



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Trabajo remoto y productividad laboral en tiempos de COVID-19  
en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia  
de Cajamarca, 2022.**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sánchez Meza, María del Carmen ([orcid.org/0000-0003-3325-9548](https://orcid.org/0000-0003-3325-9548))

**ASESORA:**

Mtra. Alvarado Leguía, Ángela Andrea ([orcid.org/0000-0002-1070-0452](https://orcid.org/0000-0002-1070-0452))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERU

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía, a mis padres  
mi motivación de superación, a mis hermanos  
por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme cumplir con esta meta,  
a mi familia por ser siempre estar a mi lado,  
y a cada uno de los docentes que me guiaron  
para culminar este trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula   |      |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de tablas                                     | v    |
| Índice de gráficos y figuras                         | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 7    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 22   |
| 3.1. Tipo y Diseño de investigación                  | 22   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 22   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 23   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 29   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 30   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 30   |
| IV RESULTADOS  | 31   |
| V. DISCUSIÓN   | 39   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 40   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 42   |
| REFERENCIAS  |      |
| ANEXOS   |      |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1:</b> Descripción de la variable trabajo remoto                     | 24 |
| <b>Tabla 2:</b> Prueba Alfa de Cronbach cuestionario trabajo remoto           | 25 |
| <b>Tabla 3:</b> Descripción de la variable trabajo remoto                     | 26 |
| <b>Tabla 4:</b> Prueba de Alfa de Cronbach cuestionario productividad laboral | 29 |
| <b>Tabla 5:</b> Tabla de coeficientes de Rho Spearman                         | 31 |
| <b>Tabla 6:</b> Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general           | 32 |
| <b>Tabla 7:</b> Prueba Rho de Spearman primera hipótesis específica           | 33 |
| <b>Tabla 8:</b> Prueba Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica   | 34 |
| <b>Tabla 9:</b> Prueba Rho de Spearman tercera hipótesis específica           | 33 |

## Resumen

El propósito de este estudio, fue determinar, el grado de relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca en tiempos del COVID 19.

El estudio fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional cuantitativo, transversal, prospectivo. La muestra es de tipo censal, la cual estuvo conformada por 39 trabajadores; se les suministró un instrumento validado por la prueba Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0.884 para el cuestionario de la variable trabajo remoto, y un 0.772 para el cuestionario de la variable productividad laboral.

Debido que, para la hipótesis general el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ ; por ello se rechazó la hipótesis nula, y pudimos confirmar la hipótesis alterna; es decir que las variables están relacionadas. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.666; esto quiere decir que ambas variables se relacionan de una manera positiva moderada. En consecuencia, la conclusión fue que existe una relación significativa positiva moderada, entre el trabajo remoto y la productividad laboral de las variables en estudio.

**Palabras clave:** Trabajo Remoto, Productividad Laboral, COVID 19.

## **Abstract**

The purpose of this Investigation, was to determine the relation among remote working and labour productivity into the Justice Superior Court in the city of Cajamarca in COVID's 19 time.

The present investigation was non experimental, correlational descriptive design, quantitative analysis, cross sectional and prospective. The sample was taken using a census, it was made up by 39 workers who were working in the Justice Superior Court. They were measured by one validated statistic tool the Alfa Cronbach test getting a result of 0.884 by the survey which measured remote working variable and 0.772 by the survey which measured labour productivity variable.

Because of the general hypothesis got a bilateral significance on 0.000 that is lesser than 0.005 by which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. In the same way, the Rho Spearman coefficient gotten was 0.666, that means the two variables are moderate positive linked. In consequence the conclusion was there exist a moderate positive linking among the working remote and labour productivity into the workers which are laboring in the Justice Superior Court in the city of Cajamarca.

***Key words: Remote working, labour productivity, COVID 19.***

## **I. INTRODUCCIÓN**

La trascendencia de la presente investigación reside en el hecho de que comprueba científicamente, la oportunidad de mejorar la productividad del Módulo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca mediante el trabajo remoto; más aun considerando el embalse de expedientes jurídicos que no son resueltos con la debida rapidez y que ocasionan el justificado malestar del público usuario que acude al sistema jurídico para resolver disputas legales. El contexto de la implementación del trabajo remoto se dio en circunstancias inesperadas y forzosas, como consecuencia de la aparición del virus SARS COV-2, su fácil contagio y alta peligrosidad ocasionaron la pérdida de millones de personas a nivel mundial.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), calificó la aparición del COVID como una pandemia a nivel mundial; países de todo el mundo en mayor o menor medida tuvieron que tomar las medidas pertinentes para afrontar esta amenaza, preparándose para la primera avalancha de una crisis de salud general, llegándose en algunas naciones a la represión (OMS 2022). Como consecuencia de las medidas sanitarias para evitar los contagios por este virus, hemos sido testigos de cambios extraordinarios en todas las áreas de la actividad humana, siendo uno de estos la actividad económica y por ende la actividad laboral de los trabajadores.

La aparición de la pandemia en cuestión, obligó al sector público y a las empresas privadas a adoptar diversas medidas preventivas sanitarias, con la finalidad de evitar la propagación de esta enfermedad; en el intento de no paralizar la producción y servicios que brindan.

Surge así la necesidad de adoptar modalidades de trabajo apoyadas en las tecnologías de la información, nos referimos al trabajo remoto; esta modalidad de trabajo en realidad no es nueva, toda vez que algunas empresas sobre todo en el sector privado, lo adoptaron parcialmente antes de la emergencia sanitaria. A partir del año 2020 el trabajo remoto está en constante expansión a nivel global, esto se explica debido a las medidas restrictivas de aislamiento adoptadas por cada nación.

Según lo indicado por la (OIT, 2021), se evalúa que alrededor de 23 millones de personas realizaron trabajo a domicilio durante el segundo trimestre de 2020 en América Latina, vemos así que esta clase de trabajo se convirtió en la opción fundamental para preservar la salud de empleadores y empleados.

Con el desarrollo de la emergencia de salud y las acciones declaradas por las administraciones estatales en todo el mundo, alrededor de 4 de cada 10 trabajadores en Europa comenzaron a trabajar de forma remota. La expansión más rápida del trabajo remoto, se dio en las naciones en las que el trabajo a domicilio estaba más avanzando antes de la pandemia. Países como Finlandia alcanzaron hasta un 60% de trabajadores realizando trabajo remoto desde sus domicilios, el trabajo remoto se extendía cada vez más, primero en Europa del Norte donde el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se encontraba más extendido. De forma normal, en Europa el 24% de los empleados que nunca habían realizado trabajo remoto empezaron a utilizarlo, frente al 56% de los trabajadores que lo habían hecho alguna vez (Eurofound, 2022). Además, la mencionada publicación agrega: “Que el trabajo remoto, es una modalidad de trabajo que cada vez más adquiere mayor relevancia”.

A nivel de América Latina, antes del COVID-19, Brasil era el país del sub continente con el número más elevado de tele trabajadores (11%); seguido de Argentina (10%), México (5,2 %) y Chile (4,6%). Sea como fuere, no todas las naciones tienen las condiciones necesarias para que sus trabajadores utilicen este tipo de trabajo. Mientras se incrementaba la adopción del trabajo remoto en los primeros países afectados por la pandemia; el tráfico de viajeros intercontinentales permitía que la infección se propague rápidamente, llegando al Perú.

Ante la emergencia sanitaria, el Gobierno Peruano, publica en el Diario Oficial el Peruano el Decreto Supremo N° 008-2020-SA de fecha 11 de marzo de 2020; ley que dispone la crisis de bienestar público por 90 días, disponiendo diferentes medidas preventivas y de control para evitar el contagio del COVID- 19, disposiciones que se fueron ampliando constantemente. Tanto los principales investigadores como la Organización Mundial de la Salud, llamaron la atención sobre el hecho de que el COVID-19 es una enfermedad que se propaga rápidamente a través del contacto con la persona contaminada. Esta consideración obligo que el Poder Ejecutivo, mediante el Decreto de Urgencia N° 26-2020, disponga distintas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID19.

Al surgir inesperadamente la necesidad del trabajo remoto, diversos investigadores empezaron a estudiar sus connotaciones e impacto en la actividad

económica y sus sectores. El escenario imprevisto e impensable hasta hace poco tiempo se había vuelto real, miles de negocios entraron en bancarrota debido a las medidas restrictivas impuestas; viéndose afectada principalmente las áreas de servicios, hotelería, turismo, transportes y entretenimiento. La industria de todas las clases tuvo que adecuarse separando a sus trabajadores, obligándolos a usar mascarillas quirúrgicas para evitar la propagación del virus, así como a realizarse periódicamente pruebas del virus mencionado. Debemos considerar que el Perú, debido a una pésima gestión sanitaria de los gobiernos central y gobiernos regionales, a pesar de la ingente cantidad de recursos económicos invertidos tuvo la mayor tasa de mortalidad a nivel mundial por cada 100 000 habitantes (New York Times); esto contribuyó aún más a un clima de tensión y miedo en la población en general, donde el miedo a contraer el virus cambió drásticamente los hábitos cotidianos de toda la sociedad.

A nivel local, en ese contexto de emergencia sanitaria, la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, en adelante CSJCA, mediante Resolución Administrativa N°129-2020-CE-PJ en concordancia con las medidas decretadas por el Ejecutivo; dispuso practicar esta modalidad laboral en los órganos jurisdiccionales respectivos que tramitan expedientes judiciales electrónicos, habiendo sido facultado el Módulo Corporativo Laboral de la CSJCA para descargar calificación de demandas, proveído de escritos y expedición de sentencias pendientes, utilizando medios informáticos de trabajo remoto. El área de Informática en coordinación con la administración del módulo laboral, afilió a los jueces y personal jurisdiccional a una red privada virtual (VPN), para que desde sus domicilios laboren de manera remota; con las garantías de seguridad y accesibilidad necesarias, ingresando solo a la sede judicial el personal autorizado, debidamente identificado, a fin de reducir al mínimo el tránsito y circulación de magistrados, servidores y usuarios.

El Módulo Corporativo Laboral está conformado por dos juzgados de paz letrados y dos juzgados especializados, siendo un total de 39 servidores públicos; cabe destacar que el 90% pasó a realizar trabajo remoto en cumplimiento de las disposiciones del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, desde el pasado 25 de marzo de 2020 los magistrados comenzaron a realizar audiencias diarias a través de la aplicación Hangouts Meet, con la finalidad de que el servicio a la justicia en Cajamarca no se detenga.

Una de las preocupaciones de cualquier organización pública o privada es su productividad laboral, variable que en este escenario podía verse afectada, debido a la celeridad con que tuvo que ser implementada. Ante esta coyuntura, en la presente investigación nos preguntamos si es que el trabajo remoto, que comenzó a realizarse debido a la emergencia sanitaria, estaba comenzando a ser una variable que incrementaba la productividad laboral del personal que labora en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de la ciudad de Cajamarca. En consecuencia, en nuestra investigación nos planteamos el siguiente problema general; ¿En qué medida, están relacionados el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID-19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?

Asimismo, nos planteamos los siguientes problemas específicos: **PE.1)**¿En qué medida, están relacionados el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?, **PE.2)**¿En qué medida, están relacionados el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?,**PE.3)**¿En qué medida, están relacionados el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?

En consecuencia, nos planteamos el siguiente objetivo general: Determinar en qué medida están relacionados el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID 19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca; como objetivos específicos **OE.1)**Determinar en qué medida están relacionados el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, **OE.2)**Determinar en qué medida están relacionados, el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, **OE.3)**Determinar en qué medida están relacionados, el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

La hipótesis planteada en la presente investigación es: Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID -19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Y las hipótesis específicas son: **HE.1)**Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, **HE.2)**Existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.**HE.3)**Existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

El sector público en general y el Poder Judicial en particular, adolecen de serias falencias, que traen como consecuencia una mala percepción del público usuario acerca del servicio que prestan; uno de los indicadores que señalan esta afirmación, es la lentitud de los procesos jurídicos; esto genera un ostensible malestar, quien en busca de justicia está obligado a recurrir al sistema jurídico. Por otro lado, el avance de las TIC está revolucionando la manera en que las organizaciones prestan servicios; haciéndolas más eficientes en la medida en que puedan adaptarlas a sus procesos. Por tanto, la justificación de la presente investigación, radica en que permite generar conocimiento y nos permitirá comprobar estadísticamente una ventana de oportunidad al correlacionar las variables en estudio, es decir, variables trabajo remoto y productividad laboral; de comprobarse las hipótesis en estudio podrán surgir nuevas propuestas para implementar de manera más efectiva las TIC a la gestión del Poder Judicial, esto permitirá potenciar la eficacia, celeridad y transparencia de los procesos tramitados en los órganos jurisdiccionales correspondientes.

## II. MARCO TEÓRICO

Cardozo & Bulcourf (2020), en su trabajo de investigación titulado, “El trabajo remoto en Iberoamérica”; realizó un estudio comparado de las acciones en las gestiones públicas, este estudio tuvo como propósito observar los cambios en el mercado laboral a partir de la crisis del Estado de Bienestar. Los avances tecnológicos en la sociedad de la información en nuestros días, originaron el trabajo remoto como forma flexible de estructuración del trabajo, que estriba en la realización de la actividad laboral sin la presencia física del trabajador en la empresa mediante el uso de TIC. En consecuencia, las leyes en América Hispana se encuentran en diferentes grados de avance.

Villaba (2021), en su trabajo de investigación titulado, “Regulación y Legislación del Trabajo Remoto en Colombia Frente a Países Pioneros”; tuvo como objetivo identificar cómo es el trabajo remoto en ese país en comparación de otras naciones, afirmando que el trabajo remoto es uno de los de mayor connotación en estos dos últimos años, que la nación caribeña es uno de los países que optó por esta forma de trabajo y así como ella otros países pioneros, los cuales dictaminaron diversas leyes y diferentes medidas; para ello, su investigación intenta ampliar la vista y la opinión de los países precursores y Colombia en consideración al COVID-19, cómo se aquejaron las empresas a nivel mundial y qué nuevas formas de acción se debieron concebir y adoptar frente a ello, así como nuevas leyes y regulaciones emergieron a raíz de la pandemia.

Cortes et ál. (2020) en su tesis titulada, “Trabajo Remoto en Tiempos de Covid-19 y su Impacto en el Trabajador”; tuvo como propósito entender cómo un conjunto de empleados en Bogotá- Colombia, encaran la sinergia, producto de la vida laboral y la vida familiar en el escenario del trabajo remoto en tiempos de este peligroso virus. El estudio se desarrolló desde un enfoque cualitativo; se realizaron entrevistas a una muestra de 6 trabajadores, quienes cumplen sus labores utilizando la modalidad de trabajo remoto debido a la emergencia sanitaria, consecuencia de la pandemia. Los principales resultados arrojados por las entrevistas se dan con relación a una situación permanente de estrés, debido a que las actividades domésticas o los tiempos en familia interfieren con las obligaciones laborales; ocasionando así que la jornada laboral se vea interrumpida o se extienda.

Quispe et ál. (2021) en su trabajo de investigación titulado, “Gestión de calidad en el Trabajo Remoto”; tuvo como propósito inspeccionar la información sobre la gestión de excelencia de la calidad para el trabajo remoto. El tipo y diseño de estudio fue descriptivo y la técnica utilizada para a la investigación fue el análisis documental. Las conclusiones arrojadas confirman que, la contextualización y adecuación de la gestión de calidad genera impactos positivos sustentables en el servicio educativo superior, y su eficiencia en el trabajo remoto depende de la edificación de organizaciones y procesos virtuales inteligentes eficientes y la formación de competencias digitales.

Reyes (2021), realizó un estudio titulado, “Trabajo a distancia y eficiencia laboral de los asociados de MIDAGRI PCC”; el propósito de este estudio fue hallar la correlación existente entre el trabajo remoto y la eficiencia laboral según el punto de vista de los trabajadores del Programa de Compensación para la Competitividad del MIDAGRI. La revisión siguió la metodología cuantitativa. Se utilizaron encuestas para la recolección de información, para la variable trabajo remoto con 16 ítems y para la variable eficiencia laboral con 15 ítems. La población en estudio estuvo compuesta por 105 personas. La legitimidad de los instrumentos tuvo coeficientes de fiabilidad de  $\alpha=0.837$  y  $\alpha=0.844$  para las variables Trabajo a Distancia y Productividad Laboral, respectivamente. El resultado estadístico de la formula Rho de Spearman fue ( $r = 0,539$ ), por tanto, existe un nivel de relación positivo moderado entre las variables de estudio.

Delgado (2020), en su trabajo de investigación denominado, “El Trabajo Remoto en el Perú en Tiempos del COVID-19”; tuvo como propósito estudiar qué empleados pueden adoptar este sistema de labores, con la finalidad de cumplir su trabajo desde sus hogares, a fin de preservar la estabilidad laboral, la productividad del empleador y disminuir el riesgo de contagio en el centro de trabajo o durante su traslado a este; protegiendo a los empleados y a sus familias frente a la propagación del COVID 19. Sin embargo, se polemiza si la aplicación de esta medida de emergencia sanitaria es eficaz y eficiente en el sector estatal y privado, y si representa la mejor solución para paliar el impacto negativo en las relaciones laborales en medio de la pandemia del COVID-19.

El marco normativo jurídico el cual delimita el espacio temporal de la presente investigación, está señalado por el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el

que establece la manera de realizar esta forma, practicado de manera forzosa en los trabajadores considerados en los grupos de riesgo, como personas adultas mayores o con comorbilidades; todo esto mientras dure la emergencia sanitaria por el SARS COV-2, asimismo en su título II establece las disposiciones para que los trabajadores realicen trabajo remoto; complementando esta norma legal con el Decreto Legislativo N° 1505 el cual dicta medidas temporales para la gestión de recursos humanos en el sector estatal, ante la emergencia sanitaria ocasionada por el SARS COV 2. Encontramos entonces, que el gobierno, central dictaminó una serie de medidas con la finalidad de regular esta modalidad de trabajo.

Para definir la variable trabajo remoto, recurrimos a Cardozo & Bulcourf (2020), quienes lo definen como: “la prestación que es realizada fuera de la empresa empleando tecnologías de información y comunicación”. Para que sea posible el trabajo remoto, fue necesaria la evolución de la sociedad, del conocimiento por cuanto en los primeros tiempos de la civilización, el trabajo más apreciado radicaba en el esfuerzo físico a comparación del esfuerzo intelectual que impera en nuestros días; evidentemente este tipo de labores serian imposible sin las tecnologías de la información.

Los conceptos de teletrabajo y trabajo remoto se utilizan como si tuvieran una idea idéntica y aplicación similar; y así es, en realidad la única diferencia radica en que el trabajo remoto es realizado obligatoriamente desde un punto fijo, mientras el teletrabajo puede ser ejecutado desde cualquier lugar; en todo caso son muy parecidos. Otro concepto del trabajo remoto es vertido por la Organización Mundial para el Trabajo, quien conceptúa al trabajo remoto como: “la utilización de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) para trabajar fuera de las oficinas reales de la empresa” (OIT, 2021). En la presente investigación apreciamos que estas definiciones son bastantes similares y verdaderas, toda vez que en la actualidad el trabajo remoto no hubiera sido posible sin la evolución de las TIC. En los últimos 30 años, lo que parecía tecnología de ciencia ficción, como las videollamadas se hizo posible de una manera fácil, económica y acelerada; en nuestros días cualquier persona con conocimientos mínimos de tecnología puede hacer uso de este instrumento.

El comienzo del trabajo remoto se remonta a 1973, cuando un ex ingeniero de la NASA pensó en trabajar a distancia para evitar el exceso de tráfico y

problemas de uso de energía. El término trabajar desde casa (al principio, trabajando desde casa) fue instituido en 1973 por el investigador espacial de la NASA Jack Nilles, más tarde reconocido como el padre del trabajo remoto. Por entonces, el mundo se enfrentaba a una fuerte crisis petrolera, que amplió de manera exponencial los gastos de conducir un automóvil entre el hogar y el entorno laboral; la visión de Nilles fue de tal impacto que después de un par de años, el Washington Post distribuyó un artículo de Frank Schiff titulado: “Trabajando desde casa puedes ahorrar gasolina”, presentando posteriormente sus irrefutables beneficios. Se acepta que este artículo fue un impulso para la primera reunión sobre trabajo remoto, celebrada en 1980 (Oszlak, 2020).

Teóricos como Uribe et ál. (2021) nos ayudan a entender los factores que inciden en su éxito, para esto disecciona el trabajo remoto desde tres aspectos: jornada laboral, trabajo y ayuda innovadora y asistencia social gubernamental.

La jornada laboral de funcionamiento se define como el tiempo que todo empleado se compromete a la realización de su trabajo para el cual ha sido contratado. Esta jornada tiene un límite de tiempo regulado por Ley, por la Ley que es de 8 horas de cada día o 48 horas de la semana (Servicio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019).

La ayuda innovadora debe ser percibida como instrumentos de asistencia necesaria para los trabajadores, considerando que la innovación está marcada por el desarrollo permanente de nuevas tecnologías. La innovación es un factor determinante en el crecimiento y supervivencia de cualquier empresa privada. A partir de la década de los 90 del siglo pasado, está pasando cada vez a tener mayor importancia; sobre todo en el campo de la innovación tecnológica, otros autores refuerzan nuestra propuesta, “La temática de la gestión de la innovación es un tópico que está creciendo en los últimos años” (Escorsa & Valls, 2003).

La innovación constituye una de las principales diferenciales entre las organizaciones que continúan existiendo o simplemente desaparecen. (Escorsa & Valls, 2003), afirman que la tendencia a la innovación, procede de tres aspectos muy importantes; en primer término, el progreso tecnológico; en segundo término, la internacionalización de los mercados y en tercer lugar la desmasificación de los mercados; en otras palabras, la tendencia de fabricar cada vez más artículos personalizados.

En cuanto a la asistencia social gubernamental en tiempos de COVID 19, tuvo que incrementarse en todo el mundo, el impacto fue muy fuerte en varios países; como consecuencia la economía se contrajo en muchos de ellos, como en la India donde el Instituto de Estadística lanzó un estimado de contracción de su economía de un 23% en el periodo abril- junio del 2021 (Varshney et ál., 2021). Este es un aspecto importante, por cuanto sin la asistencia gubernamental en una entidad pública, no es posible financiar ninguna innovación tecnológica. Podría considerarse al trabajo remoto como una inversión del Estado, porque comprende factores básicos que inciden en el desarrollo, así como la mejora financiera de un país.

A continuación, definiremos la dimensión cumplimiento de los deberes y salud de los trabajadores; este es un concepto que ninguna organización puede obviar, la relación que existe entre la salud de sus integrantes y la realización de sus respectivas tareas es un factor vital para su supervivencia. Para entender mejor esta dimensión debemos comprender el papel que tuvo el virus COVID 19 en la implementación del trabajo remoto como medida preventiva recomendada para disminuir el número de contagios. Según el modelo construido por D. Hoxssey (2017); los trabajadores se comprometían más con sus trabajos en la medida que sentían más probabilidades de permanecer en sus puestos, asimismo cuando gozaban de plena salud y bienestar, estos factores mejoraban la atención del cliente; en su investigación encontró una correlación negativa entre compromiso laboral y ausentismo, es decir que a mayor compromiso laboral menos ausentismo. Citando un viejo refrán americano, “un empleado feliz es un empleado saludable”. El estudio fue realizado en base a los datos obtenidos del “Fondo de beneficios para el personal lesionado y/o inhabilitado por enfermedad del gobierno inglés”. En la presente investigación; nos encontramos plenamente de acuerdo con los resultados obtenidos por Dann Hoxssey, es un hecho que el personal se siente más comprometido con su institución cuando tiene la sensación que la organización protege su salud e integridad física. En la antigüedad, el trabajo era no remunerado y la forma habitual del trabajo era el esclavismo, donde lo que menos importaba era la salud de los esclavos. Millones de personas morían en inagotables jornadas de trabajo para construir grandes edificaciones, fabricar inexpugnables fortalezas o sembrar la tierra; esta última actividad era la base del poder económico. Quien

poseyera mayores y más fértiles tierras de cultivo era quien ostentaba mayor poder económico.

Empezaron a surgir algunos pensadores y primeros científicos como Hipócrates, considerado el padre de la medicina, quien nos legó un libro sobre el tratado de la medicina, en el que recomendaba que los trabajadores de las minas después de sus arduas jornadas se dieran baños para contrarrestar la saturación del plomo en el cuerpo (Ramírez, 2013).

Por otro lado, el filósofo Aristóteles maestro de Alejandro II, también estudio los efectos dañinos de la presencia del plomo en ciertos tipos de trabajo (Babini, 1968). Podemos observar cómo los científicos empíricos de aquella época relacionaban ciertas enfermedades con las actividades de trabajo de los esclavos.

Del esclavismo se pasó al feudalismo, donde las actividades económicas principales eran la agricultura y la alfarería; el agricultor entregaba parte de las cosechas logradas al señor feudal quien a cambio le proporcionaba seguridad y protección contra otros señores feudales o contra toda clase de saqueadores y vándalos. Existían tribus enteras, dedicadas al pillaje y al secuestro de mujeres, niños y hombres para venderlos como esclavos, como los Vikingos.

Al inventarse la maquina a vapor, por James Watt en 1769, la producción pasó de realizarse de talleres manuales a fábricas donde miles de trabajadores laboraban incansablemente, sin jornadas de trabajo establecidas y muchas veces en condiciones insalubres. El surgimiento del capitalismo se dio de esta manera, de la mano de la tecnología; si bien es cierto, la producción se incrementó de forma exponencial también aumentaron los abusos contra los obreros. Este fue el origen de incontables levantamientos y revoluciones como la Revolución rusa en 1917; siendo precisamente los trabajadores de las fábricas explotados, actores primordiales de la caída del Zar Nicola II. Ante esta realidad, los Estados de esa época empezaron a dictaminar leyes para la protección de la salud de los obreros, como en España en 1778 donde Carlos III emitió una ley para la protección de los trabajadores contra accidentes (De la Poza, 1990).

En Gran Bretaña, el Parlamento inglés emite una ley de protección de los trabajadores donde se limitan los horarios laborales y se imponen una serie de medidas para la protección de la salud de los obreros (Cipolla, 1983). Hacia 1872, Gran Bretaña y Francia innovan en el tema de protección de salud de los

trabajadores; en 1822 el gobierno francés emite una serie de normas que tenían como finalidad la organización del sistema sanitario. En 1867 el congreso inglés amplía la lista de enfermedades ocupacionales. El proceso de protección sanitaria e integridad física de los trabajadores tomó un largo y lento camino.

Según Ramírez (1986), en 1875 la mitad de los obreros europeos fallecían antes de cumplir los 20 años. En 1886 en la ciudad de Chicago Estados Unidos se produce la revuelta gracias a la cual se impone legalmente la jornada de 8 horas de los trabajadores.

A partir del siglo XIX, teóricos como Henry Fayol o Frederick Taylor, optaron por una nueva propuesta; el trabajo debería diseñarse bajo principios científicos cuantitativos de ingeniería. Para obtener la máxima productividad de los empleados u obreros, el trabajo como se conocía hasta ese momento debía rediseñarse. Taylor hizo una propuesta adelantada para su época al afirmar que los obreros deberían obtener incentivos por su eficiente desempeño, de hecho, este autor es reconocido como el fundador de las ciencias administrativas modernas; en 1918 se funda la Organización Mundial del Trabajo, organismo dependiente de la ONU en la actualidad, siendo una de sus finalidades proponer medidas que protejan la salud e integridad física de los trabajadores. En 1970, el parlamento de los Estados Unidos crea la Occupational Safety and Health Administration (OSHA), con la finalidad de asegurar las condiciones sanitarias y de seguridad de los trabajadores, asegurándose que se cumplan estándares de calidad internacional a través de cuatro líneas de acción: Entrenamiento, difusión, educación y asistencia.

A través de esta breve reseña histórica, descubrimos que las normas internacionales y nacionales que en la actualidad defienden la salud e integridad física de los trabajadores, tuvieron procesos que tomaron miles de años en madurar y rendir sus frutos.

Por supuesto que la implementación masificada del trabajo remoto está siendo acelerada por la pandemia del COVID 19; a lo largo de la historia de la humanidad podemos encontrar brotes de pandemias que han generado zozobra y miedo. La discusión no debe centrarse en cuestionarse si sucederá o no un nuevo rebrote, sino cuándo sucederá. La mayoría de eventos pandémicos, se producen por algún tipo de influenza son un fenómeno biológico, no pudiendo ser realmente

prevenidos en cuanto su aparición, pero si podemos mitigar sus efectos si es que tomamos las medidas sanitarias correspondientes.

Las pandemias, al parecer son eventos que se repiten entre 10 y 50 años, como resultado de un nuevo tipo o sub tipo de virus (Potter, 2001). El incremento de la población mundial, la necesidad de los humanos de convivir con diversas especies, la deforestación de los bosques y destrucción del medio ambiente; tendrán como consecuencia que estos eventos sean cada vez más frecuentes. Ante la inevitabilidad de estos sucesos, el único camino posible es tomar las medidas necesarias para disminuir su impacto.

Guan (2009), nos dice que: Durante el siglo XX, tres grandes pandemias de influenza azotaron a la humanidad; ocurrieron en los años 1918, 1957 y 1967. La primera H1N1 denominada gripe española, tuvo como consecuencia la pérdida estimada de entre 20 y 50 millones de vidas humanas. La segunda la H2N2 denominada gripe asiática, costó un aproximado de medio millón de vidas; mientras que la tercera, la gripe de Hong Kong un estimado de 2 millones. Hasta que apareció el SARS COV 2, más conocido como COVID 19. La pandemia del COVID 19 cambió drásticamente la manera en que vivíamos, en que trabajábamos y socializábamos, obligándonos a asumir un enorme reto en cuestión de días.

En los Estados Unidos un total de 3 millones 280 mil empleados perdieron sus trabajos, viéndose obligados a solicitar el seguro de desempleo según fuentes de Blomberg (Pickert,2020). El impacto de la pandemia del COVID 19 fue tan enorme que a nivel mundial y en corto tiempo, trabajadores, empleadores y toda clase de organizaciones se vieron obligados a cambiar las maneras de trabajar consuetudinarias. El COVID-19, es una enfermedad aún no del todo conocida y recientemente detectada; no obstante, lo que, si tenemos seguro, es que se propaga rápidamente a través del contacto con la persona infectada.

Es en este marco, que el Poder Ejecutivo del gobierno del Perú plantea el aislamiento social como medida preventiva, para disminuir el grado de contagio de la enfermedad en nuestro país; esto obligaba a asegurar la atención de administraciones y dependencias estatales fundamentales, dentro de las cuales se encuentra la administración de justicia; debemos considerar que ya en circunstancias normales la carga laboral de estas dependencias es sobrecargada por la enorme y concurrente conversión de individuos y expedientes, así como

engorrosos códigos legales y cierta cantidad de personal incompetente dentro de la institución. Para asumir esta nueva modalidad de trabajo fue necesaria la rápida implementación de un soporte tecnológico informático con el que el sector público no contaba hasta ese momento.

Empleo de las TIC: Desde mediados de los 90 en el intento de crear ambientes y redes informáticas, las compañías han invertido fuertes sumas de dinero, contratando compañías de tecnología de punta (Davenport, 2000; Friedman, 2005).

Para Agarwal (2017), el foco principal de las investigaciones en el uso de nuevas tecnologías, ha tomado modelos construidos en base a variables que miden la aceptación del empleo de estas innovaciones tecnológicas. Entonces, en el caso peruano debemos preguntarnos: ¿Cuál es la aceptación de los trabajadores, público, usuario y cargos del nivel de gerencia y directivos del empleo de estas herramientas tecnológicas? La respuesta a esta interrogante sería motivo de posteriores estudios, si bien podemos colegir que la aceptación podría ser alta, sin embargo, esta conjetura pasaría por demostrar la eficiencia en la calidad de su implementación y manejo. En el sector público, el usuario debe percibir que su implementación traerá soluciones a sus demandas y no mayores pretextos de los trabajadores del gobierno para la solución de sus requerimientos. Las variables más importantes para la aceptación del uso de nuevas tecnologías implican percepciones, aptitud para su uso y la intención de usarlas. Evidentemente, la percepción más relevante es la de los usuarios.

Agarsawal (1999), construyó un modelo, en el cual estudió a empleados proclives y no proclives a adoptar nuevas tecnologías de la información, este encontró una correlación, dicha voluntad estaba correlacionada a la confianza que sentían en el software. En la presente investigación, sostenemos que dicha afirmación se repite en nuestra realidad. La acogida por parte de los usuarios y trabajadores de estas tecnologías está ligada a su eficiencia.

Davis (2017), sostiene nuestra afirmación al decir que: “la predictibilidad del uso de cualquier tecnología de la información puede deducirse de acuerdo a la percepción que se tiene de esta”.

Los planes de integración de medios tecnológicos de las grandes empresas previenen una alta integración de toda la organización y sus empleados. Debemos

considerar que el uso de las tecnologías informáticas requiere un constante entrenamiento, toda vez que en un corto periodo de tiempo pasan a ser obsoletas. Por la dinámica de su desarrollo requieren un constante entrenamiento del personal.

Marler (2006), sobre el uso de equipos y medios tecnológicos nos dice que: “El entrenamiento de los medios tecnológicos es demasiado importante, no sólo para facilitar su empleo, sino para marcar la percepción que pueda generar en el personal de trabajadores”. Entonces, la aceptación de las nuevas tecnologías está ligada a las facilidades de su operatividad, la misma autora expresa: “Investigadores de todas las especialidades desde psicólogos y sociólogos han estudiado cómo y por qué los individuos adoptan nuevas tecnologías”. Podemos observar como en los países desarrollados el estudio de estos modelos merece un minucioso y detallado estudio a diferencia de los países en vías de desarrollo; quienes se limitan a asumir estos estudios, sin colocarlos en el contexto de su realidad.

Marler (2006), cita al modelo de predictibilidad de aceptación tecnológica de (Davis et.ál.,1989) como el que ha recibido mayor apoyo de varios investigadores empíricos. Este modelo señala que hay dos proposiciones básicas que son claves para predecir la aceptación de nuevas tecnologías, la primera de ellas es la creencia de los potenciales usuarios que tienen de esta nueva herramienta y segundo, el resultado que obtienen de estas. Los efectos de todas las variables externas se encuentran fuertemente influidas por estas dos afirmaciones.

Ahora bien, con respecto a la variable productividad laboral: El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2017), define a la productividad como la capacidad o grado de producción de una persona, animal o cosa por unidad de trabajo, también conceptúa a la productividad como la cualidad de productivo.

Otros autores como Smith (2017), desarrollan el concepto de productividad analizando las causas y consecuencias de la división del trabajo. El concepto de división del trabajo ha generado diversas teorías en los últimos años, ocupando un lugar de relevancia entre los teóricos de los mercados; la moderna teoría de la segmentación tiene sus orígenes en la política imperativa de abordar y explicar la pobreza en los mercados laborales de los diversos ghettos de los Estados Unidos en los años 60, y en la necesidad de montar una crítica a las teorías de capital

humano. Encontramos entonces, que el concepto productividad abarca diversos sub conceptos que de ella se derivan. En la actualidad diversos teóricos tratan de explicar las causas de una deficiente productividad en los países en vías de desarrollo, tratando de buscar las causas primigenias del porqué en los países capitalistas este sistema revierte mayores beneficios en sus poblaciones que en las naciones sub desarrolladas.

Según la perspectiva Céspedes et ál. (2016) la productividad es una proporción de la competencia en la utilización de variables en la interacción de la creación. Suponiendo que una economía produce trabajo con un solo componente, la eficiencia se puede percibir como la cantidad de artículos por unidad de trabajo, lo que generalmente se denomina "eficiencia del trabajo".

Definir la productividad es el primer paso para entenderla y lanzar alternativas para mejorarlas en todos sus niveles; especialmente en las interacciones entre empleados y empleadores.

Autores como Velásquez et ál. (2017) en su estudio titulado "Estrategias para el Mejoramiento de la Productividad", concluyen que para incrementar la productividad deben definirse y promoverse valores organizacionales, como una de las claves para que el desempeño de los empleados y empleadores pueda ser óptimo, le tengan un sentimiento de afecto a la organización, desplegando iniciativa en sus labores, estableciendo relaciones positivas y de respeto tanto colectiva como individualmente, sintiéndose de la mejor manera posible en el lugar en donde están.

Debemos considerar que la productividad tiene diversos enfoques teórico económicos, los pensadores en su afán de entenderla crearon diversas hipótesis desde varias perspectivas.

La construcción de la variable productividad, es la variable que implica mayores esfuerzos y tiempo en la administración de cualquier dependencia tanto pública como privada. Una pobre productividad debería ser la mayor preocupación de la gestión de cualquier autoridad; una alta variabilidad en las tasas promedio de productividad del personal es un fuerte indicador negativo que señala un pobre performance de la organización. La gestión de la productividad laboral en el sector público es esencial para el desarrollo de una nación; el incremento de la producción y productividad es de gran importancia; si es que los servicios y la construcción de

la infraestructura de una nación son bien coordinados e integrados tendrán como resultante una alta tasa de desarrollo humano. Para alcanzar una alta productividad se necesitan una voluntad continua de mejorar la competitividad del sector de manera permanente; realidad que se contrapone muchas veces a la realidad del sector público donde el conformismo, el exceso de seguridad de los empleados en su estabilidad laboral, y una creciente e improductiva burocracia tienen como consecuencia pobres y sucesivos resultados en sus diversas gestiones. Por otro lado, la palabra productividad puede ser interpretada desde diferentes puntos de vista según los actores que están implicados en esta variable.

Para Rajbhandari (2017), la productividad debe ser medida desde el punto de vista de sus protagonistas: Para el trabajador, productividad significará mayores ingresos, satisfacción laboral y mayor bienestar. Para el usuario o consumidor incremento en la productividad resultará en mejores precios, mejor calidad del servicio o producto ofrecido y en consecuencia una gran satisfacción. Para la industria significará una alta tasa de retorno del capital invertido.

A nivel de una organización pública, significará una ostensible mejora de los bienes y servicios requeridos por la comunidad a un bajo costo, dentro de los presupuestos entregados. Factores que deben ser permanentemente medidos por los directivos y personal responsable de la administración fiscal. Para una nación, significará el incremento del PBI o el Producto Per Cápita.

Otros autores nos hablan de otras maneras de medir la productividad, entre ellos Robbins & Judge (2017), quienes sostienen que la productividad es el nivel de análisis más complejo que requiere el comportamiento organizacional. Tomando en cuenta el punto de vista netamente comercial nos dice que una empresa es productiva si logra sus objetivos al transformar materia prima en productos, generando el menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere de eficacia y de eficiencia. Sin embargo, en la presente investigación, sostenemos que la productividad debería ser analizada desde ambos puntos de vista, si bien es cierto Robbins y Judge sostienen teorías que pueden ser medidas cuantitativamente, esta definición obedece a una concepción netamente mercantilista. N. Rajbhandari; nos ofrece una perspectiva cualitativa más amplia para entender este concepto.

Dimensión productividad de los trabajadores: Para entender la productividad de los trabajadores del sector público existen diversas teorías que tratan de explicar

las variables relacionadas a la productividad de este sector de la cadena de producción, todas ellas pasan inevitablemente por su motivación.

Para Minner (2017), la motivación continúa siendo una variable muy importante a los ojos de los académicos; “Si existe el deseo de crear una teoría valedera y de utilidad para incrementar la productividad de los trabajadores es mejor que comience con las teorías de la motivación para construir un modelo apropiado”. La motivación del trabajo es un conjunto de energías que el individuo proyecta, que determinan la forma, intensidad y duración de su esfuerzo (Pinder & Latham, 1998). En consecuencia, en la presente investigación podemos afirmar que la motivación es un proceso producto de la interacción entre el individuo y el ambiente.

Dimensión satisfacción del usuario: Para Sangwan (2009), un cliente insatisfecho puede impactar en 1,000 potenciales clientes en el futuro. La satisfacción del cliente es uno de los más importantes productos resultantes de cualquier actividad comercial o de servicios tanto en el sector público y/o privado.

Para Jamal & Nasser (2003), la satisfacción del cliente puede ser descrita como el campo subjetivo en el que convergen el llenado de las expectativas del cliente con los deseos de ganancia del vendedor o proveedor.

Esta definición puede ser adaptada al sector público; donde la meta de ganancias monetarias o económicas es reemplazada por objetivos de servicios. Entonces la satisfacción del usuario puede ser definida como una sensación de placer o desengaño, resultante de una percepción de comparar el servicio o producto adquirido con otros de similar índole. En este punto, debemos considerar la diferencia entre producto brindado por la empresa privada con servicio proporcionado por el sector público. La empresa privada normalmente tiene como objetivo principal los dividendos monetarios, esto no es malo por cuanto el sistema capitalista necesita generar riqueza para mantener la satisfacción de una sociedad. Al ser ganancias económicas su principal propósito, es fácilmente medible. A diferencia del sector público que normalmente para conocer su éxito o fracaso recurre a las percepciones del público, sin embargo, en la práctica esto los hace olvidarse muchas veces de su rol y a quien deben sus esfuerzos, nos referimos al contribuyente que es quien sostiene mediante sus impuestos al Estado.

Dimensión satisfacción de la institución: Podemos definir a la satisfacción de la organización o institución como el estado objetivo en el cual el gerente, directivo o figura similar alcanza las metas u objetivos previstos, impuestos previamente en el planeamiento. Estas pueden ser económicas de servicios o lo que imponga la visión de la empresa o dependencia pública. La interacción entre satisfacción del cliente, motivación del empleado y satisfacción de la organización determinará el éxito o fracaso de la empresa o figura estatal similar. Los directivos del sector público deberán tener como principal propósito, como manifestamos en la presente investigación en líneas anteriores, la satisfacción del usuario, aunque en la práctica esta figura normalmente no es común; el sistema judicial peruano no es ajeno a esta problemática del sector público, tornándose en un grave problema de credibilidad de la población, el 85% de la población confía poco o nada en el Poder judicial peruano (Encuesta Nacional de Corrupción de Pro Ética del 2017). La cifra es contundente y debería llevar a los responsables a una reflexión del porqué el rechazo de la población en el sistema que ellos dirigen.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básico.

##### **Método de investigación**

El método de la investigación es deductivo porque formulamos hipótesis en base a lo que observamos

##### **Alcance de investigación**

El alcance de la investigación es correlacional porque se trabajará con base en las hipótesis formuladas. Se comprobará la correlación entre las variables; que tiene como finalidad determinar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables, categorías o dimensiones en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al examinar el grado de asociación entre dos o más variables y/o dimensiones, miden cada una de ellas, después cuantifican y analizan matemáticamente la vinculación. (Hernández et ál., 2014).

##### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación puede definirse como plan o estrategia desarrollado para obtener la información requerida en una investigación. (Hernández et ál., 2014).

El diseño de la presente investigación es correlacional cuantitativo, transversal prospectivo como está expuesto en los párrafos anteriores.

Es descriptivo correlacional porque busca establecer la correlación de las variables de estudios. Cuantitativo porque es el más fiable y emplearemos las ciencias estadísticas para establecer el grado de correlación. Es prospectivo porque la recolección de la información será de la actualidad en adelante y es transversal porque una sola vez se medirán las variables.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Trabajo Remoto**

###### **Definición conceptual**

Conducción de los procesos laborales y audiencias utilizando las herramientas tecnológicas que permiten conectarse virtualmente.

###### **Definición operacional**

Las dimensiones son: cumplimiento de los deberes y salud de los trabajadores, empleo de las Tecnologías de la Información y uso de equipos y medios

Los indicadores son los siguientes:

Jornada laboral, medidas preventivas de salud de los trabajadores, seguridad de las TIC y ayuda innovadora (Ver Anexo 02: Matriz de operacionalización)

Escala de medición: mediante escala de Likert; totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

**Variable 2:** Productividad laboral

#### **Definición conceptual**

Para Robbins & Judge (2017), la productividad es el nivel de análisis más complejo del comportamiento organizacional.

#### **Definición operacional**

Las dimensiones son: Productividad de los trabajadores, Satisfacción del usuario y Satisfacción de la institución.

Los indicadores son los siguientes:

Celeridad en los procesos judiciales, satisfacción laboral, conformidad del público usuario, soporte técnico y tecnológico y satisfacción de los Superiores. (Ver Anexo 02: Matriz de operacionalización).

Escala de medición: mediante escala de Likert; totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo (Materiales, instrumentos y métodos)**

#### **Población**

La población de estudio estará constituida por el total de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, es decir 39 personas.

#### **Muestra de Estudio**

La muestra estará conformada por el total de los 39 trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

#### **Muestreo**

Al estar considerados todos los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, el muestreo no será necesario.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos de la variable 1**

Utilizaremos como técnica de recolección de datos requeridos el cuestionario o encuesta, que es un conjunto sistemático de preguntas estructuradas de forma sistémica, que permiten obtener la información que posteriormente será codificada a nivel estadístico para su entendimiento y la toma de decisiones. (Anexo 03).

#### **Instrumento de recolección de datos (ficha técnica, validez y confiabilidad) de la variable número uno (Trabajo remoto)**

Fuente: Elaboración propia.

Cantidad de Ítems: 24 ítems.

Fecha de edición: 2022.

Variable a medir: Trabajo remoto

Administración: Trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

Forma de aplicación: Individual.

#### **Descripción de la prueba**

Con base en las dimensiones e indicadores planteamos los ítems, que hacen un total de 24 preguntas; cada pregunta tiene cinco alternativas de respuestas: Totalmente de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), ni en acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), totalmente en desacuerdo (1 punto).

La descripción del instrumento se facilita en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Variable Trabajo Remoto*

---

**Dimensión: Cumplimiento de los Deberes y Salud de los Trabajadores**

---

En el trabajo remoto, existen facilidades para el cumplimiento de los horarios establecidos en la jornada laboral.

Considero que el trabajo remoto me permite realizar las actividades programadas y coordinaciones necesarias.

El trabajo remoto me permite gestionar mejor mis descansos dentro de la jornada laboral.

Desde que hacemos trabajo remoto, tenemos más comodidades para cumplir con los horarios laborales.

Siento que mi estado de salud está más protegido cuando hacemos trabajo remoto.

Aplicamos medidas preventivas para la conservación de la salud dentro del trabajo remoto.

El trabajo remoto reduce las posibilidades de contagio del Virus SARS COV 2.

Pienso que, ante el rebrote de una pandemia, deberían implantar el trabajo remoto nuevamente.

---

**Dimensión: Empleo de las Tecnologías de la Información**

---

Considero que las medidas de seguridad empleadas en el trabajo remoto garantizan la confidencialidad de las audiencias.

Considero que el trabajo remoto nos permite tratar la información utilizada de manera segura.

---

---

Considero que el departamento de informática garantiza un alto nivel de seguridad informática.

Considero que no es necesario una plataforma propia del Sistema Judicial para no tener que utilizar la plataforma de Google.

Considero que el empleo del trabajo remoto es de gran ayuda para nuestro trabajo.

Desde que empleamos el método de trabajo remoto alcanzamos el cumplimiento de nuestras metas.

Considero que el método de trabajo remoto nos permite obtener mejores resultados que la modalidad presencial.

La innovación del trabajo remoto nos permite optimizar el tiempo de trabajo para la resolución de los expedientes judiciales.

---

#### **Dimensión: Uso de equipos y medios**

---

Contamos con suficientes conocimientos sobre uso de equipos y medios tecnológicos y de información, para cumplir eficientemente nuestro trabajo.

Mis compañeros de trabajo son bastante eficientes en el uso de los medios tecnológicos para el trabajo remoto.

Recibimos instrucción para el empleo de medios tecnológicos necesarios para el trabajo remoto.

Desde el principio del empleo del trabajo remoto, mis superiores manifestaron su satisfacción con nuestro grado de preparación en el uso de medios tecnológicos.

Contamos con los equipos y medios necesarios para el desarrollo de actividades de forma remota.

Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto.

El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo.

El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo.

---

Fuente: Elaboración propia

## Prueba de fiabilidad de la Variable 1

**Tabla 2**

*Prueba de Fiabilidad de Cronbach cuestionario trabajo remoto*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| .884                       | 24             |

**Fuente:** Elaboración propia

Se realizó la prueba de Fiabilidad interna del Instrumento cuestionario sobre la variable trabajo remoto, después de aplicado el Instrumento empleando la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_i S^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los Ítems.

$ST^2$ : Varianza de la suma de los Ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

El Coeficiente de Alfa de Cronbach arrojado es de  $\alpha = 0.884$ , este dato señala que el instrumento para evaluar tiene un alto grado de fiabilidad. Situación que indica que el instrumento realiza mediciones confiables en torno a la variable.

## Técnica de recolección de datos de la variable 2

Usaremos como técnica de recolección de datos requeridos el cuestionario o

encuesta, que es un conjunto sistemático de preguntas estructuradas de forma sistémica que permitan obtener la información que posteriormente será codificada a nivel estadístico para su entendimiento y la toma de decisiones. (Anexo 03).

**Instrumento de recolección de datos (ficha técnica, validez y confiabilidad) de la variable número 2 (Productividad Laboral)**

Fuente: Elaboración propia.

Cantidad de Ítems: 24 ítems.

Fecha de edición: 2022.

Variable a medir: Productividad laboral

Administración: Trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

Forma de aplicación: Individual.

**Descripción de la prueba**

Con base en estas dimensiones e indicadores propuestos se plantearon los ítems pertinentes, que hacen un total de 24 preguntas; cada pregunta tiene cinco opciones de respuestas: Totalmente de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos) ni en acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), Totalmente en desacuerdo (1 punto).

La descripción del instrumento se facilita en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Variable Productividad Laboral*

---

**Dimensión: Productividad de los trabajadores**

---

El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto permite atender más usuarios en sus trámites diversos.

La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto, permite cumplir con todos los tramites solicitados por los ciudadanos.

La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es rápida y eficiente.

La labor del monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado.

Nuestra institución tiene un reconocido prestigio en la sociedad.

La organización de nuestra institución es idónea.

Nuestra institución es tan eficiente que requiere de mínimos cambios para alcanzar un alto nivel de calidad.

Cada día nuestra institución mejora.

---

**Dimensión: Satisfacción del usuario**

---

El público usuario manifiesta un incremento de su satisfacción desde que laboramos empleando el trabajo remoto.

Considero que la población tiene una mejor imagen de nuestra institución desde que empleamos el trabajo remoto.

El público usuario manifiesta su conformidad por la celeridad en los procesos judiciales con el trabajo remoto.

La comunicación con el público usuario es más fluida con el trabajo remoto.

Las mediciones estadísticas de satisfacción del usuario manifiestan un incremento de su satisfacción con el trabajo remoto.

---

---

Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto.

El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo.

El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo.

---

**Dimensión: Satisfacción de la institución**

---

Definitivamente mis superiores están conformes con el trabajo remoto.

Mis superiores demuestran su conformidad por el cumplimiento de metas trazadas.

Mis superiores recomiendan que amplíemos el trabajo remoto después de la pandemia.

Recibo mayor número de felicitaciones de mis superiores desde que hacemos uso del trabajo remoto.

El número de expedientes resueltos se ha incrementado notablemente desde que hacemos uso del trabajo remoto

Desde que hacemos uso del trabajo remoto ampliamos nuestras metas de trabajo.

Desde que están más satisfechos mis superiores con el cumplimiento de las metas también yo me siento más satisfecho.

Definitivamente el trabajo remoto debería continuar después de la pandemia.

---

Fuente: Elaboración propia

**Prueba de fiabilidad de la Variable 2**

**Tabla 4**

*Prueba de Alfa de Cronbach del cuestionario Productividad Laboral*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| .772                              | 24             |

**Fuente:** Elaboración propia

Se realizó la prueba de Fiabilidad interna del Instrumento cuestionario sobre la variable productividad laboral, después de aplicado el Instrumento empleando la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_i S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los Ítems.

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

El Coeficiente de Alfa de Cronbach resultante es de  $\alpha = 0.772$ . Este dato indica que el instrumento para evaluar tiene un alto grado de fiabilidad; situación que comprueba que el instrumento arroja mediciones estables en torno a la variable.

### **3.5 Procedimientos**

Se confeccionó de acuerdo al siguiente orden: Elaboración del instrumento estadístico, aplicación y elaboración de la base de datos de la prueba piloto, tabulación de la prueba piloto mediante el Alfa de Cronbach, aplicación del cuestionario, y tabulación mediante los instrumentos estadísticos.

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

El método a emplear será el método hipotético deductivo, mediante la prueba Rho de Spearman estableceremos la significancia bilateral y el grado de correlación.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Se informó al personal motivo del estudio de todos los aspectos éticos que conlleva, así como de la confidencialidad de sus respuestas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis inferencial

Escala de significancia de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 5**

*Tabla de coeficientes de Rho de Spearman.*

| Valor de Rho de Spearman | Significado                            |
|--------------------------|--|
| -1                       | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.99 a -0.90            | Correlación negativa muy alta          |
| -0.7 a - 0.89            | Correlación negativa alta              |
| -0.4 a -0.69             | Correlación negativa moderada          |
| -0.2 a -0.39             | Correlación negativa baja              |
| -0.01 a -0.19            | Correlación negativa muy baja          |
| 0                        | Correlación nula                       |
| 0.01 a -0.19             | Correlación positiva muy baja          |
| -0.2 a -0.39             | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a -0.69              | Correlación positiva moderada          |
| 0.7 a - 0.89             | Correlación positiva alta              |
| 0.99 a -0.90             | Correlación positiva muy alta          |
| 1                        | Correlación positiva grande y perfecta |

### Contrastación de Hipótesis General

**Ho:** No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID 19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de

Justicia de Cajamarca.

**Hi:** Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID 19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Planteamiento de la hipótesis estadística.

Ho: si  $p > 0,05$

H1: si  $p \leq 0,05$

## Tabla 6

*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general*

| Correlaciones   |   |                             |                |                       |    |
|-----------------|---|-----------------------------|----------------|-----------------------|----|
|                 |   |                             | Trabajo Remoto | Productividad laboral |    |
| Rho de Spearman | Trabajo Remoto  | Coefficiente de correlación | 1.000          | .666**                |    |
|                 |   | Sig. (bilateral)            | .              | .000                  |    |
|                 | Productividad laboral   | Coefficiente de correlación | .666**         | 1.000                 |    |
|                 |   | Sig. (bilateral)            | .000           | .                     |    |
|                 |   |                             | N              | 39                    | 39 |
|                 | **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                             |                |                       |    |

El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna, además el coeficiente Rho de Spearman de 0.666 demuestra que existe una correlación positiva moderada.

### Prueba de primera hipótesis específica

**Ho:** No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

**Hi:** Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca

Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho: si  $p > 0,05$ .

H1: si  $p \leq 0,05$ .

### Tabla 7

*Prueba Rho de Spearman para la primera hipótesis específica*

| Correlaciones      |                              |                            |                          |                              |
|--------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|
|                    |                              |                            | SumaT<br>R<br>(Agrupada) | SumaPod.<br>Trabaj(Agrupada) |
| Rho de<br>Spearman | SumaTR<br>(Agrupada)         | Coeficiente de correlación | 1.000                    | .457**                       |
|                    |                              | Sig. (bilateral)           | .                        | .003                         |
|                    |                              | N                          | 39                       | 39                           |
|                    | SumaPod.<br>Trabaj(Agrupada) | Coeficiente de correlación | .457**                   | 1.000                        |
|                    |                              | Sig. (bilateral)           | .003                     | .                            |
|                    |                              | N                          | 39                       | 39                           |

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

El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.03, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna, además el coeficiente Rho de Spearman de 0.457 demuestra que existe una correlación positiva moderada.

### Prueba de segunda hipótesis específica

**Ho:** No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca,

**Hi:** Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho: si  $p > 0,05$ .

H1: si  $p \leq 0,05$ .

### Tabla 8

*Prueba Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica*

|                    |                                   | Correlaciones                  |                      |                                   |
|--------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
|                    |                                   |                                | SumaTR<br>(Agrupada) | SumaSat.<br>Usuario<br>(Agrupada) |
| Rho de<br>Spearman | SumaTR<br>(Agrupada)              | Coefficiente de<br>correlación | 1.000                | .546**                            |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)               | .                    | .000                              |
|                    |                                   | N                              | 39                   | 39                                |
|                    | SumaSat.<br>Usuario<br>(Agrupada) | Coefficiente de<br>correlación | .546**               | 1.000                             |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)               | .000                 | .                                 |
|                    |                                   | N                              | 39                   | 39                                |

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

El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna, además el coeficiente Rho de Spearman de 0.546 demuestra que existe una correlación positiva moderada.

### Prueba de la Tercera hipótesis específica

**Ho:** No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

**Hi:** Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho: si  $p > 0,05$ .

H1: si  $p \leq 0,05$ .

### Tabla 9

*Prueba Rho de Spearman tercera hipótesis específica*

|                    |  | <b>Correlaciones</b>                              |                          |   |
|--------------------|--|---|--------------------------|---|
|                    |  |   | SumaT<br>R<br>(Agrupada) | Suma<br>Sat.<br>Institución<br>(Agrupada) |
| Rho de<br>Spearman | SumaTR<br>(Agrupada)                   | Coeficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral) | 1.000<br>.               | .653**<br>.000                            |
|                    |  | N   | 39                       | 39  |
|                    | Suma Sat.<br>Institución<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación<br>Sig. (bilateral) | .653**<br>.000           | 1.000<br>.                                |
|                    |  | N   | 39                       | 39  |

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

El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna, además el coeficiente Rho de Spearman de 0.653 demuestra que existe una correlación positiva moderada.

## **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De la contrastación de las hipótesis de trabajo, empezaremos a discutir sus resultados en contraste con lo sostenido por los diversos autores citados y por el propio investigador.

Respecto a la conclusión general, el trabajo remoto y su correlación con la productividad laboral, podemos determinar que esta investigación fue posible gracias a las medidas sanitarias producto de la emergencia desatada por el virus del COVID 19; hasta antes de este suceso el trabajo remoto no había sido posible, debido a la falta de una voluntad de innovación para mejorar procesos administrativos; normalmente este es un gran problema en el sector público, supeditado a normas y leyes engorrosas que alimentan e incrementan la burocracia, la lentitud de los trámites administrativos es la norma en lugar de ser la excepción.

Debemos observar que esta modalidad de trabajo fue posible gracias a la innovación tecnológica, la que está revolucionando cada vez más los medios de producción, así como los entornos de trabajo. De hecho, la humanidad se halla frente a una nueva revolución al nivel de la revolución industrial que comenzó en Inglaterra en 1,769. La revolución industrial trajo como consecuencia la migración de millones de trabajadores del campo a las fábricas manufactureras, la mano de obra comenzó a concentrarse en estas y por ende, las actividades económicas afines a estas, creándose una nueva clase social, nos referimos a los obreros y los administradores , la necesidad de organizarlos e incrementar su producción trajo consigo el nacimiento de la administración moderna, en su afán de sistematizarla cada vez más, aparecen pensadores como Frederick Taylor, quien se enfoca en el pilar de producción denominador el trabajador; pero no de una manera como el socialismo lo hizo, esto es afirmando que son la base de la producción y satanizando al capitalista, sino creando mecanismos que incentiven de manera voluntaria su máxima producción cambio de mejores remuneraciones e incentivos que redundarían en su bienestar material.

En la actualidad, hablamos inclusive de una nueva generación de personas que nacieron bajo los paradigmas de la tecnología, nos referimos a los llamados nativos digitales (Generación de personas que nacieron a partir del año 1,995 aproximadamente), los cuales aceptan la evolución de los medios tecnológicos y

su irrupción en las actividades diarias con mayor facilidad que los inmigrantes digitales quienes tuvieron que adaptarse a esta. Esto significa el nacimiento de una nueva clase de trabajadores similares a los obreros del siglo XIX. Entonces los trabajadores del Poder Judicial que podríamos considerar nativos digitales deberían de adaptarse más fácilmente al empleo de las nuevas tecnologías de la información en contraposición de los migrantes digitales, este podría ser un motivo de estudio de posteriores investigaciones.

El camino entonces es incierto, porque nuevas maneras de hacer las cosas implican nuevos retos, pero los objetivos deben ser claros, por cuanto estos son procesos imposibles de detener si es que una organización pretende ser competitiva. Tras un cuidadoso estudio, previo a una implementación de los sistemas requeridos, el trabajo remoto puede convertirse en una opción para adquirir mayor rapidez en los procesos judiciales, adoptando una modalidad de trabajo mixta cuando las condiciones así lo requieran y el usuario se encuentre satisfecho.

Otro factor que debemos entender, es la capacitación del personal para afrontar esta nueva manera de trabajar, durante la pandemia del COVID 19, dicho proceso fue casi obviado, aprendiéndose principalmente en base a la experiencia y no en una capacitación previa. En cualquier organización la adquisición de las debidas competencias de los trabajadores es un pre requisito para implementar los cambios necesarios. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria tuvo que solucionarse empíricamente. Para obtener las debidas competencias es necesario complementarla con un ambicioso plan educativo, considerando que la tecnología evoluciona constantemente y en pocos años se torna en obsoleta. Una de las grandes diferencias entre el mundo de antes y el actual es la evolución de las tecnologías de la información.

La aparición del virus COVID 19, fue una desgracia para la humanidad por el incremento de tasas de mortalidad, millones de fallecidos alrededor del mundo, afectación negativa de la economía a nivel mundial, muchos negocios cerrados de la noche a la mañana debido a las medidas sanitarias restrictivas; pero pese a todos estos aspectos concomitantes entre sí, puede representar una oportunidad de mejora para el sistema judicial peruano, teniendo en consideración que toda institución estatal se debe al contribuyente al cual brinda servicios.

Respecto al primer objetivo específico, según lo manifiestan los trabajadores en general, su productividad laboral se eleva al emplear el trabajo remoto. Existen otros factores por considerar en esta dimensión; por ejemplo, el ahorro de millones de horas hombre al evitarse el traslado físico a los centros de trabajo, debería suponer un impacto positivo en varios indicadores que podrían contribuir a crear una mejor calidad de vida en las , por ejemplo, la disminución de tráfico urbano diario, sobre todo en las grandes ciudades, así como evitar la fatiga propia y el estrés que implica el transporte diario rumbo a los centros laborales, Al evitarse el transporte diario de los empleos se ahorrarían recursos como por ejemplo combustibles y por ende energía.

La adquisición de competencias, debe ir acompañada de cuidadosas mediciones y evaluaciones para comprobar los niveles de avance del personal, esto impactaría definitivamente en su productividad. Las organizaciones que capacitan constantemente a sus empleados, estarán siempre a la cabeza en cuanto al cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Entonces, el trabajo remoto incidiría positivamente en la productividad de los trabajadores del sistema de Justicia. En realidad, la Gestión por Competencias es un concepto mal entendido en el sector estatal peruano, no siendo el sistema jurídico ajeno a esta realidad. En los países desarrollados este concepto es entendido con mayor amplitud y en su verdadera dimensión, mientras que en el Perú el término competencia está referido al número de títulos de grado y post grado obtenidos. La importancia de la formación de profesionales idóneos tiene una enorme importancia, para predecir el futuro del país; esta formación debiera ser no solo cognitiva académica sino debiera estar cimentada en personal con un alto espíritu de servicio, así como una alta escala de valores humanos y vocación de servicio.

Existe una retroalimentación mutua entre competencias, capacidades y satisfacción del público usuario; en consecuencia, formar estas habilidades debieran ser un objetivo institucional. Para adquirir competencias es necesario pasar por todo un proceso de formación académica profesional que garanticen la mejor calidad de profesionales y técnicos al servicio de la institución.

Respecto al segundo objetivo específico, recordemos lo que afirma Sangwan (2009): “Un cliente insatisfecho puede impactar en 1,000 potenciales clientes en el futuro”. No es novedad, que en general la población peruana no mira con buenos

ojos al sistema judicial, ya que el 85% de la población confía poco o nada en esta institución (Encuesta Nacional de Corrupción de Pro Ética del 2,017). Este indicador nos habla claramente de una experiencia desagradable de la población en general cuando se trata de solicitar administración de justicia; esta realidad debiera conducirnos a una profunda autocrítica institucional; sin embargo al parecer las instituciones públicas, en la realidad del sector estatal peruano normalmente no tienen el espíritu necesario para mejorar en provecho del público que requiera nuestros servicios, lejos de eso muchas veces el trabajador público olvida que el motivo de su trabajo debiera estar centrado en la total satisfacción del cliente . En consecuencia, como institución, debemos asumir el reto de cambiar esta mala percepción, mejorando nuestros indicadores de eficiencia, estableciendo un minucioso plan estratégico con las acciones debidas, teniendo siempre en consideración la prioridad de la institución de entregar los mejores servicios de justicia al público, las estrategias de satisfacción del cliente o en el caso del sector estatal del publico usuario son un motivo de estudio de numerosos teóricos, las técnicas de medición de esta variable y en nuestro caso de esta dimensión, constituyen un motivo de mediciones cuantitativas y cualitativas permanentes. La satisfacción del cliente es el resumen de todos los procesos llevados a cabo por la organización un alto nivel de satisfacción implicara que nuestra labor está siendo eficiente; por el contrario, un bajo nivel de satisfacción implicara el fracaso de nuestra entidad de nuestros procesos y de nuestro conocimiento puesto al servicio de nuestro trabajo. El nivel de satisfacción del público es el resultante de la interacción de múltiples áreas que establecen su influencia en la organización, los investigadores dedican múltiples horas de estudio basadas en técnicas estadísticas y metodológicas para anticipar este factor, varias estrategias son elaboradas para predecir como primer paso y mejorar como segundo paso la satisfacción del publico usuario. ¿Qué factores percibe el público como más importantes? ¿Como es reflejada esta realidad objetivamente y subjetivamente? ¿Hasta qué punto podemos mejorar esta realidad?, son interrogantes que debieran ser motivos de estudio en cualquier institución no solo privadas sino también públicas. La percepción de la eficiencia del sistema judicial en la población constituye un importante indicador del nivel de desarrollo humano de una sociedad, sin embargo, el sistema jurídico peruano muchas veces es totalmente ajeno a esta realidad. Un

sistema de medición del cliente, así como evaluación y monitoreo es imprescindible para alcanzar este objetivo.

De tener éxito, en esta labor el sistema judicial en general puede pasar a ser percibido como una institución responsable al servicio de las personas que demandan justicia. Debemos también considerar la creación de valores de cultura organizacional y su práctica de manera efectiva, por cuanto si es que no son asimilados por los trabajadores y magistrados sirven de poco o nada; esta acción ayudaría a cambiar la opinión de los usuarios respecto al sistema jurídico.

Debemos preguntarnos también ¿Qué ítems hacen que el público perciba como más respetables a las instituciones públicas y al sistema jurídico en general? Este estudio es muy importante por cuanto nos permitirá conocer con más exactitud el punto de vista del usuario. Esta es una tarea constante por cuanto la percepción puede cambiar rápidamente sobre todo si se percibe que el sistema está cada vez peor, más aún considerando como lo manifestamos en líneas anteriores que la percepción de la población del sistema jurídico peruano es pésima; siendo esta realidad desde hace años.

Respecto al tercer objetivo específico, podemos comprobar lo que N. Rajbhandari (2017) manifestaba: “La productividad debe ser medida teniendo en consideración a sus actores”, en los dos objetivos específicos analizamos los resultados desde el punto de vista de la productividad los trabajadores y la satisfacción de los usuarios faltando el tercer pilar, nos referimos a la óptica de la organización. En la presente investigación, sostenemos que, al cumplirse satisfactoriamente las dos primeras dimensiones, inevitablemente y teniendo en consideración que el objetivo principal de cualquier entidad pública es el servicio y no las ganancias económicas se cumplirá la tercera. Tal vez para las instituciones privadas este factor sería un mayor reto por cuanto si no producen la rentabilidad necesaria caminan inevitablemente hacia su desaparición.

Sin embargo, debemos considerar el factor eficiencia como requisito primordial, por cuanto normalmente los procesos para obtener fondos públicos son largos, tediosos y deben justificarse debidamente tratando de convencer a los entes encargados de administrar los presupuestos públicos de su importancia. Los presupuestos por resultados ofrecen un mecanismo para complementar la eficiencia de la gestión pública con la satisfacción de los servicios requeridos.

## VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de significancia bilateral obtenido es de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$  por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y podemos confirmar la hipótesis alterna; existe relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos del COVID 19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, además el coeficiente Rho de Spearman de 0.666 demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables en estudio. Por tanto, existe una relación positiva moderada entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos del COVID 19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

2. El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.03, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna; existe significativa relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.457 demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables en estudio. Por tanto, existe una relación positiva moderada entre el trabajo remoto y la productividad de los trabajadores en tiempos de COVID 19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

3. El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna; existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.546 demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables en estudio. Por tanto, existe una relación positiva moderada entre el trabajo remoto y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID 19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

4. El nivel de significancia bilateral obtenidos es de 0.00, esto es menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y podemos confirmar la hipótesis alterna; existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.654, esto demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables en estudio. Por tanto, existe una relación positiva moderada entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos del COVID 19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Presidente del Poder Judicial: En el Informe de Evaluación Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial del periodo 2021- 2030, encontramos el siguiente Objetivo Estratégico; (OEOEI.05) “Fortalecer el desarrollo de la transformación digital en el Poder Judicial.” Asimismo, encontramos la Acción Estratégica AEI.05.05 que dice lo siguiente: “Servicios de tecnología con niveles de servicios gestionados para el desarrollo institucional”. Por tanto, encontramos que la implementación de las tecnologías de la información en los procesos judiciales es ya parte de los propósitos de esta institución. En base a este objetivo en la presente investigación proponemos una acción estratégica más específica con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión del Poder Judicial mediante un uso más ambicioso de las TIC, esta sería “Implementar un sistema mixto de procesos judiciales”, combinándose la atención presencial y el trabajo remoto. Esto impone un previo y aún más exhaustivo estudio motivo de otras investigaciones, un sistema mixto podría ser habilitado en múltiples casos, sobre todo para facilitar al público la asistencia a ciertas audiencias cuando se encuentra en otras ciudades o países, evitándole gastos de transporte y muchas veces estadía al estar presentes en lugares alejados.

Uno de los indicadores de nuestra acción estratégica propuesta podría consistir en la implementación de las TIC de manera más eficiente en el sistema judicial, contando con plataformas propias y adecuadas a las necesidades de la institución, asegurando un alto nivel de confidencialidad en todos los procesos y poder sustituir el uso de las plataformas de Google; las cuales son utilizadas en su mayoría para fines comerciales. Una razón más para acelerar estos procesos de gestión, es prevenir que nuevamente podría suceder una pandemia como la del COVID 19, por lo tanto, el Poder Judicial nuevamente estaría en la obligación de trasladar totalmente su atención a la modalidad de trabajo remoto.

Al Administrador del Módulo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca: Realizar estudios de satisfacción del usuario enfocándose en estos, toda vez que son el universo de personas que deben recibir pronta celeridad y eficiencia en sus demandas, debemos tener en consideración que en general, el Poder Judicial es muy criticado y tiene serios cuestionamientos entre la población, esto quiere decir

que a pesar de los esfuerzos realizados estos son insuficientes.

Al Jefe del Servicio de Informática: Recomendar que elabore una propuesta de modernización de los servicios de Tecnología de la Información, basados en un soporte tecnológico sólido que reduzca al mínimo posibles fallas del sistema, y si estas ocurriesen su pronta solución.

## VIII. REFERENCIAS

- Agarwal, R. (2004). Individual acceptance of information technologies. In R. Zmud (Ed.), Framing the domains of IT management: Projecting the future through . Cincinnati OH Pinnaflex.
- Babini, J. . (1968). La ciencia en los tiempos de la Academia y el Liceo. . Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Baldry, L. H. (1983). Fighting multinational power: Possibilities, limitations and contradictions'. . Capital and Class No. 20, Spring.
- Bernstein, H. (1982). Industrialization, Development and Dependence' in H. Alavi and T. Shanin (eds.), Introduction to the Sociology of Developing Societies'. London, Macmillan.
- Cipolla, C. (1970). Educación y desarrollo en occidente. Barcelona: Ediciones Ariel.
- Cortés, G., Henao, N. & Osorio, V. . (2020). Trabajo Remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador. Tesis de grado Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- De la Poza JM. . (1990). Seguridad e higiene profesional con normas comunitarias europeas y norteamericanas. Madrid: Paraninfo.
- Delgado, A. (2020). El Trabajo Remoto en el Perú en Tiempos del COVID-19. Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.
- Escorsa, Pere y Valls. (2003). Tecnología e Innovación en la Empresa. . Barcelona-España: Ediciones de Universidad Politécnica de Catalunya.
- Eurofound. (11 de Febrero de 2022). Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/es/news/news-articles/covid-19-could-permanently-change-teleworking-in-europe>
- Fayol H. Administración industrial general. Buenos Aires: El Ateneo; 1973.
- Gómez, IC. Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Revista Universitas Psychologica. S/N.

Hanna, A. Jan. . (2017). The Consequence of work environment on Employees Productivity. Journal of Business and Management. Issue.

Hidalgo, G. C. (2022). Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77771/Hidalgo\\_SGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77771/Hidalgo_SGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hoxsey, Dan.(2017) Are Happy Employees Healthy Employees? Researching the Effects of Employee Engagement on Absenteeism. Canadian Public Administration.

Joshi Jibgar. (1999). Housing and Urban Development in Nepal-analysis and design of participatory development process. Naveen Press.

Justina Uribe Kajat, Kelly Jiménez de Aliaga, Daniel Rey de Castro Hidalgo. (Marzo de 2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81668400009/html/#:~:text=El%20trabajo%20remoto%20fue%20abordado,y%20tecnol%C3%B3gico%2C%20y%20bienestar%20social.>

Khaled M. .et.el. (2011). "Towards improving constructional labour productivity and projects performance. Alexandria Engineering Journal. India: Dahanpat rai Publications.

Letayf J, González C. (1994). Seguridad, higiene y control ambiental. México: McGraw-Hill. .

Marler, Xiaoya, J, and Hamilton, J. (2006). Training and Effective Employee Information Technology Use. Management Department, School of Business, State University of New York at Albany, 1400 Washington Ave., Albany, NY 12222, Journal of Management, Vol.

Martínez, A. M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. Obtenido

file:///C:/MAESTRIA%20GESTION%20PUBLICA/TESIS/articulo%20productividad.pdf

Mejía, E. M. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima.

Miller, T.I., and M.A. Miller. (1991). Citizen Surveys: How to Do Them, How to Use Them and What They Mean. Washington: International City/Country Management Association.

Miner JB. (2003). The rated importance, scientific validity, and practical usefulness of organizational behavior theories: a quantitative review. Acad. Manag.: Learn. Educ. 2:250– 68.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). Manual de preguntas laborales frecuentes. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/307150/MANUAL\\_DE\\_PREGUNTAS\\_FRECUENTES.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/307150/MANUAL_DE_PREGUNTAS_FRECUENTES.pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y SERVIR. (2016). Guía sobre el sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf>

Mirza Marvel Cequea, Carlos Rodríguez Monroy, Miguel Angel Núñez. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Nelson Cardozo y Pablo Bulcourf. (2020). El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas CUI NAP, ISSN.

New York Times. (2020). Perú entre los peores países frente al COVID 19 de Lampadia. Obtenido de <https://www.lampadia.com/analisis/social/peru-entre-los-peores-paises-frente-al-covid-19>

Nikita Céspedes, Pablo Lavado, Nelson Ramírez. (2010). Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Obtenido de

<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1495/C%C3%A9spedesNikita2016Cap1.pdf?sequence=1>

- OIT. (julio de 2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_811301.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf)
- OMS. (10 de febrero de 2022). Pagina web de la OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Oszlak, O. (2020 ). Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud. Obtenido de <https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/4566/1/CuadernosdelINA P2020%281%2930.pdf>
- Palací FJ. (2005). Las organizaciones y su psicología. Psicología de la organización. Madrid: Prentice Hall.
- Pickert, R. (2020). U.S. Jobless Claims Jump to 3.28 Million, Quadruple Prior Record. Accessed 26 March 2020.
- Preston, Valerie, Damaris Rose, Glen Norcliffe, and John Holmes. (2007). "Shift work, childcare, and domestic work: Divisions of labour in Canadian paper mill communities. " In *The Gendered Society Reader*. Canadian Edition, edited by Michael Kimmel, Amy A.
- Quispe, A , Barboza, E. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. Volumen 9, Número 2, paginas 43-57. Revista Pakamuros,.
- Rajbhandari, N. (2017). Client satisfaction in Indian banks: an empirical study. *Academy Edu.*, S/N, pp.1-3.
- Ramírez A. (2008). Intoxicación ocupacional por mercurio. *Anales de la Facultad de Medicina*. pp46-51.
- Ramírez, C. (1986). Seguridad industrial. Un enfoque integral. . México: Ediciones Limusa.

- Reyes, G. A. (2021). El trabajo remoto y la productividad laboral de los colaboradores del PCC del MIDAGRI, Lima 2021. Obtenido de <file:///C:/MAESTRIA%20GESTION%20PUBLICA/TESIS/TESIS%20DE%20TRABAJO%20REMOTO%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Sampieri, H. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Sanwang, S. (2009). A Comparative Study of Motival Differences for Online Shopping. ACM Digital Library, Volumen 40, Issue 4, pp 28-42.
- Schaffnit, Susan B., and Rebecca Sear. (2017). Support for new mothers and fertility in the United Kingdom: Not all supportis equal in the decision to have a second child. *Population Studies*71: 345-361.
- Schober, Pia S. (2013). Gender Equality and Outsourcing of Domestic Work, Childbearing, and Relationship Stability Among British Couples. *Journal of Family Issues* 34: 25–5.
- Schultz DP. (1991). Psicología industrial. Colombia: McGraw-Hill.
- SERVIR. (Junio de 2020). Guía para realizar trabajo remoto en la entidades públicas. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR\\_2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf)
- Taylor, F. Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo
- Testa, Maria Rita. (2012). Couple disagreement about short-term fertility desires in Austria: Effects on intentions and contraceptive behaviour. *Demographic Research* 26: 63–98.
- Varshney , Kumar A , Ashok K. Mishra c,\* , Pramod K. Joshi e. (2021). India's COVID-19 social assistance package and its impact on the Agricultural Systems 189 (2021) 103049, *El Sevier*.
- Villalba, A. C. (2021). Regulación y legislación del trabajo remoto en Colombia frente a países pioneros. Tesis de grado Universidad de Bucaramanga Colombia.

- Wells, Jonathan C K, Randolph M Nesse, Rebecca Sear, Rufus A Johnstone, and Stephen C Stearns. . (2017). Evolutionary public health: introducing the concept. *The Lancet* 390: 500–509. .
- Willis, Robert. . (1994). Economic Analysis of Fertility: Micro-Foundations and Aggregate Implications. In *Population and Economic Development and the Environment.*, ed. Kiessling Kerstin Lindahl and Hans Landberg, 139–172. Oxford University Press.

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

| Problemas  | Objetivos  | Hipótesis   | Variables                    | Metodología  |
|--|--|---|------------------------------|--|
| <p>¿En qué medida están relacionados el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?</p>  | <p>Determinar en qué medida están relacionados el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID 19, en el Módulo Corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p>  | <p>Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad laboral en tiempos de COVID 19, en el Módulo Corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p>   | <p>Trabajo remoto</p>        | <p>Tipo<br/>Aplicada<br/>Enfoque:<br/>Cuantitativo<br/>Nivel:<br/>Descriptivo correlacional</p>  |
| <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿En qué medida están relacionados el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?</p> <p>¿En qué medida están relacionados el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar en qué medida están relacionados entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p> <p>Determinar en qué medida están relacionados entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo</p> | <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación entre el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p> <p>Existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p> | <p>Productividad laboral</p> | <p>Diseño:<br/>No experimental<br/>Corte:<br/>Transversal<br/>Población<br/>39 servidores públicos del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2022.</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <p>Corte Superior de Justicia de Cajamarca?</p> <p>¿En qué medida están relacionados el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca?</p> | <p>Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p> <p>Determinar en qué medida están relacionados entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p> | <p>Existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción de la institución en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización

| Variables             | Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems  |
|-----------------------|---|---|--|---|--|
| Trabajo remoto        | Conducción de los procesos laborales y audiencias utilizando las herramientas tecnológicas que permiten conectarse virtualmente | La presente variable se medirá mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio | <p>Cumplimiento de los deberes y salud de los trabajadores</p> <p>Empleo de las Tecnologías de la Información</p> <p>Uso de equipos y medios</p> | <p>Jornada laboral</p> <p>Medidas preventivas de salud de los trabajadores</p> <p>Seguridad de las TIC</p> <p>Ayuda innovadora</p> <p>Preparación del personal en el empleo de medios tecnológicos</p> <p>Soporte técnico y tecnológico</p> | <p>1 al 04</p> <p>05 al 08</p> <p>09 al 12</p> <p>13 al 16</p> <p>17 al 20</p> <p>21 al 24</p> |
| Productividad laboral | Para Robbins y Judge (2017) la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional.           | La presente variable se medirá mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio | <p>Productividad de los trabajadores</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Satisfacción de la institución</p>                                   | <p>Celeridad en los procesos judiciales</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Conformidad del público usuario</p> <p>Soporte técnico y tecnológico</p> <p>Satisfacción de los Superiores</p>   | <p>1 al 04</p> <p>05 al 08</p> <p>09 al 12</p> <p>13 al 16</p> <p>17 al 20</p> <p>21 al 24</p> |

### Anexo 03: Cuestionario Trabajo Remoto

#### **CUESTIONARIO: TRABAJO REMOTO**

El propósito de este cuestionario es conocer cómo usted percibe el trabajo remoto en el sistema judicial. Por favor, lea con atención cada enunciado y elija una de las alternativas con la mayor objetividad posible. Marque con un (X) tu respuesta.

| <b>Totalmente en<br/>Desacuerdo</b> | <b>En<br/>Desacuerdo</b> | <b>Ni de<br/>Acuerdo ni<br/>en<br/>desacuerdo</b> | <b>De Acuerdo</b> | <b>Totalmente de<br/>acuerdo</b> |
|-------------------------------------|--------------------------|---|-------------------|----------------------------------|
| <b>1</b>                            | <b>2</b>                 | <b>3</b>  | <b>4</b>          | <b>5</b>                         |

| <b><u>Variable Trabajo a control remoto</u></b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Dimensión: Cumplimiento de los deberes y salud de los trabajadores</b>   |          |          |          |          |          |
| En el trabajo remoto existen facilidades para el cumplimiento de los horarios establecidos en la jornada laboral. |          |          |          |          |          |
| Considero que el trabajo remoto me permite realizar las actividades programadas y coordinaciones necesarias.      |          |          |          |          |          |
| El trabajo remoto me permite gestionar mejor mis descansos dentro de la jornada laboral.                          |          |          |          |          |          |
| Desde que hacemos trabajo remoto tenemos más comodidades para cumplir con los horarios laborales                  |          |          |          |          |          |
| Siento que mi estado de salud está más protegido cuando hacemos trabajo remoto.                                   |          |          |          |          |          |
| Aplicamos medidas preventivas para la conservación de la salud dentro del trabajo remoto.                         |          |          |          |          |          |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| El trabajo remoto reduce las posibilidades de contagio del Virus SARS COV 2.  |  |  |  |  |  |
| Pienso que ante el rebrote de una pandemia deberían implantar el trabajo remoto nuevamente.   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Empleo de las Tecnologías de la Información</b>   |  |  |  |  |  |
| Considero que las medidas de seguridad empleadas en el trabajo remoto garantizan la confidencialidad de las audiencias.                         |  |  |  |  |  |
| Considero que el trabajo remoto nos permite tratar la información utilizada de manera segura.   |  |  |  |  |  |
| Considero que el departamento de informática garantiza un alto nivel de seguridad informática.  |  |  |  |  |  |
| Considero que no es necesario una plataforma propia del Sistema Judicial para no tener que utilizar la plataforma de Google.                    |  |  |  |  |  |
| Considero que el empleo del trabajo remoto es de gran ayuda para nuestro trabajo.   |  |  |  |  |  |
| Desde que empleamos el método de trabajo remoto alcanzamos el cumplimiento de nuestras metas.   |  |  |  |  |  |
| Considero que el método de trabajo remoto nos permite obtener mejores resultados que la modalidad presencial.                                   |  |  |  |  |  |
| La innovación del trabajo remoto nos permite optimizar el tiempo de trabajo para la resolución de los expedientes judiciales.                   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Uso de equipos y medios</b>   |  |  |  |  |  |
| Contamos con suficientes conocimientos sobre uso de equipos y medios tecnológicos y de información para cumplir eficientemente nuestro trabajo. |  |  |  |  |  |
| Mis compañeros de trabajo son bastante eficientes en el uso de los medios   |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| tecnológicos para el trabajo remoto.  |  |  |  |  |  |
| Recibimos instrucción para el empleo de medios tecnológicos necesarios para el trabajo remoto.  |  |  |  |  |  |
| Desde el principio del empleo del trabajo remoto mis superiores manifestaron su satisfacción con nuestro grado de preparación en el uso de medios tecnológicos. |  |  |  |  |  |
| Contamos con los equipos y medios necesarios para el desarrollo de actividades de forma remota.   |  |  |  |  |  |
| Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto.   |  |  |  |  |  |
| El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo.   |  |  |  |  |  |
| El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo.   |  |  |  |  |  |

## Anexo 04: Cuestionario Productividad Laboral

### **CUESTIONARIO: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

El propósito de este cuestionario es conocer cómo usted percibe la productividad laboral en el sistema judicial con el empleo del trabajo remoto. Por favor, lea con atención cada enunciado y elija una de las alternativas con la mayor objetividad posible. Marque con un (X) tu respuesta.

| <b>Totalmente en Desacuerdo</b> | <b>En Desacuerdo</b> | <b>Ni de Acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>De Acuerdo</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b> |
|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| <b>1</b>                        | <b>2</b>             | <b>3</b>                              | <b>4</b>          | <b>5</b>                     |

| <b><u>Variable Productividad laboral</u></b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Dimensión: Productividad de los trabajadores</b>   |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Celeridad en los procesos judiciales</b>  |          |          |          |          |          |
| El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto permite atender más usuarios en sus trámites diversos.                            |          |          |          |          |          |
| La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los tramites solicitados por los ciudadanos. |          |          |          |          |          |
| La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es rápida y eficiente.  |          |          |          |          |          |
| La labor del monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado.   |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Satisfacción laboral</b>  |          |          |          |          |          |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Nuestra institución tiene un reconocido prestigio en la sociedad.   |  |  |  |  |  |
| La organización de nuestra institución es idónea.   |  |  |  |  |  |
| Nuestra institución es tan eficiente que requiere de mínimos cambios para alcanzar un alto nivel de calidad.                |  |  |  |  |  |
| Cada día nuestra institución mejora.  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Satisfacción del usuario</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Conformidad del público usuario</b>   |  |  |  |  |  |
| El público usuario manifiesta un incremento de su satisfacción desde que laboramos empleando el trabajo remoto.             |  |  |  |  |  |
| Considero que la población tiene una mejor imagen de nuestra institución desde que empleamos el trabajo remoto.             |  |  |  |  |  |
| El público usuario manifiesta su conformidad por la celeridad en los procesos judiciales con el trabajo remoto.             |  |  |  |  |  |
| La comunicación con el público usuario es más fluida con el trabajo remoto.   |  |  |  |  |  |
| Las mediciones estadísticas de satisfacción del usuario manifiestan un incremento de su satisfacción con el trabajo remoto. |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Soporte técnico y tecnológico</b>   |  |  |  |  |  |
| Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto.   |  |  |  |  |  |
| El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo.   |  |  |  |  |  |
| El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo.               |  |  |  |  |  |
| <b>Satisfacción de la institución</b>   |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador Satisfacción de los Superiores</b>   |  |  |  |  |  |
| Definitivamente mis superiores están conformes con el trabajo remoto.   |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Mis superiores demuestran su conformidad por el cumplimiento de metas trazadas.                                      |  |  |  |  |  |
| Mis superiores recomiendan que amplíemos el trabajo remoto después de la pandemia.                                   |  |  |  |  |  |
| Recibo mayor número de felicitaciones de mis superiores desde que hacemos uso del trabajo remoto.                    |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador cumplimiento de metas</b>   |  |  |  |  |  |
| El número de expedientes resueltos se ha incrementado notablemente desde que hacemos uso del trabajo remoto.         |  |  |  |  |  |
| Desde que hacemos uso del trabajo remoto ampliamos nuestras metas de trabajo.  |  |  |  |  |  |
| Desde que están más satisfechos mis superiores con el cumplimiento de las metas también yo me siento más satisfecho. |  |  |  |  |  |
| Definitivamente el trabajo remoto debería continuar después de la pandemia.  |  |  |  |  |  |

**Anexo 05:** Base de Datos de la Prueba Piloto (Variable Trabajo remoto)

| Variable trabajo remoto                                 |    |    |    |    |    |    |    |                   |    |    |    |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Cumplimiento de los deberes y salud de los trabajadores |    |    |    |    |    |    |    | Empleo de las TIC |    |    |    |    |    |    |    | Uso de equipos y medios |    |    |    |    |    |    |    |
| P1  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P1                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P1                      | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |
| 4   | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5                       | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  |
| 4   | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3                       | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  |
| 4   | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                 | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4                       | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  |
| 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                       | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  |
| 4   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4                       | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2                 | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  |
| 5   | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  |
| 3   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3                       | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  |
| 4   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |

**Anexo 06:** Base de datos de la Prueba Piloto (Variable Productividad)

| Variable Productividad Laboral    |    |    |    |    |    |    |    |                          |    |    |    |    |    |    |                                |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Productividad de los trabajadores |    |    |    |    |    |    |    | Satisfacción del usuario |    |    |    |    |    |    | Satisfacción de la institución |    |    |    |    |    |    |    |    |
| P1                                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P1                       | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P1                             | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
| 4                                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4                        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                              | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4                                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4                                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                        | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 3                                 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                                 | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  |
| 4                                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4                              | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |



## Anexo 08: Base de Datos de la Variable productividad laboral

| Variable 2: Productividad Laboral |    |    |    |    |    |    |    |                          |     |     |     |     |     |     |                                |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Productividad de los trabajadores |    |    |    |    |    |    |    | Satisfaccion del Usuario |     |     |     |     |     |     | Satisfaccion de la Institucion |     |     |     |     |     |     |     |     |
| P1                                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9                       | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16                            | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
| 4                                 | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 4  | 2                        | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 2                                 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2                        | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3                              | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 4                                 | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2                        | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                              | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 5   | 4                              | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 4                                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4                                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 2                                 | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2                        | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4                              | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   |
| 3                                 | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4                        | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5                                 | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                              | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   |
| 4                                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 4                                 | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4                              | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5                                 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                        | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4                              | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5                                 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                              | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 5                                 | 5  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3                        | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 4                                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 5                                 | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5                                 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4                              | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5                                 | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3                              | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 5                                 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4                        | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5                              | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4                                 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4                        | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 3                                 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3                              | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4                                 | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3                        | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                              | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3                              | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 4                                 | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 3   | 5                              | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 5   |
| 2                                 | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2                        | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2                              | 4   | 3   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2                                 | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5                        | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 5                                 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4                        | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5                                 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3                              | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 3                                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                              | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 5                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                              | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                              | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4                                 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2                              | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |



|   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
|   | Aplicamos medidas preventivas para la conservación de la salud dentro del trabajo remoto   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | El trabajo remoto reduce las posibilidades de contagio del Virus SARS COV 2  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|   | Pienso que ante el rebrote de una pandemia deberían implantar el trabajo remoto nuevamente   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 2: Empleo de las Tecnologías de la Información</b> |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
| Seguridad de las TIC  | Considero que las medidas de seguridad empleadas en el trabajo remoto garantizan la confidencialidad de las audiencias                         |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | Considero que el trabajo remoto nos permite tratar la información utilizada de manera segura   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | Considero que el departamento de informática garantiza un alto nivel de seguridad informática  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | Considero que no es necesario una plataforma propia del Sistema Judicial para no tener que utilizar la plataforma de Google                    |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Ayuda innovadora  | Considero que el empleo del trabajo remoto es de gran ayuda para nuestro trabajo   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | Desde que empleamos el método de trabajo remoto alcanzamos el cumplimiento de nuestras metas   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | Considero que el método de trabajo remoto nos permite obtener mejores resultados que la modalidad presencial                                   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|   | La innovación del trabajo remoto nos permite optimizar el tiempo de trabajo para la resolución de los expedientes judiciales                   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: Uso de equipos y medios</b>                     |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
| Preparación del personal en el empleo de medios tecnológicos    | Contamos con suficientes conocimientos sobre uso de equipos y medios tecnológicos y de información para cumplir eficientemente nuestro trabajo |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |

|                               |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|                               | Mis compañeros de trabajo son bastante eficientes en el uso de los medios tecnológicos para el trabajo remoto  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                               | Recibimos instrucción para el empleo de medios tecnológicos necesarios para el trabajo remoto  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                               | Desde el principio del empleo del trabajo remoto mis superiores manifestaron su satisfacción con nuestro grado de preparación en el uso de medios tecnológicos |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Soporte técnico y tecnológico | Contamos con los equipos y medios necesarios para el desarrollo de actividades de forma remota   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                               | Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                               | El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                               | El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |




---

FIRMA DEL EXPERTO



| Dimensión: Satisfacción del usuario |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
| Conformidad del Publico usuario     | El público usuario manifiesta un incremento de su satisfacción desde que laboramos empleando el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Considero que la población tiene una mejor imagen de nuestra institución desde que empleamos el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | El público usuario manifiesta su conformidad por la celeridad en los procesos judiciales con el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | La comunicación con el público usuario es más fluida con el trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Las mediciones estadísticas de satisfacción del usuario manifiestan un incremento de su satisfacción con el trabajo remoto |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
| Soporte técnico y tecnológico       | Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo               |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
| Satisfacción de los Superiores      | Definitivamente mis superiores están conformes con el trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Mis superiores demuestran su conformidad por el cumplimiento de metas trazadas   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Mis superiores recomiendan que amplíemos el trabajo remoto después de la pandemia  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Recibo mayor número de felicitaciones de mis superiores desde que hacemos uso del trabajo remoto                           |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
| Cumplimiento de metas               | El número de expedientes resueltos se ha incrementado notablemente desde que hacemos uso del trabajo remoto                |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |

|  |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  | Desde que hacemos uso del trabajo remoto ampliamos nuestras metas de trabajo  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  | Desde que están más satisfechos mis superiores con el cumplimiento de las metas también yo me siento más satisfecho |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  | Definitivamente el trabajo remoto debería continuar después de la pandemia  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |




---

**FIRMA DEL EXPERTO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: (Experto 1)**

|   |   |                       |            |
|---|---|-----------------------|------------|
| <b>Nombre del Instrumento</b>             | <b>Cuestionarios Trabajo Remoto y Cuestionario Productividad Laboral</b>                            |                       |            |
| <b>Objetivo del Instrumento</b>           | <b>Determinar en qué medidas están correlacionados el Trabajo Remoto y la productividad Laboral</b> |                       |            |
| <b>Aplicado a la Muestra Participante</b> | <b>Trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</b>   |                       |            |
| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b>    | Milos Arevalo Najar   | <b>DNI N°</b>         | 43830345   |
| <b>Título Profesional</b>                 | Licenciado en Ciencias Militares  | <b>Celular</b>        | 953333099  |
| <b>Dirección Domiciliaria</b>             | Jr. Wacaypata 635 Urb. Tupac Amaru San Luis   |                       |            |
| <b>Grado Académico</b>                    | Magister en Gestión e Innovación Tecnológica  |                       |            |
| <b>FIRMA</b>                              |                  | <b>Lugar y Fecha:</b> | 14/06/2022 |



|   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
|   | El trabajo remoto reduce las posibilidades de contagio del Virus SARS COV 2  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
|   | Pienso que ante el rebrote de una pandemia deberían implantar el trabajo remoto nuevamente   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 2: Empleo de las Tecnologías de la Información</b> |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
| Seguridad de las TIC  | Considero que las medidas de seguridad empleadas en el trabajo remoto garantizan la confidencialidad de las audiencias                         |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | Considero que el trabajo remoto nos permite tratar la información utilizada de manera segura   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | Considero que el departamento de informática garantiza un alto nivel de seguridad informática  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | Considero que no es necesario una plataforma propia del Sistema Judicial para no tener que utilizar la plataforma de Google                    |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
| Ayuda innovadora  | Considero que el empleo del trabajo remoto es de gran ayuda para nuestro trabajo   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | Desde que empleamos el método de trabajo remoto alcanzamos el cumplimiento de nuestras metas   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | Considero que el método de trabajo remoto nos permite obtener mejores resultados que la modalidad presencial                                   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | La innovación del trabajo remoto nos permite optimizar el tiempo de trabajo para la resolución de los expedientes judiciales                   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: Uso de equipos y medios</b>                     |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
| Preparación del personal en el empleo de medios tecnológicos    | Contamos con suficientes conocimientos sobre uso de equipos y medios tecnológicos y de información para cumplir eficientemente nuestro trabajo |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|   | Mis compañeros de trabajo son bastante eficientes en el uso de los medios tecnológicos para el trabajo remoto                                  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |

|                               |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
|                               | Recibimos instrucción para el empleo de medios tecnológicos necesarios para el trabajo remoto  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                               | Desde el principio del empleo del trabajo remoto mis superiores manifestaron su satisfacción con nuestro grado de preparación en el uso de medios tecnológicos |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Soporte técnico y tecnológico | Contamos con los equipos y medios necesarios para el desarrollo de actividades de forma remota   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                               | Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                               | El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                               | El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA  
 HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE  
 LAS MERCEDES DE BAYTA  
  
 M.C. ALDO YANCARLO BOBERO ZETA  
 DIRECTOR DE HOSPITAL I

FIRMA DEL EXPERTO



| Dimensión: Satisfacción del usuario |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
| Conformidad del Publico usuario     | El público usuario manifiesta un incremento de su satisfacción desde que laboramos empleando el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Considero que la población tiene una mejor imagen de nuestra institución desde que empleamos el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | El público usuario manifiesta su conformidad por la celeridad en los procesos judiciales con el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | La comunicación con el público usuario es más fluida con el trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Las mediciones estadísticas de satisfacción del usuario manifiestan un incremento de su satisfacción con el trabajo remoto |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
| Soporte técnico y tecnológico       | Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo               |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
| Satisfacción de los Superiores      | Definitivamente mis superiores están conformes con el trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Mis superiores demuestran su conformidad por el cumplimiento de metas trazadas   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Mis superiores recomiendan que amplíemos el trabajo remoto después de la pandemia  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
|                                     | Recibo mayor número de felicitaciones de mis superiores desde que hacemos uso del trabajo remoto                           |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |
| Cumplimiento de metas               | El número de expedientes resueltos se ha incrementado notablemente desde que hacemos uso del trabajo remoto                |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |

|  |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  | Desde que hacemos uso del trabajo remoto ampliamos nuestras metas de trabajo  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  | Desde que están más satisfechos mis superiores con el cumplimiento de las metas también yo me siento más satisfecho |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  | Definitivamente el trabajo remoto debería continuar después de la pandemia  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA  
 HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE  
 LAS MERCEDES DE SUCCHA  
  
 M.C. ALDO YANCARLO BORRERO ZETA  
 DIRECTOR DE HOSPITAL

FIRMA DEL EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: (Experto 2)**

|   |   |                       |            |
|---|---|-----------------------|------------|
| <b>Nombre del Instrumento</b>             | <b>Cuestionarios Trabajo Remoto y Cuestionario Productividad Laboral</b>                            |                       |            |
| <b>Objetivo del Instrumento</b>           | <b>Determinar en qué medidas están correlacionados el Trabajo Remoto y la productividad Laboral</b> |                       |            |
| <b>Aplicado a la Muestra Participante</b> | <b>Trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</b>   |                       |            |
| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b>    | Aldo Yancarlo Borrero Zeta  | <b>DNI N°</b>         | 42351403   |
| <b>Título Profesional</b>                 | Médico Cirujano   | <b>Celular</b>        | 997594990  |
| <b>Dirección Domiciliaria</b>             | Enace II Etapa Mz A lote 30 AA. HH Micaela  |                       |            |
| <b>Grado Académico</b>                    | Maestro en Gestión Publica  |                       |            |
| <b>FIRMA</b>                              |                  | <b>Lugar y Fecha:</b> | 14/06/2022 |



|   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|   | Pienso que ante el rebrote de una pandemia deberían implantar el trabajo remoto nuevamente   |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| <b>DIMENSIÓN 2: Empleo de las Tecnologías de la Información</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
| Seguridad de las TIC  | Considero que las medidas de seguridad empleadas en el trabajo remoto garantizan la confidencialidad de las audiencias                         |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Considero que el trabajo remoto nos permite tratar la información utilizada de manera segura   |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Considero que el departamento de informática garantiza un alto nivel de seguridad informática  |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Considero que no es necesario una plataforma propia del Sistema Judicial para no tener que utilizar la plataforma de Google                    |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Ayuda innovadora  | Considero que el empleo del trabajo remoto es de gran ayuda para nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Desde que empleamos el método de trabajo remoto alcanzamos el cumplimiento de nuestras metas   |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Considero que el método de trabajo remoto nos permite obtener mejores resultados que la modalidad presencial                                   |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | La innovación del trabajo remoto nos permite optimizar el tiempo de trabajo para la resolución de los expedientes judiciales                   |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: Uso de equipos y medios</b>                     |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
| Preparación del personal en el empleo de medios tecnológicos    | Contamos con suficientes conocimientos sobre uso de equipos y medios tecnológicos y de información para cumplir eficientemente nuestro trabajo |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Mis compañeros de trabajo son bastante eficientes en el uso de los medios tecnológicos para el trabajo remoto                                  |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|   | Recibimos instrucción para el empleo de medios tecnológicos necesarios para el trabajo remoto  |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |

|                               |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
|                               | Desde el principio del empleo del trabajo remoto mis superiores manifestaron su satisfacción con nuestro grado de preparación en el uso de medios tecnológicos |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |
| Soporte técnico y tecnológico | Contamos con los equipos y medios necesarios para el desarrollo de actividades de forma remota   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |
|                               | Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |
|                               | El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |
|                               | El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**

| <b>VARIABLE: Productividad Laboral</b>                |  |                          |               |                             |            |                |                                      |   |             |   |            |   |            |   |               |            |   |
|---|--|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|----------------|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|---------------|------------|---|
| <b>DIMENSIÓN 1: Productividad de los trabajadores</b> |  |                          |               |                             |            |                |                                      |   |             |   |            |   |            |   |               |            |   |
| INDICADORES   | ÍTEMS  | OPCIONES DE RESPUESTA    |               |                             |            |                | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO |   |             |   |            |   |            |   | OBSERVACIONES |            |   |
|   |  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en Acuerdo ni Desacuerdo | En Acuerdo | Total, Acuerdo | REDACCIÓN                            |   | PERTINENCIA |   | COHERENCIA |   | ADECUACIÓN |   |               | COMPRESIÓN |   |
|   |  |                          |               |                             |            |                | A                                    | B | A           | B | A          | B | A          | B |               | A          | B |
| Celeridad en los procesos judiciales                  | El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto permite atender más usuarios en sus trámites diversos                            |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
|   | La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los tramites solicitados por los ciudadanos |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
|   | La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es rápida y eficiente  |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
|   | La labor del monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado   |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
| Satisfacción Laboral                                  | Nuestra institución tiene un reconocido prestigio en la sociedad   |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
|   | La organización de nuestra institución es idónea   |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
|   | Nuestra institución es tan eficiente que requiere de mínimos cambios para alcanzar un alto nivel de calidad                              |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
|   | Cada día nuestra institución mejora  |                          |               |                             |            |                | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X             |            |   |
| <b>Dimensión: Satisfacción del usuario</b>            |  |                          |               |                             |            |                |                                      |   |             |   |            |   |            |   |               |            |   |

|                                 |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Conformidad del Publico usuario | El público usuario manifiesta un incremento de su satisfacción desde que laboramos empleando el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | Considero que la población tiene una mejor imagen de nuestra institución desde que empleamos el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | El público usuario manifiesta su conformidad por la celeridad en los procesos judiciales con el trabajo remoto             |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | La comunicación con el público usuario es más fluida con el trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | Las mediciones estadísticas de satisfacción del usuario manifiestan un incremento de su satisfacción con el trabajo remoto |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Soporte técnico y tecnológico   | Nunca tenemos inconvenientes técnicos en la realización del trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | El soporte técnico con que contamos garantiza el cumplimiento de nuestro trabajo   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | El área encargada del soporte tecnológico evalúa constantemente nuestro nivel de satisfacción con su trabajo               |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
| Satisfacción de los Superiores  | Definitivamente mis superiores están conformes con el trabajo remoto   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | Mis superiores demuestran su conformidad por el cumplimiento de metas trazadas   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | Mis superiores recomiendan que amplíemos el trabajo remoto después de la pandemia  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | Recibo mayor número de felicitaciones de mis superiores desde que hacemos uso del trabajo remoto                           |  |  |  |  |  |  |   |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Cumplimiento de metas           | El número de expedientes resueltos se ha incrementado notablemente desde que hacemos uso del trabajo remoto                |  |  |  |  |  |  |   |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | Desde que hacemos uso del trabajo remoto ampliamos nuestras metas de trabajo   |  |  |  |  |  |  |   |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

|  |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  | Desde que están más satisfechos mis superiores con el cumplimiento de las metas también yo me siento más satisfecho |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  | Definitivamente el trabajo remoto debería continuar después de la pandemia  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: (Experto 3)**

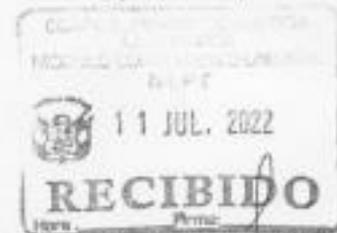
|   |   |                       |                   |
|---|---|-----------------------|-------------------|
| <b>Nombre del Instrumento</b>             | <b>Cuestionarios Trabajo Remoto y Cuestionario Productividad Laboral</b>  |                       |                   |
| <b>Objetivo del Instrumento</b>           | <b>Determinar en qué medida están correlacionados el Trabajo Remoto y la productividad Laboral</b>  |                       |                   |
| <b>Aplicado a la Muestra Participante</b> | <b>Trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</b>   |                       |                   |
| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b>    | <b>ANGELA ANDREA, ALVARADO LEGUIA</b>   | <b>DNI N°</b>         | <b>46513916</b>   |
| <b>Título Profesional</b>                 | <b>CIENCIAS ECONÓMICAS</b>  | <b>Celular</b>        | <b>944946830</b>  |
| <b>Dirección Domiciliaria</b>             | <b>Prolongación abtao cu.4-pje. - Benjamín #185</b>   |                       |                   |
| <b>Grado Académico</b>                    | <b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>   |                       |                   |
| <b>FIRMA</b>                              | <br><b>Mtra. ANGELA A. ALVARADO LEGUIA</b><br><b>DNI: 46513916</b> | <b>Lugar y Fecha:</b> | <b>14-06-2022</b> |



**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Trujillo, 11 de julio de 2022

**CARTA N° 181-2022-UCV-VA-EPG-F01/J**  
Dra. Raquel Ocampo Alvarado  
Administradora del Módulo Corporativo Laboral  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA  
Presente. -



**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

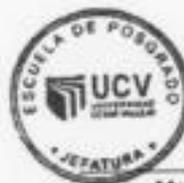
Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **MARÍA DEL CARMEN SÁNCHEZ MEZA**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"TRABAJO REMOTO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CAJAMARCA, 2022"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida están relacionados el trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos, en tiempos de COVID-19, en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente. -**



**Mg. Ricardo Benites Allaga**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**  
- Instrumentos de recolección de datos.

*Visto el oficio 181-2022, préstese las facilidades para su aplicación con el personal del Módulo Corporativo Laboral de Cajamarca.*

RAQUEL OCAMPO ALVARADO  
ADMINISTRADORA  
MÓDULO CORPORATIVO LABORAL  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA  
CAJAMARCA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Trabajo remoto y productividad laboral en tiempos de COVID-19 en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2022", cuyo autor es SANCHEZ MEZA MARIA DEL CARMEN, 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 Completa 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, 23 de Julio del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA<br><b>DNI:</b> 46513916<br><b>ORCID</b> 0000-0002-1070-0452 | Firmado digitalmente por:<br>AALVARADOL10 el 18-<br>08-2022 18:18:46 |

Código documento Trilce: TRI - 0363356