellín.
- Alvarado, O. (1998). Gestión Educativa. Enfoques y Procesos. Lima-Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.
- Avendaño, J. (2016). Análisis de la nueva gerencia hospitalaria: un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Biblioteca Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/70166/jennylissethavendanlopez.2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amador, J. (2003). Proceso Administrativo. [http://www.elprisma.com/apuntes/administración de empresas proceso administrativo](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion-de-empresas-proceso-administrativo).
- Arlene, S. (2016). Teleworking and its benefits for organizations.
- Ball, S. (1994). The Micropolitics of the School towards a Theory of the School Organization. Barcelona-Buenos Aires-Mexico. Editorial Paidos.
- Bardisa, R. (1997). The Micropolitics of the School towards a Theory of the School Organization. Barcelona-Buenos Aires-Mexico. Editorial Paidos.
- Cárdenas, C.P. (2015). La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas. Las cuentas en Facebook de entidades estatales. (Tesis Pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://docplayer.es/84845243-La-comunicacion-digital-mediante-redes->

[sociales-de-organizaciones-publicas-las-cuentas-en-facebook-de-entidades-estatales.html.](https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf)

Bernardo, C., Carbajal, Y. y Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación: Manual del estudiante. Ciudad Universitaria Santa Anita. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

Campos, Ch.; y Portillo, L. (2010), Administrative management model to provide better customer service in the Mayor's Office of Moncagua Department of San Miguel, University of El Salvador, Central America, p. 3.4.

Campos Encalada, F. y Loza Chavez, P. (2011). Incidence of the administrative management of the "Pedro Moncayo" Municipal Library of the City of Ibarra in improving the quality of services and attention to users in 2011. [Undergraduate thesis, Universidad Técnica del Norte]. <https://n9.cl/1q40j>.

Cavero, Armando. (2020). El teletrabajo: gestión y consecuencias <https://gestion.pe/opinion/el-teletrabajo-gestion-y-consecuencias-armando-cavero-empleo-noticia/>

Cotte, D. W. (1991) Customer-centric service. Madrid. Editorial Diaz Santos.

Chiavenato, I. (2011). "Introduction to the General Theory of Administration". (7th ed.) Mexico: McGraw Hill.

Molina, C. (1997). Strategic Management and Integral Quality in Educational Institutions. Bogota Colombia. Open Classroom, Editorial Teaching.

Ducker, P. F. (1996). The administration: The organization based on information. Bogota: Norma S.A.

Decreto de Urgencia N° 026-2020 [presidente de la Republica]. Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. 15 de marzo del 2020.

Fernández, D. (1997). Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. 1997. Volumen 3. Número 1-2. Recuperado en Diciembre 2015, de http://www.uv.es/relieve/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm FRENCH, Jhon y RAVEN, Bertran (cf): Las bases del poder social en dinámica de grupos.

Fílardí, F., Castro, P., y Zaníní, M. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. *Cadernos EBAPE. BR*, 18(1), 28-46.

Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid. Editorial La Muralla.

George Elton Mayo (1880-1940), <https://1library.co/article/teoría-de-las-relaciones-humanas-de-elton...>

Cohen N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo, 276 p. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Conexión ESAN. (2020, 21 de abril). Manejo del estrés laboral durante la cuarentena. Conexión ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2020/04/manejo-del-estres-laboraldurante-la-cuarentena/> [Consulta: 5 de febrero de 2020].

Golden (2007) "Co-workers who telework and the impact on those in the office: Understanding the implications of virtual work for co-worker satisfaction and turnover intentions". Recuperado de: <http://hum.sagepub.com>

- Hernández, R., Fernández C., Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación, 6° ed., Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, S. (2014) Research Methodology, Mexico, p. 93.
- Héctor, M. (1999). Identidad Lenguaje y Enseñanza en Escuelas Bilingües Indígenas de Oaxaca. Oaxaca-México. Editorial SIBEJ.
- Horovitz, J. (2001). The seven secrets of customer service. Madrid. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2006). Marketing Management (Vol. XII). Mexico. Publisher Pearson.
- Lepeley, M. T. (2003). Management and quality in education: an evaluation model. Mexico. McGraw-Hill/Interamerican. Mena, P.
- Lindén, A., & Oljemark, S. (2018). Managing Telework: Investigating Possibilities of Telework for Modern Organizations. <https://n9.cl/57f0d>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto. <https://cutt.ly/tfJ3Nt>
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. (4a. ed.). Cengage Learning.
- Munch, L. (2014). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. (2a. ed.). México: Pearson.
- OEA. (1974). Seminario sobre administración de la educación en América Latina. Informe final. Paganini, J. (1992). Métodos para evaluar la calidad de atención hospitalaria. Washington: Investigaciones sobre servicios de salud.
- Pérez, C. (2012). Planning of human resources of a tourist territory. Cuba.

- Palladino, L. (1998). *Organizational Administration, Training, Evaluation, Quality*. Buenos Aires-Argentina, Editorial Space.
- Pinilla, S. (1982) *Administration of education*. Lima, Ibero-American Editions. Quichca,
- Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017) *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía*, 1. <https://cutt.ly/TfJ8mnc>
- Real. A. (2000). *Diccionario Real Academia de la Lengua*. Ed. Comercio. Quito.
- Ecuador René, V. (2009), Tesis doctoral, calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Año 2 009, Encarnación, Paragua, pag. 10.
- ROJO, B. (1990). *Planning and Organization*, Ed. UCN, Antofagasta. p. 63 Sander, B. (s/f). *New Trends in Educational Management. Democracy and Quality"* (Summary). In <http://www.cadi.oas.org/educ40anivSand.htm>
- Sander, B. (1996). *Educational Management in Latin America. Construction and Reconstruction of Knowledge*. Buenos Aires-Argentina, Editorial Troquel.
- T. (2012), *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*, Universidad mayor de San Marcos.
- Tisnado, I. (2013), *mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Pág
- Terry, G. (1971): *Principles of Administration*, Ed. Continental, MéxicoD.F. Verónica, V. *Evaluation of Social Projects for Latin America*.

- Ocampos G., Valencia C. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Biblioteca de la Universidad Nacional de tumbes. TESIS - OCAMPOS Y VALENCIA.pdf (untumbes.edu.pe).
- Orlando Ardila, C. (2015) Analysis of the Impact of Teleworking on the Management Results of Organizations. Case Study in an Area of a Financial Organization. [Master's thesis, Nueva Granada Military University] <https://cutt.ly/B>
- Peralta, A., Bilous, A., Flores, C., Bombón, C. (2020) El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 4(1), 326-335. <https://cutt.ly/AfJ8fEE>
- Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017) La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía, 1. <https://cutt.ly/TfJ8mnc>.
- Rodríguez, D., & Pardo, M. (2020). El teletrabajo en tiempos del COVID-19. Universidad Católica de Colombia, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20EI%20teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf> [Consulta: 3 e abril de 2021].
- Schall, Marie Antoinette (2019), "The Relationship between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity".
- Van der Lippe, T. ,Lippény Z. (2019) Co-workers working from home and individual and team performance. New Technology, Work and Employment, 35(1), 60-79.

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 11/07/2022

HORA: 16.30

LUGAR: HOSPITAL III CHIMBOTE

ENTREVISTADOR: GUMERCINDO AGUILERA HUANIRA

ENTREVISTADO: BAUTISTA VEGA ANDERSON

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como INGENIERO RESIDENTE, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

NO CONSIDERO QUE SEA UNA MEDIDA INDISPENSABLE

2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

LIMITACION DE NO ESTAR BIEN INFORMADO DE LO QUE ESTA PASANDO.

3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto con respecto al logro de las metas institucionales?

NO TIENE VENTAJA PORQUE IN PRESENCIAL O EN REMOTAMENTE NO HA ALCANZADO A CUMPLIR LAS METAS ESTABLECIDAS

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?

NO CONSIDERO QUE EL TRABAJO REMOTO SEA UNA MEDIDA VIABLE, DEBIDO A QUE PÁRA REALIZAR UNA BUENA GESTION SE DEBE REALIZAR LOS TRABAJOS IN SITU CONOCIENDO LOS PROBLEMAS Y SOLUCIONES.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?

SE CONSIDERA IMPORTANTE PARA LA EJECUCION Y POTENCIAR LAS TAREA Y CUMPLIR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS Y CONTRIBUIR CON LA SUPERVIVENCIA Y CRECIMIENTO PROFESIONAL.

- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

EL ROL DE LA GESTION

La gestión de empresas instaladoras es un proceso que se divide en dos fases: La **planificación** se refiere a la forma en que los planes de gestión y quiere que la gente realice, mientras que el **control** se refiere a los procedimientos utilizados para determinar si el rendimiento real cumple con estos planes.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?

Por supuesto que sí, tenemos áreas administrativas que por el contexto de la pandemia tuvo su personal que retirarse a sus hogares, para realizar

trabajos en modo remoto, pero por otros motivos no han cumplido con las metas de su oficina, estoy está trayendo problemas logísticos y administrativos tomando en cuenta que estamos frente a una institución prestadora de servicios de salud.

- 8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

La idea es buena y sobre todo en salvaguarda de la integridad de los trabajadores especialmente vulnerables, pero debemos tener muy en cuenta que el trabajo remoto sea en casa o en cualquier ambiente donde uno se desempeña debe de ser reciproco y el trabajador debe de corresponder a la confianza del empleador.

- 9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Debe planificarse una mejor gestión de control del trabajo remoto, y crear conciencia al trabajador que desempeña sus labores en la modalidad remota que esta modalidad de trabajo es tan igual como las labores presenciales y debe respetarse esta modalidad cumpliendo con los horarios.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 12/07/2022

HORA: 16:20

LUGAR: OF. INGENIERIA HOSPITALARIA – GERENCIA DE LA RED ASISTENCIAL

ENTREVISTADOR: GUMERCINDO AGUILERA HUANIRA

ENTREVISTADO: CARLOS LIN MEJIA CARRANZA

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como profesional de la división de Ingeniería Hospitalaria, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

- 1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?
Si es una herramienta indispensable

- 2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?
Si por momentos falta comunicación de las jefaturas con los trabajadores, el área hospitalaria necesita trabajadores presenciales

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

Anualmente la institución a través de su plan operativo señala metas anuales, pero con el inicio de la pandemia, no se pudo alcanzar las metas, no los objetivos, prueba de ello se suspendieron los bonos de productividad.

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial?

Por los resultados obtenidos en la gestión no sería una medida recomendable, aun se tiene falencias en los resultados, demoras administrativas que dificultan la buena marcha de la gestión.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?

Es importante porque pone en práctica los pilares de la administración, la planificación, programación, dirección, control de los procesos administrativos son importantes para la buena marcha de la gestión.

- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

LA PLANIFICACION Y EL CONTROL COMO PILARES DE LA ADMINISTRACION NOS PERMITE UN BUEN MANEJO Y DIRECCION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA ES MUY IMPORTANTE MANTENER ESTOS PILARES SOBRE TODO ANTE UNA NUEVA MODALIDAD COMO EL TRABAJO REMOTO.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?

Si ha limitado el logro de las metas, porque en el plano hospitalario se han reducido las consultas a lo prioritario, las atenciones presenciales son muy controladas y se han reducido las especialidades derivándolas a emergencia cuando son graves.

No hay producción por parte de las especialidades y se están reflejando en archivos que no son muy fiables, falta mejor organización.

- 8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

Mi percepción es que aún falta mucho por hacer por tener resultados favorables en la información, falta mayor cultura en los trabajadores especialmente de los organismos públicos que se debe respetar el trabajo sea la modalidad que sea.

- 9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Si existen medidas en ESSALUD, ya aprobadas como la directiva N°18 -GCPS – ESSALUD-2021 “PROGRAMACION DE ACTIVIDADES DE TELESALUD EN LA IPRESS DE ESSALUD y deja sin efecto la RESOLUCION 019-GCPS-ESSALUD-2020 resolución que estaba perjudicando la actividad laboral y productiva de la institución, porque enviaba a los trabajadores a su casa a ejercer el trabajo remoto por la pandemia, sin ninguna norma de retorno a sus centros de labores.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 11.07.2022

HORA: 03 00 pm

LUGAR: ESSALUD

ENTREVISTADOR: GUMERCINDO AGUILERA HUANIRA

ENTREVISTADO: EBERTH CASTRO GARCIA

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia

COVID – 19, el participante elegido se desempeña como SECTORISTA INT. SANITARIA, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

- 1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

SI ES INDISPENSABLE ANTE LA PANDEMIA COVID-19

- 2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

Si, dado que requiere uso de óptimas de las TICS

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

Trabajar en cualquier horario, cumpliendo los objetivos.

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?

Si siempre y cuando tenga apoyo de tecnologías de información.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?

Porque es parte del funcionamiento de la institución.es muy importante

- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

Todo objetivo debe tener un plan y para éste se cristalice debe ser monitorizado constantemente.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?

Si, dado que la toma de decisiones se abocó a controlar la pandemia.

8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

No fue bien utilizado, falta mayor control mejor apoyo con respecto al uso de las tecnologías de información

9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Si, haciendo seguimiento al personal, para resolver sus dudas en este tipo de labor, leyes que permitan hacer seguimiento a las labores diarias en entorno remoto y evitar que no se cumpla con la jornada labora.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 12/07/2022

HORA: 16.20

LUGAR: OFICINA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ENTREVISTADOR: GUMERCINDO ANDY AGUILERA HUANIRA

ENTREVISTADO: JANNET CUSTODIO VASQUEZ

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como **OFICINA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

- 1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

En un entorno asistencial no es recomendable el trabajo remoto, tiene muchas falencias.

- 2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

Tomando como referencia el decreto supremo 044-PCP-2020 muchos trabajadores no realizaron trabajo remoto especialmente trabajadores asistenciales, descansaron en sus casas perjudicando la plana asistencial conllevando a la contratación de cas COVID.

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

En tiempos de covid no se alcanzó las metas institucionales

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?

No sería una medida porque no se cumpliría al 100 por ciento los objetivos institucionales, porque en su mayoría la administración pública es lenta, como por ejemplo los trámites administrativos en pandemia se han demorado mucho suspendiéndose hasta por 6 mese todo tipo de trámite.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?

Para darle viabilidad a la administración.

- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

Llevar un buen seguimiento a la implementación en la entidad

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de las metas institucionales?

Si a limitado el logro de las metas institucionales, como por ejemplo se ha descuidado la gestión de operaciones, dispendio de medicamentos no-COVID

8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

No es creíble no está dando resultados en un entorno hospitalarios hay mucho por mejorar

9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Mayor cultura compromiso social ética seguimiento a la resolución No 296 - PE-ESSALUD - 2012

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 11/07/2022

HORA: 6:25

LUGAR: DIV. RECURSOS MEDICOS

ENTREVISTADOR: GUMERCINDO AGUILERA

ENTREVISTADO: ROXANA GAMARRA AYALA

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como sectorista control de materiales médicos, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

- 1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

Ante los sucesos ocurridos si es indispensable

- 2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

Pienso que trabajo con el área usuaria si es necesaria, pero si tiene limitaciones, sobre todo con las coordinaciones grupales.

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

No ha alcanzado las metas, la atención remota no brinda atención de calidad, es necesario una cercanía con el paciente, más aún en un entorno asistencial, el trato remoto con el paciente no es igual.

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial?

En un trabajo operativo no es viable, se necesita trabajo de planta, se debe diferenciar las labores estratégicas con las labores netamente operativas.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?
- En un contexto de pandemia una adecuada gestión puede lograr resultados más reales valederos más aun en un ambiente remoto donde la tecnología es importante para el desarrollo de los trabajadores bajo ese entorno.

- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

El rol de indicadores y medición de desempeño es importante para una buena gestión.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?

En el contexto de COVID -19 si ha habido limitaciones sobre todo en las atenciones, por falta de atención no se han cumplido las metas hace falta la atención presencial con el paciente.

- 8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

Se percibe que el trabajo remoto no ha sido 100 por ciento efectivo, no ha tenido indicadores de producción, falta gestión por resultados evaluación de resultados.

9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Que sea medible, evaluado, mejor control, mejorar la gestión.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 12/07/2022

HORA: 15:00

LUGAR: **OFICINA DE PLANIFICACION Y CALIDAD**

ENTREVISTADOR: **ING. GUMERCINDO AGUILERA HUANIRA**

ENTREVISTADO: **LIC. AUGUSTO VÁSQUEZ CABANILLAS**

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como profesional en la División de Planificación y Calidad, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

- 1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

En algunas unidades orgánicas administrativas de la gerencia, de acuerdo a la naturaleza de las funciones que desarrolla el colaborador ha sido compatible el trabajo remoto.

- 2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

La naturaleza de las funciones de cada cargo no siempre ha sido compatible con el trabajo remoto.

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

Por ejemplo: ha permitido la capacitación de los colaboradores administrativos, avances en la recuperación de adeudos; sin embargo, las metas institucionales no se alcanzaron porque las actividades asistenciales se orientaron únicamente a la prestación en los servicios de emergencia, intervenciones quirúrgicas de emergencia (No Covid-19 y Covid-19).

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial?

No en todas las unidades orgánicas administrativas se logro implementar un trabajo remoto al 100%, las funciones administrativas de logísticas, recursos médicos, ingeniería y mantenimiento, finanzas, entre otras, demandaron trabajo presencial y si se aplicó, este siempre demando de un colaborador que remita la documentación escaneada o impresa al colaborador en su domicilio.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?
Porque se constituye en el soporte de todas las prestaciones de salud que nos corresponde brindar a la población asegurada.
- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?
Garantizar los recursos humanos, bienes estratégicos y equipamiento necesario para la prestación asistencial; compatibilizando las necesidades de las unidades orgánicas prestaciones con los recursos presupuestales, observando el cumplimiento de las normas vigentes y Ley de Contrataciones del Estado.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?
Sí, se suspendieron las prestaciones asistenciales ambulatorias en la primera y segunda ola.
- 8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?
En algunos casos, contribuyo a la continuidad de la gestión administrativa, toda vez, que demando el apoyo de personal que realizaba labor presencial para remitir documentación vía digital o física al colaborador que se encontraba en domicilio, habiéndose optado principalmente los colaboradores por trabajo mixto, salvo el personal que se encontraba con factores de riesgo.
- 9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

La implementación del sistema documentario digital y la firma electrónica estimo contribuirían a mejorar el trabajo remoto; así como, la asignación de equipamiento informático y adecuación de los sistemas institucionales para trabajo en domicilio.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 09/07/2022

HORA: 09:00

LUGAR: OF. MANTENIMIENTO

ENTREVISTADOR: ING. GUMERCINDO AGUILERA HUANIRA

ENTREVISTADO: ING. MARINO ALBARRAN ANAMPA

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como **ING. DE MANTENIMIENTO**, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

Si es indispensable, es moderna

2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

Limitaciones tecnológicas aún falta desarrollo y gestión en tecnologías

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?

El trabajo remoto bien organizado puede lograr cumplir con las metas institucionales, pero hace falta más organización.

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial?

No es una medida viable, hace falta más organización pruebas y muestras de producción, en la pandemia se han dejado muchas brechas en la producción y resultados por debajo de lo esperado.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- 5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?

La gestión administrativa es importante en cualquier institución ya e cualquier ministerio o institución, es parte de la gestión y pilar de buenos resultados administrativos.

- 6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

Planificar, Controlar la gestión como parte de los pilares de la administración es muy importante para la buena marcha de la gestión junto con la organización y el control.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?

Si, no se ha cumplido con las metas institucionales, la pandemia a traído y desnudado muchas falencias administrativas y la forma como se ha manejado no ha cumplido con lo esperado.

- 8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

El trabajo remoto como herramienta de mejora no ha cumplido con lo esperado, ha faltado mayor organización y apoyo en tecnologías de

información, también mayor compromiso en respetar la jornada laboral, mucha área administrativa ha paralizado por falta de personal.

9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Falta aun normar leyes y mayor inversión en software que apoye en la dirección y control de personal que está comprometido en esta modalidad de trabajo.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19, 2020”

FECHA: 12/07/2022

HORA:16.30

LUGAR: OFICINA DE PERSONAL

ENTREVISTADOR: ING. GUMERCINDO AGUILERA HUANIRA

ENTREVISTADO: ZARELA LINARES ABRILL

INTRODUCCIÓN:

Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19, el participante elegido se desempeña como personal administrativo de la Unidad de Trámite, Derecho y Pensiones de la División de Recursos Humanos, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

ANALIZAR SI EL TRABAJO REMOTO PODRÍA CONSTITUIRSE EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL ESPECIALMENTE EN ÉPOCAS DE PANDEMIA COVID-19.

- 1) Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?

Ante la situación que venimos atravesando por la pandemia COVID-19 desde el año 2020 y considerando que es necesario continuar con las labores inherentes al cargo, el trabajo remoto en estos tiempos de dificultad constituye una oportunidad de mejora de la gestión en una Red Asistencial y una medida indispensable para continuar con los trámites administrativos que el cargo demande.

- 2) ¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?

Considerando que en la actualidad contamos con diversos medios de comunicación para interactuar con relación a las labores encomendadas, no se encuentra mayor dificultad para realizar el trabajo remoto en esta área.

- 3) ¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto con respecto al logro de las metas institucionales?

Considerando que la institución cuenta con personal altamente potencial para el cumplimiento de las metas de la institución y que a la vez se encuentran en situación de vulnerabilidad, es que, se usa este medio, es decir el trabajo remoto para contar con dicho personal, lo que permite que la institución cumpla con los objetivos trazados por la institución, la ventaja sería la institución pueda contar con dicho personal sin poner en riesgo su salud y de esta manera alcanzar las metas institucionales.

- 4) ¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una Gerencia de Red Asistencial?

No se puede garantizar que el trabajo remoto al 100% en una institución sea una medida viable para garantizar la gestión administrativa, esto será dependiendo del área involucrada.

EXPLICAR LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EJE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL A FAVOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

5) ¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?

Se considera importante, tomando en cuenta que la gestión administrativa a cargo de nuestros funcionarios públicos, son quienes trazan el camino de acuerdo a sus niveles, el cumplimiento de los objetivos en cada institución. Por lo tanto, la adecuada gestión administrativa cumple un rol muy importante de la administración pública, ya que a través del buen uso de los recursos, la supervisión, la buena administración y ejecución de acciones y el correcto flujo de la información, redundan en el cumplimiento de las metas, para que la institución crezca y perdure.

6) ¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?

Considerando que la planificación y el control forman parte de la función administrativa y la planificación una de las primeras funciones administrativas más importantes, ya que sirve de base para las demás funciones y permite plantear objetivos a corto y largo plazo y especifica los parámetros para poder alcanzarlos, fijando objetivos, metas, estrategias, las cuales a través del control permite asegurar que los trabajos encomendados estén enfocados al cumplimiento de los objetivos trazados.

ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID – 19.

- 7) ¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?

Definitivamente sí, toda vez que la población asegurada dejó de ser atendida en su oportunidad a raíz de las acciones inherentes para evitar el contagio de la COVID-19, como fue en su momento el cierre de la atención médica presencial, procedimientos y otros, lo que ha generado que en la actualidad, exista una fuerte demanda de pacientes en espera de atención.

- 8) ¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?

Considerando el tipo de trabajo a realizar, en este caso específico considero que los trabajos administrativos encomendados se vienen ejecutando con total normalidad, lo cual ha contribuido a la satisfacción de los usuarios.

- 9) ¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?

Considerando que a la fecha el ejecutivo ha dictaminado medidas extraordinarias para la implementación de la atención normal y a la fecha se cuenta con muy poco personal realizando trabajo remoto, no sería necesario implementar nuevas medidas para este tipo de actividad.

Anexo

Validez de constructo de los instrumentos

Validación de constructo de la Guía de Entrevista sobre la Percepción de la comunidad jurídica

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información sobre la percepción de la comunidad jurídica. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la categoría y la subcategoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem),

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Estaré muy agradecido de usted

Matriz de validación de la Guía de Entrevista de la variable Percepción de la comunidad jurídica

TÍTULO DE LA TESIS: *“TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, 2020”*.

AUTOR: Gumercindo Aguilera Huanira

Categoría: Trabajo remoto / Gestión Administrativa											
PREGUNTAS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<i>Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?</i>	X		X		X		X		X		

<i>¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?</i>	X	X	X	X	X				
<i>¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?</i>	X	X	X	X	X				
<i>¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?</i>	X	X	X	X	X				
<i>¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?</i>	X	X	X	X	X				
<i>¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?</i>	X	X	X	X	X				
<i>¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?</i>	X	X	X	X	X				

Ficha de validación de contenido del instrumento

Nombre del instrumento	Guía de entrevista sobre las sentencias		
Objetivo del Instrumento	Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora para la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID-19,2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una gerencia de red asistencial		
Nombres y Apellidos el Experto	Dayana Vasquez Galvez	DNI N°	40401768
Título Profesional	Ingeniero de Sistemas	Celular	939278494
Dirección Domiciliaria	Calle Comandante Espinar 250 - San Miguel		
Grado Académico	MAsRr en Gestión Pública		
FIRMA	Dayana Vasquez G	Lugar y Fecha:	Trujillo 04/07/2022

Anexo

Validez de constructo de los instrumentos

Validación de constructo de la Guía de Entrevista sobre la Percepción de la comunidad jurídica

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información sobre la percepción de la comunidad jurídica. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- f) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- g) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- h) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: categorías y las sub - categoría y la subcategoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- i) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- j) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem),

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Estaré muy agradecido de usted

Matriz de validación de la Guía de Entrevista de la variable Percepción de la comunidad jurídica

TÍTULO DE LA TESIS: “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, 2020”.

AUTOR: Gumercindo Aguilera Huanira

Categoría: Trabajo remoto / Gestión Administrativa											
PREGUNTAS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<i>Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?</i>	X		X		X		X		X		

<i>¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto del alcanzar las metas institucionales?</i>		X	X		X		X			X	<i>¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?</i>
<i>¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?</i>	X	X		X		X				X	<i>¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial?</i>
<i>¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?</i>	X		X		X		X		X		

Ficha de validación de contenido del instrumento

Nombre del instrumento	Guía de entrevista sobre las sentencias		
Objetivo del Instrumento	Determinar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial.		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una gerencia de red asistencial		
Nombres y Apellidos del Experto	Ruth Marisol Cotos Alva	DNI N°	32927001
Título Profesional	Abogada	Celular	
Dirección Domiciliaria	Urb. Santa Rosa F-33 - Nuevo Chimbote		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA	Ruth Cotos Alva	Lugar y Fecha:	Trujillo 08-06-22

Anexo

Validez de constructo de los instrumentos

Validación de constructo de la Guía de Entrevista sobre la Percepción de la comunidad jurídica

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información sobre la percepción de la comunidad jurídica. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- k) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- l) PERTINENCIA.** Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- m) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la categoría y la subcategoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- n) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- o) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem),

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Estaré muy agradecido de usted

Matriz de validación de la Guía de Entrevista de la variable Percepción de la comunidad jurídica

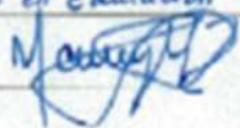
TÍTULO DE LA TESIS: “TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, 2020”.

AUTOR: Gumercindo Aguilera Huanira

Categoría: Trabajo remoto / Gestión Administrativa											
PREGUNTAS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<i>Ante los sucesos de salud pública, ¿Cree que el trabajo remoto es una medida indispensable?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Existen algunas limitaciones que tenga esta modalidad de prestación de servicios?</i>	X		X		X		X		X		
<i>¿Qué ventajas tiene el trabajo remoto respecto al logro de las metas institucionales?</i>	X		X		X		X		X		

<i>¿Considera usted que el trabajo remoto es una medida viable para garantizar la gestión administrativa de una gerencia de red asistencial?</i>	X									
<i>¿Por qué considera importante una adecuada gestión administrativa?</i>	X									
<i>¿Cuál es el rol de la planificación y el control en el marco de una buena gestión administrativa?</i>	X									
<i>¿Cree que el contexto de la Covid-19 ha limitado el logro de metas institucionales?</i>	X									
<i>¿Cuál es su percepción sobre las ventajas del trabajo remoto frente a la pandemia?</i>	X									
<i>¿Cree que existan medidas por implementar que favorezcan a este tipo de actividad?</i>	X									

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Guía de entrevista sobre las sentencias		
Objetivo del Instrumento	Determinar si el trabajo remoto es una herramienta de mejora para la gestión administrativa en una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID-19,2020		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una gerencia de red asistencial		
Nombres y Apellidos el Experto	Nany Herida Zavala	DNIN*	25621961
Título Profesional	Ciencias de la Educación	Celular	985870451
Dirección Domiciliaria	Av. Nicolas de Pierola 434, Dpto J - Bellavista - Callao		
Grado Académico	Magister en Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 09/07/22

TITULO : "TRABAJO REMOTO PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID -19,2020"

MATRIZ DE CATEGORIZACION APRIORISTICA

AMBITO TEMATICO	PROBLEMA DE INVESTIGACION	PREGUNTAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	CODIGO
TRABAJO REMOTO	¿El trabajo remoto es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19?	P ₁ : ¿Considera que el trabajo remoto podría constituirse en una oportunidad de mejora en la gestión para una gerencia de red asistencial especialmente en épocas de pandemia COVID-19?	Analizar si el trabajo remoto realmente es una herramienta de mejora en la gestión administrativa para una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19.	O ₁ : Analizar si el trabajo remoto logró constituirse en una oportunidad de mejora en la gestión de una gerencia red asistencial especialmente en épocas de pandemia COVID-19.	Trabajo Remoto	- Naturaleza	TR01
		P ₂ : ¿Cuál es la naturaleza de la gestión administrativa como eje de planificación y control a favor de la administración pública?		O ₂ : Explicar la naturaleza de la gestión administrativa como eje de planificación y control a favor de la administración pública.		- Importancia	
		P ₃ : ¿Cuál cree que es la situación actual de una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19?		O ₃ : Analizar la situación actual de una gerencia de red asistencial en tiempos de pandemia COVID – 19.	Gestión Administrativa	- Adaptabilidad	
						- Rol en la Administración Pública	GA02
						- Trascendencia Social	
						- Beneficios	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "TRABAJO REMOTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE RED ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, 2020", cuyo autor es AGUILERA HUANIRA GUMERCINDO ANDY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 21 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO DNI: 17889722 ORCID 0000-0002-7518-1200	Firmado digitalmente por: DIONICIOGG el 07-08- 2022 19:28:06

Código documento Trilce: TRI - 0357915