



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el
desempeño laboral del personal de una instancia judicial,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Paredes Moran, Rosa Yanina Katherin (orcid.org/0000-0003-4434-123X)

ASESORA:

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

CO-ASESOR:

Dr. Vasquez Mondragon, 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:

La presente tesis se la dedico a Dios y a la Virgen de Guadalupe por su infinita bondad y misericordia. A mi papá que desde el cielo vela por mi, a cada uno de los miembros de mi familia por su total apoyo y comprensión, en especial a mis hermanos Selena y Jorge por impulsarme a continuar con mi desarrollo profesional, a mi mamá, hermano José, Julio y mi tío Enrique por acompañarme en todo este tiempo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi asesora la Doctora Yolanda Felicitas Soria Pérez, por su paciencia y sabías enseñanzas durante todo el trayecto del asesoramiento. Al Doctor Walter Mondragón por su orientación y a cada uno de los participantes que colaboraron en la tesis, sin su contribución no hubiera sido posible la realización del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Resumen | v |
| Abstrac | vi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III.MÉTODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 17 |
| 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización..... | 18 |
| 3.3. Escenario de estudio | 19 |
| 3.4. Participantes..... | 20 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.6. Procedimiento | 21 |
| 3.7. Rigor científico..... | 23 |
| 3.8. Método de análisis de datos..... | 24 |
| 2.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 27 |
| V. CONCLUSIONES | 45 |
| VI. RECOMENDACIONES | 47 |
| REFERENCIAS..... | 49 |
| ANEXOS | 57 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Analizar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022. En cuanto a la metodología utilizada en la investigación fue de tipo básica, de enfoque cualitativo y diseño fenomenológico. Los participantes fueron ocho colaboradores que realizan trabajo remoto en la entidad. La primera técnica de recolección de datos utilizada fue la entrevista, cuyo instrumento fue la guía de entrevista semi estructurada; la segunda técnica, fue el análisis documental, que permite efectuar una evaluación detallada de la información. Posteriormente, se realizó la recolección, el análisis y síntesis de la información obtenida para seguir con la triangulación como método de análisis de datos. Los resultados señalaron que es importante: estar correctamente capacitados en TIC, tener una comunicación asertiva con los jefes y compañeros, cumplir con el horario laboral, poder realizar la desconexión digital oportunamente; asimismo, el desempeño laboral relacionado con el trabajo en equipo y la satisfacción laboral; todos los factores se verán reflejado en más productividad para la entidad y mejora del servicio de justicia en nuestro país.

Palabras clave: Trabajo Remoto, capacitación en TIC, comunicación, horario laboral, desconexión digital.

Abstract

The present investigation had as general objective: To analyze how the factors related to remote work affect the work performance of the personnel of a judicial instance, 2022. Regarding the methodology used in the investigation, it was of a basic type, with a qualitative approach and phenomenological design. The participants were eight collaborators who carry out remote work in the entity. The first data collection technique used was the interview, whose instrument was the semi-structured interview guide; The second technique was documentary analysis, which allows a detailed evaluation of the information. Subsequently, the collection, analysis and synthesis of the information obtained was carried out to continue with triangulation as a method of data analysis. The results indicated that it is important: to be correctly trained in ICT, to have assertive communication with bosses and colleagues, to comply with working hours, to be able to perform digital disconnection in a timely manner; likewise, job performance related to teamwork and job satisfaction; All the factors will be reflected in more productivity for the entity and improvement of the justice service in our country.

Keywords: Remote work, ICT training, communication, working hours, digital disconnection.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática investigada está referida a los factores que están relacionados al trabajo remoto, los cuales se vieron reflejados en el desempeño laboral del personal de las instancias judiciales, las cuales se encuentran distribuidas a nivel nacional.

En cuanto, a la información estadística que hace visible la problemática del trabajo remoto, Uribe et al. (2021) detallaron en su investigación cuya muestra estuvo conformada por 148 participantes, a quienes aplicaron 2 instrumentos que a través de Google Forms, cuyos resultados en forma general mostraron que: el 47% de los intervinientes señaló sentirse indiferente en relación al trabajo remoto, el 33% precisó estar de acuerdo, el 18% se encontraba en desacuerdo, el 2% muy de acuerdo y el 1% muy en desacuerdo.

En la actualidad, el trabajo remoto se viene implementando en diversos países debido a la pandemia. Oszlak (2020) explicó que debido a la pandemia el trabajo remoto se transformó en una especie de ensayo social y sobre todo laboral; en Estados Unidos la mitad de la población trabaja desde sus hogares, casi el doble presentado entre el periodo 2017 - 2018; se improvisaron rutinas laborales, siguiendo cuatro principios: 1. fijar sus objetivos; 2. determinar los puestos elegibles; 3. documentar su ejecución; y 4. evaluar su desempeño.

MacRae y Sawatzky (2020) explicaron que el trabajo remoto puede lograr beneficios, como el brindar mayor autonomía e independencia a los trabajadores, siendo los recursos necesarios, el apoyo de la gerencia y de los demás trabajadores, indispensables para lograr que el trabajo realizado sea efectivo y sobretodo productivo. Con ello, los trabajadores podrán manejar sus horarios y su entorno laboral, generando satisfacción en el cumplimiento de sus funciones y un nivel mayor de productividad.

Uribe et al. (2021) mencionaron que la pandemia de Covid-19 originó que los gobiernos establezcan el trabajo remoto, incluso sin estar preparados para hacerlo como el Perú, bajo este contexto se consideró a los trabajadores como los componentes fundamentales en las entidades. Por ello es importante el estudio del efecto que produce esta modalidad de trabajo en el personal en relación a su desempeño laboral.

Charry y Solorzano (2021) señalaron que las entidades públicas desempeñan un rol gravitante, es necesario ocuparse de promover y fortalecer la motivación y el deber de estar al servicio del público. El estado de emergencia debido a la pandemia originó cambios fundamentales en el desempeño laboral de los servidores públicos; las restricciones planteadas llevaron a implementar el trabajo presencial obligatorio para los servicios indispensables y el trabajo remoto para las demás actividades.

Sánchez (2021) el trabajo remoto, suscitó un conjunto de problemas, en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas, el mal uso por desconocimiento, la falta de dirección del desempeño en los trabajadores, aunado a la ansiedad al no tener un horizonte específico y que sea correcto para lograr el desarrollo deseado.

En el ámbito local la problemática se trasladó a las entidades públicas en este caso las instancias judiciales, tuvieron que adaptar las funciones que realizaban de manera presencial a una forma remota, para que no se retarde la tramitación de los procesos, tomando en cuenta que, en el Perú esta forma de trabajo se implementó de forma abrupta y esto acarrea desafíos en las entidades, las primeras restricciones originaron la incertidumbre de cómo se llevarían a cabo las labores presenciales, teniendo en cuenta que el personal no se encontraba totalmente capacitado en este aspecto.

Los trabajadores de las instancias judiciales, esperaron cada indicación que se realizaba en relación al desempeño de sus labores, cada área revisó los pormenores para que el desarrollo de esta modalidad de trabajo sea eficiente y efectiva. En este contexto, se inició el trabajo remoto con el fortalecimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC. Las distintas instancias judiciales fueron capacitadas referentes al uso del Sistema Integrado Judicial -SIJ, permitiendo que el personal desempeñe sus labores de forma remota.

Es necesario conocer como los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño del personal de las instancias judiciales; el estar correctamente capacitados en TIC, el tener una comunicación asertiva con los jefes y compañeros, cumplir con el horario laboral y poder realizar la desconexión digital, inciden en su buen desempeño laboral, el cual se vería reflejado en generar mayor productividad para la entidad en la que trabajan.

Con la investigación a realizar se plantea el siguiente problema general ¿Cómo influyen los factores relacionados al trabajo remoto en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022? Y como problemas específicos ¿De qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial?, ¿Qué rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial?, ¿Qué efectos genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en las instancias judiciales?, ¿Cómo el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022?

Siguiendo la orientación de Fernández – Bedoya (2020) y Álvarez (2020) el presente trabajo de investigación se justifica en los presentes términos: Respecto a la **justificación teórica** de la investigación, permite complementar la información existente referente a los factores que influyen en el trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral, puesto que es una modalidad que se ha ido implementando a gran escala a raíz de la pandemia, se puede apreciar que los antecedentes respecto al tema son reducidos, y a medida que esta forma de trabajo se ha ido desarrollando, va generando otras experiencias en relación al cumplimiento de sus funciones; por lo tanto será necesario seguir actualizando la información que se va adquiriendo, para futuras investigaciones afines. En cuanto a la **justificación práctica**, se manifiesta con los resultados obtenidos en la investigación los cuales beneficiará a los servidores públicos en su desempeño laboral durante el trabajo remoto que realizan y aquellas personas que toman las decisiones sobre esta modalidad de trabajo, generando productividad para la entidad.

Por otro lado, la **justificación metodológica** en la investigación se aplicó la básica con enfoque cualitativo. Señalaron Hernández et al. (2014) que este tipo de investigación se encamina a entender y a profundizar los fenómenos, verificándolos desde el punto de vista de los colaboradores, comprendiéndolo y con la profundización en los fenómenos, explorándolos desde su posición en un espacio natural y relacionándolo con su entorno. El diseño fenomenológico en el cual se desarrolló la tesis, busca comprender por medio de las experiencias y/o vivencias sobre un fenómeno a través de los puntos de vista que sobre éste se tienen, se

entregan las vivencias variadas de los trabajadores de la instancia judicial que realizan trabajo remoto y que arrojaron una diversidad de categorías.

En lo concerniente a las técnicas utilizadas, la primera fue la entrevista; Navarrete et al. (2018) explicaron que es un diálogo o una conversación que se da cara a cara; llevada a cabo entre dos personas, en el que se tratará un tema que ya ha sido determinado y cuyo fin será el de obtener que el informante nos entregue los datos que serán de ayuda en la investigación. Se utilizó la entrevista semi estructurada, que a pesar de contar con un grupo de interrogantes se puede llevar a cabo repreguntas que originalmente no se hallaban en la guía, lo que conlleva a que, si el entrevistado con su respuesta dejó algo ambiguo o un vacío, se pueda plantear otra pregunta para poder aclarar esa interrogante.

La segunda técnica fue el análisis documental, la cual es importante porque permite efectuar una evaluación detallada de la información que se tiene sobre lo que se está investigando. Hernández et al. (2014) refirieron que los documentos y materiales son una fuente importante de datos cualitativos. Los instrumentos utilizados en la investigación demuestran su credibilidad, y puedan ser aceptados como referente en otras investigaciones con características similares.

La **justificación social** se expresa en la repercusión en la sociedad, con el impacto que tiene el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial. Al determinarse que factores influyen en el desempeño del personal que realiza trabajo remoto, se fortalecerán los aspectos positivos y transformando los negativos, para beneficio de los usuarios finales.

En cuanto al objetivo general, se plantea: Explicar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022. En lo referente a los objetivos específicos: Se propone Explicar de qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial, 2022. Describir que rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial, 2022. Describir los efectos que genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en una instancia judicial, 2022. Explicar como el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite serán considerados los trabajos elaborados a nivel nacional e internacional, concerniente a la problemática planteada.

Con respecto a los trabajos nacionales, por ejemplo, Ricaldi et al. (2022) en la investigación cualitativa, tipo hermenéutico, diseño fenomenológico, realizado en Lima, con trabajadores de diversas entidades que realizan labor remota y teletrabajo, se realizó el estudio con la finalidad de evaluar el trabajo remoto y el teletrabajo en la ciudad de Lima en plena pandemia, con ello brindar oportunidades de trabajo, a las empresas que se encuentren dispuestas a elegir el cambio; los resultados revelaron que el trabajo remoto y el teletrabajo impactaron en la ciudad de Lima en el período de la post pandemia, lo cual fue ventajoso para diversos sectores que necesitaron contar con personal competente en TIC, pero también se reveló el impacto negativo en las entidades que no pudieron realizar la implementación adecuada para el trabajo remoto.

Atoche et al (2022) en su investigación consistente en una revisión de literatura científica sobre la problemática del trabajo remoto, se utilizó bases de datos como, por ejemplo: Scopus, Scielo, Web of Science y Redalyc. Del análisis obtuvieron como resultado sobre esta modalidad laboral, que se reconoció a la población el tener acceso a educación virtual con calidad, crear negocios y sobretodo el acceso al trabajo digno. Concluyeron que esta alternativa de trabajo tuvo un impacto positivo en los participantes, accedieron a una equilibrada relación entre el trabajo, lo personal y la vida en familia, durante el período de la pandemia

Quispe et al. (2021), en la investigación descriptiva que realizaron sobre la gestión de calidad en el trabajo remoto, en 50 artículos de las revistas Scielo, Dialnet y Redalyc. La técnica aplicada que utilizaron fue el análisis documental. Teniendo como objetivo de su investigación la revisión de la información sobre la gestión de calidad para el trabajo remoto. Los resultados evidenciaron que se generó un impacto positivo, que la efectividad estará subordinada a la construcción de entornos o estructuras virtuales inteligentes y eficientes.

Panduro y Casas (2021) en su estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, que tuvo una muestra de 54 personas, sobre el trabajo remoto de los trabajadores de una universidad pública del Perú, como resultado señalaron que

existe una alta correspondencia entre la motivación y desempeño, también entre la motivación laboral, el comportamiento y las funciones de los trabajadores.

En la ciudad de Arequipa, Bellido et al. (2021) en su investigación referente a dos gobiernos locales de la región, mediante su estudio transversal, descriptivo y no experimental, en el cual participaron 286 trabajadores. Tuvo como finalidad mostrar el nivel de estrés laboral en los trabajadores durante el Covid-19; su estudio dio como resultado, la existencia de un nivel medio de estrés, bajo control en el trabajo debido al contexto laboral y el temor al contagio, que aumentó el estado emocional de los trabajadores, sin distinción de edad, sexo, situación laboral (personal nombrado o CAS), trabajo remoto o presencial.

Uribe et al. (2021) utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal, realizado a 148 integrantes de una maestría en Administración, quienes señalaron el confort que sentían realizando trabajo remoto. El resultado encontrado fue la relación estrecha y positiva entre esta modalidad laboral y la gestión de las emociones.

Pineda et al. (2021) en su investigación descriptiva, en el que participaron 36 docentes del nivel primario, como instrumento se utilizó la encuesta compuesto por 22 ítems para medir el nivel de estrés laboral en el trabajo remoto. Como resultado se obtuvo que el docente de primaria presenta un alto nivel de estrés debido a la modalidad laboral remota utilizada.

En el ámbito internacional, respecto al trabajo remoto, Sharma et al. (2020) en su investigación sobre los trabajos y ocupaciones que pueden llevarse a cabo desde el hogar en la India, describen que para lograr una estimación del trabajo remoto en casa -TRC con respecto a los países en vía de desarrollo, donde otro tipo de encuestas que no se encuentran actualizadas, no son relevantes o no están disponibles se podría utilizar herramientas como la Fiabilidad inter evaluador –FIE, como una metodología basada en calificaciones para estimar la puntuación.

Hernández (2021) citando un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud (2017) en 15 países, llamado “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar”, Su investigación fue cuantitativa, no experimental y transversal, con una muestra de 45 sujetos, cuyo objetivo principal era saber la relación existente entre el estrés laboral y los trastornos adictivos en el personal

que realiza trabajo remoto. Como resultado obtuvieron que el 41% de los que laboraron de forma remota alcanzaron elevados niveles estrés, en contraparte con el 25% de los que realizaron sus actividades laborales en una oficina. También se precisó que casi la mitad de los que trabajaron en sus domicilios de forma regular bregan con problemas en el sueño.

Moirano et al. (2021) en su investigación realizada a personal argentino que realizaba teletrabajo, referente al nivel de poder adaptarse, se establecieron los indicadores correspondientes al estrés en el personal que realiza teletrabajo, con ello esclarecer el nivel de impacto que provoca el aislarse socialmente. La metodología que abordaron fue la recolección de datos, mediante un cuestionario en línea, utilizando el método de la bola de nieve, realizado a 164 teletrabajadores. Las tres variables fueron: teletrabajo, estrés laboral y aislamiento social, como resultado se obtuvo que los consultados lograron asimilar esta nueva forma laboral, pero conlleva un nivel mayor en cuanto a desgaste.

Pérez (2020) en su estudio sobre el impacto del teletrabajo mediante el análisis de las metáforas realizado a 18 teletrabajadores por medio de entrevistas en profundidad; los resultados dieron énfasis en el factor positivo brindado por los informantes, en la posibilidad de poder organizar su tiempo y espacio que están vinculados a su vida cotidiana, lo que brinda la posibilidad de estar en disponibilidad cuando el trabajo lo precise.

Cortés et al. (2020) en su investigación de enfoque cualitativo, realizada en seis profesionales de Bogotá-Colombia que desempeñan labores remotas, cuyo objetivo era entender como estas personas interactúan su vida familiar y laboral durante la pandemia del Covid-19 al realizar trabajo remoto; en cuanto a los resultados obtenidos se dan conforme al grado de relación que existen con las tensiones provocadas por los quehaceres del hogar y el tiempo que se proporciona a la familia, los cuales muchas veces interfieren con las actividades laborales que son interrumpidas o se extienden.

Méndez et al. (2020) en su investigación de enfoque cualitativo, realizando una revisión documental, con la información obtenida de la base de datos de: Latindex, Redalyc, Google Académico y revistas de la especialidad, cuyo objetivo es conocer la situación laboral y sus efectos en la estabilidad laboral. Como

resultado plantearon estrategias para solucionar desde la perspectiva del derecho laboral la problemática sobre el empleo que se generó por la emergencia sanitaria.

Ramírez y Perdomo (2020) en su investigación de revisión sistemática de literatura con el objetivo de identificar las posible ventajas y desventajas del teletrabajo en Colombia, se utilizaron las bases de datos como: Cochrane, Emerald, CRAI, Psicodoc, Medlineproquest, Scielo, Pubmed y ScienceDirect, se obtuvo como resultado evidencias que se contradecían en esta modalidad de trabajo, pero se concluyó que esta puede llegar a implementarse en los países; asimismo, para mejora del colaborador desde un punto de vista psicosocial y para los países desde la perspectiva ambiental y de movilización, pero para ello es necesario contar con políticas transparentes.

Por último, Oakman et al. (2020) en las tres bases de datos en las cuales basaron su estudio, referente a los países de Estados Unidos, Reino Unido, entre otros; cuyo propósito fue poder determinar los efectos que produce el trabajo realizado desde casa en cuanto a la salud física y mental. Los resultados se enfocaron en la salud como: el dolor, seguridad, bienestar, estrés, depresión, fatiga, calidad de vida, tensión y felicidad. Concluyó, en mejorar la calidad de las labores que realizan los empleados, con tácticas y estrategias que sirvan para promover el cuidado de la salud física y mental.

A partir de los antecedentes nacionales e internacionales precisados, con el propósito de explicar la investigación realizada se expondrán las bases teóricas que la sustentan en categorías y subcategorías

Sobre la categoría de factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral, en la labor de campo realizada y la revisión de la literatura se ha demostrado que el factor de capacitación en TIC se encuentra asociado a esta modalidad. Se han manifestado una diversidad de teorías y de enfoques sobre el tema de capacitación, cada cual, orientada a alguna área o nivel, lo cual se explica con lo señalado por los siguientes autores:

Para ello, Molina y Vásquez (2009) en su artículo capacitación a través de las TIC, nos precisan las teorías relacionadas al tema como son: la teoría clásica, que busca que la organización tenga su carácter formal, con los siguientes aspectos: la división del trabajo, autoridad, unidad de mando, centralización y

jerarquía; se tendrá al hombre como un complemento de la maquinaria, conlleva a que posea capacidad técnica con la finalidad de realizar los procedimientos que se le asigne, esta escuela busca que las habilidades y por supuesto las destrezas desarrolladas por el colaborador hagan que cumpla de forma eficiente con sus labores, de una forma mecanizada y rígida acorde con la organización de la entidad.

Por otro lado, la teoría humanista, enfocada en el perfeccionamiento de las habilidades y capacidades de los administradores, tomándolos como integradores de los grupos formados por los trabajadores, con la finalidad que éstos aporten sus potenciales y lograr el objetivo delimitado; a los directores, gerentes y supervisores se le entrenará en dirección, motivación, y trato al personal para que pueden a la vez satisfacer las expectativas y por supuesto las necesidades de ellos. La teoría estructuralista, señala que sería más efectivo el trabajo si éste se dividiera jerárquicamente para que las funciones se encuentren debidamente delimitadas, con el consecuente establecimiento de los derechos y deberes de los que participe; dado que al ser la organización un todo socialmente grande y complejo, en el cual interactúan diversos grupos de trabajadores que se relacionarán o no con los objetivos de la organización, así cumplirán voluntariamente con sus obligaciones y compromisos. Sobre la teoría neoclásica, busca que la organización exista en base a los objetivos y resultados planteados, los cuales son base para su estructura y orientación; estos objetivos son organizacionales y con ellos se evaluará el desempeño; la organización es considerada por esta escuela como un procedimiento de aprendizaje correlacional, en el cual el personal y las organizaciones, tienen una instrucción organizacional.

Sobre este tema, Yarnold (2021) mencionó que las organizaciones deben apresurar el avance tecnológico encauzándolo a la digitalización, para ello es necesario cimentar la plataforma concerniente al trabajo remoto con el establecimiento de modelos novedosos referentes a organización y en esta nueva modalidad de trabajo, es necesaria la capacitación.

Asimismo, Pinto et al. (2021) señalaron que el trabajo flexible trae beneficios cuando se realiza con las condiciones necesarias, la adaptación se realizó con rapidez, lo que generó se establezcan condiciones laborales que no eran idóneas, el personal se enfrentó a condiciones como: la gestión del tiempo y tareas, acceso a las TIC, las habilidades digitales y la fusión del trabajo con la vida familiar.

En este orden de ideas, Bellasmin y Torres (2021) explicaron que uno de sus objetivos específicos, establecen la relación existente entre la capacitación del trabajo remoto y el comportamiento organizacional durante la pandemia Covid-19; es por ello que se puede apreciar que la capacitación es fundamental en la realización del trabajo remoto en el personal de las instancias judiciales, capacitados correctamente en el uso de las TIC, y en aquellos aspectos que son esenciales para el cumplimiento de sus funciones de forma remota y que su desempeño laboral sea eficiente.

Parra y Rodríguez (2016) sobre el factor de capacitación señalaron que la entidad desea que sus colaboradores adquieran habilidades y destrezas que son importantes para sus labores y cargos. Se busca entrenarlos en diversas áreas, herramientas y técnicas.

Putri & Amran (2021) el trabajo desde casa, es un término genérico para una amplia variedad de prácticas laborales que involucran información desarrolladas con tecnologías de la comunicación en un lugar de trabajo que no es una oficina principal. Por ello, el trabajar desde casa puede tener un impacto positivo o negativo en el equilibrio entre la vida laboral y personal de cada trabajador. Existen, por lo tanto, cuatro aspectos que intervienen como dimensiones en lo referente a la medición del trabajo desde casa como son: el lugar de trabajo, comunicación y TIC, tiempo y relaciones con compañeros de trabajo

Khairudin & Aziz (2020) mencionaron que actualmente las nuevas tecnologías como el análisis de datos y las redes sociales han alterado esencialmente la forma en que las personas viven, se comunican, colaboran y trabajan; la tecnología revolucionaria ha impactado la forma en que las personas están trabajando, ya que el trabajo se ha vuelto significativamente más flexible y tales opciones son muy importantes que hace más atractivo esta opción laboral en los empleados.

Ortiz (2019) citado en García (2021) referente a la realización de las labores remotas es necesario que las organizaciones proporcionen a sus trabajadores los equipos e infraestructuras tecnológicas necesarias y adecuadas para desarrollar las actividades encomendadas como: la red VPN (Virtual Private Network), que es un instrumento brindado al teletrabajador a fin de que pueda acceder a información necesaria para que desempeñe sus labores en cualquier lugar en donde esté;

asimismo, proveerle de un computador portátil, servicios en la nube; datos móviles y acceso a mensajería instantánea (Zoom, Webex, Skype, Whatsapp, entre otros).

Velasco (2020) recalcó que el proceso de digitalización dio el camino a la accesibilidad de modo masivo; el internet y sobretodo el uso de las TIC, la denominada cuarta revolución tecnológica ha realizado grandes progresos en tecnología que han modificado proceso y actividades que se realizaban. Aunque se tiene la disposición de herramientas tecnológicas en las entidades públicas y privadas, la llamada transformación digital está insuficientemente personificada por cuestiones culturales.

Martín (2019) señaló que las TIC son elementos claves para la realización de lo requerido por la sociedad de este siglo, en cuanto a la tramitación de procesos es hallar que la justicia sea eficaz, independiente, clara y con cercanía a los ciudadanos. El añadir el uso de la innovación tecnológica en la administración de justicia optimizará grandemente el trámite de los procesos, lo cual provocará se aumente la producción, se encuentre una solución rápida, eficaz, se reduzcan los tiempos en la solución de los conflictos, tener el rápido acceso y transparencia en los casos que se presentan.

Gadecki et al. (2018) precisó que las TIC permiten llevar a cabo tareas con contenido complicado en el hogar, en los estudios y el trabajo. Las herramientas tecnológicas permiten el desarrollo de las diversas profesiones en el hogar y no solo deben ser apreciadas como un elemento que puede facilitar la integración de la esfera profesional y la esfera privada, sino también como un destructor, porque es muy difícil poder integrar el aspecto personal y profesional, dado que el trabajo remoto llevado a cabo en el espacio y en el tiempo dedicado al hogar es un problema difícil de solucionar.

Ayala y Gonzáles (2015) explicaron que las TIC, son una expresión que abarca a todo tipo de tecnología que es usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información en formas variadas. Tienen como objetivo primordial dar mejora y soporte a lo relacionado a operaciones y negocios que incrementen ya sea la productividad o competitividad de las personas o entidades, cuando realicen el tratamiento de algún tipo de información.

Finalmente, Cabero (1998) señaló que “Las TIC giran en torno a tres medios básicos: la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones; pero giran, no

sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo, de manera interactiva, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (p.1).

Sobre la comunicación como un factor del trabajo remoto que incide en el desempeño laboral, MacRae & Sawatzky (2020) señalaron que la comunicación referente al trabajo remoto, presenta desafíos a los que se enfrentan los individuos y las organizaciones como: el aislamiento, la soledad, la distancia virtual, los límites en lo laboral y el manejo del tiempo. Se necesita una comunicación eficaz, con una gestión de rendimiento que sea importante, con el propósito que el personal que labora remotamente puede encontrar soluciones a las dificultades que se presenten.

Otro factor considerado ha sido el respeto del horario laboral, López (2022) nos indicó que la hiperconectividad, tanto en el trabajo presencial como en los diversos tipos de trabajo a distancia donde el personal se encuentra en su hogar la mayor parte del tiempo, provoca que las horas dedicadas al trabajo se alargue. Es imprescindible el fijar los límites con el fin de que no se afecte el tiempo dedicado al descanso, a la familia, en consonancia con lo laboral.

En lo referente al derecho a la desconexión digital, Jiménez (2020) indicó que el trabajo que se realiza fuera de la empresa, utilizando las TIC, mediante herramientas tecnológicas, su desconexión estará a la par de la labor que realiza el personal. El problema es encontrar una solución a la persona que realiza trabajo remoto, dado que puede estar disponible en cualquier momento, acarreándole problemas físicos, mentales y familiares; el encontrar los límites, fijando horarios máximos para las labores, realizar la desconexión digital en las horas y días que no se labora.

Tapia (2020) referente al trabajo remoto en estos tiempos, señaló que la transformación digital fue acelerada para que las entidades estatales conviertan sus procedimientos a la forma digital. Así la modernización que se realizó beneficie a la sociedad, medio ambiente y a los trabajadores.

Respecto a la categoría del desempeño laboral, el cual se encuentra estrechamente relacionado con la disposición del personal en relación al cumplimiento de sus funciones y el impacto que tienen en su entidad, sumado a ello los avances tecnológicos que día a día se van incorporando en los países, conlleva a desarrollar las llamadas nuevas habilidades, las competencias que

actualmente todos los trabajadores deben conocer para poder desempeñar sus funciones de forma eficiente. Existen posiciones las cuales se detallan a continuación:

Sobre el modelo de desempeño laboral, Bautista et al (2022) señalaron con respecto al Modelo Teórico de Campbell, que éste nace de la exigencia de evaluar el desempeño laboral de una forma general, se le considera como pilar teórico para poder evaluarlo, que es considerado un punto multidimensional. El propósito es tener en cuenta lo componentes principales para poder cumplir con la medición y poder realizar la formulación de estrategias que logren el cumplimiento de los objetivos planteados. Citando a Campbell et al. (1993) los autores precisaron que este modelo desarrolló una taxonomía de ocho elementos que se relacionaban al desempeño laboral y que describían su organización en los diversos centros laborales, siendo: Dominios de tareas específicas, habilidades en tareas no específicas; comunicación oral y escrita, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento en equipo, supervisión, y administración.

Navarro et al. (2022) señalan que es fundamental para las organizaciones examinar los factores que vayan a provocar inconvenientes en el desempeño laboral, porque repercuten en el prestigio de la entidad, además es necesario que se observen en diferentes posiciones o bajo situaciones imprevistas; pese a que la mayoría de empleados han trabajado la resiliencia, es esencial cuidar su estado mental y equilibrio emocional.

Guadamud y Terán (2021) mencionaron que el desempeño laboral dependerá en forma directa de la organización de la empresa y de sus colaboradores, quienes con un objetivo mutuo logran obtener las metas deseadas, siguiendo las reglas y normatividad que han sido dadas para su cumplimiento y con el propósito de mantener la entidad y a su personal.

Bautista et al. (2020) indicaron que el desempeño laboral es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ya que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores, es por ello que las empresas deben preocuparse y darle mayor atención al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

La literatura especializada reporta, entre otros hallazgos, que el desempeño laboral puede ser similar o incluso superior a cuando los trabajadores realizaban

sus funciones de manera presencial, aunque la mayor cantidad de las veces es a costa de un aumento de la presión del trabajo, junto con el incremento de las horas de trabajo y, consecuentemente, un mayor nivel de esfuerzo para cumplir con las obligaciones laborales de forma remota.

En relación al trabajo en equipo, Winter (2000) explicó que es un conjunto de personas que laboran a la par para optimizar un proceso, debido al conocimiento adquirido gracias a la experiencia que tiene cada uno de los integrantes del equipo. Trabajando en grupo se puede lograr más que en forma individual.

Asimismo, Quezada et al. (2020) precisó que en las entidades públicas se busca que los servidores se vinculen con los diversos niveles existentes de la institución, con la finalidad que las administraciones alcancen los objetivos propuestos en beneficio de los ciudadanos, para ello es fundamental la cooperación y contribución del personal de la entidad.

Respecto a la satisfacción laboral, Zenteno-Hidalgo & Durán (2016) citado en Pedraza (2020) señalaron que se trata de una manifestación que se caracteriza por ciertas emociones y también actitudes de los colaboradores de la entidad, que se ve reflejado en el logro de los fines y sobretodo del resultado de la organización, por ello es de vital importancia hacer que los trabajadores se sientan valiosos y tengan presente que son piezas importantes.

Respecto al trabajo remoto y otras actividades relacionadas con esta modalidad, de la literatura consultada, se llegan a obtener las siguientes:

Sobre la sostenibilidad ambiental, Farrer (2018) destacó los beneficios económicos y sobre todo lo concerniente a la sostenibilidad ambiental, la cual proporciona beneficios a la productividad, así como al bienestar de los empleados.

Strack et al. (2021) citado por Cano (2022) indicó que el trabajo remoto implanta algunos retos tanto a nivel cultural como social, los cuales renuevan la visión de lo que es considerado como sinergia, confianza y coordinación. En este proceso laboral el interactuar ya no es cálido ni amable puesto que se prioriza lo eficiente y eficaz que deben resultar las reuniones, se busca afianzar mediante el desempeño laboral la producción de la entidad y la de sus procesos; se produce la disminución del vínculo personal.

Gorokhova et al. (2021) indicaron que los efectos socioeconómicos que provocó la pandemia, actualizaron las formas o modalidades para laborar y

organizar a los trabajadores.

Ramírez et al. (2021) explicaron que el llamado teletrabajo propone desafíos, como: el adaptarse a horarios, a un nuevo espacio para laborar, la implantación de medidas en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, tomando en cuenta que el laborar en casa no es lo mismo que realizar labores de forma regular.

Felstead y Henseke (2017) dieron una razón fundamental en la controversia de que el trabajo remoto produce beneficios comerciales, los cuales no solo están relacionados al aspecto que se está economizando al no hacer uso del ambiente físico que la entidad brinda para el desarrollo del trabajo presencial; sino también al hecho de que los trabajadores realizan sus labores con mayor esmero.

Vyas y Butakhieo (2020) mencionaron que el trabajo desde casa no había sido una de las mejores opciones laborales para Hong Kong, pero el interés por esta forma laboral se mantiene. Para ello se debe implementar las bases para una mejor política de gobierno.

Ulate (2020) aludió que el teletrabajo se debe tomar como un trato de confianza donde el control se pone a un segundo plano. Lo importante es que la comunicación se establezca de una forma efectiva y asertiva, lo cual se manifestará en el excelente desempeño laboral.

Pérez (2020) indicó que el teletrabajo tomado como una labor por el cual se percibe una remuneración, el cual debe cumplir con los siguientes tres requerimientos: las labores se llevan a cabo en otro sitio físico que no es donde se requieren los resultados; el trabajo se realiza con el uso preponderante de las TIC y, por último, debe darse un vínculo con el empleador.

Buitrago (2020) encontró que las variadas modalidades como son el trabajo remoto, el llamado trabajo en casa, el trabajo realizado on line y el teletrabajo, cumplen la función de ser el eje central como modo de enfrentamiento a los contextos críticos en el cual se encuentre inmerso el aislamiento, con el propósito de poder seguir realizando la actividad laboral sin llegar a terminar o suspender los contratos laborales.

Valencia (2018) indicó que el teletrabajo es una manera especial de prestación de servicios, en el cual se hace uso de medios informáticos y de telecomunicaciones; con ello se reconoce que los trabajadores que integran la población llamada vulnerable y con ello las empresas logren mejoras en su

producción y en la calidad de vida.

Baruch y Nicholson (s/f) citado por Paladines et al. (2021) precisaron que existen cuatro elementos que se relacionan con el teletrabajo, como son los factores: individuales, laborales, organizativos y domésticos. Agregaron, que los mencionados deben cumplirse con el fin de que el teletrabajo sea eficaz, el cual se verá reflejado en el desempeño laboral del personal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

La presente investigación se situó dentro del paradigma interpretativo, el cual posibilitó comprender como los factores que se encuentran relacionados al trabajo remoto incidieron en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial; se empleó una matriz de recolección de datos (ver Anexo N° 2), en la cual se codificó las respuestas de los ocho participantes. El motivo por el cual se eligió este paradigma, es debido a que se acomoda mejor a las particularidades del presente estudio. Para Krause (1995) mencionado por Correia (2019) señaló que el paradigma interpretativo funda su investigación respecto a la labor del investigador, señalando que ésta va más allá; porque tiene que explicar la información recopilada y participa del tema con proximidad.

Por otro lado, Hernández et al. (2014) señalaron que las investigaciones cualitativas se fundan en la lógica y en el proceso inductivo, es decir explorando, describiendo para posteriormente lograr la perspectiva teórica; parten de lo particular a lo general. En cuanto al tipo de investigación, Carhuancho (2019) lo definió como “los pasos concretos a seguir por parte del investigador en cuanto a su estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el desarrollo del mismo” (p. 20). Con ello, se debe entender que el camino a continuar comprende el estudio, técnicas y los métodos que se ha de utilizar en lo referido al tipo de investigación. Agregó, Álvarez (2020) en cuanto al tipo de investigación básica es la orientada a obtener un nuevo conocimiento de una forma sistemática, cuyo propósito es la de aumentar el conocimiento en cuanto a una realidad concreta. Entonces se debe señalar que la investigación básica busca el obtener el conocimiento nuevo con el propósito de desarrollarla teniendo como referente la realidad concreta, la cual se plasma en el trabajo remoto realizado desde sus hogares del personal de las instancias judiciales.

Dicho esto, en la tesis se aplicó la investigación básica con enfoque cualitativo, Hernández et al. (2014) señalaron que este tipo de investigación se encamina a entender y a profundizar en los fenómenos, verificándolos desde el punto de vista de los colaboradores, comprendiéndolo y con la profundización en los fenómenos, explorándolos desde su posición en un espacio natural y que se encuentra relacionado con su entorno.

La presente investigación tiene un nivel exploratorio, para Valbuena (2015) citado por Cortez (2017) señaló que es un método a través del cual la persona que investiga obtiene las primeras evidencias del fenómeno de estudio, por tal razón, se realiza para comprender el tema que se abordará, asistiendo al investigador para que pueda acoplarse a una problemática que ignora en su conjunto. El diseño del presente trabajo de investigación es fenomenológico, el cual se busca comprender por medio de las experiencias y/o vivencias sobre un fenómeno o a través de los puntos de vista que sobre éste se tienen, se entregan las vivencias variadas y que arrojaran como resultado una diversidad de categorías. Estas vivencias están relacionadas al personal de las instancias judiciales que realizan trabajo remoto desde sus hogares. Para Fuster (2018) la fenomenología permite examinar la conciencia del ser humano, el poder comprender la naturaleza de la persona y como aprecia la vida mediante sus experiencias y el sentido que les da, son establecidas por el aspecto mental del sujeto.

Rodríguez y Pérez (2017), precisaron que el método de investigación desde un punto de técnica específico, son las diversas formas en que el investigador se interrelaciona con el llamado objeto de estudio. Estos métodos empleados son variados y numerosos, los cuales pueden ser definidos en última instancia por el objeto que se estudia. Cada uno de ellos contribuye a la indagación y el consiguiente afinamiento del conocimiento de la realidad, el cual a su vez de forma particular tendrá una aproximación al objeto, que dará lugar a diversos criterios de clasificación. En la presente tesis fueron utilizados dos métodos de investigación cualitativa, como son la entrevista y la observación documental.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.

Las categorías son las distintas formas de codificar y agrupar los diferentes elementos de la presente investigación, a mérito de su convergencia en ciertas características o particularidades, con la finalidad de que se obtengan conceptos. En base al primer acercamiento de campo, se obtuvo dos categorías apriorísticas, siendo la primera de ellas: Los factores relacionados al trabajo remoto y la segunda categoría es el desempeño laboral. Ambas categorías contienen sus respectivas subcategorías; en el caso de la primera categoría mencionada abarca cuatro subcategorías (capacitación en TIC, comunicación, respeto del horario laboral y

desconexión digital), y referente a la segunda categoría tiene dos subcategorías (trabajo en equipo y satisfacción laboral).

Es necesario mencionar que la primera categoría de esta investigación son los factores relacionados al trabajo remoto, el cual abarca todos aquellos componentes que han estado presentes en el desarrollo del trabajo remoto efectuado por el personal de las instancias judiciales. Referente a las subcategorías: Se encuentra la capacitación en TIC, que está referida a la constante actualización, con los nuevos equipos y lineamientos para los usos de las nuevas tecnologías, como la capacitación constante. Respecto a la segunda subcategoría tenemos la comunicación, el tener una comunicación distante en todos los niveles con nuestros pares y con nuestros superiores, es necesario poder mantener una fluida y constante comunicación, para estar al tanto de todas las actividades que se realizan de forma presencial. La tercera categoría es el respeto del horario laboral, los cuales se extienden mucho más allá del horario cuando se realizaba trabajo presencial. Y por último la Desconexión digital relacionada con la falta de respeto del horario laboral; deberían ceñirse y cumplirse la desconexión digital al cumplir el horario laboral. (ver Anexo N° 3)

La segunda categoría es el desempeño laboral, es la forma como realiza su trabajo el personal que efectúa trabajo remoto desde sus hogares, el cual está relacionado a estas subcategorías; trabajo en equipo (es la acción que realizan un grupo de personas con habilidades que se complementan, con la finalidad de cumplir un objetivo en común) y satisfacción laboral (es un grupo de sentimientos positivos como negativos, mediante los cuales los subordinados perciben su trabajo. (ver Anexo N° 4)

3.3. Escenario de estudio:

Citando a Mertens (2005) y Hernández et al. (2010) explicaron que la persona que realiza la labor de investigar desempeña tres posiciones o papeles, que son muy fundamentales en su inmersión en lo que se llama el escenario donde se realizará la investigación. El investigador debe ser: supervisor, líder y también muchas veces amigo. Contar con nociones de psicología y educacionales con el propósito de poder manejar contextos que se lleguen a presentar y de tomar decisiones por el cual se obtenga la información que se requiere para el objeto de estudio.

En cuanto al escenario de estudio en la investigación, está referido a la infraestructura relacionada al trabajo remoto, cuya esencia es la virtualidad, en el caso del personal que desempeña sus labores bajo esta modalidad en las instancias judiciales, efectúan la conexión digital a su centro de labores mediante la conexión Virtual Private Network o Red Privada Virtual (VPN), cuya función es brindar solidez respecto a tener una extensión segura de la red local, mediante esta red el personal desde sus hogares pueden conectarse al sistema de expedientes y de esta forma realizar las labores asignadas sin la necesidad de encontrarse físicamente en la oficina.

Para ello todo servidor público que realice sus funciones de forma remota, debe contar básicamente con un equipo de cómputo que pueda almacenar todos los componentes necesarios para la instalación de estos programas, y sumado a ello debe adquirir un servicio de internet con la velocidad necesaria para el uso de la red antes mencionada. A su vez se debe tener una línea telefónica para el servicio de todas las consultas y coordinaciones originadas debido al trabajo remoto.

3.4. Participantes:

En cuanto a los participantes en una investigación cualitativa, Martínez (2011) explicó que, referente a la cantidad para poder llevar a cabo la investigación y su respectivo análisis, pueden tener variedad, asimismo, se pueden agrupar en: instituciones, personas, regiones geográficas, también por índoles culturales, programas, por documentación, es decir por diversos aspectos.

Para poder realizar la recolección de información, Ñaupas et al. (2018) precisó que es función del investigador que realiza la labor de recolección, el de contactarse con los participantes para poder lograr la obtención y registro de los datos y con ello lograr el procesamiento necesario.

En lo referido a los participantes de la investigación, estuvo conformada por el personal de diferentes instancias judiciales que realizaron trabajo remoto. La cantidad es de ocho participantes, siendo la siguientes: Una asistente judicial II, con más de 42 años laborando en la entidad, a la cual se le consignó el código (P1); un asistente judicial con más de 19 años de servicio a la institución, se le asignó el código (P2); la tercera participante es una analista II, la que viene laborando 25

años en la entidad, teniendo como código (P3); la siguiente colaboradora es una correctora-lingüista que lleva trabajando en la institución nueve años, se le asignó el código (P4); también colabora en la investigación una asistente administrativa que tiene cinco años de experiencia laboral con la entidad, su código es (P5); una especialista legal es la sexta participante, tiene más de 13 años trabajando para la entidad, la cual lleva el código de (P6); la penúltima colaboradora es de apoyo administrativo, con más de 23 años de laborando en la institución, se le asignó el código (P7); y la última colaboradora es una analista quien trabaja más de 20 años para la entidad, su código es (P8). (ver Anexo N° 5)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo referido a las técnicas que se han utilizado, la primera de ellas fue la entrevista. Para ello, Navarrete et al. (2018) explicaron en cuanto a la entrevista, que esta es un diálogo o una conversación que se da cara a cara; la plática o también llamado diálogo llevada a cabo entre dos personas, en el que se tratará un tema que ya ha sido determinado y cuyo fin será el de obtener que el informante nos entregue los datos que serán de ayuda en la investigación.

Es de señalar que con respecto a la entrevista semi estructurada, a pesar que se cuenta con un grupo de interrogantes se puede llevar a cabo repreguntas que originalmente no se hallaban en la guía que se maneja para la entrevista, lo que conlleva a que, si el entrevistado con su respuesta dejó algo ambiguo o un vacío, se pueda plantear otra pregunta para poder aclarar esa interrogante. Todo ello, hace que esta técnica provoque esa flexibilidad que puede ser acogida por el investigador.

La segunda técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue el análisis documental, es importante porque permite efectuar una evaluación detallada de la información que se tiene sobre lo que se está investigando; sobre ello, se refirieron Hernández et al. (2014) que los documentos y materiales son una fuente importante de datos cualitativos.

3.6. Procedimientos

El procedimiento para la realización de la presente investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

El primer acercamiento de campo se realizó con cuatro participantes, previa coordinación telefónica, esta primera acción permitió conocer las dos categorías apriorísticas con sus respectivas subcategorías (ver Anexo N°1). Posteriormente mediante comunicación telefónica se fue concertando la participación de los 6 colaboradores restantes, de esta manera completando los 10 participantes para la investigación; pero por motivos de índole personal dos colaboradores no pudieron participar como se acordó inicialmente, quedando ocho elementos muestrales para la realización del estudio.

El segundo paso que se efectuó es socializar la importancia que tiene esta investigación para ellos como para el público en general, se les explicó que su colaboración y las respuestas brindadas eran importantes para el estudio realizado y los alcances serían beneficiosos para el tema de investigación, así como dejar un precedente que el trabajo remoto no solo podría llevarse a cabo durante una emergencia sanitaria, sino que debería instalarse de forma permanente, debido a que genera beneficios tanto para el personal como para la entidad. La tercera fase de este procedimiento abarcó la forma como se les explicó el alcance que podría generar esta investigación, ya que esta modalidad de trabajo fue implementada debido a la emergencia sanitaria, ocasionado por la pandemia a causa del Covid-19, y con el transcurrir del tiempo se pudo observar que esta forma de trabajo se puede llevar a cabo de manera permanente. Cada colaborador fue contactado por llamada telefónica de forma individual, y adaptándonos al tiempo que disponían.

El cuarto momento importante dentro del procedimiento realizado es la manera como se aplicó los instrumentos de estudio, la entrevista semi estructurada se llevó a cabo de forma individual, mediante videollamadas del WhatsApp, las cuales previo consentimiento del participante se grabó el audio, y posteriormente fueron transcritas por la investigadora, los datos de las preguntas iniciales como de las repreguntas brindadas por los colaboradores fueron analizados los cuales permitieron formular los resultados. Para ello se elaboraron las matrices respectivas, No se agregaron ni recortaron las respuestas brindadas con el propósito de cumplir con la rigurosidad que exige la investigación.

En conclusión, para la realización de la investigación, en cuanto a la recolección de los datos se utilizó la guía de entrevistas y el análisis documental se cumplió con solicitar a cada uno de los participantes su consentimiento informado

conforme lo establecido por la universidad con el propósito de emplear el instrumento elegido que fue la entrevista y lograr obtener la información necesaria. Es de acotar, que la guía de entrevistas fue elaborada conforme al objetivo general y los objetivos específicos planteados, la cual fue absuelto por los participantes, los cuales son trabajadores de la entidad elegida.

3.7. Rigor científico

Hernández et al (2014) explicaron sobre el rigor científico que, aunque la investigación cualitativa se torna flexible, y a la vez que se encuentra influenciada por ciertos eventos o sucesos que se tornan únicos, el investigador debe cuidar un mínimo de estándares o reglas que se encuentran establecidas, lo que se debe entender como el de mantener el rigor científico o investigativo, adoptando medidas para de esta forma poder incrementar la independencia de la investigación. Por ello, el rigor científico en la presente investigación cualitativa, se relaciona con el planteamiento de propósitos que deben ser claros, con la aplicación de un método de investigación que sea coherente con el fenómeno que se está estudiando y a la par con la necesidad social, asimismo, con la selección de los sujetos, de los instrumentos y por supuesto con las relaciones que establece el que realiza la investigación con los participantes.

La investigación ha respetado y e incorporado los cuatro criterios, siendo el primero de ellos el criterio de credibilidad, el cual se logró al realizar las entrevistas a los ocho participantes, en esta recolección de datos se logró hallazgos que fueron reconocidos por los colaboradores, ya que se plasmó su sentir y pensar respecto a los factores que están relacionados al trabajo remoto que inciden en su desempeño laboral. El segundo criterio integrado es la confirmabilidad, que permitirá que otros investigadores sigan el rastro del trabajo, se ha procedido a la descripción de los participantes, salvaguardando su identidad; se analizó la transcripción fidedigna de las entrevistas efectuadas a los colaboradores. El tercer criterio incluido es la transferibilidad, se cumplió, ya que los resultados hallados se ajustan a otros contextos, debido a la pandemia a causa del Covid-19 el trabajo remoto se activó en todo el mundo, y las situaciones que se presentaron en el presente estudio se muestran en otros contextos como lo señala Oszlak (2020) quien explicó que debido a la pandemia el trabajo remoto se convirtió en una forma de ensayo social

referente a lo laboral; en Estados Unidos el promedio de la población trabaja desde su casa.

Y el último criterio agregado es la dependencia, es el nivel por el cual diversos investigadores recopilan información semejante en el campo y realizan los mismos procedimientos analíticos, el cual les genere resultados similares; en el presente estudio se verificó los datos recopilados, el instrumento utilizado fue una guía de entrevista realizado a ocho participantes, quienes son profesionales con años de experiencia laboral en la entidad, esta primera entrevista generó la realización de unas repreguntas que fueron absueltas sin inconvenientes.

3.8. Método de análisis de datos

Hernández et al (2014) respecto al análisis de datos cualitativos precisaron que lo esencial y primordial durante el proceso, es el de recoger datos que no sean estructurados con el propósito de darle estructura y de interpretarlos.

Para realizar el análisis de la información adquirida, según Bernal (2010) se debe llevar a cabo desde el aspecto inductivo, por ello, las entrevistas que se llevan a cabo son analizadas individualmente para posteriormente reunir los datos que fueran similares y las que fueran opuestas, seguidamente se realiza el análisis, pero de forma uniforme, es decir completo. El método utilizado para analizar la información recopilada fue la propuesta señalada por Seid (2016), que estableció la siguiente técnica: (1) Se transcribió de manera fidedigna la entrevista, (2) El grillado, porque se organizó la información obtenida, fundamentada en los criterios relacionados a los objetivos de la tesis; (3) La codificación, en el cual se asignó un número que representó una fracción del texto que tiene un significado equivalente; (4) Se analizaron los datos recopilados por ejes temáticos los cuales guardaron relación con el objetivo general y los objetivos específicos; y por último (5) La síntesis que abarcó la respuesta de los participantes referente a la entrevista realizada, las cuales se presentaron de manera resumida en los resultados.

Complementando esta técnica se utilizó la triangulación, García et al (2016) indicaron que su utilización dará el aporte de validez y de fiabilidad, sobre los resultados y las conclusiones. Con la triangulación se contrasta los datos e información obtenidas de los participantes, evitando los cortes, modificaciones, lo que provocará el obtener nuevos conocimientos sobre el tema investigado. Lo

resaltante en la triangulación es que se analizará un hecho o fenómeno desde diferentes puntos de vista, lo que nos dará una diversidad de resultados frente al tema investigado. Cabe mencionar que en la investigación realizada se llevó a cabo la recolección de los datos o información proporcionada por los participantes como la población determinada por tener conocimiento sobre lo investigado, realizando posteriormente métodos para interpretarla.

3.9. Aspectos éticos

En el trabajo de investigación se propuso el cumplimiento de protección de datos de los participantes que fueron entrevistados, guardando la debida reserva, respetando las respuestas brindadas sin ningún corte, sesgo o modificación. Se procedió con la aceptación por parte del entrevistado del consentimiento informado y de esa forma se pudo concretar y finalizar las entrevistas. La documentación que guarda relación con lo señalado se encuentra anexado a trabajo de investigación en la parte establecida para los anexos. La investigación se ciñó al respeto de autoría, citando y referenciando conforme lo establece APA 7° Edición, aplicándose a su vez la herramienta Turnitin y alcanzado un porcentaje de similitud debajo del máximo señalado por la universidad para los trabajos de investigación. Se debe precisar que el trabajo de investigación es original, no hubo intervención de otro investigador para la elaboración de la misma. Se tomó en cuenta los aspectos éticos que debe contar todo trabajo de investigación.

Se acató el cumplimiento de los cuatro principios éticos siendo el primero de ellos, la beneficencia debido a que los resultados obtenidos en la investigación, beneficiará a los servidores públicos en su desempeño laboral durante el trabajo remoto que realizan y aquellas personas que toman las decisiones sobre esta modalidad de trabajo, generando rendimiento del desempeño laboral que recae en la productividad de la instancia judicial. El segundo criterio, es la no maleficencia, asegurándonos de no dañar y proteger los derechos de los participantes, cuidando su identidad y la difusión de los datos brindados los cuales generaron los resultados obtenidos. El tercer criterio es la justicia, para su cumplimiento en primer lugar la elección de los participantes fue justa, permitiendo que este grupo de personas se beneficien con la retroalimentación de los resultados que son positivos para el

desempeño de sus funciones, como los beneficios que les traería la práctica de las recomendaciones brindadas en este estudio.

Por último, el cuarto criterio es el de autonomía, en el que se ha respetado a cada uno de los participantes, explicándoles sobre el consentimiento informado, el cual permite proteger sus derechos e intereses y la decisión de colaborar en la investigación; por ello se procedió con la aceptación por parte del entrevistado del consentimiento informado y de esa forma se pudo concretar y finalizar las entrevistas. El formato que guarda relación con lo señalado se encuentra anexo al trabajo de investigación en la parte establecida para los anexos (ver Anexo 6).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación a los hallazgos obtenidos del análisis de datos producto de la guía de entrevistas semiestructurada realizado a los ocho participantes (personal de diferentes instancias judiciales de Lima), personas que tienen cierta vulnerabilidad debido a su diagnóstico de salud, las cuales realizaron trabajo remoto, debido a la emergencia sanitaria por la pandemia a causa del Covid-19.

Con las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas después de haber analizado la información reunida mediante el método propuesto por Seid (2016) y las conclusiones del análisis documental que se detalló para cada objetivo específico, se procedió a efectuar la triangulación correspondiente para la obtención del resultado. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Explicar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, durante el año 2022. Respecto a los cuatro objetivos específicos dieron como resultado lo siguiente:

Según el primer objetivo específico (OE1), en el cual se pretende describir de qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial del año 2022; para ello se llevó a cabo el análisis correspondiente de las entrevistas que fueron realizadas al personal de las diferentes instancias judiciales, en el cual los participantes (P1, P2, P4, P5, P6 y P7) manifestaron que fueron capacitados en temas relacionados al uso del Sistema Integrado de Justicia - SIJ, sobre seguridad de la información, ciberseguridad y habilidades digitales, de esta forma la entidad habría capacitado en TIC a su personal, para poder realizar sus actividades de forma remota. Los participantes mencionaron lo siguiente:

P1 (...) nos han capacitado como utilizar el SIJ (Sistema Integrado de Justicia)

P2: He recibido capacitación sobre el uso del SIJ-Supremo, en Seguridad de la información, Habilidades Digitales (...)

P4: Actualización del Sistema (SIJ), es el sistema interno de la entidad (...)

P5: Seguridad de la Información y Cyberseguridad.

P6: (...) en Habilidades Digitales, en el uso del sistema de entidad.

P7: (...) en Habilidades digitales (...)

Sin embargo, el P3 refirió que tuvo poca capacitación en el uso del sistema que utiliza su área, pero resaltó que al desarrollar sus actividades de manera remota fue auto-capacitándose, hecho que le permitió modificar algunos aspectos y crear otros mecanismos que lo ayudaron al cumplimiento de su labor diaria; creándose de esta manera otra categoría emergente, porque la auto-capacitación se generó en el momento que el servidor cumplió sus necesidades laborales visualizando tutoriales u otras herramientas.

***P3:** En realidad muy poco he recibido capacitación sobre el uso y conexión de trabajo remoto, me capacitaron en el sistema que se utilizaba en esa área; (...) fui aprendiendo en la práctica o consultando al área correspondiente (...)*

Además, el P2 agregó que recibió capacitación en temas de derecho, originándose una categoría emergente, que tiene una estrecha relación con el cumplimiento del primer OE1, porque los servidores judiciales que realizaron una labor remota y todo el personal en general debieron estar capacitados en TIC, como en los diferentes temas de derecho, con la finalidad de tener un mejor desenvolvimiento en sus actividades, debido a que laboran en una entidad encargada de impartir justicia.

***P2:** He recibido capacitación sobre el uso del SIJ-Supremo, en Seguridad de la información, Habilidades Digitales. También (...) temas de derecho.*

Otro aspecto observado en el análisis de datos son las audiencias que son realizadas mediante salas virtuales, utilizando el aplicativo Google Meet, también les fueron remitidos los videos o materiales para reforzar sus labores; es decir, la capacitación recibida en TIC ha servido para el desarrollo del trabajo remoto porque les ayudó a adquirir mayor información de los procesos y con ello poder subir los resultados del trabajo realizado en el día. De esta forma, conocieron a detalle el sistema de la entidad, mejorando el cumplimiento de sus labores; todo ello simplificó su trabajo, lo agilizó, permitiéndoles ser eficientes en el cumplimiento de sus funciones realizadas desde el hogar, debido al manejo de la tecnología de información y comunicación.

El realizar trabajo remoto, no es permanecer incomunicados o comunicarse sólo por teléfono, en la actualidad con el avance de la tecnología existen otros medios como el WhatsApp, Zoom, Google Mett, entre otros, que posibilitan la

realización de las labores, es preponderante conocer el sistema de la entidad, así como sus programas informáticos que son necesarios para ser eficientes en las actividades laborales. Además, los participantes P6 y P8 manifestaron que fueron capacitados de forma virtual, esta manera de capacitación les demostró que era tan efectiva como la presencial, originó otra categoría emergente como es la virtualidad en la capacitación, la cual permite que el personal desde la comodidad de su hogar pueda instruirse en los aquellos temas necesarios para el cumplimiento de sus actividades, como para su crecimiento profesional. Como lo expresa a continuación:

P6: (...) brindan capacitaciones de manera virtual (...) posteriormente nos remiten los videos o materiales PPT, para su reforzamiento (...)

P8: Recibí capacitación en forma virtual (...)

La gran mayoría de los participantes, refirieron que fueron capacitados en TIC, sobre todo en el uso del Sistema Integrado Judicial, herramienta que les permitió desarrollar su trabajo de forma remota. Es fundamental que la entidad capacitara en TIC a todo su personal, sobre todo a los que realizaron sus actividades de manera virtual; porque era la única forma mediante la cual el trabajador pudo realizar su labor. Por consiguiente si la entidad tuvo la necesidad que parte de su personal (el considerado vulnerable acreditado) realice trabajo remoto, como una base sólida fue invertir en una debida capacitación sobre todo en temas que fueron de ayuda y refuerzo para el cumplimiento del trabajo encomendado y en la modalidad implementada, es por ello que es importante que la capacitación abarque diversos temas, especialmente profundizar en TIC que son las herramientas que permitieron realizar las actividades encomendadas al personal que efectuó trabajo remoto; aunque existió una minoría que manifestó no haber recibido la capacitación requerida, motivo por el cual tuvo que autocapacitarse, eso nos lleva a reafirmar que las personas responsables ante las adversidades son capaces de buscar las herramientas necesarias que les permita cumplir a cabalidad con la labor encomendada.

Lo manifestado por los entrevistados concuerda con el reglamento dirigido a los servidores que realizan trabajo remoto (D1) y el reglamento interno de trabajo para el personal en general (D2), en el cual se precisó que todo trabajador debe ser capacitado, se observó que estos documentos tienen relación con el OE1 sobre la

capacitación en TIC. La entidad ha incluido en ambos reglamentos, la “capacitación”, presentando como un derecho y obligación del servidor que realiza trabajo presencial, al igual del que desempeña trabajo remoto; se precisó que el D1 especificó que la capacitación recibida era para realizar la labor remota que se le encomendó al personal; mientras que en el D2 señaló que la capacitación brindada es imperativa, por ende al no detallarse este aspecto obligatorio en el D1, se originó este vacío normativo, que ha sido subsanado en la práctica, debido a que el servidor que realiza trabajo remoto, está forzado a cumplir ambos reglamentos.

Además, en el D2 se detalló que la capacitación brindada, tuvo por finalidad reforzar las competencias de los trabajadores, viéndose reflejado en su desempeño laboral. Tanto el D1 como el D2, establecieron que la capacitación fue un eje primordial para mejorar el cumplimiento de las funciones de los trabajadores. Asimismo, el D1 no se ha referido específicamente sobre la capacitación en TIC, pero señaló que esta instrucción fue brindada para llevar a cabo sus actividades de manera remota, por lo tanto, se puede referir que la forma por excelencia de llevar a cabo su trabajo remoto de forma eficiente, fue por medio del correcto uso de las tecnologías de la comunicación y la información.

Las respuestas brindadas por los participantes y reforzada por los estudios precedentes, encuentra su respaldo en el marco normativo (Resolución Administrativa N°408-2020-CE-PJ, documento que aprueba la versión N° 4 del Reglamento “Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial”(D1), y la Resolución Administrativa N° 000099-2022-CE-PJ, documento que aprueba el “Reglamento Interno de Trabajo del Poder Judicial” (D2), la cual contempla la capacitación para todas las modalidades de trabajo, en el que se incluye el trabajo remoto; la necesidad de instruir al personal en temas relacionados a TIC es vital para optimizar el desempeño de sus funciones de forma remota, esto es reforzado por Velasco (2020) quien señala que el gran avance tecnológico, con el uso de las TIC, realizó modificaciones tanto en el proceso como en las actividades que se realizaban; reforzando el hecho que para la realización del trabajo remoto es imprescindible la capacitación en TIC.

De las respuestas dadas por los entrevistados, se pudo apreciar que se encontraron hallazgos que guardan relación con el OE1, en esta línea, los

participantes al dar sus respuestas a las preguntas realizadas confirmaron el cumplimiento de este primer objetivo específico; se reafirmó la sub categoría planteada en esta investigación como: La capacitación en TIC, fue necesaria para el desempeño del trabajador que realiza la modalidad remota.

Lo precisado guarda coincidencia con lo señalado por: Yarnold (2021) quien mencionó que las organizaciones debieron apresurar el avance tecnológico encauzándolo a la digitalización, para ello es necesario cimentar la plataforma concerniente al trabajo remoto con el establecimiento de modelos novedosos referentes a la organización y en esta nueva modalidad de trabajo, es necesaria la capacitación. Refuerzan lo señalado, Bellasmin y Torres (2021) que establecieron la relación existente entre la capacitación del trabajo remoto y el comportamiento organizacional durante la pandemia del Covid-19; es por ello que se puede apreciar que la capacitación es fundamental en la realización del trabajo remoto en el personal de las instancias judiciales, capacitados correctamente en el uso de las TIC, y en aquellos aspectos que son esenciales para el cumplimiento de sus funciones de forma remota. Además, Parra y Rodríguez (2016) sobre el factor de capacitación señalaron que la entidad desea que sus colaboradores adquieran habilidades y destrezas que son importantes para sus labores y cargos. Se busca entrenarlos en diversas áreas, herramientas y técnicas.

Las categorías emergentes que surgieron son: la capacitación en otros temas no tecnológicos, como asuntos de derecho; la autocapacitación que estuvo relacionada a los valores del individuo, porque sólo aquella persona que es responsable y honesta verá la manera de cumplir con eficiencia su trabajo, a pesar que no le hayan brindado lo necesario para realizarlo; también se observó la forma de capacitación, que no solo se quedó en la forma presencial, si no que esta evolucionó a la virtualidad, la cual permitió brindar conocimientos a todo el personal y que éste lo reciba en la comodidad y seguridad de sus hogares y acceder al material de lectura brindado en cada capacitación; y la contribución del trabajo remoto en el aspecto profesional y personal, teniendo en consideración que esta modalidad de trabajo permitió que las entidades públicas puedan proseguir con sus labores y no retardar los procesos, salvaguardando la salud de todo su personal, cuando la cresta de la ola de contagios estaba en pleno auge, y solo se tenían noticias de aumento de cifras en los contagios y elevadas estadísticas de muertes;

por ello esta modalidad de trabajo, permitió que los trabajadores continúen las labores desde la seguridad de sus hogares y de esta forma no se obstaculice la atención a los usuarios finales.

Según el segundo objetivo específico (OE2), se pretende describir que rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial en el año 2022. Se procedió con el análisis de datos sobre las respuestas brindadas por los ocho participantes en relación a este segundo objetivo, se visualiza que la forma de comunicación que prevalece en este grupo de servidores es restringida, necesaria, frecuente, constante, inmediata, fluida, directa, puntual, precisa, cordial, solidaria, permanente y buena; como se puede ver la comunicación se disgrega en la que se mantuvo con el jefe inmediato (JI), y la comunicación que se tuvo con sus compañeros de trabajo (CT).

Mientras los participantes (P1, P2, P3, P4) señalaron que la comunicación con su JI es restringida, precisa y necesaria; los entrevistados (P6, P7 y P8) refieren que con su JI mantiene una buena comunicación, que es constante fluida y cordial. A su vez la comunicación que mantienen con sus CT los participantes (P2, P3, P5, P6, P7 y P8) indicaron que es buena, constante y fluida, e incluso P5 señala que es solidaria; en el caso de los participantes (P1 y P4) coincidieron que la comunicación con sus CT es precisa, y no logran comunicarse cuando lo requieren. Los participantes mencionaron los siguiente:

P1: (...) con mi jefe es un poco restringida (...) sucede lo mismo con mis compañeros (...)

P2: (...) con mi jefe es la necesaria, y la comunicación que tengo con mis compañeros es más frecuente (...)

P3: Con mi jefe generalmente es inmediata (...) Con mis compañeros de trabajo en general es bastante fluida, directa y puntual (...)

P4: (...) con mi jefe como con mis compañeros es precisa (...)

P5: (...) con mis compañeros de trabajo es fluida, rápida, cordial y solidaria. La comunicación con el jefe inmediato es lenta y complicada (...)

P6: con mi jefe como con mis compañeros de trabajo es constante y fluida (...)

P7: Con mi jefe es una comunicación fluida y cordial, con mis compañeros también la comunicación es permanente y es necesaria (...)

P8: Es una buena comunicación la que mantengo tanto con mi jefe como con mis compañeros (...)

Mediante la entrevista se pudo conocer que canales de comunicación utilizan los servidores que realizaron trabajo desde casa, tanto con su JI como con sus CT; los canales son el celular, teléfono, zoom, el correo institucional, video conferencias, pero todos los entrevistados coincidieron que el WhatsApp, es el medio por excelencia, para que ellos pudieran mantener comunicación con las personas de su centro de labores. Tomando en cuenta que este aplicativo (WhatsApp) es de fácil uso, y permite mediante sus funciones que la persona pueda enviar mensaje de texto, hacer videollamadas individuales como grupales, y también llamadas telefónicas.

P1: (...) celular (...) reunión virtual a través del zoom.

P2: (...) el celular y el correo institucional, con mis compañeros de trabajo (...) además del WhatsApp.

*P3: (...) el WhatsApp, cuando es urgente (...) el celular, y el correo de la institución (...) como una **comunicación más formal**.*

P4: WhatsApp grupal (...) correo electrónico institucional para intercambiar archivos específicos con el jefe inmediato.

P5: (...) más utilizados son el whatsapp, llamadas, email o documentos que envío por el correo institucional y reuniones por videoconferencia.

P6: (...) por celular, mediante mensajes whatsapp, correo electrónico institucional y por el propio Sistema Integrado Judicial del Poder Judicial.

P7: Con mi jefe (...) por celular, por teléfono, por el correo institucional y whatsapp, con mis compañeros (...) el whatsapp y el celular.

P8: (...) con mi jefe como con mis compañeros utilizo el teléfono, el correo institucional y las video llamadas.

Teniendo en cuenta sus respuestas, la comunicación que mantienen con su JI, como con sus CT, varió de acuerdo al área en el que laboran, también dependió de las funciones que tiene el personal que efectúa labor remota como las actividades que realizan sus CT. La comunicación fue esencial para el desarrollo del trabajo remoto; cuando no se contó con la comprensión de todo el equipo de trabajo, se complicó el cumplimiento de las metas diarias encomendadas al

personal que trabaja de forma remota; la buena comunicación dependió de los jefes de cada área, quienes tuvieron que visualizar la forma mediante la cual integrarían la manera como se debieron comunicar los servidores que realizaron trabajo remoto como presencial; para evitar que esta comunicación se torne negativa para el entorno laboral, por ello era importante dejar sentadas las bases que permita evitar que se genere un entorno que desmotive al personal, afectando la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones. Tal vez se considera que la comunicación es un componente más para la entidad, pero lo manifestado por los colaboradores deja asentado que la comunicación es la base para el cumplimiento eficiente de sus labores, si este aspecto es descuidado, los otros aspectos tendrán deficiencias que perjudicarán el desempeño laboral.

Los aportes brindados por los entrevistados, ha permitido aflorar la influencia que tiene la comunicación en todos los participantes: Como una comunicación eficiente, el compañerismo, permite que se cumplan las labores encomendadas, resolver problemas, como darle prioridad a cada actividad. De igual manera se puede coordinar, aportar y evitar omitir una acción que esté relacionada con el trabajo señalado. Como categorías emergentes se presentaron, la importancia que tiene la atención a los usuarios a través de sus consultas, y sobre todo la resolución de problemas. Otro aspecto que se pudo conocer es que los participantes procuraron resolver los problemas que se les presentaron por medio de su JI, de sus CT o a través de la solución que ellos mismo pudieron darle.

Respecto al análisis de documentos sobre el OE2, el D1 resalta que debe existir una coordinación previa entre el JI y el servidor que realiza la función remota, señalando que canales de comunicación utilizaron para el desarrollo de las actividades laborales, en caso de no existir un acuerdo sobre los canales que se van a utilizar, el jefe tiene la potestad de elegirlos. Generalmente si no se abordaron los acuerdos para señalar los medios de comunicación que utilizaron, estos se fueron concertando por medio de la costumbre de las labores diarias, aunque era recomendable que desde un inicio se prevea estos aspectos para evitar inconvenientes laborales, debido a malas interpretaciones.

El servidor tenía la obligación de mantener activos todos los medios de comunicación durante su horario laboral, de igual forma debió de dar pronta

respuesta a las peticiones laborales de su jefe inmediato. En esta línea de cumplimientos realizados por el trabajador, se adicionó el derecho de recibir con precisión y claridad por parte de su jefe inmediato, lo que se requiere sobre el cumplimiento de sus funciones. Con ello se precisó que la comunicación es un factor trascendental para que el servidor realizara efectivamente sus labores diarias en forma remota.

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, de las respuestas dadas por los entrevistados se pudo apreciar que se encontraron hallazgos que guardan relación con este segundo objetivo específico que fue describir que rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial, 2022. En este contexto, los participantes al dar sus respuestas a las preguntas realizadas confirmaron el cumplimiento del OE2; se reafirmó la sub categoría planteada en esta investigación, como: la comunicación, fue imprescindible y necesaria mantenerla con el jefe inmediato y los compañeros de trabajo.

Lo precisado guarda coincidencia con lo señalado por MacRae & Sawatzky (2020) la comunicación referente al trabajo remoto, presenta desafíos a los que se enfrentan los individuos y las organizaciones como: el aislamiento, la soledad, la distancia virtual, los límites en lo laboral y el manejo del tiempo. Se necesita una comunicación eficaz, con una gestión de rendimiento que sea importante, con el propósito que el personal que labora remotamente puede encontrar soluciones a las dificultades que se presenten.

Las categorías emergentes que surgieron son: otros aspectos relacionados, como la falta de tiempo del personal que desempeñó trabajo presencial y debido a sus recargadas actividades no podía mantener una comunicación fluida con aquel compañero que desempeñaba una labor remota; respecto al desconocimiento del tema, se presentó cuando un personal que efectuó sus funciones de manera remota, requiere algún tipo de información para realizar las actividades encomendadas y los compañeros de trabajo por desconocimiento del tema no pudieron ayudarlo; asimismo, la importancia que se le debe dar a la atención al usuario, atención de consultas y a la resolución de problemas.

Según el tercer objetivo específico (OE3), se pretende describir los efectos que genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la

desconexión digital en una instancia judicial, 2022. El análisis de datos relacionado al OE3, indicó que existe un horario laboral establecido. Los participantes (P3, P4, P5, P7 y P8) refirieron que su horario laboral generalmente no se cumple, porque se extiende con el fin de cumplir sus labores del día, sobre todo para darle solución a los temas urgentes. Los colaboradores (P2 y P6) señalaron que su horario laboral si se cumplía, pero es una decisión personal, si desean quedarse fuera de su horario de trabajo.

P3: (...) no se cumple y si me genera inconvenientes (...)

P4: (...) se intenta cumplir con el horario laboral, pero la naturaleza de mi labor requiere mayor tiempo (...)

P5: (...) no se cumple (...) los problemas reportados por parte de los usuarios son antes o después del horario laboral (...)

P7: (...) no puedo cumplir con mi horario de labores, porque me extiendo (...)

P8: (...) no se cumple, algunas veces si ocasiona problemas (...)

P2: (...) si se cumple (...)

P6: Si se cumple (...)

Otro aspecto analizado es la desconexión digital, donde los participantes (P1, P2 y P6) coincidieron que ésta se cumplió en la medida de que cada servidor concluía con sus funciones; solo los participantes (P3 y P7) mencionaron que tienen conocimiento del D1, el cual establece el derecho del trabajador a la desconexión digital, en la entidad; y los participantes (P3, P4, P5, P7 y P8) señalan que en su caso no se cumplió la desconexión debido a sus recargadas labores.

P1 (...) sólo me desconecto si terminé mis actividades del día (...)

P2: (...) cuando todas mis labores encomendadas en el día las he cumplido y dentro de mi horario laboral, procedo a apagar la computadora (...)

P3: Conozco sobre esa disposición, pero (...) no se aplica (...) en mi caso. (...)

P4: La carga laboral hace difícil la desconexión digital (...)

P5: En mi caso la desconexión digital no se aplica al trabajo remoto (...)

P6: Mucho depende del propio trabajador, yo si exigía que se cumpliera (...)

P7: Conozco (...) la desconexión digital, en el reglamento que se hizo para el personal que realizan trabajo remoto (...) pero a mí se me dificulta desconectarme, por la cantidad de trabajo (...)

P8: *No se cumple (...)*

Los participantes (P2, P3, P4, P5, P6 y P7) coincidieron que las ventajas que brinda la desconexión digital son mayores a no desconectarse. Señalaron que cuando lograban desconectarse después de cumplir con sus labores diarias, les permitió pasar más tiempo con su familia y realizar temas de índole personal, esto repercutió favorablemente en el cumplimiento de su trabajo, porque al fijar sus tiempos para cada una de las actividades que realizaron, hizo que se sintieran animados, sin estrés, y ello incentivó a comenzar con una mejor disposición cada jornada laboral. Los participantes (P1, P3, P4, P5, P6, P7 y P8) coinciden que la desventaja que les trae el desconectarse digitalmente, es que les corta seguir avanzando se carga laboral. Por ello es potestad de cada personal el tiempo que inicia su desconexión digital, lo ideal sería que lo haga en función del beneficio que le traerá a su persona, el cual influye en el desarrollo de su trabajo.

P1: *(...) la desconexión trae muchos problemas porque (...) al estar desconectado el sistema no se puede avanzar.*

P2: *(...) más ventajas, porque al desconectarme digitalmente me permite compartir más tiempo con mi familia (...)*

P3: *La ventaja (...) me permite realizar otras actividades (...) desventaja (...) carga laboral que es fuerte, muchas veces no me permite desconectarme (...)*

P4: *Desventaja: no se cumple con los objetivos diarios (...) Ventaja: marcar un límite en las labores (...)*

P5 *(...) las ventajas (...) es que se pueden realizar otras actividades (...)*

P6: *(...) ventajas me da tranquilidad, para poderme ocupar de mis quehaceres personales (...) desventajas (...) tengo mucha carga pendiente en el día (...)*

P7: *La ventaja (...) tener más tiempo los días de semana para hacer mis cosas personales (...) lo negativo sería que, si (...) me desconecto definitivamente ya no podría cumplir con mi carga laboral del día.*

P8: *No se cumple, básicamente por la responsabilidad de cumplir las metas diarias.*

Es fundamental que la entidad imparta un horario laboral, respetando los derechos de los trabajadores, referente a las horas que se encuentren señaladas en el reglamento interno del personal que efectúa trabajo remoto, situación que se

cumple a cabalidad, pero no sólo debe darse importancia al cumplimiento de este horario laboral por parte del personal encargado, ya que la entidad que debió fomentar la cultura de cumplimiento de la desconexión digital, lógicamente que para ello los trabajadores debieron cumplir con todas las actividades que les fueron encomendadas diariamente y una vez cumplida su labor, tengan todo el derecho que les asiste el desconectarse digitalmente. Esta desconexión digital, permitiría al personal de la entidad, poder realizar otras actividades de índole personal, familiar o de recreación, la cual ayudaría a que el trabajador se sienta motivado a continuar sus labores del día siguiente, por ende, todo trabajador incentivado puede ser efectivo al momento de realizar su trabajo, con ello beneficiando a la entidad. La desconexión digital trae consigo más ventajas que desventajas, los participantes coincidieron que esta desconexión de las labores remotas, incentiva positivamente al personal, tomando en cuenta que un servidor que realiza trabajo presencial, al salir de su área de trabajo, ya concluyó su labor diaria, por ende, no se encuentra en la obligación de realizar alguna función laboral.

Realidad distinta se presente en el ámbito de los trabajadores remotos, porque la línea que divide el horario laboral con su vida personal fuera de este horario, es demasiado delgada, por ello es necesario que tengan pleno conocimiento del derecho a la desconexión digital, pero tienen la obligación de cumplir de manera eficiente su horario laboral y distribuirlo de tal manera que puedan desempeñar a cabalidad las actividades encomendadas para ese día.

El resultado del análisis documental referente al OE3, señala que el respeto del horario laboral tanto el en D1 como el D2, precisaron la existencia de un horario de trabajo, que es de 8 horas diarias. El D1 refiere que la labor judicial se desarrolló de lunes a viernes; horario propuesto por el Consejo Ejecutivo entre otros. De igual forma el D2 indica la existencia de un horario laboral, y agregó en su artículo 15º el derecho del servidor de tener una hora para su refrigerio diario.

El D1 precisa que el personal durante su horario laboral debe encontrarse disponible a lo largo de la jornada laboral, para coordinar todo lo relacionado a las actividades laborales diarias. Asimismo, en el D2 se señaló el derecho que tiene el servidor público de tener una jornada laboral de 8 horas diarias, indicando que, si

esta se extiende previa autorización del jefe inmediato, será compensada con descanso físico.

Se pudo apreciar la importancia de establecer un horario laboral, el cual permitía al trabajador cumplir con la realización de sus actividades diarias, y se visualizó como la entidad ha previsto el cumplimiento de este horario, con la finalidad de que el servidor ejecute sus funciones dentro de su horario, a pesar de no encontrarse físicamente en la oficina, éste pueda estar disponible para cualquier indicación brindada, dentro del horario laboral, buscando el cuidado del personal si en caso le hayan autorizado ampliar su horario de trabajo, brindándole descanso físico, que es compensable de la laboral del servidor fuera de su horario de trabajo.

Referente al respeto del horario laboral, se visualizó que éste se encuentra adherido a la realización de la “desconexión digital”. Ante este escenario tanto el D1 como el D3 señalaron que el empleador se encontró obligado a respetar la desconexión digital del servidor, es decir una vez que haya culminado las 8 horas diarias correspondientes a su horario de trabajo, el personal tiene el derecho de desconectarse digitalmente de sus labores.

Es por ello, que se encontró una estrecha relación entre el respeto al cumplimiento del horario laboral y la desconexión laboral, porque si el servidor público cumplió con su horario laboral, tiene el derecho a desconectarse digitalmente, es una obligación por parte de la entidad respetar la desconexión y es un derecho que tiene el trabajador que ha cumplido su labor dentro de su horario laboral. El D3 deja abierta la posibilidad que la desconexión digital para el sector público, se emitan otras disposiciones complementarias. El D1 señala explícitamente sobre el respeto que tiene que tener la entidad a través del empleador en relación a la desconexión digital.

En cuanto al tercer objetivo de la investigación, de las respuestas brindadas por los entrevistados se puede apreciar que se encontraron hallazgos que guardan relación con el OE3 que fue describir los efectos que genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en una instancia judicial, 2022. En este contexto, los participantes al dar sus respuestas a las preguntas realizadas confirmaron el cumplimiento del tercer objetivo específico;

se reafirmaron la sub categorías planteadas en esta investigación, como: el respeto al horario laboral, factor importante que debe ser cumplido para el beneficio del trabajador y de la entidad y la desconexión digital, que tiene una estrecha relación con el respeto al cumplimiento del horario laboral, porque si el servidor público cumplió con su horario laboral, tiene el derecho a desconectarse digitalmente.

Lo precisado guarda coincidencia con lo señalado por López (2022) quien indicó que la hiperconectividad, tanto en el trabajo presencial como en los diversos tipos de trabajo a distancia donde el personal se encuentra en su hogar la mayor parte del tiempo, provoca que las horas dedicadas al trabajo se alargue. Es imprescindible el fijar los límites con el fin de que no se afecte el tiempo dedicado al descanso, a la familia, en consonancia con lo laboral. Por otro lado, Jiménez (2020) sobre el trabajo que se realiza fuera de la empresa, utilizando las TIC, mediante herramientas tecnológicas, su desconexión estará a la par de la labor que realiza el personal. El problema es encontrar una solución a la persona que realiza trabajo remoto, dado que puede estar disponible en cualquier momento, acarreándole problemas físicos, mentales y familiares; el encontrar los límites, fijando horarios máximos para las labores, realizar la desconexión digital en las horas y días que no se labora. En ese contexto, se complementa con lo precisado por Tapia (2020) referente al trabajo remoto en estos tiempos, señala que la transformación digital fue acelerada para que las entidades estatales conviertan sus procedimientos a la forma digital. Así la modernización que se realizó beneficie a la sociedad, medio ambiente y a los trabajadores.

Según el cuarto objetivo específico (OE4), se pretende analizar como el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022. Se realizó el análisis de datos sobre las respuestas brindadas por los participantes (P1, P2, P3, P4, P6, P7, y P8) en relación a este cuarto y último objetivo, coincidieron que se integraban al equipo de trabajo mediante el uso de los canales de comunicación, como el celular, WhatsApp, teléfono y por Google Meet; de esta forma ellos se integran a su entorno laboral.

P1: (...) mediante las llamadas telefónicas (...)

P2: (...) mediante las comunicaciones frecuentes por el WhatsApp (...)

P3: (...) constante comunicación y también con reuniones de coordinación por Google Meet (...)

P4: (...) a través del WhatsApp del grupo (...) la comunicación es fluida (...)

P6: (...) me integraba con mis compañeros mediante el whatsapp.

P7: (...) por el whatsapp, y por llamadas telefónicas.

P8: (...) whatsapp y llamadas telefónicas.

Los entrevistados (P2, P3, P5, P6, P7 y P8) señalaron que los efectos que les produjo el trabajo en equipo fueron beneficiosos para el cumplimiento de sus funciones, ya que les permitió optimizar sus resultados, sincronizar las labores encomendadas y ello les trajo éxito en el cumplimiento de sus metas laborales. Uno de los entrevistados señaló que fue complicada su integración al equipo de trabajo, porque no logró comunicarse con ellos; mientras que otro entrevistado refirió que para cumplir con sus actividades no necesito trabajar en equipo, pero reconoce que es necesario mantener comunicación con los compañeros de la oficina, por si se presenta alguna urgencia laboral.

P2: (...) ayuda a optimizar mi labor (...) permite fluidez en (...) las actividades

P3: Todas las funciones (...) están concatenados (...) el trabajo en equipo es importante para mí que realizo trabajo remoto (...)

P5: (...) es necesario que uno forme parte del trabajo en equipo, de esa forma soy más eficiente en mis labores.

P6: (...) somos parte de una institución (...) si el trabajo en equipo es bueno, todos nos beneficiamos.

P7: (...) el trabajo en equipo ayuda a ser más efectivo en nuestras labores y en mi caso se ha cumplido (...)

P8: Para estar sincronizados con los temas que deben salir de la oficina, y así optimizar mi labor diaria.

Respecto a la satisfacción laboral todos los colaboradores concluyeron que se sintieron complacidos con la realización del trabajo remoto que realizaron; su nivel de satisfacción fue alto, porque les generó tranquilidad, eso los motivó a cumplir con sus expectativas.

P1: El nivel de satisfacción que siento por el trabajo (...) es alto de manera positiva (...)

P2: (...) mi satisfacción es buena y positiva, el nivel es alto, me siento satisfecho con mi labor (...)

P3: El nivel de satisfacción que siento es bueno (...)

P4: (...) siento que se respeta mi derecho como mujer y madre de familia (...) por ese motivo siento satisfacción al realizar mi trabajo.

P5 (...) mi nivel de satisfacción es alto (...)

P6: (...) el trabajar de forma remota me hace sentir segura (...) esto se refleja en realizar con entusiasmo mis labores y mi satisfacción es altamente positiva, me hace sentir motivada.

P7: Hasta el momento la satisfacción que siento es altamente positiva (...)

P8: El nivel es alto, estoy muy satisfecha (...)

En este apartado se puede apreciar tres categorías emergentes, referidas a los efectos del trabajo remoto, como el de evitar el riesgo de contagio, porque al permitir que el trabajador realizara sus labores desde su hogar, le brindaron la seguridad de evitar ser contagiado, ese aspecto motivó gratamente al personal designado para esta modalidad de trabajo; sobre el traslado del personal, en cuanto a los medios de transporte, se puede referir que esta forma de trabajo remoto, contribuyó a evitar la expansión de contagios y, por último, el aspecto económico, concerniente al pago de servicios para el desempeño de las labores, como fueron los gastos de luz, internet, que asumieron para poder cumplir con sus labores de forma remota, pero cabe resaltar que mientras algunos participantes señalan que prefirieron asumir los costos, debido a que los gastos que asumirían al desplazarse a su centro de labores, es equivalente, al gasto que les ocasiona asumir el pago de servicios para poder efectuar sus labores de forma remota, pero la seguridad que ganaron al no exponerse al salir de su hogar es totalmente equivalente.

Se debe distinguir y focalizar que el excelente trabajo en equipo, va a contribuir con el cumplimiento de las actividades encomendadas diariamente al personal que desarrolla trabajo remoto, por consiguiente, si el servidor se siente parte del equipo de trabajo, se va a incentivar y efectuará una mejor labor, por ende su satisfacción laboral será gratamente positiva y este se verá reflejado en su desempeño laboral, por eso debe comprenderse que todos estos aspectos se encuentran estrechamente relacionados entre si.

Sobre el análisis documental del OE4, respecto al trabajo en equipo, el D1 señaló que era obligación del jefe inmediato, dar las pautas de forma clara para que el servidor que realizó el trabajo remoto como los integrantes del área de trabajo, se encaminaran como un equipo de trabajo, cumpliendo las actividades diarias que a cada uno se les había encomendado. Se buscó ordenar la labor del personal que realizó trabajo remoto y de los servidores que desempeñaron su labor de forma presencial. Se pretendió afianzar los lazos que unían al personal que hace funciones presenciales y remotas, motivándolos en la realización de su trabajo en equipo e indicar y dejar señalado la labor que debió realizar cada uno de los servidores.

En relación a la satisfacción laboral, el D1 creo un puente, que permitió a los servidores públicos sentirse satisfechos sobre el trabajo que les había encomendado, ya que se encontrarían motivados, respecto a la medida tomada por la entidad, la cual consistió que en casos excepcionales se pudiera variar las funciones, para que se adecuara la realización del trabajo remoto. Esta medida benefició al trabajador, el cual se sintió motivado al realizar sus labores, porque tuvo conocimiento que su entidad veló por su salud, por ende, se sintió motivado en la realización de sus funciones laborales, fortaleciendo positivamente su satisfacción laboral, la cual se reflejó en su buen desempeño laboral.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación, de las respuestas proporcionadas por los entrevistados se puede apreciar que se encontraron hallazgos que guardan relación con el OE4 que fue explicar cómo el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022. En este marco, los participantes al dar sus respuestas a las preguntas realizadas confirmaron el cumplimiento del cuarto objetivo específico; se reafirmó las sub categorías planteadas en esta investigación, como: trabajo en equipo, el cual se encuentra estrechamente relacionado con la disposición del personal en relación al cumplimiento de sus funciones y el impacto que tienen en su entidad y la satisfacción laboral que se ve reflejado en el logro de los fines y sobretodo del resultado de la entidad.

Lo precisado se refuerza con lo señalado por: Guadamud y Terán (2021)

quienes mencionaron que el desempeño laboral dependerá en forma directa de la organización de la empresa y de sus colaboradores, quienes con un objetivo mutuo logran obtener las metas deseadas, siguiendo las reglas y normatividad que han sido dadas para su cumplimiento y con el propósito de mantener la entidad y a su personal. Siguiendo ese orden de ideas, Bautista et al. (2020) indicaron que el desempeño laboral es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ya que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores, es por ello que las empresas deben preocuparse y darle mayor atención al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

Las categorías emergentes que surgieron son: efectos del trabajo remoto, como el de evitar el riesgo de contagio; sobre el traslado del personal, en cuanto a los medios de transporte y por último, el aspecto económico, concerniente al pago de servicios para el desempeño de las labores.

La problemática investigada en la presente tesis estuvo referida a los factores que están relacionados al trabajo remoto, los cuales se vieron reflejados en el desempeño laboral del personal de las diversas instancias judiciales, las cuales se encuentran distribuidas a nivel nacional. Es necesario conocer como los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño del personal de las instancias judiciales; el estar correctamente capacitados en TIC, el tener una comunicación asertiva con los jefes y compañeros, cumplir con el horario laboral y poder realizar la desconexión digital, inciden en su buen desempeño laboral, el cual se vería reflejado en generar mayor productividad para la entidad en la que trabajan y de esta forma mejoramos el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de justicia en nuestro país. Se confirma el objetivo general de la investigación: Analizar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022.

V. CONCLUSIONES

A lo largo del desarrollo de la investigación cualitativa se explicó de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto incidieron en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial durante el año 2022, precisándose las siguientes conclusiones:

Primera: Se concluyó que los factores que se relacionan al trabajo remoto, incidieron en el desempeño laboral del personal de las instancias judiciales, durante el año 2022; destacado en el primer objetivo específico, es la importancia que tiene el factor de la capacitación en TIC. La capacitación impartida a los trabajadores de la entidad, afectados a este tipo de función les permitió obtener un óptimo conocimiento del sistema que dispone la institución, medio por el cual realizaron con profesionalismo, las actividades que les fueron encomendadas.

Segunda: En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que, la comunicación es el pilar, mediante el cual el trabajo remoto fija sus cimientos para que los trabajadores logren desarrollar su labor de manera eficiente; los jefes de área en este aspecto, cumplen un rol trascendental para la correcta y fluida consecución de este cometido, porque ellos son los encargados directos de establecer los canales adecuados de comunicación entre los miembros del equipo. Si desde un inicio, se determinan las bases para lograr una comunicación fluida, clara y eficaz, entre los integrantes del equipo incluyendo a los que realizan trabajo remoto, estos asumirán con claridad sus funciones, contribuyendo al fortaleciendo del entusiasmo de los mismos, que redundará en una óptima colaboración y aporte para el adecuado desempeño del trabajo y logro satisfactorio de los objetivos de entidad, en provecho de los justiciables.

Tercera: En el tercer objetivo específico, concluyo en la trascendencia que tiene el establecer y comunicar claramente al equipo, tanto a jefes como a subordinados, el cumplimiento del horario de trabajo al que estarán sometidos el personal asignado al trabajo remoto; así como, que este periodo laboral se respete y enmarque dentro de la normatividad vigente que protege los derechos laborales de todo trabajador, esto es, la observancia de la jornada laboral de ocho horas de trabajo diario; asimismo, tener en consideración que es potestad del trabajador,

proceder con la desconexión digital, luego de haber cumplido el periodo laboral establecido, ello fortalece la actitud del servidor, puesto que podrá disponer del tiempo remanente del día, para sus tareas personales y otros, lo que incidirá positivamente en la salud ocupacional del personal.

Cuarta: Se debe comprender que el trabajo en equipo es necesario y fundamental para complementar la labor remota que les toca desarrollar a los trabajadores que, por su condición de vulnerabilidad, se encuentran laborando bajo esta modalidad laboral, establecida para reactivar el funcionamiento de las entidades públicas y reanudar la continuidad de la administración y servicios al ciudadano, que se vieran interrumpidos a raíz de las nefastas consecuencias de la pandemia por el COVID-19. El trabajo en equipo fomenta la unión de sus integrantes y produce buenos resultados en provecho de la entidad, a través de una mayor productividad.

Quinta: Se concluye que es fundamental comprender como los factores que están relacionados al trabajo remoto incidieron en el desempeño laboral del personal de las instancias judiciales durante el año 2022, porque de ello dependió que la labor remota desarrollada fuese eficiente; estar correctamente capacitados en TIC, tener una comunicación efectiva con los compañeros del área como con el jefe inmediato vislumbra un panorama positivo para la realización de las actividades de manera remota, cumplir con el horario laboral permitió que el servidor pueda desconectarse digitalmente y de esta forma desenvolverse en otras actividades de su agrado, lo cual generó que se compenetre más con su equipo de trabajo dando como resultado, una mayor productividad en las funciones que le encomendaron, viéndose reflejado en su buen desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la entidad, fortalecer los programas de capacitación sobre TIC, para todo el personal, tomando especial énfasis en aquellos servidores se acogieron por motivos de salud, a la modalidad de trabajo remoto; mediante charlas de inducción sobre el empleo de estas herramientas, facilidades y prestaciones que permite el sistema de la institución, para el eficiente cumplimiento de sus tareas y los efectos que repercuten en el logro de los objetivos de la entidad, los cuales servirán para actuar con celeridad ante eventos como el presentado por la pandemia del COVID-19 y dar continuidad del trabajo realizado y especialmente, no desatender el servicio al ciudadano.

Segunda: Se recomienda que la entidad establezca una óptima política comunicacional, que permita mantener una relación efectiva entre los integrantes de los equipos de trabajo, cuya responsabilidad recaería en el personal que ocupa cargos de jefatura o dirección, con la finalidad de mantener activos los canales de comunicación para la unidad del equipo, una fluida comunicación de las tareas a realizar y las coordinaciones internas que debe haber para la complementación de las acciones. Debemos tener especial consideración que el personal que realiza trabajo remoto no es una isla apartada del continente, cada uno de ellos son los engranajes que fortalecerán los puentes para mantener una adecuada comunicación que integre al equipo.

Tercera: Se recomienda a la entidad, continuar incentivando las disposiciones sobre el estricto cumplimiento del horario de trabajo, tanto para la hora de inicio, como para la hora de termino, a la vez establecer la carga laboral diaria que debe tener cada trabajador en su cumplimiento y control, a fin de prevenir excesos o incumplimiento de la jornada laboral legalmente establecida.

Cuarta: Se recomienda que la entidad continúe programando charlas motivacionales para la concientización institucional, trabajo en equipo y sobre ética laboral o profesional, a fin de fortalecer las capacidades profesionales del personal y al fiel y correcto cumplimiento de sus funciones y disposiciones emanadas por los órganos superiores.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Atoche, M., García, D. & Medina, C. (2022). El trabajo remoto en tiempos de pandemia. *Apuntes Universitarios*, 13(1). <https://doi.org/10.17162/au.v13i1.1330>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Fondo editorial. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1189>
- Bautista, R. & Cienfuegos, R. & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Investigación Valor Agregado*. 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bellasmin, K. y Torres, N. (2021). *Trabajo remoto y comportamiento organizacional durante la pandemia covid19 en una empresa constructora, Surco 2021* [Tesis de licenciado]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://n9.cl/urfx3>
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J., Pastor, K. & Morales, B. (2021). Effects of Covid-19 on work stress. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá: Editorial Nomos. <https://n9.cl/z9jvc>
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*. Vol. 11, No. 1, enero a junio de 2020, 1-2. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192020000100001&lng=en&tlng=es.
- Cabero, J. (1998). Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continuas: reflexiones para comenzar el debate. En el *V Congreso interuniversitario de organización de instituciones educativas* (Vol. 1). Recuperado de <https://cutt.ly/cGzhDI4>

- Cano, Jeimy (2022). Trabajo remoto y sociedad. *Revista Sistemas*. 162 (2022). 71 – 81. <https://doi.org/10.29236/sistemas.n162a1>
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología de la investigación holística. Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Cortés, G., Henao, N. & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador*. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/52814>.
- Charry, J. & Solórzano, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Gobierno y gestión pública*, 8 (1), 26 - 36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Farrer, L. (2018) Trabajo remoto y productividad en una instancia de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 764-784. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1540
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195–212. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12097>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gadecki, J., Jewdokimow, M., & Żadkowska, M. (2018). New Technologies and Family Life in The Context of Work at Home. The Strategies of Work-Life Balance. *Studia Humanistyczne AGH*, 17(4). <http://dx.doi.org/10.7494/human.2018.17.4.77>
- García, M., Silva, C., Salazar, J. & Gavilanez, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*

- (Ve), 27(3), 168-180. Universidad de Zulia, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276015>
- García, T., García, L., González, R., Carvalho, J., & Catarreira, S. (2016). Revisión metodológica de la triangulación como estrategia de investigación. *CIAIQ2016*, 3. Recuperado de <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1009/985>
- Gorokhova, A., Eskerkhanova, L. & Shishkin, A. (2021). The effect of remote work on the successful development of engineering company. *Nexo Scientific magazine*, 34(06), 1720–1729. <https://doi.org/10.5377/nexo.v34i06.13135>
- Guadamud, K. & Terán, J. (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1305-1346. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383843>
- Hernández, M. (2021). *Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa (Home office): Análisis y propuestas*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional de Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/110422>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. 6° Edición. Mc Graw Hill. México. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez Silva, C. (2020). Aspectos procesales a partir de la violación del derecho a la desconexión digital. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 2(2), 41-58. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.3>
- Khairudin, N., & Aziz, N. (2020). The correlation between telecommuting and work life balance in oil and gas industry. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1529, No. 2, p. 022057). IOP Publishing. <https://doi:10.1088/1742-6596/1529/2/022057>
- López, W. (2022). *La necesidad de regular el derecho a la desconexión digital frente a la implementación del trabajo remoto y el teletrabajo en las empresas*. [Tesis

- de Magister, Universidad Pontificia Católica del Perú] Repositorio de la Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22161>
- MacRae, I., & Sawatzky, R. (2020). Trabajo remoto: Personalidad y rendimiento Resultados de la investigación. *Artículo científico*. Recuperado de <https://n9.cl/fm2y9>
- Martínez, J. (2011) Métodos de investigación cualitativa. *Revista de Investigación Silogismo*, 08 (1). <https://n9.cl/rn44r>
- Méndez, R., Gallegos Cuéllar, N., & Reyes-Olivo, M. (2020). Empleo y derecho laboral en tiempos de pandemia, Perú 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1497-1509. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.15
- Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8009631>
- Navarro, V., Marrufo, C., Alarcón, M., Luy, C. & Meza, L. (2022). Las tecnologías implementadas al desempeño laboral en tiempos de la COVID-19 en escenarios no controlados. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 371-380. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/las-tecnología-implementadas-al-desempeño-laboral/docview/2695093485/se-2>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R. *et al.* A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health? *BMC Public Health* 20, 1825 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09875-z>
- Oszlak, O. (2020). Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud. *Ed. Argentina. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinetes de Ministros. Cuadernos del INAP*; (1) 30:1-24. Recuperado de <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4566>

- Paladines, J., Figueroa, G. & Paladines, J. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172-186. Recuperado de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/796>
- Panduro, C. & Casas, E. (2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú. *Revista SATHIRI*, 17(1), 34-44. <https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de investigación desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista Innovar Journal*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez, C. (2020). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (11), 24-33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024008>
- Pineda, W., Dávila, J. & Alva, C. (2021). Estrés laboral del docente de primaria, en el trabajo remoto. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(3), 25-. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.03.02>
- Pinto, I., Montaudon, C., & Yáñez, A. (2022). Condiciones de acceso a la tecnología para el trabajo remoto en México en tiempos de pandemia por COVID-19. *VinculaTégica*, 7(1), 179–193. <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-55>
- Putri, A., & Amran, A. (2021). Employees Work-Life Balance Reviewed From Work From Home Aspect During COVID-19 Pandemic. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 1(1), 30-34. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v1i1.231>
- Quezada, M., Quevedo, M. Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista*

Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia. 5(3), 748-778.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 9(2), 43-57.
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i2.181>

Ramírez, J., Quinde, L., Alarcón, R. & Vega, C. (2021). Teletrabajo en tiempos de pandemia: Un reto laboral en la educación superior. *Revista Científica*, 6(20), 130–151. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.20.7.130-151>

Ramírez, J. & Perdomo, M. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1), 96-119. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/competitividad/article/view/2681>

Ricaldi, R., Ruiz, A., Camero, S. Del Mar, D. & Vertiz, R. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Post-pandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima. *Revista Científica Yotantsipanko*, 1(1), 02-10. Recuperado de <https://cutt.ly/uF3FHFA>

Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Sánchez, A. (2021). Trascendencia de las estrategias metodológicas y el desempeño docente en el trabajo remoto. *Journal of Latin American Science*, 5(2), 274-295. <https://doi.org/10.46785/lasjournal.v5i2.80>

Seid, G. (2016). Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica. V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales, 16 al 18 de noviembre de 2016, Mendoza, Argentina. Métodos, metodologías y nuevas epistemologías en las ciencias sociales: desafíos para el conocimiento profundo de Nuestra América. En Memoria Académica. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf

- Sharma, M., Gupta, S., & Estupiñan, X. (2020). An Alternate to Survey Methods to Measure Work from Home. Available at SSRN 3694243. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3694243>
- Tapia, F. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 11(13), 439-458. <https://doi.org/10.35292/ropj.v11i13.53>
- Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*. Vol. 33, especial Movilidad estudiantil. Pág 23-31. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>
- Uribe, J., Jiménez, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M. & Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). *Industrial Data*, 24(1), 179–199. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>
- Valencia, Ana (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 203-226. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293258387012>
- Velasco, M. (2020). Trabajo remoto en tiempos de confinamiento. *Cuadernos del INAP (CUINAP)*, 1(41). Recuperado de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/219>
- Vyas, L., & Butakhieo, N. (2020). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice*, 0(0), 1–18. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>
- Winter, R. S. (2000). Manual de trabajo en equipo. Ediciones Díaz de Santos. <https://n9.cl/vcb7x>

Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. Recuperado de <http://www.cielolaboral.com/la-situacion-actual-y-el-futuro-del-teletrabajo-en-el-peru/>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | CATEGORÍAS | SUB CATEGORÍAS | METODOLOGÍA |
|---|--|--------------------|--|---|
| Problema general | Objetivo general | | | <p style="text-align: center;">TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Enfoque: Cualitativo Tipo: Básico</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTO</p> <p>Técnicas: - Entrevista semiestructurada - Análisis documental</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: - Guía de Entrevista. - Documentos de la entidad.</p> <p>Ámbito de aplicación: Domicilios de los trabajadores remotos.</p> |
| ¿Cómo influyen los factores relacionados al trabajo remoto en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022? | Explicar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022. | | | |
| Problema específico | Objetivos específicos | | | |
| <p>¿De qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial?</p> <p>¿Qué rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial?</p> <p>¿Qué efectos genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en las instancias judiciales?</p> | <p>Explicar de qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial, 2022.</p> <p>Describir que rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial, 2022.</p> <p>Describir los efectos que genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en una instancia judicial, 2022.</p> | Categoría 1 | <p>Sub categoría 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en TIC - Comunicación - Respeto al horario laboral - Desconexión digital | |
| ¿Cómo el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022? | Analizar como el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022. | Categoría 2 | <p>Sub categoría 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Satisfacción laboral | |

Autora: Rosa Yanina Katherin Paredes Moran

ANEXO 02: Matriz de recolección de datos N° 1

Factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022

Autora: Rosa Yanina Katherin Paredes Moran

| Categoría | Subcategoría | Preguntas | Participantes | Códigos o significados | Categoría emergente |
|---|---|--|--|---|--|
| | | Objetivo general (OG): Explicar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022. | | | |
| | | Objetivo Específico 1 (OE1): Explicar de qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial, 2022. | | | |
| Categoría 1 Factores relacionados al trabajo remoto | Subcategoría 1 - Capacitación en TIC - Comunicación - Respeto al horario laboral - Desconexión digital | ¿Qué capacitación en TIC ha recibido? | <p>P1: En nuestro centro laboral nos han capacitado como utilizar el SIJ (Sistema Integrado de Justicia) que nos permite informarnos sobre el estado de los expedientes y así poder también informar al público.</p> <p>P2: He recibido capacitación sobre el uso del SIJ-Supremo, en Seguridad de la información, Habilidades Digitales. También de forma permanente brindan capacitación sobre diferentes temas, como temas de derecho, para poder aplicarlo en mi trabajo.</p> <p>P3: En realidad muy poco he recibido capacitación sobre el uso y conexión de trabajo remoto, me capacitaron en el sistema que se utilizaba en esa área; sin embargo, en la medida que fui desarrollándolo, fui modificando algunos aspectos o creando mecanismos para facilitar mi labor ya que era muy amplia mis labores, fui aprendiendo en la práctica o consultando al área correspondiente si fuera necesario.</p> <p>P4: Actualización del Sistema (SIJ), es el sistema interno de la entidad, donde me conecto para poder realizar mi trabajo.</p> <p>P5: Seguridad de la Información y Cyberseguridad.</p> <p>P6: La Gerencia General del Poder Judicial constantemente, brindan capacitaciones de manera virtual, al igual que la Corte Superior de Justicia de Lima Este, posteriormente nos remiten los videos o materiales PPT, para su reforzamiento, realizamos las audiencias mediante salas virtuales del Google Meet. Me han capacitado en Habilidades Digitales, en el uso del sistema de entidad.</p> | <p>001: Temas de capacitación en TIC: Uso del SIJ, seguridad de la información, ciberseguridad, habilidades digitales - Otros temas: derecho</p> <p>002: Auto - capacitación: Es determinar, las necesidades que la persona tiene en base a sus objetivos laborales, satisfacerlas mediante videos tutoriales u otros.</p> <p>0003: Retroalimentación: brindar materiales para reforzar los conocimientos adquiridos.</p> <p>004: Forma de capacitación: virtual</p> | <p>- Otros temas: derecho</p> <p>- Auto - capacitación: tutoriales</p> <p>- Forma de capacitación: virtual</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | | <p>P7: Me han capacitado en Habilidades digitales, y en optimizar el uso del sistema de la institución.</p> <p>P8: Recibí capacitación en forma virtual por parte de la Subgerencia de Capacitación junto con personal de Informática.</p> | | |
| | | <p>¿En qué temas de derecho ha sido capacitado, y cómo contribuye en su trabajo remoto?</p> | <p>P1: He asistido de forma virtual a conferencias sobre temas de derecho penal, entre uno de los últimos temas que tocaron fue ¿en qué consiste el delito de trata?, muy interesante. Contribuye en mi labor, permitiéndome estar actualizada en temas de coyuntura, toda información educativa me sirve para ser una mejor profesional y sobre todo persona.</p> <p>P2: En mi entidad existe el programa de capacitación permanente, denominado "La cátedra de los jueves", donde exponen temas de interés actual, no sólo de derecho, tocan temas referentes a la coyuntura actual, uno de ellos fue "La inteligencia artificial y sus límites en la administración de justicia". Contribuye para estar actualizado en estos temas, y me sirve para ver de que forma los incluyo en mis actividades diarias.</p> <p>P3: La entidad nos brinda capacitación constante, sobre diversos temas de derecho, la asistencia virtual a estos cursos no es obligatoria, pero en algunas oportunidades he participado de esta capacitación, los temas son interesantes, y permiten estar actualizados sobre diversos temas. Directamente los temas de derecho no contribuyen en la labor que realizo actualmente.</p> <p>P4: He participado en algunas conferencias sobre temas de derecho, recuerdo una que trataba sobre la etapa intermedia del proceso, es positivo capacitarse en diversos temas, así no estén directamente involucrados en la labor diaria.</p> <p>P5: Tengo conocimiento que la entidad brinda capacitación constante a todo el personal que desea participar, son temas interesantes, en específico los temas de derecho no son sobre mi especialidad, pero como cultura general nunca está demás aprender cosas nuevas.</p> <p>P6: Si he participado de las conferencias, ahora de forma virtual, las de materia penal, me son de mucha ayuda ya que actualiza mis conocimientos sobre derecho, y es productivo para mis labores.</p> | <p>004: Formas de las capacitaciones: virtual, no es obligatorio, constante, temas diversos.</p> <p>005: Contribución al trabajo: actualización, mejor profesional, mejor persona, inclusión, positivo</p> <p>006: Desventaja: carga laboral</p> <p>007: Medidas o estrategias: trabajo desde casa</p> | <p>- Formas de las capacitaciones: virtual, no obligatoria</p> <p>- Contribución al trabajo: mejor profesional, mejor persona.</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | | | <p>P7: La entidad mediante nuestro correo institucional nos comunica sobre los diversos temas en los cuales capacitan al personal, entre ellos, temas de actualidad, como de derecho, dependiendo de mi carga laboral puedo ingresar a algunos de ellos. Y van a contribuir con mi trabajo remoto, dependiendo si el tema de derecho que están tocando tiene relación con mis actividades en la entidad.</p> <p>P8: Si bien mi horario es recargado por las diferentes labores que tengo que realizar, procuro asistir virtualmente a las capacitaciones y sobre todo en temas de derecho las cuales me ayudan a actualizar mis conocimientos sobre estos temas, y contribuyen con mis funciones que realizo desde casa, porque me brinda datos interesantes que en algunas oportunidades las puedo aplicar en mi labor.</p> | | |
| | | <p>Explique ¿Cómo la autcapacitación, ha influido en su trabajo remoto?</p> | <p>P1: Si bien he recibido capacitación en el uso del SIJ, puedo comentarte que he necesitado profundizar mis conocimientos, en otros programas como el Excel, y he ingresado a tutoriales por la web, para mejorar mis conocimientos en este programa.</p> <p>P2: Considero que la autcapacitación ha jugado un papel importante en el desarrollo de mis labores desde casa, he tenido que ingresar a cursos en línea para reforzar los conocimientos que tengo de los programas que utilizo en mi día a día, como el Word.</p> <p>P3: Como te dije me he tenido que autcapacitar a medida que iba realizando mis actividades remotas, y reconozco que eso ha sido porque soy responsable y quiero mejorar la manera como realizo mi trabajo día a día, porque si no me importara, me hubiera estancado y eso ocasionaría que no cumpla con mis funciones como tiene que ser.</p> <p>P4: Para el trabajo que realizo, me sirvió que me capacitaran en el SIJ-SUPREMO, lógicamente por iniciativa propia he revisado por internet videos que me ayuden a mejorar mi trabajo.</p> <p>P5: Pienso que los conocimientos que tengo en informática me han servido para solucionar los problemas que se presentan en la oficina, pero siempre estoy en constante actualización de información.</p> <p>P6: Ha influido de manera positiva, porque la carga laboral que tengo, disminuye porque al utilizar correctamente las herramientas tecnológicas, facilita enormemente el avance de mis tareas diarias.</p> | <p>001: Temas de capacitación en TIC: Uso del SIJ</p> <p>008: Influencia de la autcapacitación: mayor estudio, tutoriales, curso en línea, importancia, mejora en el trabajo, conocimiento en informática, solución a los problemas laborales, positiva, investigación,</p> <p>005: Contribución al trabajo: actualización,</p> <p>009: Algunas consecuencias del trabajo desde el hogar: Desempeño laboral,</p> <p>004: Formas de las capacitaciones: constante, temas diversos</p> <p>006: Desventaja: carga laboral</p> | <p>- Formas de las capacitaciones: temas diversos</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | | <p>P7: Yo de por si reconozco que me gusta investigar en diferentes temas que me ayuden a mejorar las cosas que me gustan realizar, por eso cuando aprendo por mi propia iniciativa temas que me van a ayudar con mi trabajo, me motiva, ahora todo se puede aprender con el internet.</p> <p>P8: Cuando me capacito yo misma en mi hogar, me ayuda demasiado, porque nadie mejor que uno sabe que es lo que uno requiere saber para desempeñar mejor sus funciones. Y eso me ha pasado, al sentir que mi trabajo ha mejorado, porque tuve la idea de prepararme por momentos yo misma, en temas que sirven para mis labores.</p> | <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: utilización de herramientas, mejora en las labores</p> <p>011: Nivel de satisfacción: motivación</p> | |
| | ¿De qué manera esta capacitación, le ha servido para el desarrollo de su trabajo remoto? | <p>P1: A través de esta capacitación me ha permitido tener mayor información sobre el estado de los procesos y también nos permite realizar nuestra labor como subir información de lo trabajado en el día.</p> <p>P2: Me ha servido mucho, porque gracias a la capacitación del SIJ-Supremo, he llegado a conocer mejor el sistema con el cual trabaja mi entidad, y eso me ayuda muchísimo, para utilizar las herramientas que me brinda este sistema y de esa manera puedo realizar mejor mi trabajo remoto. Cuando llevé la capacitación de habilidades digitales, pude conocer que el realizar trabajo remoto no significa estar incomunicado o que sólo puedo comunicarme por teléfono, existes otros medios que me ayudan a realizar mejor mi labor, siento que fue importante haberme capacitado, porque me ayudó a desarrollar mejor las actividades que me encomiendan todos los días.</p> <p>P3: Definitivamente, la breve y rápida capacitación me fue útil, pero repito fue muy básica, fue necesaria, importante y útil ya que los medios tecnológicos van cambiando día a día, y esta capacitación básica me sirvió para mejorar en el cumplimiento de mis labores, como te comenté, es importante estar capacitados porque así pude conocer mejor el uso del sistema de mi entidad, y los programas informáticos que necesito conocer cómo se usan para efectivizar mis actividades laborales.</p> <p>P4: Me ayudó a manejar mejor el uso del sistema en el que se suben los archivos que debo corregir, considero que es útil para desarrollar mis labores.</p> <p>P5: En realidad, estas capacitaciones son de carácter informativo debido a que el área donde laboro es más</p> | <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: mayor información, mejor conocimiento del sistema, utilización de herramientas, desarrollo de actividades, mejora en las labores, simplificación, ágil, eficiente, tranquilidad, óptima.</p> <p>012: Otros medios: medios tecnológicos, actualización</p> <p>009: Algunas consecuencias del trabajo desde el hogar: Desempeño laboral, tranquilidad, buena labor</p> <p>004: Formas de las capacitaciones: carácter informativo, básica</p> | <p>Formas de las capacitaciones: carácter informativo, básica</p> | |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| | | | <p>técnica que administrativa o de seguridad, existe otra área que se encarga de la seguridad de la información.</p> <p>P6: Ha sido de gran ayuda, pues simplifica el trabajo, lo agiliza, sobretodo se evita con las audiencias virtuales que estas se frustren, mediante el acto de compartir pantalla, todos los participantes pueden visualizar en el mismo acto el documento sobre el cual es materia de interrogatorio. Considero que la capacitación que he recibido, me permite ser más eficiente en el cumplimiento de mis funciones realizadas desde mi hogar.</p> <p>P7: Me ha servido totalmente, desde que inicie con mi trabajo remoto, tenía mucha incertidumbre de como lo iba a realizar, pero gracias a las capacitaciones y las coordinaciones con mi área, puedo desempeñar mis labores desde casa con tranquilidad y he logrado realizar una buena labor.</p> <p>P8: Me ha servido para poder manejar la tecnología de información y comunicación. Al principio no sabía y no tenía idea de cómo a través de la tecnología, podía conectarme con el sistema de la institución, y a través de ello, poder manejar mi trabajo. Esta capacitación me ayudó mucho para realizar mejor mi labor, sentir que la realizo de forma óptima.</p> | | |
| <p>Objetivo Específico 2 (OE2): Describir que rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial, 2022.</p> | | | | | |
| | | <p>¿Cómo describiría la comunicación que tiene con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo?</p> | <p>P1: La comunicación con mi jefe es un poco restringida ya que a veces no puedo comunicarme con él para consultar algunos casos porque está ocupado, sucede lo mismo con mis compañeros ya que a la hora de trabajo ellos están ocupados y la única forma de comunicación es a través del teléfono.</p> <p>P2: La comunicación que tengo con mi jefe es la necesaria, y la comunicación que tengo con mis compañeros es más frecuente, porque una de mis funciones es absolver las consultas de los usuarios, y para ello tengo que estar en constante comunicación con mis compañeros del área.</p> <p>P3: Con mi jefe generalmente es inmediata, sin embargo, ha habido ocasiones en que no he recibido respuesta oportuna. Con mis compañeros de trabajo en general es bastante fluida, directa y puntual. Como te comenté fueron pocas las ocasiones que no ha sido inmediata, pero por lo general fue buena; comprendo que en el trabajo remoto en algunos</p> | <p>013: Formas de comunicación: restringida, necesaria, frecuente, constante, inmediata, fluida, directa, puntual, precisa, cordial, solidaria, permanente, buena</p> <p>014: Otros aspectos. Falta de tiempo, desconocimiento del tema, esfuerzo en el aprendizaje</p> <p>015: Medios de comunicación: WhatsApp, teléfono</p> | <p>Otros aspectos: Falta de tiempo, desconocimiento del tema,</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>casos la comunicación no sea fluida por el factor tiempo de mis compañeros que hacen trabajo presencial.</p> <p>P4: La comunicación que tengo con mi jefe como con mis compañeros es precisa. Se solicita la información o colaboración correspondiente a la función y es atendida.</p> <p>P5: La comunicación que tengo con mis compañeros de trabajo es fluida, rápida, cordial y solidaria. La comunicación con el jefe inmediato es lenta y complicada en muchos casos debido a que desconoce de la mayoría de temas relacionados a la oficina y no recuerda la información coordinada previamente.</p> <p>P6: Al inicio fue algo nuevo para todos, nos costó aprender y acostumbrarnos, luego con el transcurso del tiempo y la adaptación a esta manera de trabajo y la responsabilidad que le pones para cumplir tus actividades diarias, eso te da libertad para avanzar con tranquilidad. Debido a esa adaptación puedo decirte que la comunicación con mi jefe como con mis compañeros de trabajo es constante y fluida sobre todo cuando se requiere una respuesta inmediata, lógicamente en ocasiones puede tardar la respuesta y se comprende, porque estamos en lugares distintos y pueda darse el caso que ellos estén realizando otra labor en ese momento.</p> <p>P7: Con mi jefe es una comunicación fluida y cordial, con mis compañeros también la comunicación es permanente y es necesaria para el cumplimiento de mis funciones.</p> <p>P8: Es una buena comunicación la que mantengo tanto con mi jefe como con mis compañeros. Tenemos un whatsapp del Despacho que es donde laboro, y diariamente nos ponemos en contacto a la hora de ingreso. Se definen pendientes de atención y tareas a desarrollar durante la jornada. Igualmente tenemos otro whatsapp con los responsables de las Subgerencias y se coordina diariamente, al inicio y final de la jornada, o cuando se presentan casos urgentes de atención</p> | | |
| | | | <p>P1: El único canal que tengo como comunicarme con ellos es a través del celular o también cuando hay una reunión virtual a través del zoom.</p> <p>P2: Con mi jefe utilizo el teléfono, el celular y el correo institucional, con mis compañeros de trabajo utilizo los mismos medios, además del WhatsApp.</p> <p>P3: Utilizo con frecuencia el WhatsApp, cuando es urgente la consulta utilizo el celular, y el correo de la institución lo utilizo como una comunicación más formal.</p> | <p>016: Canales de comunicación: WhatsApp, celular, zoom, teléfono, correo institucional, video conferencias</p> | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>¿Qué canales de comunicación utiliza con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo?</p> | <p>P4: WhatsApp grupal, para los compañeros del área y correo electrónico institucional para intercambiar archivos específicos con el jefe inmediato. P5: Los canales de comunicación más utilizados son el whatsapp, llamadas, email o documentos que envío por el correo institucional y reuniones por videoconferencia. P6: Tanto con mi jefe como con mis compañeros del área, me comunico por celular, mediante mensajes whatsapp, correo electrónico institucional y por el propio Sistema Integrado Judicial del Poder Judicial. P7: Con mi jefe me comunico por celular, por teléfono, por el correo institucional y whatsapp, con mis compañeros uso generalmente el whatsapp y el celular. P8: Tanto con mi jefe como con mis compañeros utilizo el teléfono, el correo institucional y las video llamadas.</p> | | |
| | <p>Explique ¿De qué forma influye la comunicación entre usted y los integrantes de su oficina, en el trabajo remoto que realiza?</p> | <p>P1: La manera que influye la comunicación entre los integrantes de mi oficina es la relación de compañerismo a la distancia, pero siempre extrañando los momentos que a veces en un pequeño descanso nos contábamos algunas anécdotas que ahora ya no podemos hacer. P2: Para mí la comunicación es fundamental, porque como te mencioné hace un momento una mis funciones es la atención a los usuarios, mediante las llamadas telefónicas y mi herramienta esencial es el SIJ-Supremo, en el puedo ingresar el número del recurso y poder ayudar a los usuarios con sus consultas. Pero en ocasiones necesito comunicarme con mis compañeros de la oficina y el mantener una buena comunicación con ellos me ayuda a cumplir con mi trabajo de manera eficiente. P3: Diría que es muy importante la comunicación, ya que realizamos trabajo en equipo y alguna acción u omisión de la misma, perjudica el trabajo y por consiguiente termina por perjudicar a otras personas que no son del área. P4: Básicamente está orientada a la resolución de problemas, como cuando la máquina de la oficina se apaga o falla. Con el jefe inmediato: precisar la prioridad de algunos trabajos. Lo cual permite llevar un mejor orden. Por eso considero que la comunicación tanto con mi jefe, como con mis compañeros de la oficina es importante porque si no me ayudan cuando se apaga la computadora que se encuentra en mi oficina, entonces</p> | <p>017: Influencia de la comunicación: compañerismo, cumplimiento de labores, resolver problemas, prioridad, coordinación, superación, beneficio, aportación, pieza clave, esmero en las funciones, omitir una acción, prioridad, resolver, conclusión de trabajos, superación de expectativas, pieza clave, trabajo complicado</p> <p>013: Formas de comunicación: fundamental, buena, importante, esencial, fluida,</p> <p>018: Importancia: atención al usuario, atención de consultas, resolución de problemas</p> <p>019: Tipos: trabajo en equipo</p> <p>016: Canales de comunicación: llamadas telefónicas, WhatsApp</p> | <p>- Importancia: atención al usuario, atención de consultas, resolución de problemas</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | | <p>no podré conectarme al sistema desde la computadora que tengo en casa, y si eso sucede no voy a poder cumplir con mis actividades del día; y a su vez la comunicación con mi jefe me permite concluir con los trabajos que tienen prioridad y eso hará que mi trabajo sea eficiente.</p> <p>P5: La comunicación que tengo con mis compañeros, es esencial, porque influye debido a que el trabajo es netamente en coordinación con varias oficinas, es decir para que no exista duplicidad en las mismas, se debe tener una comunicación fluida y una coordinación previa.</p> <p>P6: Mi comunicación, es directamente con el magistrado por mensaje whatsApp, pocas veces mediante diálogo ya que constantemente están ocupados en audiencias, y cuando es algo general que concierne a todos por mensaje whatsapp al chat grupal. Y el mantener toda esta comunicación tanto con mi jefe como con mis compañeros, permite que mi labor la cumpla a cabalidad y pueda superar mis propias expectativas, beneficia y aporta sobre mi trabajo que realizo de forma remota.</p> <p>P7: En mi caso influye mucho, reconozco que, haciendo trabajo remoto requiero comunicarme con mi área en caso lo requiera, y si no me encuentro comunicada con mi jefe o mis compañeros, mi trabajo desde casa se haría complicado. La comunicación es una pieza clave en la realización de las actividades realizadas de forma remota. Me sentiría perjudicada si no existiera una buena comunicación, porque no podría hacer mejor mis tareas diarias.</p> <p>P8: Influye positivamente, me siento como si estuviera presente en la oficina. Considero que la comunicación es muy importante para el trabajo remoto que realizo, el sentirme presente en la oficina intensifica mi deseo realizar con mayor esmero mis funciones.</p> | <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: eficiente, cumplimiento a cabalidad</p> | |
| | | | <p>P1: Cuando se me presenta algún problema, lo primero que hago es llamar a mi jefe para consultar, pero existen ocasiones que mi jefe está ocupado, entonces recurro a algunos de mis compañeros del área.</p> <p>P2: Para solucionar los problemas que se me puedan presentar, me dirijo a mis compañeros de la oficina por el chat, de ellos recibo la orientación que necesito para resolver el problema.</p> <p>P3: Solo cuando es muy urgente, me comunico con mi jefe, pero lo demás trato de resolverlo con mis compañeros de la oficina, según sea el caso utilizo</p> | <p>020: Resolución de problemas: jefe, compañeros, autoresolución</p> <p>016: Canales de comunicación: WhatsApp, correo electrónico, teléfono</p> <p>013: Formas de comunicación: buena,</p> | - |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| | | <p>Explique ¿Cómo resuelve los problemas que se presentan en su labor diaria?</p> | <p>celular, correo, pero con mis compañeros más uso el chat. P4: Si necesito resolver algo de la oficina, primero agoto la forma de resolverlo yo misma, si no puedo les escribo al whatsapp a mis compañeros de la oficina, pero si es algo delicado o urgente, llamo a mi jefe. P5: Agoto todos mis conocimientos para resolverlo, y si no se puede, tengo que llamar alguno de mis compañeros de la oficina y si nadie me puede ayudar a resolverlos, entonces a mi jefe. P6: Mi celular es la herramienta de trabajo que me sirve para comunicarme con mi área y así resolver aquellos problemas que se me presentan. P7: Los problemas suelo resolverlos en este orden, primero me comunico con algún compañero, solo si el caso lo amerita le escribo a mi jefe. P8: Cuando no los puedo resolver, llamo a mi superior, si está ocupado le dejo un mensaje y se comunican conmigo cuando se desocupa, siempre estamos en comunicación.</p> | | |
| <p>Objetivo Específico 3 (OE3): Describir los efectos que genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en una instancia judicial, 2022.</p> | | | | | |
| | | <p>¿Cuál es el horario laboral asignado para la realización de su trabajo remoto?</p> | <p>P1: El horario laboral que tenemos es de 8 horas diarias desde las ocho de la mañana hasta las 5 de la tarde. P2: Mi horario laboral es de 8 a.m. a 5 p.m., mi horario de refrigerio es de 1 a 2 de la tarde. P3: El horario es de 8am a 5pm. P4: El horario normal en presencial: 8:00 a. m. a 5:00 p. m. P5: El horario laboral designado es de 8am a 5 pm. P6: El Horario es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con refrigerio de 1 a 2 pm. P7: El Horario es de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde y con refrigerio de 1 a 2 de la tarde. P8: El horario es de 8 am a 5 pm, pero en realidad ese horario no se cumple, ya que siempre hay eventualidades y fechas en las que la recarga del trabajo o temas urgentes. Hay ocasiones en las que estas atenciones de deben dar en altas horas de la noche.</p> | <p>021: Horario laboral: 8 horas diarias, de 8 a.m. a 5 p.m. 022: Excepciones: Trabajo fuera del horario</p> | |
| | | | <p>P1: Este horario no me ocasiona ningún problema ya que con la tranquilidad que uno trabaja avanzo más mi trabajo sin distracción que a veces hay en la oficina porque no falta</p> | <p>023: Cumplimiento del horario laboral: trabajo sin distracción, respeto,</p> | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | <p>algún momento que se tiene una charla con los compañeros.</p> <p>P2: En mi caso mi horario laboral si se cumple, solo en ocasiones cuando tengo una recargada labor y requiero quedarme fuera de mi horario laboral, lo hago, por lo general mi horario es respetado tanto por mi persona, como por la entidad.</p> <p>P3: Lamentablemente, no se cumple y si me genera inconvenientes respecto a temas y actividades personales. Como te mencioné en mi caso el horario laboral no se cumple, ya que debo estar continuamente en comunicación con mi área y absolver, en muchos casos las consultas del personal o realizar algún informe requerido por mi superior.</p> <p>P4: Por lo general se intenta cumplir con el horario laboral, pero la naturaleza de mi labor requiere mayor tiempo, por tal motivo generalmente el horario laboral establecido no lo cumplo, en mi caso este horario se extiende, de esa forma puedo culminar con mis labores encomendadas.</p> <p>P5: Este horario no se cumple debido a que muchas veces los problemas reportados por parte de los usuarios son antes o después del horario laboral estipulado por la institución.</p> <p>P6: Si se cumple, ya no me pueden exigir más allá de mi horario laboral. Pero si uno quiera avanzar más, es decisión personal. Y eso es lo que hacía al tener el sistema SIJ en casa.</p> <p>P7: Muchas veces yo no puedo cumplir con mi horario de labores, porque me extiendo mucho más de mi horario laboral, pero reconozco que si me quedo más allá del horario es por la responsabilidad que tengo de concluir con mi trabajo diario.</p> <p>P8: El horario normal no se cumple, algunas veces si ocasiona problemas, pero hay que atender esos temas que son urgentes.</p> | <p>no se cumple, extenso, decisión personal</p> <p>013: Formas de comunicación: fundamental, buena, importante, esencial, fluida,</p> <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: responsabilidad, cumplimiento</p> <p>024: Trabajo fuera del horario laboral: solución de temas urgentes</p> | |
|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | | <p>Mediante la Resolución Administrativa N° 408-2020-CE-PJ, se estableció el derecho a la desconexión digital ¿Cómo se aplica en su trabajo remoto?</p> | <p>P1: La desconexión en mi oficina se origina cuando es la hora de la salida se apagan todas las computadoras, y en mi trabajo desde casa cuando termina mi horario de trabajo, pero sólo me desconecto si terminé mis actividades del día, sino continuo hasta cumplir la meta diaria.</p> <p>P2: Como te mencioné, cuando todas mis labores encomendadas en el día las he cumplido y dentro de mi horario laboral, procedo a apagar la computadora, el celular institucional, y prosigo con mi vida personal y familiar, pero si se da el caso que, por la recargada labor, tengo que quedarme fuera del horario laboral para cumplir mis actividades diarias, no tengo inconveniente en hacerlo.</p> <p>P3: Conozco sobre esa disposición, pero en la práctica, no se aplica, al menos en mi caso. Por la carga laboral en mi caso era casi inexistente la desconexión digital, porque en muchos casos era requerida información fuera del horario laboral. Pienso que la desconexión digital es un factor tan importante que permite al trabajador realizar otro tipo de actividades familiares, académicas o de descanso.</p> <p>P4: La carga laboral hace difícil la desconexión digital, pero esto es decisión del trabajador. En mi caso para lograr cumplir con mis actividades diarias no suelo desconectarme digitalmente a la hora que me corresponde, me extiendo más allá de mi horario de trabajo.</p> <p>P5: En mi caso la desconexión digital no se aplica al trabajo remoto actual que realizo, debido a que los horarios no son respetados la mayoría de veces, se extiende mucho más del horario establecido.</p> <p>P6: Mucho depende del propio trabajador, yo si exigía que se cumpliera, si enviaban algo dentro de mi horario de refrigerio, lo atendía luego de culminado mi refrigerio, y poco a poco ya se acostumbran a respetar mis horarios.</p> <p>P7: Conozco a que se refiere la desconexión digital, en el reglamento que se hizo para el personal que realizan trabajo remoto, también mencionan este tema, pero a mí se me dificulta desconectarme, por la cantidad de trabajo que realizo diariamente. Por eso yo por mi propia voluntad tomo la decisión de continuar trabajando fuera de mi horario, así cumpla con todas mis actividades del día.</p> <p>P8: No se cumple, básicamente por la responsabilidad de cumplir las metas diarias.</p> | <p>025: Desconexión digital: término del horario laboral, cumplimiento de las labores, imposibilita las recargadas labores, falta de aplicación, inexistente, falta de aplicación, permite realizar otras actividades</p> <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: cumplimiento de metas, responsabilidad</p> <p>024: Trabajo fuera del horario laboral: horario no respetado</p> | |
|--|--|---|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>¿Qué ventajas o desventajas le implica desconectarse digitalmente del trabajo remoto que realiza?</p> | <p>P1: Si realmente la desconexión trae muchos problemas porque a veces se quiere avanzar en las noches con más tranquilidad, pero al estar desconectado el sistema no se puede avanzar.</p> <p>P2: En mi caso tengo más ventajas, porque al desconectarme digitalmente me permite compartir más tiempo con mi familia, puedo concentrarme en mis cosas personales, y sobre todo el tomar ese tiempo para mi y mi familia hace que mi estado de ánimo mejore, no me sienta estresado, y sintiéndome bien física como mentalmente, puedo al día siguiente empezar con muy buen ánimo mi trabajo.</p> <p>P3: La ventaja que me da la desconexión digital es que me permite realizar otras actividades propias y la desventaja es que, al menos en mi caso, mi carga laboral que es fuerte, muchas veces no me permite desconectarme digitalmente.</p> <p>P4: Desventaja: no se cumple con los objetivos diarios de la labor. Ventaja: marcar un límite en las labores, el cual me beneficia para poder darle tiempo a mi familia, a mis temas personales.</p> <p>P5: Pienso que las ventajas referentes a la desconexión digital, es que se pueden realizar otras actividades a las laborales en el tiempo restante si se cumpliera el horario laboral. Las desventajas es el estrés que genera, además de los problemas, que se tienen al no atender a los pedidos de los usuarios fuera del horario laboral, los cuales indican que es de suma urgencia y que se les debe atender. Considero que para el área a la cual pertenezco y la labor que nos encomiendan es sumamente complicado y estresante cumplir con la desconexión digital, pero uno es consciente que es necesaria como te dije para poder realizar otras actividades que uno tiene en su vida privada.</p> <p>P6: En las ventajas me da tranquilidad, para poderme ocupar de mis quehaceres personales, avanzar con mis propios proyectos. Y como desventajas siento que cuando tengo mucha carga pendiente en el día, por querer avanzar continuo fuera de mi horario de trabajo, pero si tengo que desconectarme digitalmente traba ese avance que por iniciativa propia quiero realizar.</p> <p>P7: La ventaja que tendría si me desconecto es tener más tiempo los días de semana para hacer mis cosas personales, tener más tiempo para mí, y así no llegar al fin</p> | <p>006: Desconexión digital: Ventajas: mayor tiempo, mejor ánimo, sin estrés, tranquilidad, tiempo personal, tiempo en familia Desventajas: retardo en las labores, carga laboral, falta de tiempo personal, incumplimiento de objetivos, estrés</p> <p>0010: Desarrollo del trabajo remoto: cumplimiento de metas, responsabilidad</p> <p>0024: Trabajo fuera del horario laboral: atención al usuario</p> | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| | | | <p>de semana recargada de todas las cosas personales que no pude hacer de lunes a viernes fuera de mi horario de trabajo. Y lo negativo sería que si me extendiendo fuera de mi horario de trabajo, y me desconecto definitivamente ya no podría cumplir con mi carga laboral del día.</p> <p>P8: No se cumple, básicamente por la responsabilidad de cumplir las metas diarias.</p> | | |
| <p>Objetivos Específico 4 (OE4): Explicar cómo el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022.</p> | | | | | |
| <p>Categoría 2</p> <p>Desempeño laboral</p> | <p>Subcategoría 2</p> <p>- Trabajo en equipo</p> <p>- Satisfacción laboral</p> | <p>¿Durante la realización de su trabajo remoto, cómo se integra al equipo de trabajo que realiza labor presencial en la oficina a la cual está asignado(a)?</p> | <p>P1: Me integro mediante las llamadas telefónicas, cuando necesito consultarles sobre algún expediente. Con mis compañeros que realizan trabajo presencial prácticamente no tenemos contacto salvo en fechas importantes como los cumpleaños en la cual nos reunimos.</p> <p>P2: Me integro diariamente a mi equipo de trabajo, mediante las comunicaciones frecuentes por el WhatsApp, este medio de comunicación me permite coordinar con ellos sobre las cosas de nuestra área de trabajo.</p> <p>P3: Me integro con constante comunicación y también con reuniones de coordinación por Google Meet, para coordinar o recibir nuevas disposiciones, pero estas conexiones por Google Meet eran esporádicas.</p> <p>P4: Me integro con mis compañeros de forma permanente solo a través del WhatsApp del grupo, te comento que la comunicación es fluida por ese medio.</p> <p>P5: El trabajo remoto y presencial es diferente, por las actividades que se desarrollan en cada una de estas formas, sin embargo, se apoya remotamente en toda atención presencial que se da, así como se brinda la orientación necesaria a los usuarios, de esta forma me integro con mis compañeros de trabajo.</p> <p>P6: Si contaba con una asistente, pero solo le pedía algo si me era indispensable, yo aprendí a trabajar y resolver sola los inconvenientes, tener el sistema SIJ en casa y el internet ayuda bastante. Pero igual iba una vez a la semana a dar cuenta. Y no tenía problemas con los magistrados, pues mi producción era bastante, cumplía con mis funciones; pero me integraba con mis compañeros mediante el whatsApp.</p> | <p>025: Integración al equipo de trabajo: llamadas telefónicas, WhatsApp, Google Meet, apoyo en atención presencial y virtual, forma permanente</p> <p>017: Influencia de la comunicación: coordinación</p> <p>013: Formas de comunicación: restringida, esporádicas, fluida</p> <p>026: Modalidades de trabajo: remoto y presencial</p> <p>002: Autoaprendizaje: Es determinar, las necesidades que la persona tiene en base a sus objetivos laborales, satisfacerlas mediante videos tutoriales u otros.</p> <p>001: Temas de capacitación en TIC: SIJ</p> <p>012: Otros medios: internet</p> <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: cumplimiento</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>P7: Yo me integro con mis compañeros de trabajo por el whatsapp, y por llamadas telefónicas.</p> <p>P8: Esencialmente me integro a través del whatsapp y llamadas telefónicas.</p> | | |
| | | <p>¿De qué manera el trabajo en equipo lo ayuda en la realización de sus actividades realizadas de forma remota?</p> | <p>P1: Bueno el trabajo realizado a veces es difícultoso ya que quiero comunicarme con algún compañero para hacerle una consulta y no obtengo alguna información porque no contestan el teléfono y no tengo como comunicarme con ellos, por eso creo que es importante sentirme parte del equipo y trabajando en equipo se puede beneficiar en un mejor resultado de la labor que me dejan como trabajadora que hace trabajo remoto.</p> <p>P2: El trabajo en equipo que realizo con mi grupo me ayuda a optimizar mi labor diaria, permite fluidez en la realización de las actividades que me encomiendan diariamente, considero que trabajar en equipo es la base para el éxito de todo trabajo, ya sea presencial o remoto, y en mi caso que hago trabajo remoto es de gran ayuda, sobre todo hace que no me sienta aislado en el trabajo que realizo.</p> <p>P3: Todas las funciones de los que conformamos la oficina están concatenados, si se detecta alguna omisión nos lo comunicamos a fin de evitar errores que puedan perjudicar a otras personas, por eso creo que el trabajo en equipo es importante para mi que realizo trabajo remoto, y así me siento parte de mi grupo de trabajo.</p> <p>P4: La naturaleza de mi función no requiere trabajo en equipo. Lo imprescindible es que tenga acceso al Sistema interno de mi entidad, y toda mi función la puedo realizar directamente en el sistema, lógicamente como te comenté, es necesario estar en comunicación por si se presenta alguna urgencia.</p> <p>P5: Me brindan el apoyo necesario al explicarme sobre los inconvenientes que se han tenido durante el día, a fin de tener conocimiento y poder atender las distintas solicitudes, por ese motivo pienso que es necesario que uno forme parte del trabajo en equipo, de esa forma soy más eficiente en mis labores.</p> <p>P6: Una gran ayuda fue mi asistente de notificaciones, era muy responsable, procuraba entregarte los expedientes con todos los cargos de notificación y así evitar las frustraciones de las audiencias. Es importante aprender a trabajar en equipo, porque somo parte de una institución, no somos agentes individuales, todos formamos parte de un engranaje y</p> | <p>027: Efectos del trabajo en equipo: dificultad, mejor resultado, optimizar, fluido, éxito, unión, efectivo, necesario, apoyo, sincronización</p> <p>013: Formas de comunicación: restringida, útil, óptima, constante</p> <p>028: Integración al equipo de trabajo: integrado</p> <p>029: Acceso: SIJ</p> <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: eficiencia, responsabilidad, optimización</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>si el trabajo en equipo es bueno, todos nos beneficiamos.</p> <p>P7: Siempre he pensado que el trabajo en equipo ayuda a ser más efectivo en nuestras labores y en mi caso se ha cumplido, porque si no trabajara en equipo, sería como una persona aislada, y se me presentarían muchos obstáculos para cumplir con mi trabajo desde casa.</p> <p>P8: Para estar sincronizados con los temas que deben salir de la oficina, y así optimizar mi labor diaria.</p> | | |
| | | <p>A su criterio ¿cuál es el nivel de satisfacción que siente sobre el trabajo remoto que realiza?</p> | <p>P1: El nivel de satisfacción que siento por el trabajo que realizo desde mi casa es alto de manera positiva, me da tranquilidad realizar mi trabajo desde casa y eso se refleja en realizar mis actividades con mayor esmero y alegría.</p> <p>P2: Me siento muy bien realizando mi trabajo de forma remota, y siento que cumplo con las expectativas que me he trazado al cumplir con mi trabajo, mi satisfacción es buena y positiva, el nivel es alto, me siento satisfecho con mi labor, claro que siempre uno tiene que ver el mejorar su trabajo y como puedo ser más eficiente. Pero desde el momento que me siento parte de mi área de trabajo y tengo su apoyo al estar en comunicación con ellos, puedo sentirme animado con mi entorno laboral, aunque sea digitalmente, pero ese sentimiento positivo hace que realice con más ánimo y esmero mi trabajo remoto.</p> <p>P3: El nivel de satisfacción que siento es bueno, pese a la carga laboral que tengo, la responsabilidad y el compromiso que siento con mi trabajo me lleva a evitar cometer errores en la medida de lo posible.</p> <p>P4: Como trabajador me permite, en el caso de la pandemia, seguir cuidando de mi salud sin la necesidad de exponerme, siento que se respeta mi derecho como mujer y madre de familia a trabajar sin descuidar a mi familia, por ese motivo siento satisfacción al realizar mi trabajo.</p> <p>P5: Yo siento que mi nivel de satisfacción es alto, aunque creo que el trabajo remoto se puede mejorar en todo sentido, se deben respetar los horarios y esclarecer todos los puntos necesarios para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores.</p> <p>P6: Me ha permitido avanzar bastante, y evitar la pérdida de tiempo en el traslado hacia el centro de trabajo, el terrible tráfico en Lima, es una gran</p> | <p>011: Nivel de satisfacción: alto, positivo, genera tranquilidad, alegría, esmero, cumplimiento de expectativas, satisfacción, motivación, beneficio.</p> <p>010: Desarrollo del trabajo remoto: eficiente, responsabilidad, compromiso,</p> <p>027: Efecto del trabajo en equipo: integración</p> <p>013: Formas de comunicación: constante</p> <p>030: Seguridad y salud: no exposición, seguridad, protección</p> <p>031: Derechos: respeto a los derechos inherentes a la persona, respeto a los horarios</p> <p>032: Traslado del personal: evitar el tráfico</p> | <p>- Seguridad y salud: no exposición, seguridad, protección</p> <p>- Traslado del personal: evitar el tráfico</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>desventaja para todo trabajador. Por tal motivo el trabajar de forma remota me hace sentir segura, protegida y siento que esto se refleja en realizar con entusiasmo mis labores y mi satisfacción es altamente positiva, me hace sentir motivada.</p> <p>P7: Hasta el momento la satisfacción que siento es altamente positiva, son mayores los beneficios que me trae hacer trabajo remoto, ese aspecto me motiva, me siento protegida haciendo mi trabajo desde casa, ante esta situación de salud que se atraviesa por el covid-19. Y veo las labores que realizo y me siento complacida con el resultado de mi trabajo.</p> <p>P8: El nivel es alto, estoy muy satisfecha. Siento que trabajo más tranquila, en cualquier momento estoy a disposición de la institución, no me expongo.</p> | | |
| <p>Explique ¿Por qué siente que el trabajo remoto, le brinda seguridad y salud?</p> | <p>P1: Por El simple hecho que no me expongo saliendo a mi trabajo.</p> <p>P2: Me brinda seguridad, al no salir a tomar algún transporte donde me pueda contagiar de Covid-19, mientras eso suceda, tendré buena salud, ya que soy vulnerable y si me contagio me traerá mayores preocupaciones con mi salud.</p> <p>P3: Me da salud porque no me contagio saliendo, pero sobre todo seguridad, porque así no me expongo a que me roben.</p> <p>P4: Me siento segura al no salir de casa, con tantos peligros a los que una se expone, y me da salud, porque disminuyo el riesgo a contagiarme.</p> <p>P5: Seguridad porque no me expongo a que me roben, y salud, porque no estoy en contacto con varias personas que puedan ser portadoras del virus.</p> <p>P7: Debido a la pandemia la forma de pensar ha cambiado, y en este tiempo, me ha demostrado que trabajar desde mi casa me ayudó a sentirme tranquila y segura de no ir en transporte público o taxi, en el cual puedan asaltarme, como los varios casos que se ven el día a día:</p> <p>P8: Siento seguridad y confianza al estar en casa realizando mi labor, y no tener que viajar e ir por la calle para ir a trabajar, con tanta delincuencia que hay hoy en día.</p> | <p>033: Efectos de trabajo remoto: evita el riesgo de contagio, tranquilidad</p> <p>030: Seguridad y salud: no exposición, buena salud, seguridad,</p> <p>032: Traslado del personal: medios de transporte</p> | <p>- Efectos de trabajo remoto: evita el riesgo de contagio,</p> <p>- Traslado del personal: medios de transporte</p> |
| | <p>P1: Me beneficia en el aspecto económico, porque no tengo que gastar en pasajes, ni almuerzos.</p> <p>P2: el beneficio es enorme porque el trasladarme a la oficina, me demanda combustible, pago de cochera, los días que no llevo mis alimentos, gastar en menú.</p> | <p>034: Beneficios: aspecto económico, tiempo</p> | <p>- Otros aspectos: Pago de servicios para el</p> |

| | | | | |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| | <p>Comente ¿En qué lo beneficia el no trasladarse a su centro de labores?</p> | <p>P3: El no tener que trasladarme hasta mi trabajo, me ayuda en no gastar en pasajes, en taxi, en pagar los alimentos. Me ahorra el tiempo que me tengo que preparar para salir, y el tiempo en el transporte, pero lo compenso pagando el internet que uso para utilizar la computadora en casa, y el pago del servicio eléctrico.</p> <p>P4: Me siento beneficiada en no tener que invertir en mis pasajes y alimentación, pero se compensa pagando los servicios que tengo que usar para tener activa mi computadora.</p> <p>P5: Primero en que me evita gastos que implica los pasajes y comidas. Pero eso es devuelto al tener que pagar yo el uso de la luz que consumo al usar la computadora, mi internet, tuve que aumentar la velocidad. Pero lo beneficioso es que puedo pasar más tiempo con mi familia.</p> <p>P6: Primero cuidar mis gastos tanto en pasaje, como en el desayuno y almuerzo que se tiene que gastar diariamente, pero cuando hago trabajo remoto, yo asumo los gastos de los servicios que utilizo para laborar, tiempo en familia. No pierdo todos los días ese tiempo que me toma el llegar a mi trabajo. Estoy más tiempo con mi hija y mi familia.</p> <p>P7: En evitarme el desplazamiento desde mi casa hasta mi oficina. El gasto de pasajes, de tiempo, cuido el medio ambiente al no usar transporte. Y lo más importante no me contagio de COvid-19.</p> <p>P8: Los beneficios son mucho, por ejemplo, cuido mi economía, pero lo retribuyo al pagar los servicios que utilizo, cuido mi salud, al no contagiarme de covid-19, otro aspecto positivo es que paso tiempo en familia y también cuido mi medio ambiente.</p> | <p>035: Otros aspectos: Pago de servicios para el desempeño de las labores.</p> <p>036: Ventajas: tiempo en familia</p> <p>030: Seguridad y salud: no exposición al contagio</p> | <p>desempeño de las labores.</p> |
| | <p>¿Qué medidas o estrategias la entidad tiene en cuenta para que</p> | <p>P1: Primero permitirme hacer mi trabajo desde casa, me hace sentir segura, gran porcentaje de mi satisfacción se debe a ello. Pienso que las medidas y estrategias que debe tomar mi entidad sería que por lo menos los que hacemos remoto una vez por semana deberíamos asistir para podermos comunicar con los compañeros y desatresarnos, siempre y cuando no interfiere en la salud de la persona, y si no conectarnos por zoom para sentir que somos parte del equipo de trabajo.</p> <p>P2: Me brindan las herramientas para poder realizar mejor mi trabajo remoto, me dieron un celular para recibir las llamadas de los usuarios, me facilitaron una laptop y nos brindan capacitación constante.</p> | <p>037: Medidas o estrategias: trabajo desde casa, acceso a herramientas para la realización de las labores, desconocimiento de medidas, no hay estrategias</p> <p>030: Seguridad y salud: protección</p> | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>usted se sienta satisfecho laboralmente?</p> | <p>P3: Sinceramente, no tengo conocimiento si toman en cuenta esa medida. P4: La medida que considero que ha tomado la entidad para que yo me sienta satisfecho laboralmente, es que me ha permitido hasta el momento continuar realizando trabajo remoto. Porque mis funciones no cambian en absoluto asi haga trabajo remoto como de manera presencial. Más allá de ello la institución no ha requerido en realidad realizar ningún cambio, salvo facilitarme el acceso al sistema desde mi casa. P5: Creo que la entidad no se preocupa por la satisfacción de sus trabajadores, no realizan encuestas de satisfacción y tampoco realizan reuniones para tocar dichos temas. P6: Me dio libertad de avanzar cuanto podía y escoger el día que yo quisiera para ir a dar cuenta de lo avanzado, conocían mi responsabilidad con el trabajo y no tenía problemas con ninguno de los dos magistrados para los que laboraba. P7: Permitirme continuar realizando mis labores de forma remota. P8: Yo creo que no tiene ninguna estrategia.</p> | <p>011: Nivel de satisfacción: alto, no existe, no se realizan encuestas de satisfacción, 028: Integración al equipo de trabajo: reunión con los compañeros 016: Canales de comunicación: zoom 010: Desarrollo del trabajo remoto: responsabilidad,</p> | |
|--|--|---|--|--|--|

ANEXO 03 - INSTRUMENTO N° 02: MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL

| SUBCATEGORIA | DOCUMENTOS | | | RESULTADOS PREVIOS |
|---|---|---|--|--|
| | DOCUMENTO 1 (D1) | DOCUMENTO 2 (D2) | DOCUMENTO 3 (D3) | |
| | <p>R.A. N°408-2020-CE-PJ Aprobado el 30 de diciembre de 2020. Se aprueba la versión N° 4 del Reglamento "Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.</p> | <p>R.A. N° 000099-2022-CE-PJ Aprobado el 21 de marzo de 2022. Se aprueba el "Reglamento Interno de Trabajo del Poder Judicial".</p> | <p>D.U. N° 127-2020: Aprobado el 31 de octubre de 2020.</p> | |
| <p>OBJETIVO GENERAL (OG): Analizar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022.</p> | | | | |
| <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1 (OE1): Describir de qué manera la capacitación en TIC contribuye en el cumplimiento del trabajo remoto del personal de una instancia judicial, 2022.</p> | | | | |
| Capacitación en TIC | <p>Artículo 13°: Derecho del trabajador en forma remota Son derechos de los prestadores del servicio remoto: (...) f) Recibir inducción y capacitación para la realización del trabajo remoto.</p> | <p>Artículo 30°: Derechos de los servidores Son derechos de los servidores: (...) n) Capacitación y especialización a cargo del Poder Judicial, de conformidad con las políticas y normas presupuestales.</p> <p>Artículo 31°: Obligaciones de los servidores Son obligaciones de los servidores: (...) q) Participar en las capacitaciones de carácter obligatorio.</p> <p>Artículo 33°: Capacitación El Poder Judicial brindará capacitación a los servidores, de conformidad con las políticas y normas presupuestales; con la finalidad de cubrir las brechas de</p> | <p>...</p> | <p>Al analizar el reglamento de los servidores que realizan trabajo remoto y el reglamento interno de trabajo para el personal en general, se precisa respecto al primer objetivo específico sobre la capacitación en TIC, que la entidad ha incluido en ambos reglamentos, la "capacitación", presentándolo como un derecho y obligación del servidor que realiza trabajo presencial, como del que efectúa trabajo remoto, se recalca que el D1 especifica que la capacitación recibida es para realizar la labor remota que se ha encomendado al personal. Mientras que en el D2 precisa que la capacitación brindada es imperativa, y al no detallarse este aspecto obligatorio en el D1, origina este vacío normativo, que ha sido subsanado, debido a que el servidor que realiza trabajo remoto, está forzado a cumplir ambos reglamentos. A su vez el D2 detalla que la capacitación brindada, tiene la finalidad de reforzar las competencias de los trabajadores, viéndose reflejado en su buen desempeño laboral. Tanto el D1 como el D2, establecen la capacitación como eje primordial para mejorar el cumplimiento de las funciones de los trabajadores.</p> |

| | | | | |
|--|---|---|-----|--|
| | | conocimiento debidamente identificadas, orientadas a fortalecer las competencias y capacidades de los servidores, permitiendo la mejora del desempeño de sus labores, coadyuvando a un servicio judicial de calidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales. | | El D1 se encuentra relacionado al personal que efectúa sus actividades de forma remota, y este no señala la capacitación en TIC en específico, pero se considera que al referirse que esta capacitación se brinda para llevar a cabo sus actividades de manera remota, se puede deducir que la forma por excelencia de llevar a cabo sus funciones de forma eficiente, es por medio del correcto uso de las tecnologías de la comunicación y la información TIC. |
| OBJETIVO ESPECÍFICO 2 (OE2): Describir que rol cumple la comunicación en el trabajo remoto que realiza el personal de una instancia judicial, 2022. | | | | |
| Comunicación | <p>Artículo 5º: Canales de comunicación El Juez, jefe inmediato y el trabajador judicial deben acordar el momento y el canal de comunicación a través del cual se realizarán las coordinaciones, durante la jornada de trabajo, salvo casos de urgencia o cuando la naturaleza de las actividades no lo permita. Son canales de comunicación: correo electrónico institucional o personal, video llamada, llamada telefónica, chats o mensajería instantánea. A falta de acuerdo, el jefe inmediato elige entre correo electrónico, llamada telefónica o mensaje de texto. El trabajador está obligado a mantener sus canales de comunicación en horas de jornada laboral accesibles al Juez o jefe inmediato para facilitar la comunicación. El jefe inmediato deberá monitorear el trabajo remoto, contando con un criterio de cumplimiento que sea observable y medible, conforme a las normas de evaluación contenida en el presente reglamento.</p> | ... | ... | <p>Respecto al segundo objetivo específico de la presente investigación, se verifica que la “comunicación” es un factor fundamental para que el personal que realiza trabajo remoto lo efectúa de forma eficiente. Para ello en el D1 se resalta que debe existir una coordinación previa entre el jefe inmediato y el servidor que realiza función remota, señalando que canales de comunicación utilizaran para el desarrollo de las actividades laborales, en caso de no existir un acuerdo sobre los canales a utilizar, el jefe tiene la potestad de elegirlos. Pero la experiencia nos enseña que generalmente los acuerdos para señalar los medios de comunicación a utilizar, si no se han especificado en un inicio, estos se van concertando por medio de la costumbre de las labores diarias, aunque es recomendable que desde un inicio se prevea estos aspectos para evitar inconvenientes labores, debido a malas interpretaciones. El servidor tiene la obligación de mantener activos todos los medios de comunicación durante su horario laboral, de igual forma debe de dar pronta respuesta a las peticiones laborales de su jefe inmediato. En esta línea de cumplimientos realizados por el trabajador, se adiciona el derecho de recibir con precisión y claridad por parte de su jefe</p> |
| | <p>Artículo 12º: Obligaciones del trabajador en forma remota Son obligaciones de los prestadores del servicio remoto:(...) d)Mantener abiertos y estables los canales de comunicación acordados durante el horario de jornada laboral.</p> | | | |
| | <p>Artículo 12º: Obligaciones del trabajador en forma remota</p> | | | |

| | | | | |
|--|--|--|------------|---|
| | <p>Son obligaciones de los prestadores del servicio remoto:(...)</p> <p>e) Atender en forma inmediata o en el tiempo acordado los requerimientos y tareas asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Artículo 13°: Derechos del trabajador en forma remota</p> <p>Son derechos de los prestadores del servicio remoto:(...)</p> <p>g) Recibir con claridad los lineamientos e indicaciones para la realización de las tareas asignadas.</p> | | | <p>inmediato, lo que se requiere sobre el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Con ello se puede precisar que la comunicación es un factor trascendental para que el servidor realice efectivamente sus labores diarias en forma remota.</p> |
| <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3 (OE3): Describir los efectos que genera el respeto al cumplimiento del horario laboral en relación a la desconexión digital en una instancia judicial, 2022.</p> | | | | |
| <p>Respeto al horario laboral</p> | <p>Artículo 4°: Horario y jornada laboral</p> <p>El trabajo en el Poder Judicial se desarrolla de lunes a viernes en el horario indicado por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial a través de resolución administrativa, tanto para la modalidad presencial como el trabajo remoto. (...)</p> | <p>Artículo 13°: Jornada Laboral</p> <p>La jornada ordinaria de trabajo es de ocho (08) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo</p> | <p>...</p> | <p>Referente al “Respeto del horario laboral”, tanto el D1 como el D2, precisan la existencia de un horario de trabajo, el cual consta de 8 horas diarias. El D1 precisa que la labor judicial se desarrolla de lunes a viernes, y el Consejo Ejecutivo (...) precisará el horario.</p> <p>De igual forma el D2 señala la existencia de un horario laboral, y agrega en su artículo 15° el derecho del servidor de tener una hora para su refrigerio diario.</p> <p>El D1 precisa que el personal durante su horario laboral debe encontrarse disponible a lo largo de la jornada laboral, para coordinar todo lo relacionado a las actividades laborales diarias.</p> <p>Asimismo, en el D2 se refieren al derecho que tiene el servidor público a tener una jornada laboral de 8 horas diarias, señalando que, si ésta se extiende previa autorización del jefe inmediato, será compensada con descanso físico.</p> <p>Se puede apreciar la importancia de establecer un horario laboral, el cual permita al trabajador cumplir con la realización de sus actividades diarias, y se aprecia como la entidad prevé el cumplimiento de éste horario, con la finalidad de que el servidor cumpla con sus funciones dentro de su horario, a pesar de no encontrarse físicamente en la oficina, éste pueda estar disponible para cualquier indicación brindada,</p> |
| | | <p>Artículo 14°: Horario de trabajo</p> <p>El horario de trabajo de las dependencias de la Entidad es aprobado por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (...) según corresponda, considerando la realidad geográfica, climática y necesidades de servicio. (...)</p> | | |
| | | <p>Artículo 15°: Refrigerio</p> <p>Los servidores del Poder Judicial tienen derecho a tomar sus alimentos en el horario establecido en la dependencia donde labora, según el procedimiento señalado en el artículo 14° del presente reglamento. El tiempo de refrigerio es de sesenta (60) minutos y no forma parte de la jornada de trabajo.</p> | | |
| | <p>Artículo 12°: Obligaciones del trabajador en forma remota</p> <p>Son obligaciones de los prestadores del servicio remoto:(...)</p> | <p>Artículo 30°: Derechos de los servidores</p> <p>Son derechos de los servidores: (...)</p> | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | c) Estar disponible durante la jornada laboral vigente en el Poder Judicial de trabajo, para las coordinaciones de carácter laboral necesario de la prestación del servicio. | d) Tener una jornada laboral de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales, como máximo. La extensión de la jornada laboral por necesidad de servicio, autorizada por el jefe inmediato, es compensable con descanso físico) | | dentro del horario laboral, buscando el cuidado del personal si en caso le autorizan ampliar su horario de trabajo, brindándole descanso físico, que es compensable de la laboral del servidor fuera de su horario de trabajo, inclinándonos por pensar que si es trabajador se encuentran bien anímica como físicamente, será de gran contribución para la entidad. |
| Desconexión digital | <p>Artículo 14º: Obligaciones del Poder Judicial Son obligaciones del Poder Judicial: (...)</p> <p>h) El empleador está obligado a respetar el derecho a la desconexión digital del trabajador, en ese sentido no debe interrumpir el tiempo de la desconexión, respetando la jornada máxima de trabajo de ocho (8) horas diarias (...)</p> | ... | <p>Disposición complementaria modificatoria del D.U. N° 026-2020:</p> <p>Artículo 18º: Obligaciones del empleador y del trabajador.</p> <p>18.1. Son obligaciones del empleador: (...)</p> <p>18.1.4. Respetar derecho a la desconexión digital del trabajador, por el cual éste último tiene derecho a desconectarse de los medios informáticos, de telecomunicaciones, análogos utilizados para la prestación de servicio durante los días de descanso, licencia, y periodos de suspensión laboral.</p> <p>18.1.6 Para el caso del sector público, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR podrá emitir disposiciones complementarias sobre la presente materia. (...)</p> | <p>A la par del respeto al cumplimiento del horario laboral, se visualiza que éste se encuentra adherido a la realización de la “desconexión digital”.</p> <p>Ante este escenario tanto el D1 como el D3 señalan que el empleador se encuentra obligado a respetar la desconexión digital del servidor, es decir una vez que haya culminado las 8 horas diarias correspondientes a su horario de trabajo, el personal tiene el derecho de desconectarse digitalmente de sus labores.</p> <p>Es por ello que se encuentra una estrecha relación entre el respeto al cumplimiento del horario laboral y la desconexión laboral, porque si el servidor público ha cumplido con su horario laboral, tiene el derecho a desconectarse digitalmente, se complementan, puesto que es una obligación por parte de la entidad el respetar la desconexión y es un derecho que tiene el trabajador que ha cumplido su labor dentro de su horario laboral.</p> <p>El D3 deja abierta la posibilidad que la desconexión digital para el sector público, se emitan otras disposiciones complementarias. Y el D1 nos que señala explícitamente el respeto que tiene que tener la entidad a través del empleador en relación a la desconexión digital.</p> |
| OBJETIVO ESPECÍFICO 4 (OE4): Analizar como el trabajo en equipo y la satisfacción laboral contribuyen en el desempeño laboral del personal que realiza trabajo remoto en una instancia judicial, 2022. | | | | |
| | <p>Artículo 14º: Obligaciones del Poder Judicial Son obligaciones del Poder Judicial:</p> | | | Sobre el trabajo en equipo, el D1 señala que es obligación del jefe inmediato, dar las pautas de forma clara para que el servidor que realiza trabajo remoto como los integrantes del área de trabajo, se |

| | | | | |
|------------------------------------|--|------------|------------|--|
| <p>Trabajo en equipo</p> | <p>(...) e) A su vez los jefes inmediatos tienen como obligación brindar con claridad los lineamientos para el cumplimiento de las tareas asignadas, conseguir el alineamiento de todo el equipo de trabajo, realizar el debido seguimiento del trabajo realizado, motivar y comprometer al equipo, definir las personas que realizarán trabajo remoto y establecer los productos o entregables para cada uno.</p> | <p>...</p> | <p>...</p> | <p>encaminen como un equipo de trabajo, cumpliendo las actividades diarias que a cada uno se les ha encomendado. Se busca ordenar la labor del personal que realiza trabajo remoto y de los servidores que desempeñan su labor de forma presencial. Se pretende afianzar los lazos que unen al personal que hace funciones presenciales y remotas, encaminarlos motivarlos en la realización de su trabajo en equipo e indicar y dejar señalado la labor que debe realizar cada uno de los servidores.</p> |
| <p>Satisfacción laboral</p> | <p>Artículo 8: Variación de funciones excepcionales (...) El Poder Judicial podrá optar por la variación excepcional de funciones del/la servidor/a regulada por la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1505. Decreto Legislativo que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, con el fin de posibilitar que el/la servidor/a realice trabajo remoto (...)</p> | <p>...</p> | | <p>En relación a la “satisfacción laboral”, el D1 tiende un puente, que permite que los servidores públicos se sientan satisfechos sobre el trabajo que les han encomendado, ya que se encontrarían motivados, respecto a la medida tomada por la entidad, la cual consiste en casos excepcionales poder variar las funciones, para que se adecue la realización del trabajo remoto. Esta medida beneficia al trabajador, el cual se sentirá motivado en la realizar de su labor remota, porque tendrá en cuenta que su entidad está velando por su salud, por ende, sentirse motivado en la realización de sus funciones laborales, conlleva a una satisfacción laboral, la cual se verá reflejada en su buen desempeño laboral.</p> |

Anexo 4

Categorías y subcategorías:

| Categorías | Subcategorías |
|---|--|
| <p>Factores relacionados al trabajo remoto: Estos factores son todos aquellos componentes que han estado presentes en el desarrollo del trabajo remoto efectuado por el personal de las instancias judiciales.</p> | <ul style="list-style-type: none">- Capacitación en TIC: La constante actualización, con los nuevos equipos, los nuevos lineamientos para los usos de las nuevas tecnologías, la capacitación constante.- Comunicación: Al tener una fría comunicación en todos los niveles con nuestros pares y con nuestros superiores, mantener una fluida y constante comunicación, para estar al tanto de todas las actividades que se realizan de forma presencial.- Respeto del horario laboral: Los horarios se extienden mucho más allá del horario cuando realizaba trabajo presencial.- Desconexión digital: La falta de respeto en cuanto al horario laboral; deberían ceñirse y cumplirse la desconexión digital al cumplir nuestro horario laboral. |
| <p>Desempeño laboral: Es la forma como realiza su trabajo el personal que efectúa trabajo remoto desde sus hogares, el cual está relacionado a estas subcategorías.</p> | <ul style="list-style-type: none">- Trabajo en equipo: Es la acción que realizan un grupo de personas con habilidades que se complementan, con la finalidad de cumplir un objetivo en común.- Satisfacción Laboral: Es un grupo de sentimientos positivos como negativos, mediante los cuales los subordinados perciben su trabajo. |

Nota: Elaboración propia

Anexo 5

Participantes:

| Funcionario | Descripción |
|--------------------------|---|
| Asistente judicial II | (Código P1) Hace más de 42 años labora en la entidad. |
| Asistente judicial | (Código P2) con más de 19 años de servicio a la entidad. |
| Analista II | (Código P3) con más de 25 años laborando en la entidad. |
| Correctora- Lingüista | (Código P4) con más de 9 años laborando en la entidad. |
| Asistente administrativo | (Código P5) con más de 5 años de servicio a la entidad. |
| Especialista legal | (Código P6) con más de 13 años laborando en la entidad. |
| Apoyo Administrativo | (Código P7) con más de 23 años de servicio a la entidad. |
| Analista | (Código P8) con más de 20 años laborando en la entidad. |

Nota: Elaboración propia

Anexo 6

Consentimiento Informado

Estimado participante:

Solicito su colaboración para participar voluntariamente en la investigación sobre **los “Factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022”**, que tiene como objetivo general **explicar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022.**

Si usted accede a participar de este estudio, se le solicitará dar respuesta a las preguntas canalizadas en un par de sesiones de entrevistas

Las respuestas que proporcione serán utilizadas tal cual usted las ha expresado, como información para el desarrollo de la investigación mencionada.

La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de lo señalado. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidencial, es decir, sólo será una información conocida por parte de la investigadora.

Agradeciendo su apoyo y participación en el desarrollo de la investigación.

He leído esta hoja de consentimiento, por tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Rosa Yanina Katherin Paredes Moran.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que proporcione será protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Lima, de diciembre de 2022.

Firma

Nombres y Apellidos:

DNI N.º:

Anexo 7

INSTRUMENTO N° 01 GUÍA DE ENTREVISTA N° 01

Título: Factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022

Autora: Rosa Yanina Katherin Paredes Moran.

Línea de Investigación: Reforma y Modernización del Estado.

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Objetivo de la investigación: Explicar de qué forma los factores relacionados al trabajo remoto inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022.

I. DATOS GENERALES:

Entrevistada(o):

Cargo y/o profesión:

Edad:

Años que labora en la entidad:

Localidad: Lima /Perú

II. INTERROGANTES:

A.1. CAPACITACIÓN EN TIC

1. ¿Qué capacitación en TIC ha recibido?
2. ¿De qué manera esta capacitación, le ha servido para el desarrollo de su trabajo remoto?

A.2. COMUNICACIÓN

3. ¿Cómo describiría la comunicación que tiene con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo?
4. ¿Qué canales de comunicación utiliza con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo?
5. Explique ¿De qué forma influye la comunicación entre usted y los integrantes de su oficina, en el trabajo remoto que realiza?

A.3. RESPETO AL HORARIO LABORAL Y DESCONEXIÓN DIGITAL

6. ¿Cuál es el horario laboral asignado para la realización de su trabajo remoto?
7. ¿Este horario laboral se cumple o le genera algún tipo de problema?
8. Mediante el Decreto de Urgencia N° 127-2020, se estableció el derecho a la desconexión digital ¿Cómo se aplica en su trabajo remoto?
9. ¿Qué ventajas o desventajas le implica desconectarse digitalmente del trabajo remoto que realiza?

A.4. TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL

10. ¿Durante la realización de su trabajo remoto, cómo se integra al equipo de trabajo que realiza labor presencial en la oficina a la cual está asignado(a)?
11. ¿De qué manera el trabajo en equipo lo ayuda en la realización de sus actividades realizadas de forma remota?
12. A su criterio ¿cuál es el nivel de satisfacción que siente sobre el trabajo remoto que realiza?
13. ¿Qué medidas o estrategias la entidad tiene en cuenta para que usted se sienta satisfecho laboralmente?



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: "Factores relacionados al trabajo remoto que inciden en el desempeño laboral del personal de una instancia judicial, 2022", cuyo autor es PAREDES MORAN ROSA YANINA KATHERIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768 | Firmado electrónicamente por: YSORIA el 11-01- 2023 12:56:57 |

Código documento Trilce: TRI - 0511500