



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal  
administrativo de una entidad pública en Lima, 2022**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Peralta Medina, Darinka (orcid.org/0000-0002-7947-1520)

**ASESORA:**

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

**CO-ASESOR:**

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios por darme sabiduría y paciencia para efectuar esta tesis.

A mi esposo Leonardo, a mi mami Flor, a Spike, Sassy, Simba, Silver, Salem, Sultancito bonito y Shaimilyn por ser mi motivación constante para el logro de mis metas.

A mi amigo Nasho, y las pequeñas Galleta y Crema, por nuestra sólida amistad y sus constantes expresiones de cariño y aliento desde el bonito Chihuahua – México.

### **Agradecimiento**

A la institución que inspiró mi tema de investigación: El Ministerio Público – Fiscalía de la Nación.

A los profesionales que allí trabajan y me permitieron entrevistarlos con gusto.

A la Dra. Soria y al Dr. Vásquez, mis honorables asesores, por su paciencia y valiosa guía.

A mi alma mater, la Universidad César Vallejo, gracias sinceras a todos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA.	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	16
3.3 Escenario de estudio	17
3.4 Participantes	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6 Procedimiento	19
3.7 Rigor científico	19
3.8 Método de análisis de datos	20
3.9 Aspectos éticos.	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	22
V. CONCLUSIONES.	29
VI. RECOMENDACIONES.	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	43

## RESUMEN

La pandemia por el Covid-19 iniciada en el año 2020 trajo consigo la implementación del teletrabajo, modalidad que no se aplicaba en las entidades públicas y nunca se habría aplicado si no hubiera sido por la crisis sanitaria. El teletrabajo, al ser una nueva modalidad, requería de una investigación para verificar cuan beneficiosa era, por lo que se trazó como objetivo describir la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima en el año 2022.

Se utilizó un enfoque cualitativo, un tipo de investigación básica y diseño fenomenológico. Se usaron la entrevista y el análisis de documentos como instrumentos de recolección de datos. Del análisis de datos desarrollado se pudo colegir que la contribución del teletrabajo ha sido el uso de las herramientas tecnológicas; que la productividad en cuanto a las generaciones de edades mucho depende de las actividades encomendadas por el jefe inmediato; que sí se lograron cumplir las metas propuestas y que el teletrabajo optimiza la calidad de atención hacia los usuarios.

**Palabras clave:** trabajo, productividad, calidad de la vida laboral, investigación.

## ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that started in 2020 brought with it the implementation of teleworking, a modality that was not applied in public entities and would never have been applied if it had not been for the health crisis. Teleworking, being a new modality, required research to verify how beneficial it was, so the objective was to describe the contribution of teleworking in the productivity of administrative staff of a public entity in Lima in the year 2022.

A qualitative approach, basic research type and phenomenological design were used. Interview and document analysis were used as instruments of data collection. From the data analysis developed it was possible to conclude that the contribution of teleworking has been the use of technological tools; that productivity in terms of age generations depends a lot on the activities entrusted by the immediate boss; that the proposed goals were achieved and that teleworking optimizes the quality of care to users.

**Keywords:** work, productivity, quality of work life, research.

## I. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una modalidad laboral que existe en el mundo desde hace mucho tiempo; sin embargo, en el Perú, eran pocas las empresas que daban la opción de laborar remotamente. Es gracias a la letal pandemia por el virus Covid-19, que surgió en el año 2020, que el teletrabajo se convirtió en una opción viable de trabajo y como dice Rastrollo (2021), lo que antes era imposible de pensar que ocurriera, con la pandemia se volvió una realidad, ya que muchas instituciones públicas y empresas privadas peruanas se vieron obligadas a optar por esta modalidad para no verse en la necesidad de cerrar o detener sus funciones.

Ciertamente para ellos, la idea de implementar el trabajo remoto en el Perú, no fue la más atractiva, ya que el laborar desde casa podría crear demasiadas distracciones en los servidores y no realizarían su trabajo adecuadamente, lo cual no garantizaría un ideal desempeño e incluso afectaría su productividad. Saunders (2020), determina que para los empleados tampoco era una emocionante idea, ya que el estar en casa, es usualmente sinónimo de descanso y enfoque en actividades netamente del hogar, pero ahora se convertiría en una constante prestación de servicios, que los obligaría a estar conectados en sus computadoras trabajando sin poder atender las labores caseras, lo que podrían afectarlos porque el horario de trabajo sería más extenso.

Para Valencia (2018), el teletrabajo es una forma de trabajo en la que se utilizan las herramientas informáticas y electrónicas de vanguardia y eso es lo que lo diferencia de otras formas laborales ya que permite que los trabajadores, especialmente los vulnerables por enfermedades crónicas o discapacidades físicas según Zhang et al., (2022), tengan la oportunidad de laborar y ser personas productivas contribuyendo de esta manera a las diversas empresas del país. Y efectivamente, está en lo cierto, porque a raíz de la implementación del teletrabajo todas las personas pueden aplicar a este tipo de empleos y que mejor que desarrollándolos desde sus domicilios.

Asimismo, Buirra (2012) dice que, la globalización ha permitido que los avances científicos y tecnológicos aumenten en demasía y habiendo tantas facilidades con el internet, no tendría por qué limitarse al teletrabajo, sino que más

bien debería considerarse como una opción exitosa, siempre y cuando los trabajadores cuenten con los elementos mínimos para desarrollarlo correctamente.

Efectivamente, la pandemia se convirtió en una crisis mundial que requirió de la fuerza y el compromiso de los ciudadanos del mundo para poder salir adelante, como bien refieren Iza y Calderón - Vélez (2020), se evidenció la fragilidad de todos los países y el virus microscópico desequilibró el ritmo en el que se desarrollaban las cosas.

En el Perú, la pandemia por el Covid-19, envió a decenas de trabajadores a su casa con la misión de laborar desde sus domicilios, acción totalmente sorprendente, ya que la presencialidad era la mejor y más conocida forma de trabajo. Por ello, Miguel (2021) refiere que, esta situación insólita, generó muchas dudas en cuestión a los derechos laborales, ya que muchos puntos quedaban en el aire. A través de los años, las empresas elaboraban sus planes de contingencia y planificaban su gestión de trabajo, pero ninguna se proyectó una situación pandémica como la ocurrida, ante esto Valera (2020), dice que la humanidad se encuentra en una temporada en la que todas las pruebas que se hacían con los medios tecnológicos para implementar el teletrabajo, ahora se han convertido en una realidad, por lo que el trabajo remoto es actualmente una necesidad real en pleno crecimiento.

Es por ello que, Tulgan (2021), refiere que parece un sueño como es que antes del 2020, todos despertaban para dirigirse a sus oficinas o centros de trabajo pero, ahora los tiempos han cambiado y ya no necesitan de alistarse para salir del domicilio, sino que pueden conectarse desde sus ordenadores y el lugar que ellos prefieran para trabajar online y es que, a medida que la tecnología lo ha permitido las herramientas para el teletrabajo han incrementado notablemente permitiendo que sea factible esta modalidad de empleo.

En el ámbito local, por ejemplo, las entidades públicas nunca habrían habilitado la opción del trabajo remoto, pero se vieron en la imperiosa necesidad de implementarlo, debido a que el Perú se declaraba el Estado de Emergencia Nacional a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, estableciéndose una cuarentena obligatoria por quince días calendarios y nadie acudiría a laborar de manera presencial, ello resultó histórico y fue a partir del lunes 16 de marzo del año 2020 que todos los ciudadanos peruanos se quedaron en sus domicilios

protegiéndose del virus o padeciéndolo en carne propia; pero esta modalidad de trabajo trajo consigo muchas interrogantes sobre su efectividad, por ello estableció un protocolo en el que consignaba unos anexos donde se indicara la productividad del personal administrativo, denominados anexos 03 y 04, en el cual se consignaba hora por hora la labor que efectuaba el trabajador desde su domicilio.

Precisamente en base a ello, se determinó como problema principal de investigación el siguiente: ¿Cuál ha sido la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública?, y como problemas secundarios: ¿Cuál ha sido el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública?, ¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública? y ¿Cómo el teletrabajo ha influido en la calidad de servicio del personal administrativo de una entidad pública?.

La presente investigación se justifica en razón de que es preciso contar con este tipo de información cualitativa ya que, en la actualidad no hay muchos estudios que confirmen si el teletrabajo contribuye en la productividad del personal administrativo de las entidades públicas, ni los efectos que ha causado en los servidores de las diferentes generaciones y rangos de edad, por lo que el aporte para la investigación científica que dejará la presente tesis será el conocer cuán beneficioso ha sido el teletrabajo en la productividad de los trabajadores y así demostrar que sí es una modalidad de trabajo viable y que nada tiene que envidiar a la modalidad presencial.

Para la obtención de resultados se desarrollarán entrevistas a los servidores administrativos del Ministerio Público – Sede Lima, organismo constitucionalmente autónomo del Estado que trabaja a favor de los ciudadanos, defensor de la legalidad y encargado de dirigir las investigaciones de los hechos constitutivos de delito. Los resultados que se obtendrán servirán de referencia tanto para los trabajadores como para los empleadores, quienes podrán apreciar las ventajas del teletrabajo, asociándolo de manera positiva e implementándolo en sus modalidades laborales.

Como justificación metodológica se tienen los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, los cuales van de la mano con los objetivos propuestos. Y

como justificación social, es relevante investigar al respecto de este tema para que terminada la pandemia no se elimine el teletrabajo, sino que, por el contrario, se mantenga vigente y en buena consideración tanto para los empleadores como para los empleados, ya que esta modalidad beneficia a los trabajadores, en tiempo, en dinero, en evitar desplazamientos innecesarios, por lo que mantenerlo sería sumamente conveniente hasta para el propio medio ambiente evitando tanta contaminación diaria.

El objetivo general de esta investigación es: Describir la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima y los objetivos específicos son: Analizar el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública. Explicar el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública y finalmente describir la contribución del teletrabajo en la calidad del servicio del personal administrativo de una entidad pública.

## II. MARCO TEÓRICO

Desde el principio de los tiempos, el trabajo solo podía realizarse de manera presencial, estando in situ en la empresa, oficina, local, o el lugar adecuado para prestar las labores encomendadas; sin embargo, a medida que la globalización y los avances tecnológicos se vieron en auge, muchos aspectos de la vida cotidiana fueron evolucionando, así como las formas de trabajo.

Es por ello que, resulta pertinente revisar los antecedentes nacionales existentes al respecto, como Vásquez (2019), quien realizó una investigación que tuvo como objetivo general, explicar la situación actual del teletrabajo en el sector público; usó como metodología el enfoque cualitativo, el paradigma interpretativo y diseño estudio de casos, de lo cual obtuvo como resultado que el teletrabajo en el sector público no está implementado en su mayoría, solo dos entidades lo tienen como programa piloto, no hay lineamientos suficientes y las herramientas tecnológicas de aquel año no eran las ideales para ejercer dicha modalidad de trabajo, por tanto su aporte a la investigación es la información obtenida en sus entrevistas y análisis documental.

Por su parte, Nieto (2021), cuya investigación tuvo como objetivo general, analizar el teletrabajo en una empresa retail en Perú en tiempos de pandemia durante el año 2020, de enfoque cualitativo, de tipo básica con diseño fenomenológico, cuyos resultados indicaron que es importante la cultura corporativa para que los empleados se sientan cómodos con la modalidad de trabajo que se establezca, la autoorganización para que puedan realizar labores de la empresa como familiares y el uso de herramientas tecnológicas. El aporte de este trabajo es en base a las respuestas obtenidas por los participantes, quienes en su experiencia relataron su sentir.

Por otro lado, Salgado (2020), en su investigación se trazó como objetivo general analizar la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, utilizó un enfoque cualitativo y obtuvo como resultados que los participantes pudieron aprovechar las ventajas del teletrabajo y consideraron al teletrabajo como una práctica positiva y provechosa tanto para los trabajadores como para la empresa, dejando así como aporte las experiencias compartidas de los participantes de su grupo de estudio.

Peñafiel (2019), realizó una investigación cualitativa y en su metodología usó la fenomenología para demostrar que su objetivo general identificó los factores del teletrabajo que contribuyen a la reducción de los problemas de desplazamiento y sus resultados evidenciaron que el teletrabajo sí reduce considerablemente los problemas de desplazamiento de los trabajadores. Con ello nos deja como aporte la certeza de que el teletrabajo es un ahorro de tiempo en desplazarse de la casa a la oficina.

Muñoz (2022), presentó un estudio que tuvo como objetivo principal el develar la contribución del uso tecnológico ergonómico en el teletrabajo en tiempos de pandemia Covid- 19 en el Ministerio Público de Cajamarca, fue una investigación cualitativa, básica y fenomenológica, dando como resultado que el uso tecnológico ergonómico en el teletrabajo si contribuye en tiempos de pandemia Covid19 en el Ministerio Público de Cajamarca, 2022, lo cual demuestra con su aporte tanto de la información recabada como de las entrevistas realizadas para estos efectos.

Arteaga (2021), efectuó una investigación cualitativa, básica, no experimental, cuyo objetivo general fue: Analizar la percepción sobre la Telemedicina en una Unidad Ejecutora de la Región Apurímac desde la perspectiva de prestadores de servicios sanitarios en Modalidades de trabajo flexibles y los resultados evidenciaron que los participantes apreciar el teletrabajo y les parece una modalidad beneficiosa, por lo que sí es factible mejorar la calidad de su atención teletrabajando. El aporte de este estudio es proporcionar información actualizada basada en las experiencias de los entrevistados.

Díaz et al. (2022), efectuaron una investigación cualitativa y hermenéutica, en el cual encontraron como principal hallazgo que las TICS o herramientas tecnológicas han cumplido un rol fundamental en cuanto a las actividades realizadas en la pandemia y ha marcado huella en todas las realidades sociales, obligando a todos a aprender a utilizarlas. Concepto comprobado en esta investigación cualitativa con diseño fenomenológico donde los entrevistados mencionan la importancia del uso de las mismas.

Ciertamente, el teletrabajo era una opción desconocida antes de la pandemia por lo que, para Sagardoy y Núñez (2021), consideran que esto podría producir abusos por parte del empleador y vulnerabilidad por parte del trabajador.

Ahora, es menester revisar los antecedentes internacionales, ya que permiten conocer la situación del teletrabajo en otros países, por ejemplo, Lapuente (2020), menciona que las empresas españolas en su mayoría, ya están preparadas tecnológicamente para desarrollar esta forma de trabajo, incluso existen estudios que indican que los españoles lo prefieren ya que causa autonomía, aumento de inserción y flexibilidad laboral.

Tapasco-Alzate y Giraldo-García (2020), refieren que el porcentaje de teletrabajadores en Colombia se ha cuadruplicado en los últimos tres años y estos están ubicados en las tres grandes ciudades colombianas como son Medellín, Cali y Bogotá, donde el 71.5% de trabajadores pertenecen a las PYMES, el 7.3% a grandes empresas y el 21.2% a medianas empresas. Pinzón et al., (2017), manifiestan que el uso de las herramientas tecnológicas fue desarrollándose cada vez más y mejor, lo que permite que los trabajadores colombianos estar preparados para teletrabajar sin problema.

Rosero (2020), determinó que el país de Ecuador, no ha sido la excepción ya que ha considerado al teletrabajo en su Código de Trabajo y en su Ley orgánica del servicio público. Mendoza (2022), cuenta que su experiencia con el teletrabajo en la educación de los ecuatorianos varió considerablemente a lo acostumbrado y las zonas rurales eran las más complicadas de adaptarse debido a su poco conocimiento de las herramientas tecnológicas, así que fue todo un reto para ellos.

El teletrabajo en Venezuela también está siendo bien acogido, Araujo (2021), indica que ha generado muchos beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores y ha llegado a convertirse en una estrategia excelente para solucionar los inconvenientes de transporte hacia las grandes ciudades y así evitar la concentración de la población en demasía.

En nuestro vecino país de Chile, según Jünemann y Wiegand (2021), antes de la pandemia, solo el 1% trabajaba remotamente; pero Undurraga et al., (2021), dicen que, de acuerdo a los resultados del mes de junio del Instituto Nacional de estadística de Chile, el 37% de los empleadores chilenos optaron por el teletrabajo a partir de la pandemia. Al respecto, Jünemann y Wiegand (2021) refieren que fue por ese motivo que las empresas chilenas decidieron incluir el teletrabajo como opción laboral y ahora el 95% ya brinda esa alternativa.

En Argentina, el teletrabajo ya existía antes de la pandemia, pero Albrieu y De la Vega (2021) informan que, era una práctica muy poco usual ya que solo un 17% de los trabajadores lo aplicaban desde el año 2018. Albrieu y De la Vega (2021), evidencian al teletrabajo como una modalidad que provoca costos extra en los empleados, ya que deben pagar su propia electricidad, calefacción, servicio de internet, los equipos informáticos, el mobiliario desde donde laborarán, entre otros.

En el país de Brasil, no se practicaba el teletrabajo, a raíz de la pandemia se consideró darle la oportunidad a esta nueva modalidad. De acuerdo a los estudios realizados en marzo de 2020, el CLAD (2021) indica que, el trabajar desde casa solo beneficiaba al 75% de los trabajadores cuyo sueldo equivalía a más de diez salarios mínimos. Torres et al., (2022) confirman ello, en Brasil el teletrabajo era poco recurrente, y al implementarlo sintieron que el trabajo invadía sus hogares, los incomodaba y afectaba su bienestar. Por otro lado, Da Silva et al., (2022), refieren que el teletrabajo fue positivo y permitió que las personas desarrollaran sus actividades en multitareas y amplió su criterio laboral.

Paschoal et al., (2022) realizaron una investigación en profesores públicos que tuvieron que teletrabajar y no se evidenciaron inconvenientes en su adaptación a esta nueva modalidad, lo cual es bastante motivador. Sin embargo, en cuanto a la vida parental, Pérez-Nebra et al., (2022), alegan que trabajo y familia a la vez no son compatibles ni fácilmente llevable, así que sí se puede considerar que desde este punto de vista hubo afectación en los adultos con hijos.

Serrate et al., (2022) aluden que, en Bolivia, el 22% de los hogares en las ciudades capitales y El Alto tuvieron al menos una persona teletrabajando o que tuvo la necesidad de teletrabajar, por lo que parece estar quedando como una práctica aceptada.

En cuanto a las bases teóricas, se encontró a Selma (2015), quien explica que, según la etimología, el teletrabajo viene del griego “telou” que significa lejos y “tripale” que deriva del latín y significa trabajar, ha ido evolucionando con los años y actualmente se le denomina de diversas formas como, por ejemplo: trabajo remoto, trabajo a distancia, home office, pero el primer término que se usó fue teletrabajo.

Para Buirá (2012), el teletrabajo es aquella actividad realizada a distancia con ayuda de las nuevas herramientas que la tecnología proporciona. Por otro lado, Valera (2020), indica que es un modelo de laburo totalmente nuevo que implica una reorganización de la gestión del empleador y empleado, podría decirse incluso que es un nuevo reto digno de realizar ya que, al utilizarse la tecnología en él, arrojará resultados positivos. Almonacid (2020), considera que el trabajo a distancia, es una forma de laborar fuera de una oficina habitual o centro de producción, lo que permite que puedan desarrollarse las habilidades tecnológicas antes no usadas, incluso podría decirse que favorece la comunicación.

Cooke et al., (2014), dicen que el teletrabajo es una actividad orientada al empleador, porque responde a metas que le indican debe cumplir en las horas de trabajo a distancia. En nuestro país Perú, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30036, publicada en el Diario Oficial El Peruano, la cual regula el teletrabajo y refiere en su artículo 2 que el teletrabajo es una labor subordinada, pero a distancia en la cual el uso de herramientas tecnológicas es imprescindible.

Villalba et al., (2017), dicen que esta modalidad de trabajo que no requiere la presencia física de la persona, es beneficiosa porque le permite entrenar sus capacidades y ampliarlas en el sentido tecnológico, aprendiendo más de lo que en la misma oficina podría adquirir.

Y, ¿desde cuándo existió el teletrabajo?, ¿será que la pandemia lo inició todo?, pues no, de acuerdo a Ramírez et al., (2021) la OIT - Organización Internacional del Trabajo, indica que la implementación del teletrabajo se originó en Estados Unidos en la crisis petrolera de 1970, la cual provocó un alza del petróleo que incrementó los costos de traslado de los trabajadores a su centro de labores, por ello, para evitar que usen los medios de transporte y así generen demasiados gastos, decidieron que todos debían laborar desde sus domicilios.

Casagrande (2016), evidenció que, en los años 90, al aparecer la computadora y hacerse más común su uso, se da paso al internet y a la creación de correos electrónicos, lo que permite que se pueda desarrollar el teletrabajo en las empresas e instituciones. Estos grandes avances son los que dan paso a la creación de nuevas formas de trabajo como el teletrabajo, materia de la presente investigación.

Los estudios sobre el teletrabajo se han incrementado desde el año 2020, y han generado expectativa en conocer los resultados de su efectividad y como dicen Jünemann y Wiegand (2021), sería beneficioso que pueda quedarse como una opción viable de labor en los distintos países del mundo.

Para Llamosas (2015), el teletrabajo se caracteriza en dos puntos principales; el primero, en que el empleado puede elegir libremente desde donde va a efectuarlo y el segundo, en que esta actividad no debe ser supervisada de manera directa o presencial por el jefe inmediato. Sanabria (2015), refiere que los horarios flexibles son también una característica del teletrabajo y la facilidad de prestar labores desde cualquier parte del país y el mundo.

Alcover et al. (2012) y Vakilian y Edrisi (2019), consideran que la característica principal del teletrabajo es el uso de herramientas tecnológicas y el ahorro en transporte y traslados. Para Ambrosi de la Cadena (2020), el teletrabajo ha resultado beneficioso para las grandes empresas que crean tecnologías y herramientas para el trabajo virtual, por lo que económicamente se han sentido agradecidas ante la gran demanda.

Ahora, es menester resaltar que el teletrabajo tiene ventajas y desventajas. Como dicen Rocha y Amador (2018), hay posturas que resaltan sus beneficios y otras que se encargan de decir que no es viable. Es así que, efectuando una adecuada investigación, se encontró en la actualizada página web del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2022), que los beneficios para los servidores que efectúan el teletrabajo consisten en que los trabajadores no tendrán necesidad de trasladarse de sus domicilios a la oficina, lo que permite ahorro de dinero y de tiempo perdido en las distancias respectivas; no requerirán de un uniforme especial para trabajar, ni gastarán dinero en la compra de vestimenta laboral, podrán estar en casa y no contratar personal adicional para el cuidado de sus dependientes; reducirán su estrés laboral y no tendrán riesgo a accidentes de tránsito o robos en las calles, entre otros.

Rastrollo (2021), dice que los beneficios para los empleadores, serían el contratar personal con habilidades especiales sin temor a que estos sean afectados por el bullying presencial; reducirán los gastos de servicios básicos, como luz, agua

e internet. Tendrán menos casos de accidentes de sus trabajadores y reducirán la presentación de descansos médicos y permisos; podrían tener sedes virtuales y ya no gastar en alquilar o comprar costosas oficinas ni implementos para los servidores. Podrán contratar personal de diferentes partes del país o del mundo sin temor a que la distancia impida que realicen correctamente sus funciones.

Almeida et al., (2022), efectuaron una investigación al respecto de la resistencia al cambio de los trabajadores con la presencia del teletrabajo y sus resultados fueron positivos a favor de esta modalidad ya que la adaptación fue rápida y sin perjuicios emocionales.

Quintanilla (2021), por su parte, considera que las desventajas desde el ámbito de los trabajadores serían con relación a los equipos informáticos que ellos usen ya que, si no cuentan con computadora o una buena conexión a internet, no podrían realizar esta modalidad de trabajo, también que podrían tener problemas de privacidad y no contar con un espacio adecuado para prestar las labores remotas. Podrían sentirse aislados socialmente, el sedentarismo complicaría su salud y si no tienen una buena organización se distraerían con los temas hogareños y no serían productivos.

Miglioretti et al. (2021), afirman que una de las más notables desventajas del teletrabajo es el estrés que pueden sentir los trabajadores al no poder realizar actividades propias de casa y tener que enfocarse en el trabajo cuando tienen pendientes hogareños que realizar, más aún si tienen niños a su cuidado. Rodríguez (2020), refiere que es importante hacer un seguimiento a los empleados para que no se filtre información relevante de la corporación al momento de efectuar el teletrabajo. Asimismo, las labores domésticas en casa aumentaron considerablemente y de acuerdo a Sanz y Pérez (2021), el teletrabajo solo trajo más carga en el hogar de la que normalmente había con el trabajo presencial.

Finalmente, Quintanilla (2021), dice que el teletrabajo requiere de requisitos mínimos para poder efectuarlo adecuadamente, como, por ejemplo, contar con una computadora o laptop de última generación, buena capacidad de memoria, cámara web y micrófono. La conexión a internet es sumamente importante y que esta sea estable para poder garantizar la labor continua y sin interrupciones.

Asimismo, Rastrollo (2021), refiere que el teletrabajo requiere de una excelente autoorganización por parte del trabajador, ya que, si bien es cierto no estará siendo supervisado in situ, pero sí será evaluado constantemente y reflejará sus buenos oficios en los resultados de su trabajo.

Por otro lado, entre las definiciones conceptuales de la productividad laboral, que es la segunda variable de esta investigación, se tiene a Cruelles (2012), quien determina que la productividad es aquel marcador que permite medir el valor, la cantidad o porcentaje de la energía, ganas, voluntad o sapiencia que se le pone al desarrollo de una actividad. Asimismo, para Pérez (2013), la productividad es el rendimiento que tienen los trabajadores de una empresa u organización y como es que desarrollan las actividades encomendadas en el más corto tiempo y con menos recursos que otros servidores.

A pesar de lo ya mencionado por los dos autores, la productividad no solo depende de los trabajadores, para Merino (2018), las empresas también son responsables de que pueda producirse una buena productividad de los empleados y ser los culpables de que éstos no rindan adecuadamente; por ejemplo, si no les brindan las herramientas apropiadas para desarrollar el trabajo o sus métodos son muy difíciles de aprender y adaptarse, no obtendrán resultados positivos.

Precisamente, para medir la productividad hay que considerar los rangos de edad de los servidores; según la Revista de antiguos alumnos del Instituto de Estudios Empresariales de Montevideo (2011), los baby boomers, adultos entre 55 y 75 años de edad, son trabajadores por su poca interacción con la tecnología preferirían seguir acudiendo a sus oficinas y así continuar realizando las labores a las que se encuentran acostumbrados durante tantos años seguidos, siendo los principales detractores del teletrabajo.

En el segundo grupo se tiene a los servidores de la generación X, servidores entre 40 y 56 años de edad, que según la Revista de Antiguos alumnos del Instituto de Estudios Empresariales de Montevideo (2011), refiere que la gran mayoría de ellos sí saben usar la computadora y los medios electrónicos con mayor facilidad que los baby boomers y podría considerarse que son más adaptables al teletrabajo pues buscan ser útiles para no ser fácilmente reemplazados por su edad.

En el tercer grupo, se tiene a los servidores de la generación Y, conocidos como los Millennials, servidores que tienen entre 25 y 39 años, que, de acuerdo a la Revista de antiguos alumnos del Instituto de Estudios Empresariales de Montevideo (2011), es el que más aprecia el teletrabajo, ya que todos cuentan con buenos equipos tecnológicos para trabajar mejor desde sus domicilios que desde las oficinas incluso. Son tolerantes al trabajo bajo presión, siempre están dispuestos a ayudar y a buscar soluciones prácticas y fáciles que la tecnología puede brindarles, aprenden rápido y consideran que el mejor conocimiento viene de los medios virtuales.

Neirotti et al. (2012), considera que la productividad laboral mucho va a depender del lugar donde se esté laborando, las herramientas que se estén utilizando y la predisposición del trabajador por hacer bien las cosas, por lo que será interesante describir las respuestas de los entrevistados del presente trabajo de investigación.

Otra de las subcategorías a investigar, es el cumplimiento de metas, que según Moura y Silva (2019), es el objetivo trazado en el trabajo, ya sea por área o por el jefe inmediato y el poder concretarlas se convierte en parte de la realización personal del trabajador, ya que cumplir con las metas es la consecuencia de un correcto desenvolvimiento laboral. Por su parte, Sijbom et al. (2018), afirman que el cumplimiento de metas es importante en el trabajo, para así mantener activos a los trabajadores y haya dinamismo en la jornada laboral, sin objetivos establecidos, el trabajo se vuelve rutinario y aburrido.

Rueda (2010) y Zavaleta (2021), refieren que debe haber una exigencia previa para poder darse el cumplimiento de metas, es decir, que los trabajadores sepan adecuadamente la causa – efecto de las labores que realizan para que puedan desempeñarse a conciencia. Por su parte, Vilcarromero – Ruiz et al. (2022), mencionan que el cumplimiento de metas es una estrategia de la productividad, por ello es de vital importancia aplicarla para lograr un mejor trabajo.

La calidad de servicio es la última subcategoría encontrada en el primer acercamiento al campo del presente trabajo de investigación, el cual de acuerdo a Castro-González y Pérez (2021) es el sentir de los empleados expresado en

buenas acciones, es decir, que cuando los trabajadores están contentos con su lugar de trabajo, sus actitudes son más positivas, atienden mejor a los clientes o usuarios y se proyecta una calidad de servicio en todo su esplendor, ello también contribuye a una productividad asegurada, lo que conllevará a buenos resultados.

Sarmiento y Paredes (2019), indican que la calidad del servicio es aquella actitud transmitida por el servidor en la que denota su cooperación para con el usuario y su intención de querer ayudarlo. Del mismo modo, Henao (2019), considera que la calidad de servicio es el antecedente de la satisfacción del cliente, cuando éste es bien atendido entiende que el servicio ha sido óptimo y se retira contento, recomienda y comenta la experiencia a todo su entorno cercano.

Pérez Rodríguez (2010), dice que lograr una adecuada calidad del servicio es un éxito para toda institución o empresa y una buena forma de marketing, ya que vivimos en un mundo tan competitivo, se requiere sobresalir en todos los aspectos posibles para de esa manera dejar huella y un buen recuerdo en los usuario o clientes que atienden los trabajadores. Pumacayo et al. (2020), están de acuerdo con este concepto y agregan que la calidad del servicio se caracteriza por haber excedido las expectativas de los usuarios atendidos y ese valor creado puede crear lazos inquebrantables y fidelizar a las personas, lo cual es muy beneficioso para la reputación de toda entidad.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de investigación es básica, la cual para Ballestín y Fabregues (2018), es aquella que busca responder un problema práctico y aportar al desarrollo del conocimiento. Asimismo, implica la participación activa de los sujetos de estudio para la obtención de los resultados.

Escudero y Cortez (2018), refieren que la investigación básica es conocida también como investigación teórica o pura y se basa en fundamentos teóricos orientados a descubrir principios básicos que servirán para el estudio de hechos.

Nizama y Nizama (2020), refieren que en las investigaciones también hay enfoques epistemológicos conocidos como paradigmas, los cuales ayudan a comprender e interpretar los resultados del estudio realizado.

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, el cual según Ruiz (2012), se encarga de investigar fenómenos sociales para así responder un problema en cuestión; Packer (2018), considera que es emocionante porque explora los temas mediante entrevistas a sus participantes; Páramo et al. (2020) junto a Ballestín y Fabregues (2018), definen este enfoque como aquel que describe las cualidades de los acontecimientos estudiados y así revelar lo enigmático de las conductas humanas.

El nivel es el exploratorio, que de acuerdo a Muñoz (2011), es un estudio a menor escala que permite descubrir información preliminar a la investigación y permite al investigador familiarizarse con el tema de estudio, precisamente por ello se efectúan las entrevistas o la revisión documental para poder nutrir el contenido con alcances importantes y también puede realizarse una observación al campo, como se efectuó en medio ciclo, donde se entrevistó a algunos de los participantes tentativamente sobre el problema general determinado.

Se utilizó el diseño fenomenológico que, de acuerdo a Aguirre (2020), es uno de los métodos más frecuentes de la investigación cualitativa, el cual para Ballestín y Fabregues (2018), busca explicaciones objetivas de los fenómenos sociales y

espera en sus investigadores describir lo que encuentran para hacer más profundo el conocimiento.

Bottorff y Morse (2005) indican que la palabra fenomenología proviene del griego “fenomenon” cuyo significado es “mostrarse a sí mismo”, descubrir algo para que todos lo puedan visualizar y su finalidad es comprender e interpretar la vivencia de los sujetos ante un fenómeno.

### **3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Las categorías en la investigación cualitativa, según Rivas (2015), son semejantes a las variables de una investigación cuantitativa y sirven para representar un fenómeno que se está estudiando.

Las categorías del presente trabajo de investigación son dos: El teletrabajo y la productividad, las cuales se destacan por haber estado presentes en el desarrollo del trabajo remoto de los trabajadores.

De la primera categoría tenemos a Almonacid (2020), quien considera que el teletrabajo es una forma de laborar fuera de una oficina, lo que permite que puedan desarrollarse habilidades tecnológicas o de uso de nuevas tecnologías y formas de conexión antes no utilizadas.

De la segunda categoría tenemos a Cruelles (2012), quien determina que la productividad es aquel marcador que permite medir el valor, la cantidad o porcentaje de la energía, ganas, voluntad o sapiencia que se le pone al desarrollo de una actividad.

En cuanto a las subcategorías, de acuerdo a lo mencionado por Rivas (2015), permiten esclarecer las ideas que se están aprendiendo y nacen dentro de las mismas categorías como una precisión que permitirá guiarnos dentro de la investigación a desarrollar.

Del primer acercamiento al campo que se tuvo, se determinaron las siguientes subcategorías:

Para la primera categoría; Teletrabajo: y sus subcategorías son: ventajas y desventajas del teletrabajo, predisposición al teletrabajo y autoorganización.

Para la segunda categoría; Productividad y sus subcategorías son: Rangos de edades de los trabajadores, cumplimiento de metas, calidad de servicio.

Ello en mérito a las respuestas obtenidas por los primeros participantes, efectuando la pregunta de qué es para ellos el teletrabajo y que consideran como productividad.

### **3.3 Escenario de Estudio**

La entidad pública que se circunscribe en la presente investigación es un organismo constitucionalmente autónomo del Estado que trabaja a favor de los ciudadanos, defensor de la legalidad y encargado de dirigir las investigaciones de los hechos constitutivos de delito.

Esta noble institución desde hace 46 años viene realizando labor netamente presencial, porque no se podía concebir otra manera de trabajo, hasta que llegó la pandemia por la COVID-19 y es precisamente por ello que se optó por esta institución como escenario de estudio, para poder contrastar las experiencias de sus trabajadores, haciendo hincapié en que el área a entrevistar será la administrativa.

El perfil de los servidores de esta entidad pública es orientado a las ciencias jurídicas, por lo que la gran mayoría son estudiantes de la carrera de Derecho y Abogados titulados, etc.; sin embargo, en toda la institución también pueden encontrarse profesionales de otras carreras, como contabilidad, ingeniería, economía, medicina forense, etc.

Es una institución muy grande, con diferentes áreas, y actualmente las sedes se han descentralizado, encontrándose en todo Lima y el Perú por supuesto. Su prestigio siempre ha sido cuestionado, pero a pesar de todo sigue considerándose importante en el sistema de justicia peruano.

### **3.4 Participantes**

Los participantes de la presente investigación, fueron los servidores administrativos de una entidad pública en Lima, quienes han realizado trabajo remoto desde el año 2020, comprendido en su mayoría por abogados y estudiantes de la carrera de Derecho, entre otras profesiones.

La modalidad de contrato de los mismos es: 02 participantes CAS, 02 participantes 276, 02 participantes Suplencia 728, y 02 participantes 728 Plaza propia.

La antigüedad de los trabajadores entrevistados es mayor a los dos años, como para que puedan comentar su experiencia entre la labor presencial que se tenía hasta el año 2019 y la virtualidad que inició en el año 2020.

El género de los participantes fue 50% varones y 50% mujeres, y el rango de edades está dentro de las generaciones baby boomers (02 participantes), generación X (02 participantes), generación Y o Millenials (04 participantes).

Y la cantidad de participantes fue de ocho trabajadores administrativos, de acuerdo a lo recomendado por Onwuegbuzie et al. (2011), quienes refieren que, una forma cualitativa adecuada de recolección de información es mediante las entrevistas, de esa manera se conoce la apreciación de cada uno y se encuentra información más enriquecedora que efectuando en mayor cantidad lo que podría generar controversias que no serán beneficiosas para la investigación.

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

Se usaron la entrevista y el análisis de documentos, técnicas para la recolección de datos en las investigaciones cualitativas.

Según Conejero (2020), la entrevista es un método de comunicación cara a cara con la persona elegida para responder las preguntas elaboradas en la investigación y cuyo fin es comprender el pensar y sentir del entrevistado, para luego analizar y transcribir las respuestas para su interpretación.

Es precisamente lo que se efectuó en el presente trabajo, por lo que aplicando lo dicho por el autor, se realizaron ocho entrevistas al personal administrativo de la entidad pública de Lima, que desarrolló teletrabajo durante la pandemia por el Covid-19.

Para Galeano (2021), el seleccionar fuentes documentales es esencial en una investigación cualitativa, por lo que contar con ellos es sumamente relevante, considerando incluso este como materia prima del trabajo.

Los documentos que se analizaron fueron: El punto 8 del Protocolo de Retorno Progresivo a las actividades laborales y el Anexo 04 – Informe de Productividad laboral de la entidad pública de referencia.

### **3.6 Procedimientos**

Los pasos a seguir para la recolección de datos del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

En una primera fase, se solicitó el consentimiento informado a los trabajadores administrativos de la entidad pública elegida para que puedan responder a la entrevista.

En la segunda fase, se coordinó la fecha y hora de manera telefónica para que puedan separar el tiempo necesario para la entrevista, la cual iba a ser grabada por la investigadora.

En la tercera fase, se efectuaron las entrevistas con éxito.

### **3.7 Rigor Científico**

Ruiz (2012), menciona que la ciencia ha establecido cinco criterios de excelencia para que una investigación cualitativa pueda ser aceptada, estos son: la validez, la consistencia interna, la fiabilidad, la precisión y la parsimonia.

Siendo la validez uno de los criterios más importantes, ya que el estudio tiene que buscar algo de verdad existente y viable. La consistencia interna, es decir que el estudio no tenga contradicciones en su contenido. La fiabilidad, en cuanto al resultado de lo investigado, demostrando que se efectuó una adecuada recolección de datos y se evitó el sesgo en la investigación; la precisión en la información recabada y la parsimonia que es el criterio aplicado para evitar el despilfarro de recursos en la investigación que se está llevando a cabo.

El presente trabajo de investigación cumplió con los criterios de rigor científico ya que efectuó la triangulación, se recopilaron los datos por medio de las entrevistas y se evitó el sesgo en todo sentido, por lo que se mantiene una correcta auditabilidad. Como refiere Hernández et al. (2007), un trabajo de investigación de enfoque cualitativo es viable y confiable cuando tiene consistencia lógica, también

conocido como dependencia, así como la información que debe ser estable y para lograr esto el investigador tiene que evitar que sus propias opiniones afecten la interpretación de datos y no llegar a conclusiones apresuradas, ni mucho menos desestimar datos, ya que todos tienen que considerarse en el desarrollo de la investigación.

Asimismo, es menester señalar que las entrevistas han sido transcritas del audio al texto de manera fiel a la condición del audio, a los que cualquiera que lo desee solicitar, manteniendo la reserva de los participantes, se le puede facilitar.

### **3.8 Método de análisis de la información**

En la presente investigación se adoptó la propuesta de Seid (2016), quien considera que el adecuado método de análisis de la información es efectuando los siguientes pasos: 1) Realizando la transcripción de las entrevistas; 2) Grillado de los resultados con los objetivos de la investigación; 3) Codificando la información para así categorizarlas y tener un mejor orden; 4) Analizando la información de acuerdo a los objetivos trazados y 5) Sintetizando las respuestas para lograr resultados y posteriormente la obtención de las conclusiones.

También se analiza la información con la triangulación, la cual para Ruiz (2012), tiene como propósito promover nuevas formas de investigación que sean beneficiosas académicamente, por lo que aplica un riguroso control de calidad permitiendo que el resultado sea enriquecedor. Asimismo, menciona que la triangulación tiene dos funciones principales: validez interna y validez externa; siendo la primera, relacionada a la búsqueda del enriquecimiento de la información obtenida y la segunda a la confiabilidad de la misma.

Hernández et al. (2007), dice que la validez interna en las investigaciones cualitativas se denomina credibilidad y se logra cuando el investigador entiende las experiencias de cada participante y las describe de esa misma manera sin adicionar pensamientos suyos que distorsionen lo descrito por los sujetos. En cuanto a la validez externa, se podría decir que es una aplicación de los resultados que contribuirá a un mayor conocimiento por parte de los usuarios que accedan a la investigación, a modo de transferencia.

### **3.9 Aspectos éticos**

La presente investigación se ha elaborado respetando las normativas de la universidad, así como la guía de elaboración de productos de investigación, recientemente aprobada en este año 2022, las líneas de investigación dadas por la escuela, y el programa anticopia llamado turnitin, el cual según Mphahlelea y McKenna (2019), se ha tenido que implementar para poder ayudar al sector educación en el proceso de anti plagios, que estaba siendo muy utilizado por los estudiantes en todo el mundo. Asimismo, refieren que el plagio es el acto de copiar lo que otra persona u autor dice sin darle crédito a lo dicho por él, obviando su trabajo o investigación, lo que no es éticamente correcto, por ello se creó este software que reconoce la información utilizada en los trabajos de los estudiantes pudiendo reconocerse desde que páginas o libros se está extrayendo la data y así exhibir cualquier forma de plagio.

Es menester resaltar la presencia del principio de justicia, el cual se respeta a cabalidad, pues como dirían Arias-Valencia y Peñaranda (2015), no se emiten juicios morales a la ligera con esta investigación, así como Prats et al. (2016), quienes afirman que éste busca abogar por el respeto a los participantes, por lo que se ha logrado el consentimiento informado de cada uno de los sujetos entrevistados en la presente investigación, brindándoles seguridad y protección de sus datos.

El principio de beneficencia que, para Campos y De Oliveira (2017), es el reconocimiento del valor moral de una persona hacia otra, el deber de hacer el bien y el principio de no maleficencia, que según Arias y Peñaranda (2015), es el no hacer daño al prójimo y respetar a los demás.

Aunado a ello, se trabaja de la mano con el código de ética en investigación cuyo objetivo es fomentar las investigaciones científicas cumpliendo los estándares de calidad, honestidad y responsabilidad, protegiendo a los participantes, a la propiedad intelectual y a los investigadores.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en las entrevistas efectuadas a los trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la entidad pública de Lima, se obtuvo la siguiente información:

Con relación al **objetivo específico 1**, enfocado en analizar el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública, se tiene que el desenvolvimiento del personal de la generación baby boomers fue el adecuado y si pudo realizar el teletrabajo adaptándose a la nueva normalidad, claro que con ciertas demoras debido a la falta de práctica del uso de herramientas tecnológicas, las cuales no habían sido su prioridad de aprendizaje antes de la pandemia ya que todo se podía realizar de manera alternativa a lo digital o por el camino netamente presencial, el cual es de su preferencia, pero los entrevistados mencionaron que la colaboración de esta generación de trabajadores fue importante y que muchas veces los demás servidores dependían del trabajo encomendado a los baby boomers para poder desarrollar las labores como un buen equipo. Lo mismo ocurrió con la generación X que es más adaptable al cambio y se esfuerza por aprender y tener dominio de las herramientas tecnológicas debido a la alta competitividad entre los mismos compañeros de oficina. Siempre procuran preguntar, así sea con frecuencia para no cometer errores y practicar en los programas informáticos que son nuevos para ellos. En cuanto a la generación Y o Millenials, definitivamente se encontraban en su zona de confort al realizar el teletrabajo, ya que su dominio de las herramientas tecnológicas es superior al de las otras dos generaciones, por lo que pudieron explotar sus habilidades en el desarrollo del teletrabajo, incluso muchos de ellos han podido enseñar novedosos métodos de simplificación de labores a sus compañeros y jefes inmediatos.

Es menester resaltar lo mencionado por la entrevistada (E.E.H) quien refirió: *“Opino que no es un tema de edades, sino un tema de conocimiento, porque los adultos mayores no tienen un conocimiento amplio de los sistemas, en cambio los más jóvenes sí. [...] los adultos mayores no tienen una retención de lo aprendido*

*porque lo sienten muy complicado, además que la voluntad de aprender también es importante”.*

Por otro lado, los entrevistados (J.V.R) y (J.Z.T) afirmaron que el trabajo en sus despachos es igualitario, por lo que no sintieron ninguna diferencia en cuanto a las labores que efectuaban los baby boomers, la generación X y la generación Y o Millenials: *“En mi oficina todos trabajamos de la misma forma, no considero que haya diferencia en las actividades que realizamos, todos nos distribuimos el trabajo y se respeta el tema de los cargos que posee cada uno”.*

Estos resultados coinciden con Salgado (2020), en su investigación enfocada en analizar la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, donde pudo encontrar que el teletrabajo ha resultado ser una práctica positiva y provechosa tanto para los trabajadores de todas las edades como para la empresa dejando, así como aporte las experiencias compartidas de los participantes de su grupo de estudio.

Del mismo modo, coinciden con el análisis documental del punto 8 del Protocolo de retorno a labores del Ministerio Público, el cual refiere que todos los trabajadores que no sean vulnerables deberán estar disponibles ante sus superiores y/o jefes inmediatos durante toda la jornada de teletrabajo. Y deben completar del mismo modo el Anexo 04 de Productividad diaria, consignando las actividades realizadas por hora durante el día.

**El objetivo específico 2**, procura explicar el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública; al respecto, hubo entrevistados que mencionaron si tener metas por cumplir en cada despacho en el cual laboran, las cuales son necesarias para demostrar su productividad, algunas las establecen de manera personal y otras en equipo. También hubo entrevistados que refirieron que su modo de trabajo no era necesariamente con metas, sino con la atención diaria a los requerimientos e información que recibían en la oficina, de manera que si quedaba algún pendiente al final del día se entendía que no habían sido productivos, pero si por el contrario finiquitaban con todas las tareas, entonces sí podían considerarse servidores productivos.

Asimismo, todo lo desarrollado en el día, debía ser ingresado obligatoriamente en el formato de productividad, denominado Anexo 04, el cual era

revisado y firmado por el jefe inmediato para darle la conformidad de las labores consignadas y enviado a la oficina de Potencial Humano, tal y como indicaba el Protocolo de retorno a labores de la entidad pública investigada.

Al respecto, la participante (A.R.C) incluso mencionó: *“Teníamos metas igual que en el trabajo presencial y considero que las cumplíamos mejor en teletrabajo. Muchas veces pasábamos la meta porque al estar en casa avanzábamos más y sin distracciones propias de la oficina, [...] de verdad pienso que el avance en el teletrabajo, fue mucho mejor”*.

Asimismo, la participante (E.E.H) indicó: *“Mis funciones son administrativas y no me solicitan metas de cumplimiento, nosotros trabajamos de acuerdo a los requerimientos diarios que tenga la oficina, siempre justificando las actividades realizadas a través de los anexos [...] donde se completa hora por hora las diligencias efectuadas durante el día”*.

Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Muñoz (2022), quien realizó un estudio en una entidad pública de Cajamarca para saber si el uso tecnológico ergonómico en el teletrabajo contribuía con la productividad y encontró que sí era de ese modo y favorece al cumplimiento de metas en tiempos de pandemia Covid19, lo que demuestra que el cumplimiento de metas en el teletrabajo si pudo darse a cabalidad y ninguna oficina tuvo impedimento de ello.

De la misma manera, Díaz et al. (2022), quienes efectuaron una investigación cualitativa y hermenéutica, en la cual encontraron como principal hallazgo que las TICS o herramientas tecnológicas han cumplido un rol fundamental en cuanto a las actividades realizadas en la pandemia y ha marcado huella en todas las realidades sociales, obligando a todos a aprender a utilizarlas. Concepto comprobado en esta investigación cualitativa con diseño fenomenológico donde los entrevistados mencionan la importancia del uso de las mismas para lograr las metas establecidas y demostrar así su productividad.

En cuanto al análisis documental, como bien se ha referido en líneas anteriores, se utilizaba el anexo 04, el cual es el formato que demostraba las actividades que realizaban los trabajadores hora por hora, documento comúnmente utilizado durante toda la pandemia y realización del teletrabajo, el cual era visado por el jefe inmediato quien daba la aprobación respectiva de todo lo consignado en dicho anexo y se remitía de manera semanal a la oficina de Potencial Humano.

**Del objetivo específico 3**, que busca describir la contribución del teletrabajo en la calidad del servicio del personal administrativo de una entidad pública, se pudo obtener respuestas diversas, ya que para algunos entrevistados la calidad del servicio en el teletrabajo fue óptima y para otros no.

Por ejemplo, según los entrevistados (A.C.R.) y (M.H.V), en el teletrabajo se atendía mejor a los usuarios porque el trabajador al estar en la comodidad de su casa, estaba más descansado y por ende eran más atento y amable con los usuarios. Por otro lado, los entrevistados (C.M.R.), (J.V.R.), (L.M.G.), (J.P.A) y (J.Z.T) refirieron que la calidad del servicio fue deficiente porque no hay nada mejor que la atención presencial: “[...] *era más tedioso, se procuraba mantener una buena calidad de servicio, pero a veces las partes se incomodaban cuando se les pedía una firma, una conformidad, etc.*”. La participante (A.C.R) mencionó una frase interesante: “[...] *el servicio presencial es más cómodo para los usuarios y la virtual es más cómoda para los trabajadores*”, lo cual es totalmente cierto, ya que un porcentaje mayor de los entrevistados mencionaron que se sentían más cómodos y tranquilos teletrabajando desde sus hogares.

Por su parte, la entrevistada (E.E.H) resaltó que no se respetaba el horario de atención ni las ocho horas de la jornada laboral, lo cual incomodaba al trabajador quien solo estaba obligado a responder hasta las cuatro y cuarenta y cinco de la tarde de lunes a viernes, pero muchos jefes inmediatos se aprovechaban y llamaban hasta altas horas de la noche, incluso sábados, domingos y feriados, por ello se tuvo que establecer el derecho a la desconexión digital, mediante el Decreto de Urgencia N°127-2020, el cual implicaba que el trabajador pudiera desconectarse de su trabajo remoto una vez concluidas sus ocho horas de labor para así poder descansar y atender sus quehaceres propios del hogar.

Estos resultados obtenidos van de la mano con lo investigado por Arteaga (2021), quien efectuó una investigación cualitativa, básica, no experimental, en el departamento de Apurímac buscando encontrar si la calidad del servicio estaba presente en el teletrabajo y evidenció que los participantes de su estudio aprecian el teletrabajo y les parece una modalidad beneficiosa, por lo que sí es factible mejorar la calidad de su atención teletrabajando. Es decir que, si ponen de su parte en cuanto a la atención a los usuarios siempre y cuando les permitan seguir

manteniendo la labor remota de sus funciones, como dando a entender que el teletrabajo era parte de su motivación para dar una atención de calidad.

Aunado a ello, se tiene a Nieto (2021), quien efectuó una investigación al respecto de la cultura corporativa de una organización quien busca que los empleados se sientan cómodos con la modalidad de trabajo que se establezca y de esa manera se puedan autoorganizar en sus casas para así mejorar la calidad del servicio hacia los usuarios a atender, obteniendo resultados positivos, ya que la mejor manera de mejorar la calidad de servicio es teniendo trabajadores contentos, pues como tratan a los servidores es la forma en como ellos tratarán a los usuarios.

**Del objetivo general**, que busca describir la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima, se pudo identificar que los trabajadores tienen una rutina laboral que inicia a las ocho de la mañana y culmina a las cuatro y cuarenta y cinco de la tarde, en la cual realizan tareas tanto familiares como laborales, pero se autoorganizan de manera que pueden llevar a cabo todas las actividades sin ningún inconveniente y su predisposición a teletrabajar es positiva.

Incluso se encontraron muchas ventajas que contribuyen con la productividad del personal, así como haber cuidado la salud, tanto de ellos como de sus familias, el ahorro de pasajes tanto de buses como taxis ya que los traslados del hogar a la oficina son costosos, los gastos en alimentación, el poder pasar más tiempo con la familia, etc. También encontraron ciertas desventajas como el hecho de que no todos tienen las herramientas tecnológicas necesarias para teletrabajar y que el servidor paga sus propios servicios de luz, agua, etc., en sus propias casas, que todo lo realizado en el teletrabajo se tuvo que volver a actualizar imprimiendo documentos de todo ese periodo, y las jornadas largas de trabajo dadas para avanzar desde casa. Pero, de las preguntas efectuadas se obtuvieron más resultados en pro del teletrabajo que en contra.

Por ejemplo, en los relatos del día de teletrabajo desde como iniciaba a como culminaba se apreció una adecuada autoorganización de sus quehaceres, solo la participante (J.P.A) confesó haberse distraído en varias oportunidades, motivo por el cual tuvo que amanecerse en ciertas ocasiones para así poder culminar con las tareas encomendadas en el día y llenar correctamente su formato de productividad.

Asimismo, por parte del participante (C.M.R) se obtuvo una respuesta en sentido emocional ya que manifestó que esperaba no recibir ninguna llamada durante el día, lo que da a entender que le gustan los días tranquilos sin llamadas telefónicas constantes y mientras menos actividades realice era mejor para él, lo que resulta típico de un integrante de la generación baby boomer, quienes no gustan del teletrabajo.

La participante (A.C.R.) hizo hincapié de la paz que sentía al realizar teletrabajo ya que no tenía que compartir sus recursos ni herramientas tecnológicas con los compañeros, lo cual en la presencialidad le hacía demorar. Por su parte, la participante (J.Z.T.) resaltó lo mal que la pasó en su rutina de teletrabajo debido al jefe tóxico que tenía y manifestó: *“Mi teletrabajo fue una experiencia horrible por culpa de mi jefe inmediato, quien nos pedía reunirnos diariamente vía Google meet desde las ocho de la mañana y después nos pedía un informe de todo lo realizado”*. Esta fue una de las respuestas más llamativas que obtuvimos de las entrevistas, por lo que ahora podemos ver que no todos tuvieron un teletrabajo tranquilo y descansado.

En cuanto a la influencia del teletrabajo en la productividad de los trabajadores, cinco de los participantes mencionaron que influyó de manera positiva, ya que aprendían más el uso de las herramientas tecnológicas y al salir de su zona de confort incrementaban sus conocimientos y se autoorganizaban mejor. Solo el participante (C.M.R) mencionó que no hay comparación con la presencialidad, la cual, en su opinión, siempre será la mejor forma de trabajar, como se mencionó líneas arriba, ese comentario es propio de un integrante de la generación baby boomers, los cuales son detractores de la virtualidad. Y, en cuanto a la permanencia de la modalidad del teletrabajo opinaron en su mayoría que sí debería quedar dicha alternativa, sobre todo pensando en las personas vulnerables que no pueden salir de casa, los discapacitados y personas con habilidades especiales.

Por otro lado, la participante (J.Z.T) hizo una interesante propuesta, mencionando que, si fueran a eliminar el teletrabajo, entonces podrían implementar la permanencia del trabajo mixto, el cual es un trabajo semi presencial que permite estar en la oficina tres veces por semana y dos días desde el domicilio, ello

permitiría a los trabajadores cuidarse del virus en casa ciertos días y los otros regularizar lo que haya quedado pendiente en oficina presencial.

En ese sentido, los resultados coinciden con lo indicado por Salgado (2020), quien en su investigación obtuvo como resultados que los participantes pudieron aprovechar las ventajas del teletrabajo y consideraron al teletrabajo como una práctica positiva y provechosa tanto para los trabajadores como para la empresa, dejando, así como aporte las experiencias compartidas de los participantes de su grupo de estudio.

Asimismo, se asemejan a la investigación efectuada por Peñafiel (2019), quien asegura que el teletrabajo contribuye a la reducción de los problemas de desplazamiento de los trabajadores. Con ello nos deja como aporte la certeza de que el teletrabajo provoca un ahorro de tiempo en ir de la casa a la oficina.

Y finalmente Vásquez (2019), quien realizó una investigación que tuvo como objetivo general, explicar la situación actual del teletrabajo en el sector público y obtuvo como resultado que el teletrabajo en el sector público para aquel año no estaba implementado en su mayoría, ya que nadie consideraba la opción de que apareciera una pandemia en el mundo que afectará hasta a nuestro país el Perú. Por ello se tuvieron que realizar lineamientos y adecuar las herramientas tecnológicas para ejercer el teletrabajo.

En cuanto al análisis documental, se tiene que en el Punto 8 del Protocolo de retorno a labores de la entidad pública estudiada, el teletrabajo solo se dará hasta la culminación del estado de emergencia o en su defecto, de acuerdo a las disposiciones que, del Gobierno Central, lo que da a entender que esta modalidad tiene fecha de inicio y fecha de caducidad también, lo cual se espera pueda reconsiderarse al final de la presente investigación.

Para finalizar la presente discusión, vale resaltar que la debilidad de la investigación realizada ha sido la poca cantidad de antecedentes cualitativos existentes, ya que la gran mayoría son de enfoque cuantitativo; sin embargo, nada detiene la voluntad de esta autora de contribuir con el conocimiento científico.

## V. CONCLUSIONES

Como consideraciones finales que responden al propósito de estudio, tenemos:

Primero: Sobre el objetivo general, los participantes describieron que la contribución del teletrabajo en su productividad laboral ha sido el uso de las herramientas tecnológicas y poder acceder a ellas de manera más frecuente ya que se volvieron más necesarias que nunca. Otra contribución más, es que el teletrabajo no fue impedimento del desarrollo laboral de los trabajadores, por el contrario, fue una opción que les permitió seguir siendo productivos para la institución a pesar de no encontrarse físicamente en las oficinas. Incluso, refirieron que esta modalidad debería mantenerse a través de los años y no solo recurrir a ella por motivos extraordinarios como una pandemia.

Segundo: Al respecto del objetivo específico 1, se analizó el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública y gracias al análisis de datos verificamos que para la generación baby boomers provocó el cambio de la rutina de estos servidores, que por muchos años estuvieron acostumbrados a una sola forma de trabajo. El efecto en la generación X, fue que se esmeraron en tener dominio de las herramientas tecnológicas debido a la alta competitividad y para la generación Y o Millenials, el efecto fue que supieron sacar a relucir sus destrezas tecnológicas propias de su rango de edad, demostrando que el teletrabajo es fácil para ellos y que, haya o no haya pandemia, su prioridad siempre será efectuar sus labores de la mano de los programas informáticos que simplifiquen procesos.

Tercero: El objetivo específico 2, explicó el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública y éste fue notorio, por la novedad de la modalidad, pero no perjudicial porque todos pudieron cumplir con lo propuesto y lo lograron sin necesidad de estar presentes en las oficinas, ello gracias a la autoorganización y al seguimiento permanente de los jefes inmediatos, así como la obligatoriedad del llenado de las actividades realizadas diariamente en el Anexo 04 – formato de productividad, a través del cual demostraban lo realizado en

casa y en favor de las metas dadas para el despacho donde trabajaba cada servidor.

Cuarto: El objetivo específico 3, describió la contribución del teletrabajo en la calidad del servicio del personal administrativo de una entidad pública, entendiéndose que la mayor contribución de esta modalidad fue la de otorgar descanso, ahorro económico y cuidado de la salud a los servidores, lo cual optimizó sus ganas de trabajar y se vio reflejado en la calidad del servicio que le daban a los usuarios, quienes eran mejor atendidos, siempre con una buena actitud, sin perder la cordialidad y resolviendo los requerimientos solicitados con mayor celeridad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda a las jefaturas de las entidades públicas no eliminar la modalidad del teletrabajo o en su defecto, otorgar la opción de realizar un trabajo mixto, para que de esa manera el trabajador pueda tener alternativas que se acomoden a sus necesidades sin descuidar las labores por cumplir en sus oficinas ni afectar su productividad.

Segundo: Se recomienda a las áreas de Recursos Humanos elaborar un protocolo de funciones con las labores establecidas a los servidores de acuerdo a sus rangos de edad, ya que las capacidades físicas y los conocimientos de los baby boomers, son diferentes a la generación X e Y. De esta manera no se apreciará una falta de colaboración por parte de los adultos ni una monopolización del trabajo por parte de los más jóvenes, y así podrán cumplir con las metas establecidas realizando un trabajo en equipo bien distribuido.

Tercero: Se recomienda a los jefes inmediatos mejorar el clima laboral de los servidores para que siempre estén motivados y prestos a realizar sus actividades con alegría y amabilidad, lo que optimizará la calidad del servicio por parte del personal administrativo, ya sea de manera presencial o virtual y se logre atender atentamente a todos los usuarios.

Cuarto: Se recomienda a las áreas de sistemas implementar un programa o sistema de conectividad de jornada laboral para los servidores, que funcione como una especie de marcador de asistencia y se garantice que el trabajador cumpla con sus ocho horas de labor diaria y luego pueda desconectarse. Este programa debería instalarse en las computadoras ubicadas en los domicilios de los servidores o en sus laptops personales, lo que contribuiría con el correcto control del teletrabajo y permitiría que se eviten los excesos por parte de los jefes inmediatos o de los propios servidores.

## REFERENCIAS

- Aguirre García, J. C. (2020). Dificultades en la aplicación del método fenomenológico/Difficulties in the Application of the Phenomenological Method. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(4), 138-152. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3931058>
- Albrieu, R. y De la Vega, P. (2021). Teletrabajo en Argentina, su regulación y promoción. *Programa de Desarrollo Económico, CIPPEC*. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2021/05/231-DPP-ADE-Teletrabajo-en-Argentina-Albrieu-y-de-la-Vega-mayo-2021.pdf>
- Almonacid Lamelas, V. (2020). El teletrabajo en la Administración: horas eficientes versus horas de sillón (III). *Capital Humano*. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=4eae9877-800d-46cc-bb34-4ec917134ac6%40redis>
- Alcover de la Hera, C., Moriano, L. J., Osca, S. A., Topa, C. G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Editorial UNED. <https://books.google.com.pe/books?id=IIQdG1UMldwC&printsec=frontcover&dq=caracteristicas+del+teletrabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT5YXc6b36AhXSrZUCHRGoCKQ4HhDoAXoECAkQAg#v=onepage&q&f=false>
- Almeida, T., Ribeiro, C., Pereira, P., Campos, S., Ferreira, A., y Passos, C. (2022). The contribution of emotional competence to organisational change in a Remote working settin. <https://doi.org/10.29352/mill0219.27270>
- Ambrosi De la Cadena, M. (2020). Labour and consumption. A new opportunity for capitalism resulting from the COVID-19 pandemic. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(26), 188–198. <https://doi.org/10.46652/rgn.v5i26.735>
- Araujo, C. J. (2021). La extensión del Estado de Alarma debido a la pandemia del SARS-CoV-2 y sus efectos en las relaciones de Trabajo en Venezuela. *Gaceta laboral*, 27(1), 19–47.

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=7e42339b-ea7d-474f-bf4a-1c02eb394087%40redis>

Arias-Valencia, S. y Peñaranda, F. (2015). La investigación éticamente reflexionada / Ethically pondered research. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(3), 444–451. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n3a15>

Arteaga, P. J. (2021). *Telemedicina en una unidad ejecutora apurimeña desde la perspectiva de los prestadores de servicios sanitarios en modalidades de trabajo flexibles*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70620/Arteaga\\_PJR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70620/Arteaga_PJR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Ballestín, G. B., y Fàbregues, F. S. (2018). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/61693>

Bottorff, J. L., y Morse, J. M. (2005). Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMzE4MTQ1X19BTg2?sid=d652653e-e895-4c29-b389-bca58ffe1603@redis&vid=5&format=EB&rid=1>

Buira, J. (2012). *El teletrabajo: Entre el mito y la verdad*. UOC: Barcelona. <https://www.digitaliapublishing.com/visor/20104>

Campos, A., y De Oliveira, D. R. (2017). The relationship between the principle of autonomy and the principle of charity (non-maleficence) bioethics medical/A relacao entre o principio da autonomia e o principio da beneficencia (e nao-maleficencia) na bioetica médica. *Revista Brasileira de Estudos Políticos*, (115),13-46. <https://link.gale.com/apps/doc/A596469650/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=1e5360d9>

- Casagrande, E. (2016). *Impacto del Teletrabajo en la Calidad de Vida del colaborador en la industria del Petróleo*. (Tesis de MBA). [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/2372/MBA\\_2016\\_Casagrande.pdf?sequence=1](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/2372/MBA_2016_Casagrande.pdf?sequence=1)
- Castro-González, S., y Pérez, E. R. (2021). Management Strategy to Achieve Competitive Advantages in Commercial Companies and Improve Productivity, Employee Loyalty and Customer Service Quality: Spirituality in the Work Environment. *The Journal of Applied Business and Economics*, 23(8), 105–121. <https://doi.org/10.33423/jabe.v23i8.4876>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD. (2021). *Disposiciones normativas sobre el teletrabajo en los países CLAD como consecuencia de la pandemia*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/05/Teletrabajo-PM-CLADv2.pdf>
- Conejero, S. J. (2020). Una Aproximación a la Investigación Cualitativa. *Neumología Pediátrica*, 15(1), 242–244. <https://doi.org/10.51451/np.v15i1.57>
- Cooke, G. B., Chowhan, J., y Cooper, T. (2014). Dialing it in: ¿A Missed Opportunity Regarding the Strategic Use of Telework? *Industrial Relations / Relations Industrielles*, 69(3), 550–574. <https://doi.org/10.7202/1026758ar>
- Cruelles, R.J.A. (enero 2012). *Productividad e Incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/30142>
- Da Silva, D. C., Teston, S., Zawadzki, P., Lizote, S. A., y Oro, I. M. (2022). Autonomy, multitasking and well-being: Perceptions in telework. *Contextus - Contemporary Journal of Economics and Management*; Vol 20, 151-167; <https://doi.org/10.19094/contextus.2022.78275>
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (15 de mayo del 2020). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>

- Díaz, D.J.R., Ledesma, C.M.J., Tito, C.J.V., Díaz, T.L.P. (2022). Educational quality and philosophical considerations in a pandemic context COVID-19. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129743373&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.22&partnerID=40&md5=a4f36f8905a836680170b53ed4c95ea2>
- Escudero, S. C. L., Cortez, S. L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Universidad Técnica de Machala - Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Henaó Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría, Administración*, 65(3), 186. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2007). Metodología de la investigación (4a. ed.). *McGraw-Hill Interamericana*. <http://119.8.145.208/owncloud/index.php/s/zYBrKB9UBbi35Wt>
- Iza, V.V. y Calderón – Vélez, M. (2020). Entre la incertidumbre y la esperanza: Reflexiones y relatos globales en torno al Sars-CoV-2 (Covid-19). <https://www.digitaliapublishing.com/a/107838>
- Jünemann, F. y Wiegand, C. (2021). Manual de teletrabajo: Marco jurídico y buenas prácticas. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms\\_774768.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms_774768.pdf)
- Lapuente, B. (2020). La incidencia del teletrabajo en España pasa del 5% al 34% durante la pandemia. *El País, sección economía*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/05/05/economia/1588694657\\_002760.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/05/05/economia/1588694657_002760.html)
- Llamosas, T. A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. una relación fructífera no exenta de dificultades*. Dykinson: Madrid.

<https://books.google.com.pe/books?id=jeG7CwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Merino, G. B. (2018). Guías indispensables del Management. *Guía HBR. Mejora tu productividad*. Harvard Business Review Harvard Business Review <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=6808083>

Mendoza, D. G. (2022). Teleworking and Its Impact on the Management of Teachers in Riobamba During the COVID-19 Health Emergency. *ESPOCH Congresses: The Ecuadorian Journal of S.T.E.A.M*, 2(6), 1732–1739. <https://doi.org/10.18502/epoch.v2i6.12231>

Mphahlele, A., y McKenna, S. (2019). The use of turnitin in the higher education sector: Decoding the myth. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 44(7), 1079–1089. <https://doi.org/10.1080/02602938.2019.1573971>

Miglioretti, M., Gragnano, A., Margheritti, S., y Picco, E. (2021). Not All Telework is Valuable. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 37(1), 11–19. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a6>

Miguel, B. J. (2021). Guía para empresas: cómo implantar el teletrabajo sin saltarse la ley. *Capital Humano*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=eda9ab17-b8ea-4a87-ad5a-b2bbf0fc8f24%40redis>

Moura, A.O.R., y Silva O.L.C. (2019). Work centrality, goals and professional fulfillment: intersections between work and career. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 20(1), 1–25. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190087>

Muñoz Aguirre, N. A. (2011). El estudio exploratorio. Mi aproximación al mundo de la investigación cualitativa. *Investigación y educación en enfermería*, 29(3), 492–499. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406019.pdf>

Muñoz, B. M. C. (2022). *Contribución del uso tecnológico ergonómico en el teletrabajo en tiempos de pandemia Covid-19 en una institución del ministerio Público, 2022*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102952/Mu%  
c3%b1oz\\_BMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102952/Mu%c3%b1oz_BMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Neirotti, P., Paolucci, E., y Raguseo, E. (2012). Telework Configurations and Labour Productivity: Some Stylized Facts. *International Journal of Engineering Business Management*, 4. <https://doi.org/10.5772/51641>
- Nieto, R. A.P. (2021). Teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62122/Nieto\\_  
RAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62122/Nieto_RAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nizama, V. M. y Nizama, C. L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69–90. <https://doi.org/10.24265/voxxuris.2020.v38n2.05>
- Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L., y Zoran, A. G. (2011). Un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales. *Paradigmas*, 3(2), 127–157. [https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=b1f6ed0  
8-e986-4de8-bcb0-9c5be2e86b42%40redis](https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=b1f6ed08-e986-4de8-bcb0-9c5be2e86b42%40redis)
- Packer, M.J. (2018). La ciencia de la investigación cualitativa (2a ed.). Universidad de los Andes: Colombia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/60783>
- Páramo, R. D., Campo, S.S.J., y Maestre, M.L.M. (2020). Métodos de investigación cualitativa. Fundamentos y aplicaciones. *Ediciones Unimagdalena*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/83009>
- Paschoal, T., Da Silva, P. M., Demo, G., Fogaça, N., y Ferreira, M. C. (2022). Quality of telework life, job crafting, and work well-being of public school teachers in the Federal District. *Contextus - Contemporary Journal of Economics and Management*, Vol 20, 1-12, <https://doi.org/10.19094/contextus.2022.71500>
- Peñafiel, M. E. V. (2019). *El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36428/Pe%  
c3%b1afiel\\_MEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36428/Pe%c3%b1afiel_MEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, R.M.D (2013). Herramientas de medida de la productividad. *ICB Editores: España*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109588>
- Pérez, R.M.D (2010). Calidad de servicio y atención al cliente. *ICB Editores: España*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109220>
- Pérez-Nebra, A. R., Martins, L. B., Nunes Modesto, J. G., Bertolino, M., y Queiroga, F. (2022). Decent work housebound: Recovery experiences of parents during the pandemic. *Géneros: Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 11(2), 144–171. <https://doi.org/10.17583/generos.7583>
- Pinzón, N., S. A., Martínez D., A. M., y Ávila G., E. A. (2017). State of art on telematic infrastructure for telework. *Visión Electrónica*, 11(2), 118–156. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA568975053&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=19099746&p=IFME&sw=w&userGroupName=univcv>
- Prats, C. J., Salazar-Jiménez, R. A., y Molina-Neira, J. (2016). Implicaciones metodológicas del respeto al principio de autonomía en la investigación social. *Andamios* (México City, México), 13(31), 129–154. <https://doi.org/10.29092/uacm.v13i31.430>
- Quintanilla, N. R.Y. (2021). El teletrabajo en las administraciones públicas: ámbitos estatal y autonómico. *Editorial Aranzadi: España*. <https://books.google.com.pe/books?id=wCB9EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ramírez, V. J. C., Tapia, T. H. E., Vega, A.C.R., Villagómez, M. (2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*. Universidad de Zulia. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612011/29069612011.pdf>
- Rastrollo, S.J.J. (2021). Crisis, reacción y evolución: el teletrabajo en el sector público. *Editorial Aranzadi: España*. <https://books.google.com.pe/books?id=BCpdEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Revista de Antiguos Alumnos Del IEEM-Instituto de Estudios Empresariales de Montevideo (2011). ¿A qué generación pertenece usted?,14(3), 62–66. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=d66d864c-0348-411c-90a7-bfb16b3f4d0c%40redis>
- Rodríguez, A. J. F. (2020). Risk assessment as a fundamental criterion for extensive interpretation in determining the suitability of telework. Universidad Internacional de La Rioja, España. [https://institucional.us.es/revistas/lus\\_Et\\_Scientia/VOL62/lus\\_et\\_Scientia\\_vol\\_6\\_n2\\_04\\_rodriguez\\_ayuso.pdf](https://institucional.us.es/revistas/lus_Et_Scientia/VOL62/lus_et_Scientia_vol_6_n2_04_rodriguez_ayuso.pdf)
- Rocha, C. T. M. D., y Amador, F. S. (2018). Telework: conceptualization and issues for analysis/O teletrabalho: conceituacao e questoes para analise. *Cadernos EBAP.E.BR*, 16(1), 152. <https://doi.org/10.1590/1679-395154516>
- Rosero, M.C.M. (2020). Los elementos constitutivos del teletrabajo y su incidencia en la legislación ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c5a395f1-9472-4e56-860a-3815d476d4e3%40redis>
- Rivas, T.L.A. (2015). La definición de variables o categorías de análisis. Instituto Politécnico Nacional. [https://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05\\_02.pdf](https://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05_02.pdf)
- Rueda, B.M. (2010). La docencia, factor clave en el cumplimiento de las metas educativas. *Perfiles educativos*, 32(129), 3-6. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982010000300001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982010000300001&lng=es&tlng=es).
- Ruiz, O.J.I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. Universidad de Deusto. <https://www.digitaliapublishing.com/a/15155>
- Salgado, Q. G. F. (2020). Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, 2020. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63730/Salgado\\_QGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63730/Salgado_QGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sanabria, P.P.P (2015). *Gestión Estratégica del Talento Humano en el Sector Público: Estado del Arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano.* Universidad de los Andes, Colombia. <https://books.google.com.pe/books?id=VCueDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=caracteristicas+del+teletrabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixjano5736AhVWjZUCHVCyBkg4FBDoAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false>

Sanz, T. E, Pérez, E. E. (2021). The Unequal Distribution of Domestic Work Before and During the Pandemic. *Géneros: Multidisciplinary Journal of Gender Studies*;10(3):279-310. <https://doi.org/10.17583/generos.7852>

Sarmiento, P. S. R., y Paredes, T. M.T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95+. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://link.gale.com/apps/doc/A599301214/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=e18fd485>

Seid, G. (2016). Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica. V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales. [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf%7D](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf%7D)

Selma, L. J. (2015). *El teletrabajo ¿Una solución?* (Tesis de Grado). Universidad Miguel Hernández de Elche, España. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2c%20Jesus.pdf>

Serrate, L., Urquidi, M. y Aramayo, F. (2022). Teletrabajo en Bolivia La digitalización en pandemia y su impacto en el modo de trabajar de los bolivianos. Banco interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Teletrabajo-en-Bolivia-la-digitalizacion-en-pandemia-y-su-impacto-en-el-modo-de-trabajar-de-los-bolivianos.pdf>

- Sijbom, R.B.L., Lang, J.W.B., y Anseel, F. (2018). Leaders' achievement goals predict employee burnout above and beyond employees' own achievement goals. *Journal of Personality*, 87(3), 702–714. <https://doi.org/10.1111/jopy.12427>
- Tapasco-Alzate, O.A. y Giraldo-García, J.A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*, 31(1), 149-160. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>
- Torres, C. C., Calmon, C. S. P. D. P., & Hostensky, E. L. (2022). When work invades home: Perceptions about teleworking. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, Sao Paulo Brasil, 24(3), 1–14. <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/15514/11566>
- Undurraga, R., Simbürger, E., y Mora, C. (2021). Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia. *Polis, revista latinoamericana*. <https://doi.org/10.32735/S0718-6568/2021-N59-1594>
- Valencia, C. A. M. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es).
- Vakilian, R., y Edrisi, A. (2019). Modeling factors affecting the choice of telework and its impact on demand in transportation networks. *Innovaciencia Facultad de Ciencias Exactas Físicas y Naturales*; Vol. 7 Núm. 2 (2019); 2346-075X. <https://doi.org/10.15649/2346075X.772>
- Vásquez, N. O. J. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de: Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez\\_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vilcarrromero-Ruiz, R., Aldana-Zavala, J., y Colina-Ysea, F. J. (2022). Flexibilidad laboral y productividad en el teletrabajo. *Interciencia*, 47(9), 381+. <https://link.gale.com/apps/doc/A723640023/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=299ce7d8>
- Villalba, M.W., Villamizar, C.L.P. y Sánchez, D.M.P. (2017). Model for implementation of teleworking in software development organizations. Universidad de Pamplona, Colombia. <https://doi.org/10.18046/syt.v15i43.2734>
- Zavaleta, C. E. M. (2021). Organizational design of the police school- San Bartolo - Peru. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo: Comuni@cción*, 12(4), 322-331. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.575>
- Zhang, W., Sun, H., Gelfand, A., Sawatzky, R., Pearce, A., Anis, A. H., Prescott, K., & Lee, C. (2022). Working From Home During the COVID-19 Pandemic: The Association With Work Productivity Loss Among Patients and Caregivers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 64(11), e677–e684. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002663>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de categorización.

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	CÓDIGOS
¿Cuál ha sido la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública?	Describir la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima.	Teletrabajo	Autoorganización Predisposición al teletrabajo Ventajas del Teletrabajo Desventajas del Teletrabajo	Entrevista  Análisis Documental	Guía de entrevista  Matriz de análisis documental	A1: Rutina de teletrabajo. Tareas laborales y familiares realizadas durante el día. A2: Emocional. Negatividad a realizar alguna labor. A3: Emocional: Tranquilidad y seguridad. El tener todas las herramientas necesarias para realizar el teletrabajo era suficiente para una labor óptima desde casa. A4: Desventajas del teletrabajo Como tener jefes intensos y abrumadores o las distracciones en casa. A5: Influencia positiva del teletrabajo Sentimiento de aceptación a la modalidad nueva de trabajo. A6: Uso de las TIC'S. Manejo de herramientas tecnológicas con mayor frecuencia. A7: Autoorganización Acto de organizar mejor las actividades propias. A8: Influencia negativa: Genera más trabajo pendiente por regularizar al retornar a la presencialidad. A9: Ventajas del teletrabajo Beneficios encontrados en la nueva modalidad de trabajo. A10: Predisposición al teletrabajo Valoración de la modalidad y deseo que no se elimine. A11: Trabajo mixto Opción de trabajo semi presencial, como opción para el trabajador.

<p>¿Cuál ha sido el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública?</p> <p>¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública?</p> <p>¿Cómo el teletrabajo ha contribuido en la calidad de servicio del personal administrativo de una entidad pública?</p>	<p>Analizar el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública.</p> <p>Explicar el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública.</p> <p>Describir la contribución del teletrabajo en la calidad del servicio del personal administrativo de una entidad pública.</p>	<p>Productividad</p>	<p>Rangos de edades de los trabajadores</p> <p>Cumplimiento de Metas</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Entrevista</p> <p>Análisis Documental</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Matriz de análisis documental</p>	<p>A12: Modo de desenvolvimiento en el teletrabajo de los adultos mayores – baby boomers.  A13: Modo de desenvolvimiento en los adultos – generación X.  A14: Modo de desenvolvimiento en los jóvenes – generación Y o Millennials.  A15: Teletrabajo igualitario.  Todos los servidores de la oficina trabajan por igual.  A16: Atención de requerimientos  En reemplazo de metas establecidas.  A17: Metas de cumplimiento  Condicionales de avance en el teletrabajo.  A18: Instrumento de medición de productividad.  Modo en el que se demostraban el cumplimiento de metas.  A19: Calidad del servicio óptima.  En el teletrabajo se atendía mejor a los usuarios.  A20: Importancia del horario de atención.  En horario de oficina la atención era ininterrumpida.  A21: Calidad del servicio deficiente.  En el teletrabajo no se atendía bien a los usuarios.  A22: Valoración del teletrabajo  Conclusiones positivas de la experiencia vivida.  A23: Valoración del teletrabajo  Conclusiones negativas de la experiencia vivida.</p>
---	--	----------------------	---	--	--	---

## Anexo 02. Instrumento



### GUÍA DE ENTREVISTA

Buen día, agradezco su participación y el tiempo entregado para la presente entrevista.

La información que Ud. va a brindar es según su conocimiento y experiencia con el teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima en el año 2022.

Iniciamos la entrevista recordando que se le dio a conocer los objetivos de la misma y le agradecemos por habernos otorgado su consentimiento informado.



### OBJETIVO GENERAL

Describir la contribución del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima.

Responda:

- 1.- Describame brevemente un día de teletrabajo que realiza.
- 2.- ¿Cómo considera Ud. que el teletrabajo ha influido en su productividad laboral?
- 3.- ¿Considera Ud. que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que debe mantenerse? ¿Por qué?
- 4.- En su opinión, ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de realizar teletrabajo?



### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el efecto del teletrabajo en la productividad del personal administrativo de las diferentes generaciones de edades de una entidad pública.

Responda:

- 5.- ¿Considera Ud. que el rango de edades de los trabajadores influye en el desarrollo de las actividades encomendadas en el teletrabajo?



## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Explicar el impacto del teletrabajo en cuanto al cumplimiento de metas establecidas en la entidad pública.

Responda:

6.- ¿Cuáles son las metas que su entidad establece para el cumplimiento de su teletrabajo?

7. ¿Cómo ha demostrado Ud. que ha cumplido con las metas propuestas durante el desarrollo de su teletrabajo?



## **OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

Describir la contribución del teletrabajo en la calidad del servicio del personal administrativo de una entidad pública.

Responda:

8.- ¿Qué opina Ud. en cuanto a la calidad de servicio que brindaba realizando el teletrabajo? ¿Era igual al efectuado de manera presencial? ¿Porqué?

9.- ¿Qué es lo que más valoró del teletrabajo y lo que menos le agradó?

**MUCHAS GRACIAS POR SU APORTE AL CONOCIMIENTO**

### Anexo 03. Matriz de Análisis

MATRIZ DE ANÁLISIS				
CATEGORIAS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS	RESPUESTAS	CÓDIGOS Y SIGNIFICADOS
Teletrabajo	Autoorganización	1.- Describame brevemente un día de teletrabajo que realiza. ¿A qué hora se despertaba?, ¿hacia la jornada normal de 8 horas?, ¿o tenía que trabajar más?	P1: Iniciaba mi jornada a las ocho de la mañana y revisaba los documentos que habían llegado, los atendía de acuerdo al orden de prioridades porque algunos eran más urgentes de responder que otros. Hemos procurado conseguir los datos de todos los fiscales, sus ubicaciones físicas, sus números telefónicos. Realizar el trabajo de actualización de directorios no ha sido fácil realmente y nos llevó mucho tiempo, pero lo bueno es que podía hacer mis alimentos en casa, si es que tenía ingredientes, porque si no solicitaba delivery. He participado en reuniones y juramentaciones virtuales también.	A1: Rutina de teletrabajo. Tareas laborales y familiares realizadas durante el día.  A2: Emocional. Negatividad a realizar alguna labor.  A3: Emocional: Tranquilidad y seguridad. El tener todas las herramientas necesarias para realizar el teletrabajo era suficiente para una labor óptima desde casa.  A4: Desventajas del teletrabajo Como tener jefes intensos y abrumadores o las distracciones en casa.
	Predisposición al teletrabajo		P2: Bueno, lo primero que quería era que no me llamara nadie jaja pues mi principal función era atender a quien llamara y ello requería que estuviera pegado al celular, me preocupaba lo que me vayan a preguntar y me sentía esclavizado a las llamadas, lo bueno es que mi labor culminaba 4:45pm, pero si alguien llamaba después, si lo atendía.	
	Ventajas del Teletrabajo		P3: Mi teletrabajo comenzaba con la revisión de las diligencias, declaraciones o entrevistas con las partes de algún caso, me despertaba 8 en punto y daba conocimiento a los Fiscales para que puedan participar en todo lo programado. Después me hacía mi desayuno, almorzaba en familia, y terminado mi horario me desconectaba del trabajo, no he tenido que conectarme más tiempo menos mal.	
	Desventajas del Teletrabajo		P4: Un día de teletrabajo iniciaba para mí a las ocho de la mañana, me conectaba a la computadora, revisaba la bandeja fiscal extendida, el sistema de notificaciones también, a veces el jefe inmediato solicitaba que todos	

			<p>estemos conectados en una videoconferencia por meet en una reunión permanente para que nos tenga controlados y así se desarrollaba la jornada hasta las 4:45pm o dependiendo de algún caso urgente nos quedábamos conectados más tiempo, algunas veces yo me quedaba hasta las 11pm. Y en las fechas de turno fiscal nos amanecíamos atendiendo las llamadas de los casos informados por la Policía.</p> <p>P5: Mi teletrabajo fue una experiencia horrible por culpa de mi jefe inmediato, quien nos pedía reunirnos diariamente vía Google meet desde las ocho de la mañana, revisábamos la bandeja para verificar los pedidos de información, documentos y proveer todo, después nos pedía un informe. En el horario de salida, nos conectábamos nuevamente al meet e informábamos lo que habíamos hecho durante todo el día y si no le parecía suficiente al jefe, nos hacía trabajar hasta más tarde, por lo general haciendo disposiciones de más de 500 hojas, súper tedioso.</p> <p>P6: Me levantaba antes de la hora de conectarme, ósea 6am o 7am, tomaba mi desayuno tranquilamente y 10 minutos antes me conectaba para estar a tiempo, la jornada era tranquila, bien organizada, yo sentía que tenía todo a la mano porque no tenía que compartir nada con mis compañeros, el estar en la comodidad de mi casa, me sentía cómoda laborando. Culminaba un poco más tarde del horario de salida normal, porque me gustaba avanzar mi trabajo del día siguiente.</p> <p>P7: Yo iniciaba a las 8 am hasta la 1pm y después de 2pm a 4:45pm, no me hacían trabajar más, menos mal y mi jornada era tranquila y descansada.</p> <p>P8: Me levantaba antes de las 8am para poder ayudar a hacer el desayuno, luego me conectaba para avanzar los proyectos de denuncia hasta la 1pm, almorzaba en familia, y así continuaba hasta la salida, pero a veces me quedaba más horas porque me distraía durante el día y tenía que terminar lo encargado por mi jefa inmediata.</p>	<p>A1: Rutina de teletrabajo. Tareas laborales y familiares realizadas durante el día.</p> <p>A2: Emocional. Negatividad a realizar alguna labor.</p> <p>A3: Emocional: Tranquilidad y seguridad. El tener todas las herramientas necesarias para realizar el teletrabajo era suficiente para una labor óptima desde casa.</p> <p>A4: Desventajas del teletrabajo Como tener jefes intensos y abrumadores, las distracciones en casa, los pendientes presenciales por regularizar.</p>
--	--	--	---	--

		<p>2.- ¿Cómo considera Ud. que el trabajo ha influido en su productividad laboral?</p>	<p>P1: Yo diría que ha influido en buena manera, porque no nos hemos reincorporado a la presencialidad con trabajos atrasados, porque toda la información la guardábamos en la nube y al llegar a la oficina solo la descargábamos en las computadoras, lo cual implicó un trabajo extra pero no se dejaron de hacer actividades en el teletrabajo. Yo tuve que comprarme una memoria externa porque la de mi casa no era suficiente ni potente y poder grabar ahí toda mi información de lo que iba avanzando. También siento que me he vuelto más ordenada teletrabajando.</p> <p>P2: Sí influye, pero no reemplaza al trabajo presencial, yo prefiero la presencialidad en todo sentido ya que por mi edad estoy acostumbrado a ello y estando a solo dos años de jubilación sería muy complicado adaptarme a tantos programas nuevos que utilizan en la gestión.</p> <p>P3: Sí ha influido y de manera positiva porque me ha facilitado muchas cosas, como las notificaciones que se hacían directo del sistema, claro que a veces había problemas porque las partes no se conectaban porque no sabían usar sus correos y no se conectaban a las conferencias a tiempo, pero poco a poco han ido aprendiendo.</p> <p>P4: Sí ha influido porque uno no tiene la preocupación de llegar tarde al trabajo y puede realizar las labores conectándose desde a la comodidad del hogar. Considero que ha caído bien para los que han tenido un espacio habilitado para teletrabajar, pero los que no tienen ello se han visto perjudicados porque han tenido que encontrar un lugar estratégico desde donde conectarse para poder realizar sus labores. Y considero que influye en mi productividad porque me invita a buscar herramientas tecnológicas mejores para así efectuar mi teletrabajo con mayor rapidez y eficiencia, como, por ejemplo, contraté un mejor servicio de internet y vi la diferencia porque con la empresa anterior mi conexión era lenta y mi productividad bajó, pero al tener un mejor internet entonces avanzaba más rápido y mi productividad mejoró.</p> <p>P5: Soy sincera, influye radicalmente el teletrabajo. Hay pro y contras, el contra es que, si tu jefe es tan intenso como el mío, la pasas mal y el pro es que el tiempo que ahorras en</p>	<p>A5: Influencia positiva del teletrabajo Sentimiento de aceptación a la modalidad nueva de trabajo.</p> <p>A6: Uso de las TIC'S. Manejo de herramientas tecnológicas con mayor frecuencia.</p> <p>A7: Autoorganización Acto de organizar mejor las actividades propias.</p> <p>A8: Influencia negativa: Genera más trabajo pendiente por regularizar al retornar a la presencialidad.</p> <p>A9: Ventajas del teletrabajo Beneficios encontrados en la nueva modalidad de trabajo.</p>
--	--	--	---	--

			<p>movilizarte de tu casa a la oficina lo usaba en seguir trabajando y considero que avanzaba más trabajando desde mi casa que en la propia oficina. Así que a viendo el tema de la productividad, el teletrabajo te ayuda a ser más productivo por encontrarte en el confort de su casa.</p> <p>P6: Considero que ha influido de buena manera porque avancé más mi producción de carpetas, la carga la avanzamos sin problema, todo era más práctico.</p> <p>P7: Sí influye y positivamente. La veo como una opción mejor a la presencialidad.</p> <p>P8: Sí, porque te da la opción de avanzar más y así mejoras tu productividad.</p>	
		<p>3.- ¿Considera Ud. que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que debe mantenerse? ¿Por qué?</p>	<p>P1: No creo que deba eliminarse porque siempre hay algo que requieras hacer a última hora así que el teletrabajo ayuda a poder resolver alguna necesidad administrativa cuando no estas en la oficina.</p> <p>P2: Yo pienso que pueden mantener esta modalidad porque te da tiempo para compartir con tu familia, estar tranquilo en tu casa y laborar tranquilo.</p> <p>P3: Resulta necesario el teletrabajo, no debería eliminarse porque la virtualidad facilita las notificaciones y para nosotros eso es muy conveniente.</p> <p>P4: Como en las épocas de antaño, existía la figura de los escribanos que toda la información la tenían en sus domicilios, si considero importante tener una parte del trabajo en casa para poder atender temas urgentes en caso nos lo requieran, por lo que si tiene sus pros el teletrabajo.</p> <p>Pero, no considero que deba mantenerse porque se pierde el control para con las denuncias, los expedientes, los casos y el hacerlo virtual se convierte en un trabajo inoficioso porque así estén todos en sus casas, igual necesitan que al menos una persona vaya a la oficina a revisar las carpetas en físico y organizarlas como normalmente se hace, escanee la info y revise los sistemas a los que solo se tienen acceso desde la oficina. El teletrabajo en la labor fiscal funcionaría talvez si las carpetas fueran virtuales también, pero como son físicas entonces se hace un doble trabajo.</p>	<p>A10: Predisposición al teletrabajo Valoración de la modalidad y deseo que no se elimine.</p> <p>A11: Trabajo mixto Opción de trabajo semi presencial, como opción para el trabajador.</p>

			<p>P5: El teletrabajo debería mantenerse y si no, al menos el mixto por siempre. Porque un día haces tu producción a full y al otro día descansas porque el cuerpo necesita descanso.</p> <p>P6: Considero que debería mantenerse, podrían comparar la producción teletrabajando y de manera presencial para que puedan darse cuenta que se avanza más desde casa. Incluso el trajín es menor porque todo es virtual. Terminas una diligencia y ahí nomás te conectas a otra y no tienes que estar corriendo de juzgado en juzgado.</p> <p>P7: Pienso que debería mantenerse, pero dependiendo de la labor que tiene el trabajador, hay algunas que solo se pueden hacer presencialmente, pero otras no.</p> <p>P8: El teletrabajo debería mantenerse, sobre todo para las personas con comorbilidades y se les recomienda quedarse en casa.</p>	
		<p>4.- En su opinión, ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de realizar teletrabajo?</p>	<p>P1: La ventaja es que hemos podido cuidar nuestra salud y no nos hemos expuesto al virus, también que al estar en casa teníamos la información a la mano y eso era muy útil. Las desventajas serían que, en casa no tengo equipos electrónicos de alta generación, incluso mi computadora se malogró, tuve que gastar en arreglarla, nosotros mismos pagamos el servicio de luz, internet, etc., el horario de trabajo no se respetaba y te llamaban a cualquier hora y día de la semana, se perdió la integración laboral con los compañeros de trabajo.</p> <p>P2: Las ventajas son: que te permite permanecer más tiempo en tu casa, tienes ahorro de pasajes y comida, no tienes el estrés de marcar el horario de entrada ni salida, compartes más con tu familia y te permite revisar con tranquilidad cualquier trabajo que te dejen. Como desventajas, es que no hay trato directo con las partes de una investigación, se pierde la inmediatez, también que no hay un control rígido de la carga procesal, pierdes el trato diario con los compañeros de trabajo.</p> <p>P3: La ventaja es que el trabajo se vuelve más rápido por el uso de los medios tecnológicos y una desventaja es que en casa no tenemos multifuncionales que nos ayuden con el trabajo administrativo.</p>	<p>A4: Desventajas del teletrabajo Como tener jefes intensos y abrumadores, las distracciones en casa, los pendientes presenciales por regularizar.</p> <p>A9: Ventajas del teletrabajo Beneficios encontrados en la nueva modalidad de trabajo.</p>

			<p>P4: Primero, que ahorras pasajes, no tienes que preocuparte por marcar ingreso, ni por tu horario de salida porque ya estás en tu domicilio. Las desventajas son que no hay contacto con las denuncias ni expedientes, otra es que se hace doble labor primero virtual y luego en físico cuando llegas a la oficina, por último, que el trabajador gasta su dinero en mantener los equipos de cómputo, en pagar su servicio de internet, en la luz, etc.</p> <p>P5: Ventajas: confort de tu casa, compartir con tu familia, cero desplazamientos, te libras del stress del transporte, menos contaminación. La desventaja es que si tienes un jefe intenso la pasas muy mal porque cree que en tu casa no haces nada y no se respetan los horarios de atención, deberían dar teléfonos de trabajo (institucionales) para poder apagarlos terminando el horario.</p> <p>P6: Como ventajas: el ahorro de pasajes fue lo máximo, el tiempo que ahorramos en no tener que desplazarnos de nuestras casas a la oficina, la unión familiar más seguida. No veo desventajas la verdad jajaja.</p> <p>P7: La ventaja es que estás en la comodidad de tu hogar, la desventaja es que pasas muchas horas al frente de la computadora.</p> <p>P8: Ventajas: Ahorro de pasajes y taxis, ahorro en comida, te permite estudiar y capacitarte más, mejora la unión familiar. Desventajas: Que te puedes quedar trabajando hasta tarde porque te distrajiste durante el día y tienes que terminar lo encomendado por tu jefe.</p>	<p>A4: Desventajas del teletrabajo Como tener jefes intensos y abrumadores, las distracciones en casa, los pendientes presenciales por regularizar.</p> <p>A9: Ventajas del teletrabajo Beneficios encontrados en la nueva modalidad de trabajo.</p>
	Rangos de edades de los trabajadores	5.- ¿Considera Ud. que el rango de edades de los trabajadores influye en el desarrollo de las actividades	<p>P1: Opino que no es un tema de edades, sino un tema de conocimiento, porque los adultos mayores no tienen un conocimiento amplio de los sistemas, en cambio los más jóvenes sí. Incluso yo, con cincuenta años de edad, muchas veces requiero de ayuda para ingresar a algún aplicativo, pero una vez que me enseñan, aprendo y ya lo puedo hacer sola, a diferencia de los adultos mayores que no tienen una retención de lo aprendido porque lo sienten muy complicado, además que la voluntad de aprender también es importante.</p>	<p>A12: Modo de desenvolvimiento en el teletrabajo de los adultos mayores – baby boomers.</p> <p>A13: Modo de desenvolvimiento en los adultos – generación X.</p>

Productividad	<p>Cumplimiento de Metas</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>encomendadas en el teletrabajo?</p>	<p>Yo, por ejemplo, si quiero aprender y cuando no sé algo, pregunto o averiguo, porque la competitividad laboral es fuerte, en cambio los mayores, prefieren encomendar esas labores a alguien que en su reemplazo lo puede hacer, porque ya se sienten cansados, sus cuerpos no rinden físicamente como antes, lo cual es entendible.</p> <p>P2: Considero que sí influyen los rangos de edades en el desarrollo de actividades porque las personas de mayor edad, tienen más experiencia y ello contribuye con la realización de las tareas encomendadas porque trasladan sus conocimientos a las personas con menos edad y menos experiencia. Los mayores desarrollan sus actividades con mayor inteligencia y toman decisiones mejores. Como se dice, la antigüedad es clase.</p> <p>P3: En mi oficina todos trabajamos de la misma forma, no considero que haya diferencia en las actividades que realizamos, todos nos distribuimos el trabajo y se respeta el tema de los cargos que posee cada uno.</p> <p>P4: Por supuesto que influyen los rangos de edades, los adultos mayores trabajaban antiguamente, con el libro toma razón, luego el RUDE, después vino el SIAFT, luego el SGF y ahora la Bandeja Fiscal Electrónica Extendida, son muchos los sistemas que han conocido los antiguos trabajadores y ahora los nuevos. Entonces, siento que actualmente a los adultos mayores si tienen mayor dificultad porque la gran cantidad de sistemas informáticos que se utilizan, si bien es cierto se realizan capacitaciones en la entidad, pero no es igual para todos el manejar estos programas.</p> <p>P5: En mi oficina, los mayores son los Fiscales y los demás somos más jóvenes, pero aquí es un tema subjetivo porque el Provincial no trata igual a todos, entonces algunos tienen más trabajo que otros y eso salió a relucir en el teletrabajo porque a algunos nos exigía más y no era justo. Así que no podría decir si rendían más o no, por las diferencias de trato</p>	<p>A14: Modo de desenvolvimiento en los jóvenes – generación Y o Millennials.</p> <p>A15: Teletrabajo igualitario. Todos los servidores de la oficina trabajan por igual.</p>
---------------	---	--	--	---

			<p>que hay en mi oficina, ya que si veía a alguien trabajar menos talvez sea porque el jefe lo permitió.</p> <p>P6: Considero que sí influye en algunos aspectos, pero es cuestión de conocer a los trabajadores, además es el jefe inmediato quien delega las funciones, por lo tanto, él sabe que pueden hacer unos y que mejor hacen otros. En mi despacho, los mayores son los que iban a la oficina a traer carpetas o escanearlas para que los demás desde su casa puedan avanzar, definitivamente los mayores no hacían las cosas con tanta rapidez, pero si se volvieron una pieza clave para que todos podamos tener trabajo remoto, porque si ellos no hacían esas labores administrativas, los demás no podíamos hacer nada, así que fue un trabajo en equipo bien distribuido.</p> <p>P7: Definitivamente influye, los más jóvenes están a la vanguardia con las herramientas tecnológicas y por ello hacen una labor más efectiva en el teletrabajo.</p> <p>P8: El rango de edades influye mucho, porque el personal más joven se distrae y el personal adulto mayor necesita ayuda para manejar ciertos aplicativos.</p>	
		<p>6.- ¿Cuáles son las metas que su entidad establece para el cumplimiento de su teletrabajo?</p>	<p>P1: Mis funciones son administrativas y no me solicitan metas de cumplimiento, nosotros trabajamos de acuerdo a los requerimientos diarios que tenga la oficina, actualizamos la información y respondemos los pedidos de juramentación e información en el día.</p> <p>P2: En mi oficina no había metas, pero sí se atendíamos todos los requerimientos diarios, sobre todo cuando habían pedidos de juramentación de Fiscales Adjuntos Provinciales o requerimientos de Juntas Extraordinarias de fiscales provinciales Titulares de Lima.</p>	<p>A16: Atención de requerimientos En reemplazo de metas establecidas.</p>

			<p>P3: Sí, en mi despacho teníamos metas por disposición superior, teníamos que llegar a un avance de 90 puntos de las carpetas fiscales para que se note que nuestra fiscalía era productiva.</p> <p>P4: Sí tenemos metas, y eran iguales a las de manera presencial, la única diferencia es que teletrabajando estas en casa, pero igual tienes q cumplir con el rol de metas establecidas que, de por cierto están mal señaladas, porque el sistema de administración de justicia no se puede medir por puntos, no puedes calificar del mismo modo una denuncia por estafa que una por robo agravado, una es más trabajosa que la otra pero en el resultado final te consideran el mismo puntaje y no es justo, eso debería modificarse.</p> <p>P5: En mi despacho no hay metas por carpetas fiscales, nuestra forma de productividad es diferente, pero todo lo que nos pedían en el día era atendido sin falta, sobre todo si se trata de pedidos de copia de las partes, que por cierto eran tomos de tomos, más de mil hojas, lo que toma una semana aproximadamente en la entrega de dicho requerimiento.</p> <p>P6: Sí, claro. Teníamos metas igual que en el trabajo presencial y considero que las cumplíamos mejor en teletrabajo. Muchas veces pasábamos la meta porque al estar en casa avanzábamos más y sin distracciones propias de la oficina o la espera de que los compañeros usen las fotocopadoras, escáners, etc. De verdad pienso que el avance en el teletrabajo, fue mucho mejor.</p> <p>P7: En mi despacho, me establecían metas para el desarrollo de sumillado y elaboración de dictámenes.</p> <p>P8: Sí, teníamos un rango de metas semanales incluso.</p>	<p>A17: Metas de cumplimiento Condicionales de avance en el teletrabajo.</p> <p>A16: Atención de requerimientos En reemplazo de metas establecidas.</p>
--	--	--	---	---

		<p>7. ¿Cómo ha demostrado Ud. que ha cumplido con las metas propuestas durante el desarrollo de su teletrabajo?</p>	<p>P1: Con el llenado de los anexos 03 y 04 que solicitaba el área de potencial humano, los cuales eran documentos informativos de productividad donde se llenaba hora por hora las actividades que se efectuaban en el día.</p> <p>P2: Todo lo demostraba con el llenado de los anexos 03 y 04 – formatos de productividad.</p> <p>P3: Llenábamos los anexos de productividad y también formábamos equipos de trabajo con los Fiscales Adjuntos para que todo lo que avancemos sume para el puntaje final.</p> <p>P4: La administración de potencial humano nos pedía que remitamos semanalmente los anexos de productividad 03 y 04, el cual llenábamos hora por hora el tipo de actividad que efectuábamos.</p> <p>P5: Lo demostrábamos con el llenado de los anexos de productividad y los enviábamos semanalmente.</p> <p>P6: Los anexos 03 y 04 estaban enfocados en tal fin, pero era tedioso que aparte de todo lo que teníamos que hacer en casa tuviéramos que llenar cuadritos con las actividades hora por hora. También llenábamos el MITR o PRODUSEM, y era más práctico que llenar los anexos en Excel.</p> <p>P7: Los cuadros 03 y 04 eran los que llenábamos para informar la productividad y también recibíamos las llamadas de nuestra jefa inmediata durante la jornada laboral.</p> <p>P8: Nos medían con los anexos de productividad que enviábamos cada semana.</p>	<p>A18: Instrumento de medición de productividad. Modo en el que se demostraban el cumplimiento de metas.</p>
--	--	---	--	---

		<p>8.- ¿Qué opina Ud. en cuanto a la calidad de servicio que brindaba realizando el teletrabajo? ¿Era como el efectuado de manera presencial? ¿Porqué?</p>	<p>P1: Cuando me pedían información dentro de mi horario laboral, atendía siempre con toda la predisposición del mundo, pero cuando me hablaban pasando las 4:45pm, ya no, porque ya había culminado el horario de trabajo, así que ya no me sentía obligada a responder, por tanto no era igual al trabajo presencial porque estando en la oficina tienen acceso a preguntarte de todo solo hasta la salida, una vez fuera ya no tenían como incomodarte porque ya concluía la jornada, pero no todos entendían eso, al menos de manera remota muchos querían ser atendidos sin importar el horario y eso no me parecía correcto.</p> <p>P2: Lo presencial no puede ser reemplazado por lo remoto porque el trato directo tiene mucho que ver, es muy importante ello y <b>en el remoto no ves a las personas en vivo y en directo</b>. Si bien es cierto el remoto te permite desarrollar tu trabajo desde cualquier lugar, pero no es lo mismo.</p> <p>P3: <b>Mejor es la calidad de servicio de manera presencial</b> porque, por ejemplo, si las partes quieren leer la carpeta, tienen que venir a la oficina y ser atendidos aquí, es más fácil para las partes pedir copias con la carpeta en mano, o cuando quieren entrevistarse con el Fiscal, en cambio virtual no lo sienten tan directo, el servicio presencial es más cómodo para los usuarios y la virtual es más cómoda para los trabajadores, además siento que es más sencillo hacer entender a una persona de manera presencial que virtual.</p> <p>P4: <b>La calidad del servicio es igual en cuanto a la forma pero no en cuanto al modo</b>, por ejemplo, en una diligencia se citaban a las partes en sede fiscal, y ellos acudían a la misma oficina, donde quedaba todo acreditado, firmaban y se retiraban, pero en el teletrabajo requería mayor labor, porque uno no solo tenía que realizar la citación, sino que también tenía que generar el link en Google meet y días antes de la diligencia notificar a las partes para recordarles y se conecten</p>	<p>A19: Calidad del servicio óptima. En el teletrabajo se atendía mejor a los usuarios.</p> <p>A20: Importancia del horario de atención. En horario de oficina la atención era ininterrumpida.</p> <p>A21: Calidad del servicio deficiente. En el teletrabajo no se atendía bien a los usuarios.</p>
--	--	--	--	--

			<p>porque si no lo hacían nosotros no teníamos trabajo en ese momento y nos perjudicaba porque si no se avanzaba las denuncias no tenían movimiento, era un tema porque teníamos que esperar la firma de las partes una vez terminada la diligencia y muchas veces no la enviaban en el día, así que se tuvo que implementar el decir las generales de ley y constancia de dar fe en la videoconferencia para que esté todo conforme y poner ello literalmente en el chat del Google meet. Por tanto, el trabajo era más tedioso, se procuraba mantener una buena calidad de servicio, pero a veces las partes se incomodaban cuando se les pedía una firma, una conformidad, etc.</p> <p>P5: Si me pongo en el lugar del trabajador, conviene la atención virtual y por ahí lo hago muy bien, pero si me pongo en el lugar del usuario, es mejor presencial porque si pido una carpeta o una entrevista con el Fiscal, me pueden atender en persona y siento que es mejor. Son diferentes aspectos. La calidad del servicio en cuestión a la atención siempre será la misma, amable y adecuada ya sea virtual o presencial.</p> <p>P6: La calidad del servicio siempre está en la mejor disposición, pero considero que presencial es más personalizado el trato. Virtual funciona, pero teniendo buena conexión a internet para evitar pedir a la otra parte que repita lo dicho por la falla de señal.</p> <p>P7: La calidad del servicio es buena en el teletrabajo y mejor que la presencial porque estabas en la comodidad de tu hogar, lo que volvía la labor más cómoda.</p> <p>P8: A mi criterio la calidad del servicio es mejor presencial, porque observas los gestos de las personas y puedes entender si está comprendiendo lo que le dices; en cambio virtual, si es que no hay una cámara encendida, te quedas con dudas al respecto.</p>	<p>A19: Calidad del servicio óptima. En el teletrabajo se atendía mejor a los usuarios.</p> <p>A20: Importancia del horario de atención. En horario de oficina la atención era ininterrumpida.</p> <p>A21: Calidad del servicio deficiente. En el teletrabajo no se atendía bien a los usuarios.</p>
--	--	--	---	--

		<p>9.- ¿Qué es lo que más valoró del teletrabajo y lo que menos le agradó?</p>	<p>P1: Lo que más valoré es no haber perdido el trabajo, porque hay muchos que se quedaron sin trabajo o en suspensión perfecta, así que es una bendición haberlo conservado y he podido cumplir con las expectativas de teletrabajar. Lo que menos me agradó fue no haber tenido una mejor máquina, una más moderna que me permita realizar mis actividades rápidamente y también contar con un mejor servicio de internet porque yo compartía el internet de mi celular a la computadora y la conexión era lenta.</p> <p>La verdad es que realizar teletrabajo ha sido una experiencia única, nunca pensé vivir algo así y pasar una pandemia como la del Covid-19, sobreviviendo a la misma y poder ahora responderte estas preguntas.</p> <p>P2: Lo que más valoré fue mi descanso en casita, quedarme con mis mascotas y familiares, el ahorro de pasajes y el cuidar de mi salud. Lo que menos me agradó es no poder ver a los compañeros de trabajo y sentirme encerrado.</p> <p>P3: Lo que más valoré del teletrabajo fue estar más tiempo en casa y cuidarme de no contagiarme. Lo que menos me agradó fue que no tenía las herramientas necesarias como impresora, escáner, etc., y eso me impedía trabajar como se debía.</p> <p>P4: Lo que más valoré es no tener que gastar pasajes ni tener que preocuparme por marcar puntual mi ingreso en la sede de trabajo, el ahorro en alimentación, en pasajes, taxis, sobre todo, etc. Lo que menos me agradó fue tener que hacer más actividades que de manera presencial, siento que todo lo que hice teletrabajando lo he tenido que volver a hacer al retornar a la oficina, lo cual resultó inoficioso porque me hizo perder el tiempo.</p>	<p>A22: Valoración del teletrabajo Conclusiones positivas de la experiencia vivida.</p> <p>A23: Valoración del teletrabajo Conclusiones negativas de la experiencia vivida.</p>
--	--	--	---	---

		<p>P5: He valorado más el tiempo en familia que hemos podido pasar al estar en casa, debería mantenerse el trabajo mixto, pero no eliminar esa opción porque el cuerpo necesita descanso y lo que menos me agradó fue que no se respetaban los horarios de trabajo, siento que abusaron de mí y me obligaban a estar más de ocho horas frente a la computadora.</p> <p>P6: Valoré mucho el ahorro de pasajes, el no desplazarme de mi casa a la oficina fue excelente, pude dormir más, trabajar en pijama, tenía más libertad. Y lo que menos me agradó fue tener que otorgar tantas copias de carpetas fiscales a los usuarios, porque aparte de sacar las copias, tenía que escanearlas y enviarlas por correo, lo cual era sumamente tedioso.</p> <p>P7: Lo que más valoraba era que no iba a la oficina y cuidaba más mi salud, además yo soy vulnerable porque sufro de obesidad, así que el estar en casa me ayudó a estar bien. Y lo que menos me agradó es que sé que en otras oficinas los explotaban, en mi caso, no. Todo salió bien.</p> <p>P8: Valoré el poder pasar más tiempo con la familia y el ahorro económico y lo que menos me agradó fue que me tenía que quedar hasta tarde, a veces me amanecía avanzando mi trabajo porque me distraía durante el día y tenía que terminar sí o sí.</p>	<p>A22: Valoración del teletrabajo Conclusiones positivas de la experiencia vivida.</p> <p>A23: Valoración del teletrabajo Conclusiones negativas de la experiencia vivida.</p>
--	--	---	---

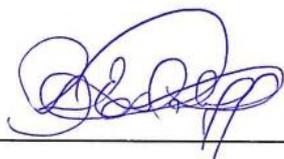
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ROSARIO ESCOBARTE H., con DNI 05349963 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio "El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022", que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.



Participante



Investigadora

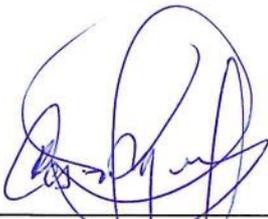
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo CESAR MENDOZA RODRIGUEZ, con DNI 06068257 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio "El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022", que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.



---

Participante



---

Investigadora

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Angélica Elena Cardenas Robles, con DNI 73581996 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio “El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022”, que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.

  
Participante

  
Investigadora

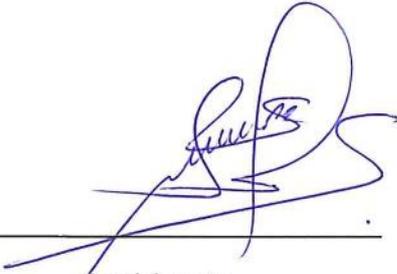
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Jesús Evaristo Vilos Romero, con DNI 75943691 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio “El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022”, que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.



---

Participante



---

Investigadora

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ Jackeline Jossy Zanabria Tello \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_ 47147235 \_\_\_\_\_ declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio “El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022”, que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.



Participante



Investigadora

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Leonardo Renzo Montalvo Gabilano, con DNI 76283587 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio “El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022”, que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.

  
LEONARDO RENZO MONTALVO GABILANO  
Técnico en Abogacía II  
Despacho Provincial Penal de la Segunda  
Fiscalía Provincial Penal de la Materia San Luis

Participante



Investigadora

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo MARCIAL HUAMÁN VALDIVIEZO, con DNI 06980000 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio “El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022”, que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Participante

  
\_\_\_\_\_  
Investigadora

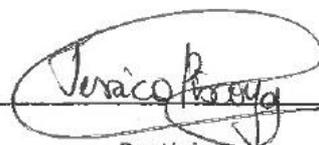
## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Jenico Jhiora Perea Aquilante, con DNI 43032590 declaro que he recibido las orientaciones y explicación sobre mi participación en el estudio “El Teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022”, que consistirá en responder una entrevista con la pretensión de aportar al conocimiento en relación al tema de investigación, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución. Por lo que, acepto la solicitud de que las entrevistas sean grabadas para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente asignado por la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, quienes guían la investigación.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La Investigadora responsable del estudio, Darinka Peralta Medina, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Así mismo, se hizo el compromiso de que mis datos no serán dados a conocer en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de los anexos de la investigación. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en el estudio en mención según las condiciones establecidas.

Lima, a los 25 días del mes de noviembre del año 2022.

  
Participante

  
Investigadora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El teletrabajo y su influencia en la productividad del personal administrativo de una entidad pública en Lima – 2022", cuyo autor es PERALTA MEDINA DARINKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS <b>DNI:</b> 10590428 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 12-01- 2023 10:23:52

Código documento Trilce: TRI - 0511507