



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una
municipalidad de Chincha, 2022**

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

AUTORA:

Martinez Jonda, Lourdes Carmen (orcid.org/0000-0001-5410-5754)

ASESOR:

Dr. Diaz Molinari, Javier Fernando (orcid.org/0000-0001-7636-4431)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme las fuerzas necesarias para culminar mis estudios y mostrarme el camino día a día y a mi madre que desde el cielo cuida mis pasos e incentiva a seguir adelante.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a mi familia, por estar siempre conmigo alentándome a cumplir mis metas y por ser ese soporte cuando se acaban mis fuerzas.

Agradezco a mi asesor por su guía y acompañamiento durante el proceso de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	20
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	21
3.3 Lugar de investigación.....	22
3.4 Participantes	22
3.5 Recolección de datos: técnicas e instrumentos.....	23
3.6 Procedimientos	23
3.7 Rigor Científico.....	24
3.8 Método de análisis de la información	25
3.9 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Juicio de Expertos</i>	25
Tabla 2. <i>Lista de Códigos</i>	27
Tabla 3. <i>Citas por Entrevista</i>	29

Índice de figuras

Figura 1. <i>Ventajas y Desventajas del Trabajo Virtual</i>	30
Figura 2. <i>Predisposición y Autoorganización frente al Trabajo Virtual</i>	32
Figura 3. <i>Soporte Institucional para el Trabajo Virtual</i>	33
Figura 4. <i>Desarrollo de la Tarea</i>	34
Figura 5. <i>Cumplimiento de Metas</i>	35
Figura 6. <i>Calidad del Servicio</i>	36

Resumen

La presente investigación titulada “Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chíncha, 2022” tuvo como objetivo explorar cómo influye del trabajo virtual en el desempeño laboral de los empleados de una Municipalidad de Chíncha. La metodología fue de tipo básica, enfoque cualitativo, nivel exploratorio y se utilizó la fenomenología como diseño. Se tomó como muestra 10 trabajadores de una municipalidad de Chíncha y se aplicaron entrevistas semiestructuradas para recabar los datos requeridos y los datos se procesaron mediante el software Atlas ti.

Se observó que el trabajo virtual sí tuvo influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad municipal en estudio. Esta influencia ha sido positiva y negativa, dependiendo de las percepciones de los colaboradores. Los trabajadores más jóvenes encontraron sumamente beneficioso el trabajo virtual, pudieron planificar y organizarse con facilidad y no tuvieron retrasos significativos en el desarrollo de sus labores, se adaptaron rápidamente al trabajo virtual y prefieren esta modalidad sobre el trabajo presencial. Si bien es cierto los trabajadores de mayor edad se tuvieron que adaptar al trabajo virtual, tuvieron inconvenientes para hacerlo, tuvieron retrasos y sienten que el trabajo presencial es mejor que la modalidad virtual.

Palabras clave: Enfoque cualitativo, fenomenología, trabajo virtual, desempeño laboral.

Abstract

The present investigation entitled "Virtual work in the work performance of the workers of a municipality of Chincha, 2022" had the objective of exploring how virtual work influences the work performance of the employees of a Municipality of Chincha. The methodology was of a basic type, qualitative approach, exploratory level and phenomenology was achieved as a design. 10 workers from a Chincha municipality were taken as a sample and semi-structured interviews were applied to collect the required data and the data was processed using the Atlas ti software.

It was shown that virtual work did have an influence on the job performance of the workers of the municipal entity under study. This influence has been positive and negative, depending on the perceptions of the collaborators. Younger workers greatly improved virtual work, they were able to develop and organize easily and did not have significant delays in the development of their work, they quickly adapted to virtual work and prefer this modality over face-to-face work. While it is true that older workers had to watch themselves adapt to virtual work, they had problems doing so, they had delays and they felt that the job is better than the virtual modality.

Keywords: Qualitative approach, phenomenology, virtual work, labor performance.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo virtual tiene muy poco tiempo en el mundo, en nuestro país, eran muy pocas las empresas que permitían laborar virtualmente. Con la aparición del virus Sarc Covid-19, en el año 2020, que nos llevó a una pandemia mundial, la virtualidad se convirtió en una forma factible de laborar, Rastrollo (2021), manifestaba que nunca se pensó que esto pudiera suceder, pero, con este mal que azota al mundo se hizo una realidad, muchas entidades públicas y del sector privado no tuvieron otra alternativa que adoptar la modalidad virtual de trabajar para no tener la necesidad de detener sus actividades.

Meza De Luna et al. (2021), manifiestan que mediante la implementación de la cuarentena como política sanitaria frente al COVID-19 ha cambiado la vida familiar de las personas más allá del ámbito laboral y escolar. Se pudo ver que los roles laborales, profesionales y privados se han desdibujado en el cambio acelerado hacia la virtualización, el trabajo en línea se ha entrometido en la vida personal, lo que lleva al enredo funcional, el agotamiento en la jornada laboral, las políticas institucionales desfavorables para la conciliación entre el trabajo y la familia, lo cual desencadena estrés y frustración entre los trabajadores, principalmente en el lugar de trabajo sobre todo si son padres de familia.

Desarrollar el trabajo virtual en el Perú, no sería lo más adecuado, porque el laborar desde casa no sería lo más pertinente ya que los servidores podrían distraerse y no ejecutarían su trabajo correctamente, lo cual no aseguraría el buen trabajo y afectaría su nivel de desempeño. Saunders (2020), para los empleados no representaba una estupenda idea, porque el trabajar desde el domicilio, representaría descansar y hacer actividades propias del hogar, pero ahora se convertiría en el lugar donde realizarían la ejecución de sus labores, que los exigiría a estar en conexión virtual, laborando sin la posibilidad de realizar las obligaciones diarias del hogar, lo que podrían verse perjudicados con los horarios de trabajo que serían mayores.

Manifiesta Valencia (2018), que el trabajo virtual es un modo de

laborar donde se usan los medios tecnológicos e informáticos de última generación siendo esta la diferencia sustancial entre forma convencional de laborar, permitiendo que los servidores, en particular los que presentan algún padecimiento de su salud o comorbilidad tal como lo manifiesta Zhang (2022), cuenten con la posibilidad de desempeñarse normalmente de forma productiva, colaborando con el desarrollo de sus centros laborales. Y efectivamente, a raíz de la implementación del trabajo virtual la mayoría de las personas pueden aplicar a este tipo de empleo desarrollándolo desde sus domicilios.

La pandemia se convirtió en un problema a nivel global, no hubo un solo lugar que no haya sufrido de este mal, requirió del compromiso de los ciudadanos de todo el mundo para poder superar esta situación y salir adelante, como bien refieren Iza y Calderón - Vélez (2020), quienes en su investigación refieren que este hecho desnudó la fragilidad y deficiencia de todos los países de no saber cómo afrontar esta pandemia por virus Covid-19 que no permitió el normal desarrollo de las cosas.

En nuestro país por el virus Covid-19, miles de trabajadores tuvieron que regresar a sus domicilios con la tarea de trabajar desde allí, acción totalmente innovadora debido a que trabajar desde la oficina era la única y conocida forma de laborar. Miguel (2021) indicó, este hecho como insólito que originó polémica referente a los derechos de los servidores ya que existía mucha incertidumbre y no quedaban puntos muy claros. Al transcurrir del tiempo, las empresas e instituciones públicas proyectaron sus planes y programas de contingencia y gestión de trabajo, pero ninguna fue premonitoria al plantear un plan para una situación pandémica como la ocurrida.

Para Tulgan (2021), le resultaba irreal, antes de la pandemia todos se preparaban para salir a trabajar a sus centros laborales, pero, ahora todo es distinto solo lo hacen desde sus computadoras y en el lugar que ellos elijan para trabajar virtualmente y es que, en tanto que la tecnología ha desarrollado muchos instrumentos para el trabajo virtual, este ha crecido de manera sorprendente haciendo que sea posible esta forma de empleo.

En el ámbito local, las entidades del estado no habrían pensado

implementar la opción de laborar virtualmente, teniendo la gran necesidad de implementarlo y adoptarlo, ya que en el Perú se decretaba el Estado de Emergencia Nacional a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, estableciéndose una cuarentena obligatoria, nadie asistiría a laborar presencialmente y fue así que a partir del día 16 de marzo del año 2020 todos los peruanos se quedaron en sus casas cuidándose de no contraer el contagio del virus y otros luchando contra este letal virus desde un hospital u hogar.

Las Municipalidades de Chincha, con relación a lo antes mencionado, no fueron ajenas a esta situación y, en función a la problemática expuesta, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cómo ha influenciado el trabajo virtual en el desempeño laboral del personal de una Municipalidad de Chincha?, y como problemas específicos: ¿Cuál ha sido el efecto del trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de las diversos grupos y rango de edad de una Municipalidad de Chincha?, ¿Cuál ha sido el impacto del trabajo virtual en cuanto al cumplimiento de metas de una Municipalidad de Chincha? y ¿Cómo el trabajo virtual ha influido en la calidad de servicio del personal de una Municipalidad de Chincha?.

El estudio realizado se justifica en que es preciso ahondar en este tipo de información cualitativa, ya que actualmente no existen abundantes estudios que afirmen que el trabajo virtual ayuda en el desempeño laboral del trabajador de una Municipalidad de Chincha, y el impacto que ha causado en los colaboradores de los diferentes grupos y rangos de edad, por lo que la contribución para el mundo académico que dejó el presente estudio fue el entender cuán fructuoso ha sido el trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad de Chincha, demostrando que sí es una forma de trabajo viable en la los colaboradores pueden tener un desempeño satisfactorio.

Para poder realizar estudio se aplicaron entrevistas semi estructuradas a los trabajadores de una Municipalidad de Chincha. Los resultados obtenidos valdrán de referencia para los empleados como para los empleadores, quienes tendrán la posibilidad de descubrir las bondades del trabajo virtual.

La justificación metodológica se basa en que las conclusiones obtenidas de las entrevistas aplicadas, van relacionadas con los objetivos trazados. Y como justificación social, la importancia de investigar al respecto del trabajo virtual es para que una vez terminada esta pandemia no se excluya esta modalidad, sino que, se mantenga valedero, ya que este modo de trabajo contribuiría en los trabajadores en ahorro de tiempo, en ahorro por movilidad, en desplazarse innecesariamente, por lo que conservarlo sería muy provechoso para todos.

Respecto al objetivo principal del presente estudio, se muestra que es: Explorar cómo influye del trabajo virtual en el desempeño laboral de los empleados de una Municipalidad de Chincha y los objetivos específicos son: Explorar el efecto del trabajo virtual en el desempeño laboral del personal empleado de los diferentes grupos de edad de una Municipalidad de Chincha. Explorar cómo impacta el trabajo virtual en cuanto al cumplimiento de metas trazadas en una Municipalidad de Chincha y por último explorar como ha influido el trabajo virtual en la calidad del servicio que ofrece el empleado de una Municipalidad de Chincha. En los Anexos se presenta la matriz de consistencia de la presente investigación.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación se desarrollan los antecedentes nacionales considerados para el presente estudio.

Vásquez (2019), en su investigación titulada “El teletrabajo en el sector público peruano, 2019”, tuvo como objetivo general dar una explicación general del estado actual del trabajo remoto en el sector estatal; respecto al enfoque se empleó el enfoque cualitativo, como paradigma consideró el interpretativo, y utilizó el estudio de casos como diseño de investigación. Como resultado de su investigación el autor encontró que en el sector estatal no se había instaurado el trabajo remoto, solo dos instituciones contaban con programas de prueba, también encontró que tanto los lineamientos como las herramientas para poder aplicar el trabajo remoto eran insuficientes.

Salgado (2020), en su investigación titulada “Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, 2020”, tuvo como objetivo general realizar un análisis sobre la situación del trabajo remoto en el contexto de la crisis sanitaria. Para su realización su investigación el autor aplicó el enfoque cualitativo y dentro de sus principales hallazgos encontró que los trabajadores de la empresa pudieron aprovechar de manera efectiva las ventajas que brinda el trabajo remoto, adicionalmente los trabajadores tuvieron la percepción que este tipo de trabajo es beneficioso para la empresa.

Muñoz (2022) en su investigación titulada “Contribución del uso tecnológico ergonómico en el teletrabajo en tiempos de pandemia Covid-19 en una institución del ministerio Público, 2022”, tuvo como objetivo explorar cómo contribuye el uso tecnológico ergonómico en el trabajo remoto en el contexto de la crisis sanitaria generada por la Covid-19. El autor realizó una investigación de enfoque cualitativo y respecto al diseño se aplicó la fenomenología. Dentro de sus hallazgos el autor encontró que dando como resultado que el uso tecnológico ergonómica sí contribuye notoriamente en el trabajo remoto de la institución en estudio.

Arteaga (2021) en su investigación titulada “Telemedicina en una unidad ejecutora apurimeña desde la perspectiva de los prestadores de servicios sanitarios en modalidades de trabajo flexibles”, tuvo como objetivo realizar un análisis respecto a la percepción de la telemedicina en la

institución en estudio. El autor realizó una investigación de enfoque cualitativo y como diseño se aplicó la fenomenología. Dentro de los principales hallazgos el autor refirió que los prestadores de servicio de la entidad en estudio percibieron de manera beneficiosa el trabajo remoto pero también percibieron que la calidad de atención que se brinda de manera remota podría mejorar.

A continuación se presentan los antecedentes internacionales considerados para el presente estudio.

Cortés et al. (2020) en su investigación titulada “Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador”, tuvieron como objetivo entender cómo un grupo de empleados de la ciudad de Bogotá afrontan e interpretan el trabajo remoto con su vida familiar en el contexto de la Covid-19. La investigación realizada fue de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio, utilizando el diseño fenomenológico. Dentro de los principales hallazgos los autores encontraron que mientras las personas realizan trabajo remoto se pueden generar tensiones en su interacción con la vida familiar, paralizando y/o extendiendo la jornada laboral.

Villalba (2021) en su investigación titulada “Regulación y legislación del trabajo remoto en Colombia frente a países pioneros”, tuvo como objetivo analizar cómo Colombia y otros países han afrontado la necesidad de implementar el trabajo remoto en su modelo organizacional. El autor realizó una investigación con enfoque cualitativo, enmarcándose en el tipo exploratorio, y utilizando el diseño de estudio de casos. Dentro de los principales hallazgos el autor evidenció que una de las principales desventajas de implementar el trabajo remoto fue romper con la resistencia al cambio y poder adaptarse, y dentro de la principal ventaja que trae el trabajo remoto es que para poder realizarlo solo necesita estar conectado al internet.

Sabadell (2020) en su tesis titulada “El teletrabajo, una nueva comprensión del trabajo”, tuvo como objetivo explorar el teletrabajo como una nueva realidad laboral necesaria en el contexto de la Covid-19. El autor realizó una investigación de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio, con un diseño documental de revisión de literatura. Dentro de los hallazgos más relevantes encontrados por el autor se destaca la necesidad de las empresas de poder adaptarse a los cambios que trajo consigo la crisis sanitaria, donde se resalta que las organizaciones que quieren ser competitivas tienen que tener la

capacidad para poder cambiar su modelo organizacional a los requerimientos del entorno, y se muestra que el teletrabajo puede traer beneficios a las organizaciones no solo en un contexto de crisis sanitaria.

Castro (2021) en su investigación titulada “El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 en la región del Alto Valle”, tuvo como objetivo entender y definir el significado del teletrabajo en la región del Alto Valle, en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. El autor realizó una investigación de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio descriptivo, considerando la fenomenología como diseño de investigación. Dentro de los hallazgos principales, el autor resaltó que los trabajadores que el teletrabajo es beneficioso para ellos, ya que les genera un ahorro monetario al no tener que desplazarse a su centro laboral y les genera además un ahorro significativo de tiempo que pueden aprovechar pasándolo con sus familiares.

A continuación se presentan las bases teóricas del trabajo virtual. Debido a la crisis sanitaria originada por la Covid-19 en concepto de trabajo remoto adquirió notoriedad alrededor del mundo. La OIT (2020) definió el trabajo virtual como la aplicación de las tecnologías de información para trabajar en una ubicación distinta a la ubicación de la empresa empleadora, estas tecnologías pueden incluir computadoras, celulares inteligentes, entre otros. Es decir esta definición hace referencia a la aplicación de las TIC para que los empleados puedan realizar sus labores desde una locación distinta al centro laboral. Es necesario indicar que para que el colaborador pueda adoptar las TIC es necesario que cuente con el soporte requerido, así como tiene que estar motivado y predispuesto a para adoptar estas nuevas tecnologías.

Casagrande (2016) que en la década de los 90 con el auge del computador, acceso a internet y masificación en el uso del correo electrónico, se creó la plataforma requerida para la aparición del remoto. Para Buirra (2012), el trabajo virtual implica realizar labores fuera del local de trabajo con apoyo de la tecnología. Por otro lado Valera (2020), indica que el trabajo virtual es un modelo novedoso que requiere la reinención de la empresa y de los colaboradores, así como la predisposición de los mismos, ya que se tienen que adaptar al uso de la tecnología. Almonacid (2020), afirmó que el trabajo virtual refuerza las habilidades tecnológicas de las personas ya que implica realizar labores en una locación distinta al centro de trabajo.

Cooke et al. (2014), manifestaron que en la aplicación del trabajo virtual se deben de cumplir con los objetivos trazados por la organización. En el Perú, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30036, publicada en el Diario Oficial El Peruano, la cual regula el trabajo a distancia y refiere en su artículo 2 que el trabajo remoto “es una labor subordinada, pero a distancia en la cual el uso de la tecnología es imprescindible”.

Respecto a las ventajas del trabajo remoto Villalba et al. (2017), resaltaron que el trabajo remoto es beneficioso ya que no se requieren físicamente a las personas y porque permite que los seres humanos puedan incrementar sus capacidades tecnológicas de manera práctica y efectiva. Los autores Jünemann y Wiegand (2021) manifestaron que el trabajo virtual podría ser beneficioso como una opción permanente de trabajo para las organizaciones, ya que implica un ahorro significativo en costos. Para Llamosas (2015), las ventajas del trabajo virtual se enfocan en que las personas pueden elegir libremente el lugar donde trabajar y que los trabajadores no serán supervisados presencialmente por un superior. El autor Sanabria (2015) señaló que el trabajo virtual tiene dos grandes ventajas, los horarios flexibles y la facilidad para trabajar desde cualquier ubicación. Lo afirmado por Llamosas (2015) y Sanabria se enfoca en las ventajas que trae el trabajo virtual para las personas. Alcover (2012) y Vakilian y Edrisi (2019), manifestaron que las ventajas del trabajo virtual se orientan a la reducción de costos y al aprovechamiento de la tecnología. Para Ambrosi de la Cadena (2020), la masificación del trabajo virtual trajo consigo grandes beneficios, sobre todo monetarios, para las empresas que proveer bienes y servicios tecnológicos.

Respecto a las desventajas del trabajo virtual, Miglioretti et al. (2021), afirmaron que el estrés es una de las principales desventajas del trabajo remoto, ya que al combinar labores domésticas, cuidado de niños y otros con el trabajo se puede generar un estado de estrés en las personas. Rodríguez (2020), manifestó que el trabajo virtual también requiere realizar un seguimiento especial a los colaboradores para salvaguardar información sensible mientras se efectúa el trabajo remoto. Sanz y Pérez (2021), manifestaron que el trabajo virtual recargó a las personas con los deberes domésticos, que muchas veces pueden retrasar el desempeño laboral. Quintanilla (2021), manifestó que el

trabajo virtual requiere equipos tecnológicos de última generación y conexión a internet, lo que puede representar un costo adicional para la organización y/o el trabajador. Rastrollo (2021) argumentaron que el trabajo virtual un gran trabajo de planificación para la empresa y de auto planificación para las personas, lo cual muchas veces puede ocasionar tedio y frustración. Mendoza De Ferrer et al. (2006) manifestaron que el trabajo virtual implica un proceso de autoorganización empresarial, que a su vez puede crear contextos sobre los cuales la empresa no tenga control.

A continuación se desarrollan las bases teóricas del desempeño laboral. El desempeño laboral es el rendimiento que tienen los trabajadores dentro de la organización respecto a las metas que les han trazado. Robbins y Coulter (2014) manifestaron que el desempeño laboral es “el resultado de las actividades laborales de los trabajadores dentro de la organización” (p. 271). Dessler (2015) definió el desempeño laboral como el rendimiento que poseen los colaboradores al realizar las tareas que les han sido encomendadas, por lo cual muchas organizaciones con utilizan como un indicador para medir la eficiencia y la eficacia con que se han ejecutado las tareas, en la definición anterior se observa que el desempeño laboral se relaciona con la eficiencia y eficacia con que se realizan las tareas dentro la empresa. Chiavenato (2011) manifestó que el desempeño laboral es “el comportamiento de la persona en el puesto de trabajo. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él” (p. 202), la definición anterior muestra que el desempeño laboral hace énfasis en cómo el trabajador se comporta en su puesto de labores.

El teórico Chiavenato (2011) manifestó que el desempeño laboral tiene tres componentes claves, los cuales los consideraremos como sus dimensiones: (a) esfuerzo individual, (b) capacidades del individuo, y (c) percepciones de la función.

Capacidades del individuo: se refiere a la capacidad y aptitud del individuo. Según Robbins y Judge (2013) la capacidad es “la habilidad para realizar actividades mentales como pensamiento, razonamiento y solución de problemas” (p. 53) y la aptitud es “capacidad de un individuo

para realizar las distintas tareas de un puesto de trabajo” (p. 53). De las definiciones anteriores se desprende que la capacidad del individuo está referida a la aptitud del mismo para desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo, es decir, al desarrollo de las tareas.

Percepciones de la función: la percepción de la función es cómo se logra interpretar las funciones que realiza el trabajador, según manifestaron Robbins y Judge (2013) la percepción es el “proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con la finalidad de dar significado a su entorno” (p. 168). En este punto se observa que el colaborador puede analizar cómo está realizando la tarea, si lo está haciendo de manera eficiente, si está brindando un servicio de calidad, etc.

Esfuerzo individual: el esfuerzo es la intensidad con que los trabajadores realizan sus labores para alcanzar las metas establecidas, según Robbins y Judge (2013) el esfuerzo es el “uso de la energía física y mental para alcanzar los objetivos” (p. 75). En este punto se observa que los colaboradores deben apuntar a alcanzar los objetivos trazados por la organización.

Analizando los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nuestro país está comprometido a trabajar para lograr los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); el presente estudio de investigación se alinea al ODS 8: "Trabajo decente y crecimiento económico" que busca “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. Al centrarse en una serie de objetivos que incluyen la igualdad de oportunidades, la formalización, la productividad y el trabajo decente en general reflejan la actualidad del empleo decente y su creación en el Perú, que se reconocen como obstáculos para lograr el futuro deseado y requieren atención a través de alternativas de solución. Podemos percibir que nuestra primera categoría de estudio "trabajo virtual se vincula con la Política Nacional N°14 “ Acceso al empleo pleno, digno y productivo”, que busca mejorar las habilidades y capacidades de las personas para avanzar en el trabajo, lo que conduce a niveles más altos de producción y calidad como resultado. Para competir en el mercado y entregar mejores resultados, es fundamental que los

encargados de la gestión del talento humano vigilen, apoyen y motiven a los miembros del equipo para trabajar en el desarrollo continuo; asimismo, la segunda categoría de estudio “Rendimiento laboral” está estrechamente vinculada con la Política Nacional N°18 “Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica”, el Estado busca que consolide y promueva una administración transparente, moderna, descentralizada y eficiente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo

La investigación realizada fue de tipo básica. La investigación básica resuelve problemas prácticos y contribuye al desarrollo del conocimiento, Además requiere la colaboración de los sujetos en el estudio para lograr los resultados (Ballestín y Fabregues, 2018). Según refirieron Escudero y Cortez (2018), la investigación básica, también llamada teórica o pura, se enfoca en descubrir principios fundamentales para el estudio de hechos, basándose en fundamentos teóricos. El paradigma que se utilizó en la investigación fue el interpretativo, al respecto Nizama y Nizama (2020) afirman que los paradigmas interpretativos son enfoques epistemológicos que favorecen la comprensión e interpretación de los hallazgos en las investigaciones.

3.1.2 Enfoque

La presente investigación presentó un enfoque cualitativo, ya que buscó estudiar fenómenos sociales para encontrar soluciones a problemas específicos. Esta aproximación es interesante ya que involucró entrevistas con aquellos que participan en estos temas (Ruiz, 2012 y Packer, 2018). Según Ballestín y Fabregues (2018), este enfoque busca revelar lo misterioso del comportamiento humano al describir las características de los sucesos investigados.

La presente investigación fue de nivel exploratorio, ya que se buscó indagar respecto a las percepciones de las personas en el trabajo virtual y cómo fue su desempeño laboral. De acuerdo con Muñoz (2011), el nivel exploratorio es un estudio preliminar a menor escala que ayuda al investigador a familiarizarse con el tema. Se utilizan entrevistas y revisiones documentales para obtener información importante, y también se puede realizar una observación de campo.

3.1.3 Diseño

El diseño de la investigación fue la fenomenología, ya que se buscó explorar las percepciones de las personas que estuvieron involucradas en el trabajo remoto. Según Aguirre (2020) la fenomenología es común en la investigación cualitativa. Ballestín y

Fabregues (2018) manifestaron que es útil para comprender fenómenos sociales con objetividad. Según Bottorff y Morse (2005), la fenomenología proviene de la palabra griega "fenomenon", que significa mostrar algo para que todas las personas lo puedan observar, su propósito es interpretar la experiencia de los sujetos frente a un fenómeno.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Según Rivas (2015), las categorías de una investigación cualitativa son equivalentes a las variables en una investigación de corte cuantitativo y representan un fenómeno que se pretende estudiar. El presente estudio se enfocó en dos categorías: trabajo virtual y desempeño laboral. Cada categoría presenta subcategorías, las subcategorías, según Rivas (2015), aclaran las ideas aprendidas y surgen entre las mismas categorías como una precisión para orientar la investigación.

Sobre la primera categoría Almonacid (2020) refiere que el trabajo virtual es una oportunidad para adquirir habilidades tecnológicas y nuevas formas de conexión fuera de la oficina, no usadas anteriormente. Después de realizar la revisión de la literatura para contextualizar y comprender más a fondo el tema, se identificaron apriorísticamente las siguientes subcategorías: "Ventajas y desventajas", "Predisposición y Autoorganización" y "Soporte institucional", las cuales fueron ratificadas durante el desarrollo de la investigación.

Sobre la segunda categoría Chiavenato (2011) manifestó que el desempeño laboral es "el comportamiento de la persona en el puesto de trabajo. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él" (p. 202). Después de realizar la revisión de la literatura para contextualizar y comprender más a fondo el tema, se identificaron apriorísticamente las siguientes subcategorías: "Desarrollo de la tarea", "Cumplimiento de metas" y "Calidad del servicio", las cuales ratificadas durante el desarrollo de la investigación.

En los Anexos se muestra la Matriz de Categorización.

3.3 Lugar de investigación

La institución pública investigada es una municipalidad, que es un “órgano de Gobierno Local que goza de autonomía económica y administrativa en asuntos de su competencia, que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de su localidad”. Por más de 67 años, la institución trabajó solo de modo presencial porque no consideraba otras opciones.

Pero, debido a la COVID-19, la institución tuvo que incorporar dentro de su modelo de gestión las actividades remotas y/o virtuales. La mayoría de los servidores públicos tienen estudio técnico, pero también hay profesionales con estudio de contabilidad, ingeniería, economía, administración y Abogados. Es una gran institución con áreas diversas cuya sede principal funciona en la Provincia de Chincha, distrito de Chincha Alta.

3.4 Participantes

Los trabajadores de una Municipalidad de la provincia de Chincha, que incluyen personal técnico y profesional de diversas áreas, conforman una población de 100 trabajadores, los cuales han trabajado en casa desde el 2020, y quienes otorgaron las entrevistas para esta investigación seleccionados según su modalidad de trabajo: 2 participantes del régimen Laboral 276, 2 participantes del régimen laboral CAS, 2 participantes del régimen CAS de Confianza y 2 participantes de la modalidad locación de servicio; lo cual hace un total de 10 participantes (tamaño de muestra).

Como criterio de inclusión, los participantes seleccionados contaron con más de dos años trabajando en la institución, lo que les permitió hablar sobre su experiencia laboral presencial previa a 2019 y su transición a la virtualidad en 2020. Se tuvo en cuenta igual cantidad de hombres y mujeres participantes en el estudio (5 hombres y 5 mujeres). Las edades de los participantes fueron diversas, de diferentes edades: baby boomers (2), generación X (2), generación Z (2) y Millenials (4).

El total de diez (10) participantes en el estudio es pertinente, ya

que Colaizzi (1978) en su estudio seminal manifestó que un número adecuado de participantes para un estudio con diseño de fenomenología era de entre 10 a 12 sujetos. Es importante señalar que se trata de una muestra no probabilística y el muestreo que se utilizó fue el muestreo por conveniencia, ya que se escogieron a los participantes de manera conveniente para el desarrollo de la investigación (Ballestín y Fabregues, 2018). Para proteger la identidad de los participantes, se utilizaron pseudónimos: Trabajador 1, Trabajador 2 y así sucesivamente hasta llegar al Trabajador 10.

3.5 Recolección de datos: técnicas e instrumentos.

Durante el proceso de recolección de datos del presente estudio se utilizaron entrevistas semi estructuradas. Para aplicar la entrevista se contó con una guía de entrevista, validada por expertos, lo cual ayudó a mantener un hilo conductor en la recopilación de información. En los Anexos se presenta la Guía de Entrevista que se utilizó para el presente estudio. Onwuegbuzie (2011), manifestó que las entrevistas son una buena forma de recolectar información de calidad, ya que permiten conocer la opinión de cada individuo y obtener datos más valiosos que hacer muchas encuestas. Según Conejero (2020), la entrevista es un encuentro personal donde se hacen preguntas a la persona seleccionada para entender sus ideas y sentimientos. Las entrevistas serán aplicadas de manera presencial y serán grabadas para su posterior transcripción.

Adicionalmente a la aplicación de entrevistas, se realizó una búsqueda de información documental en la municipalidad, en la cual se revisó el Protocolo de Trabajo Virtual, el Protocolo de Retorno Progresivo al Trabajo y las Evaluaciones de Desempeño de la municipalidad. Según Galeano (2021), el uso de fuentes documentales en la investigación cualitativa es sumamente importante ya que forman la base de la investigación.

3.6 Procedimientos

En este estudio, los procedimientos empleados para recopilar información fueron los siguientes:

Al inicio, se pidió permiso al Sub Gerente de Recursos humanos de la

Municipalidad elegida para que me permita realizar las entrevistas, con el fin que permita visitar a los trabajadores para seleccionar a los participantes requeridos en el estudio.

En la siguiente etapa, se contactó por teléfono y de manera presencial con los posibles participantes del estudio, a fin de explicarles el propósito del estudio y solicitar su participación. Posteriormente se acordó la fecha y hora adecuada para la realización entrevista, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de los participantes

En la tercera etapa, se aplicaron las entrevistas a los participantes. Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente fueron transcritas para facilitar su procesamiento. Después de tener las entrevistas transcritas, se procedió a analizar las respuestas detalladamente para poder procesarlas. Siguiendo lo recomendado por Saldaña (2016) se procedió a crear códigos, estos códigos fueron agrupados agrupados en subcategorías y posteriormente en categorías, para su análisis e interpretación. Se contrastaron las categorías formuladas de manera a priori con las categorías que emergieron en la investigación, y se pudo notar que las categorías y subcategorías formuladas a priori son adecuadas y consistentes con los resultados de la investigación.

3.7 Rigor Científico

Según Ruiz (2012), la investigación cualitativa debe cumplir cinco criterios para ser aceptada: validez, consistencia interna, fiabilidad, precisión y parsimonia. La validez es crucial en el estudio, ya que busca la verdad y la viabilidad. La coherencia del estudio implica la ausencia de contradicciones. Confiabilidad, precisión y eficiencia en la recolección de datos son elementos clave para evitar errores en la investigación y maximizar el uso de los recursos.

Este estudio cumple con los estándares científicos al realizar la triangulación de datos mediante entrevistas sin sesgo, garantizando una adecuada auditabilidad. Según Hernández y Mendoza (2018) un estudio cualitativo es fiable si es lógico y consistente, con información estable. Para lograr esto, el investigador debe evitar opiniones personales que afecten los datos y no desestimar información. Se deben considerar

todos los datos en el desarrollo del estudio. Según Ruiz (2012), la triangulación se utiliza para analizar información y busca mejorar la investigación académica al aplicar un control riguroso de calidad y promover nuevas formas de investigación enriquecedoras. La triangulación tiene dos funciones: validez interna y externa, relacionadas con el enriquecimiento y confiabilidad de la información obtenida. Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que la credibilidad en la investigación cualitativa se alcanza cuando el investigador comprende las experiencias de cada participante y las describe sin agregar sus propios pensamientos que puedan alterar lo que los sujetos narraron. La validez externa se aplica a los resultados para que los usuarios que acceden a la investigación adquieran un mayor conocimiento a través de la transferencia. Para poder establecer la validez del instrumento utilizado nos apoyamos en el juicio expertos, en la Tabla 1 se muestra el resumen del juicio de expertos.

Tabla 1.

Validación Mediante Juicio de Expertos

Experto	Juicio al instrumento
Experto 1 - Dr. Gonzalo Alegría Llanos	Aplicable
Experto 2 - Dr. Paul Paucar Llanos	Aplicable
Experto 3 - Dr. Carlos Rubén Palacios Huaraca	Aplicable
Experto 4 - Dra. Lupe Esther Graus Cortez	Aplicable
Experto 5 - Dra. Odoña Beatriz Panche Rodriguez	Aplicable

Es importante destacar que las entrevistas se transcribieron fielmente del audio al texto y la guía de entrevista fue validada por expertos para asegurar el rigor científico. En la aplicación de las entrevistas no se indujo a las respuestas, para que el participante exprese sus ideas libremente, libre del sesgo del entrevistador.

3.8 Método de análisis de la información

En este estudio, se siguió el enfoque sugerido por Seid (2016) para analizar la información, el cual incluye las siguientes etapas: 1) Transcripción de las entrevistas; 2) Comparación de los resultados con los objetivos de la investigación; 3) Codificación de la información para ordenarla mejor; 4) Análisis de acuerdo a los objetivos establecidos; y 5) Síntesis de las respuestas para obtener conclusiones precisas. Para

el procesamiento y posterior análisis de la información recabada se utilizó el software Atlas Ti.

Las entrevistas transcritas serán cargadas al software y siguiendo lo recomendado por Saldaña (2016), se empezará creando códigos, luego estos códigos serán revisados para evitar códigos repetidos. Posteriormente los códigos serán agrupados en subcategorías y finalmente las subcategorías serán agrupadas en categorías superiores.

3.9 Aspectos éticos

La investigación propuesta siguió estrictamente las normas de esta casa de estudios. El documento final será analizado por el software Turnitin para garantizar la ausencia de plagio en la investigación. Destacar la importancia de la justicia, que se cumple rigurosamente en esta investigación, tal como explican Arias-Valencia y Peñaranda (2015), ya que no se emiten juicios morales sin fundamento. Se velará por el respeto hacia el participante, por lo cual se tendrá en cuenta el consentimiento informado de cada entrevistado para proteger sus datos y brindarles seguridad. Es importante señalar que la participación en el estudio fue libre y voluntaria.

Se tomó en cuenta con el código de ética en investigación de esta casa de estudios a fin de “promover investigaciones científicas de alta calidad, honestidad y responsabilidad, protegiendo a los participantes, la propiedad intelectual y los investigadores”. Se respetaron los principios de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, los cuales se explican en el consentimiento informado. A todos los entrevistados se les presentó el consentimiento informado, el cual fue aceptado y firmado por cada uno de ellos. En los Anexos se presenta el consentimiento informado que se le dio a cada participante del estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de aplicar las entrevistas (se puede visualizar la transcripción de las entrevistas en los anexos) los datos se analizaron y se procesaron con la asistencia del software Atlas ti. Se obtuvieron un total de 63 códigos, los cuales se muestran en la Tabla 2 con su respectiva frecuencia (enraizamiento) de aparición.

Tabla 2

Lista de Códigos

N°	Código	Enraizamiento
	Algunas actividades de la institución se vieron	1
1	limitadas	
2	Buena calidad de servicio al usuario	7
3	Buena calidad de servicio al usuario interno	2
4	Calidad inadecuada de servicio	1
5	Conocer nuevas tecnologías	2
6	Cuidar a la familia	3
	Depender de otra persona para realizar el	1
7	trabajo	
	Dificultad del usuario para manejar la	1
8	tecnología	
	Dificultad para planificar y organizar el trabajo	1
9		
10	Distracciones del hogar	1
11	El trabajo presencial es más fácil	8
12	El trabajo virtual ayuda a las personas	1
13	Facilidad para adaptarse	9
14	Facilidad para planificar y organizarse	7
15	Falta de acceso al software de la entidad	2
16	Falta de apoyo institucional	1
17	Falta de preparación	2
18	Falta de recursos	3
19	Interrupciones familiares	2
20	La calidad pudo ser mejor	2
21	La entidad no cuenta con todos los recursos	2
22	La institución dio el soporte requerido	5
23	Las labores se hacían bien	7
	Las tareas se realizaban con la misma	2
24	facilidad	
	Los trabajadores cuentan con recursos	2
25	tecnológicos	
26	Lineamientos claros para realizar el trabajo	9
27	Los usuarios no se acostumbraban	4
28	Mala conexión a internet	1
29	Manejar sus propios tiempos	1

30 Me adecuaba a esta nueva forma	6
31 Menor carga laboral	12
32 Molestia del usuario	2
33 Necesidad de organizar el tiempo	2
34 No interactuaba con el usuario	1
35 No se cumplió con todas las labores	1
36 No se generaron retrasos	4
37 No se podía atender a todos los usuarios	1
38 No tener contacto directo con el usuario	4
39 No tengo experiencias negativas	3
40 Nos tuvimos que adaptar	1
41 Pasar tiempo con la familia	4
42 Poder estar en casa	4
43 Poder realizar actividades del hogar	2
44 Preferencia del trabajo presencial	3
45 Realizar otras actividades en paralelo	6
46 Reducción de la interacción con el usuario	8
47 Respuesta inmediata al usuario	1
48 Retrasos iniciales	2
49 Retrasos por distracciones del hogar	1
50 Retrasos por falta de recursos	3
51 Satisfacción del usuario interno	3
52 Satisfacción moderada del usuario	8
53 Se brindaron las facilidades del caso	7
54 Se cubría la falta de recursos	3
55 Se cumplía con las tareas	6
56 Se cumplió con todo el trabajo	7
57 Se generan retrasos por culpa de terceros	1
58 Se pudo planificar el trabajo	5
59 Se tuvieron que planificar las actividades	3
60 Seguridad frente a la pandemia	5
61 Situación nueva	4
62 Trabajar desde casa	5
63 Trabajo virtual es más cómodo	4
TOTAL	222

Se puede observar que considerando las frecuencias de los códigos, se han utilizado 222 códigos en el desarrollo de la investigación, lo cual indica los códigos aparecen en distintas entrevistas o se pueden repetir en la misma entrevista. Es importante mostrar el número de citas utilizadas para la investigación, teniendo en cuenta que una misma cita puede originar más de un código.

Respecto al número de citas consideradas en cada entrevista, en la Tabla 3 se evidencia dicha información, en la cual se observa un total de 182 citas utilizadas para el desarrollo de la presente investigación.

Tabla 3

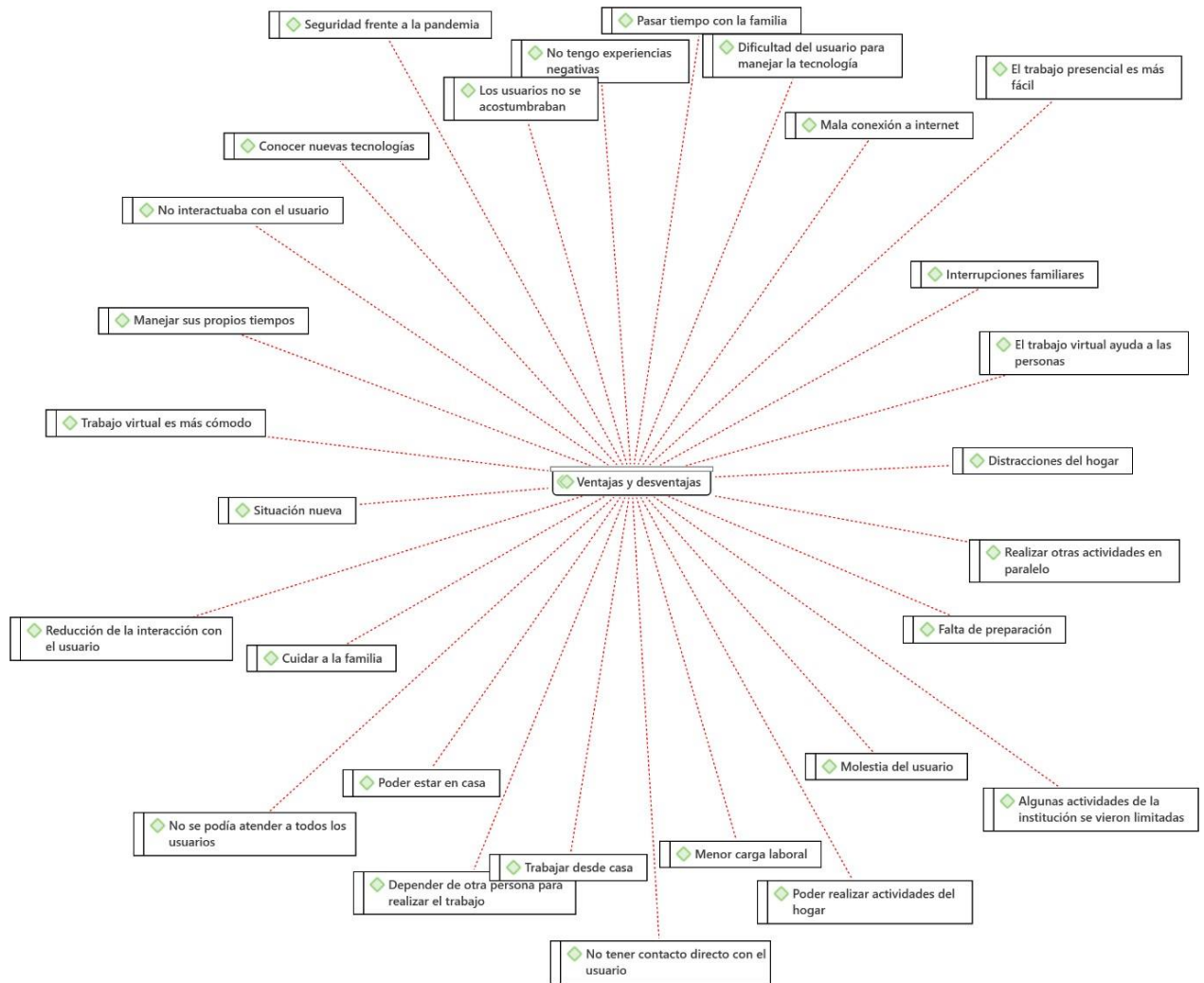
Citas por Entrevista

Entrevista	N° de citas
Entrevista 1	23
Entrevista 2	19
Entrevista 3	20
Entrevista 4	21
Entrevista 5	23
Entrevista 6	17
Entrevista 7	14
Entrevista 8	15
Entrevista 9	14
Entrevista 10	16
Total	182

Los códigos se agruparon en las subcategorías establecidas. Para la categoría Trabajo virtual se consideraron las siguientes subcategorías: Ventajas y desventajas, Predisposición y autoorganización, y Soporte institucional. Para la categoría Desempeño laboral se consideraron las siguientes subcategorías: Desarrollo de la tarea, Cumplimiento de metas y Calidad del servicio. En la Figura 1 se adjunta la red de códigos considerada para la subcategoría Ventajas y desventajas, en la cual se han considerado 28 códigos.

Figura 1

Ventajas y Desventajas del Trabajo Virtual



Dentro de las principales ventajas del trabajo virtual durante la pandemia se resalta: (a) poder estar seguros en casa, (b) poder realizar el trabajo desde casa, (c) poder pasar más tiempo con la familia, (d) tener la facilidad para realizar otras actividades de manera paralela, (e) la posibilidad de aprender nuevas tecnologías , (f) una menor carga laboral, y (g) el grupo de colaboradores más jóvenes resaltaron que esta modalidad de trabajo es sumamente beneficiosa para el trabajador y para la organización. Dentro de las principales desventajas del trabajo virtual se pueden observar: (a) Se trató de una situación nueva a la que el trabajador tuvo que adaptarse, (b) en algunas ocasiones se tenía que lidiar con las interrupciones que se generaban en el hogar, (c) no se podía interactuar de manera directa con el usuario y (d) se generó molestia en el usuario; es importante mencionar que los

colaboradores más jóvenes no percibieron desventaja alguna en el trabajo virtual. Contrastando los resultados de esta investigación con investigaciones previas, Salgado (2020) y Arteaga (2021) llegaron a la conclusión que una de las principales ventajas del trabajo virtual es que es realmente beneficioso para la organización, lo cual es congruente con los resultados de nuestra investigación. Castro (2021) manifestó que una de las principales ventajas del trabajo virtual era que las personas podían pasar más tiempo con su familia lo cual también se alinea con nuestros resultados. Dentro de las desventajas Villalba (2021) manifestaron que una de las desventajas del trabajo era virtual era romper con la resistencia al cambio y la necesidad de los trabajadores para adaptarse a esa situación nueva, y Cortés et al. (2020) manifestaron que en el trabajo virtual se pueden generar tensiones y retrasos por las distracciones familiares; los hallazgos anteriores son congruentes con los resultados de nuestra investigación.

Respecto a la Predisposición y autoorganización frente al trabajo virtual, en la Figura 2 se adjunta la red de códigos considerada para esta subcategoría, en la cual se han utilizado 18 códigos.

Figura 2

Predisposición y autoorganización frente al trabajo virtual



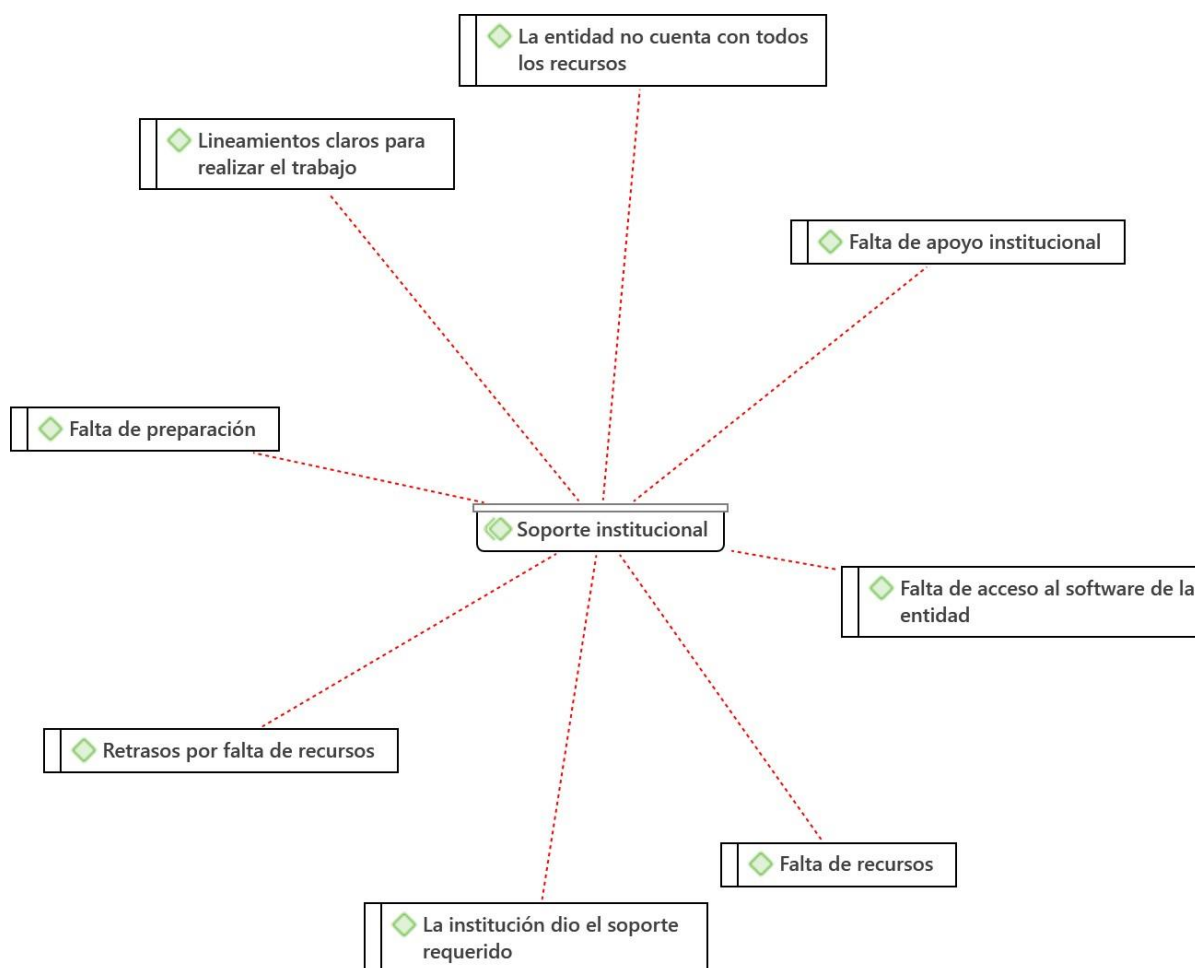
Al analizar esta subcategoría se observa que las personas más jóvenes (millennials) perciben el trabajo virtual como beneficioso y conveniente para ellos, y han tenido la predisposición para adaptarse de manera rápida y sencilla debido a que ya tenían un marcado conocimiento de las herramientas tecnológicas, han planificado y organizado su trabajo sin ninguna complicación y se han sentido bien con esa modalidad laboral, incluso mencionaron que en algunas ocasiones la institución no brindaba los recursos necesarios pero ellos cubrían sin problemas esta falta de recursos, lo cual muestra una marcada predisposición positiva frente al trabajo virtual. Las personas de edad intermedia (generación z y generación x), estuvieron predispuestos a adaptarse a la nueva modalidad laboral, si bien es cierto no contaban con muchos conocimientos de las nuevas herramientas tecnológicas, las aprendieron de manera rápida; adicionalmente se observa

que pudieron planificar y organizar su trabajo sin complicaciones. En el caso de las personas de mayor edad (baby boomers) tuvieron dificultades para adaptarse a la nueva modalidad laboral, ellos fueron explícitos en mencionar que prefieren el trabajo presencial, si bien es cierto pudieron organizar y planificar sus labores, pero les costó más trabajo. Contrastando los resultados con investigaciones previas Salgado (2020) y Muñoz (2022) resaltaron que el trabajo es virtual es beneficioso, lo cual es congruente con los resultados de nuestra investigación en la percepción de los colaboradores más jóvenes de la municipalidad en estudio.

Pasando a la subcategoría Soporte institucional, en la Figura 3 se adjunta la red de códigos considerados para esta categoría, en la cual se han utilizado 8 códigos.

Figura 3

Soporte Institucional para el Trabajo Virtual



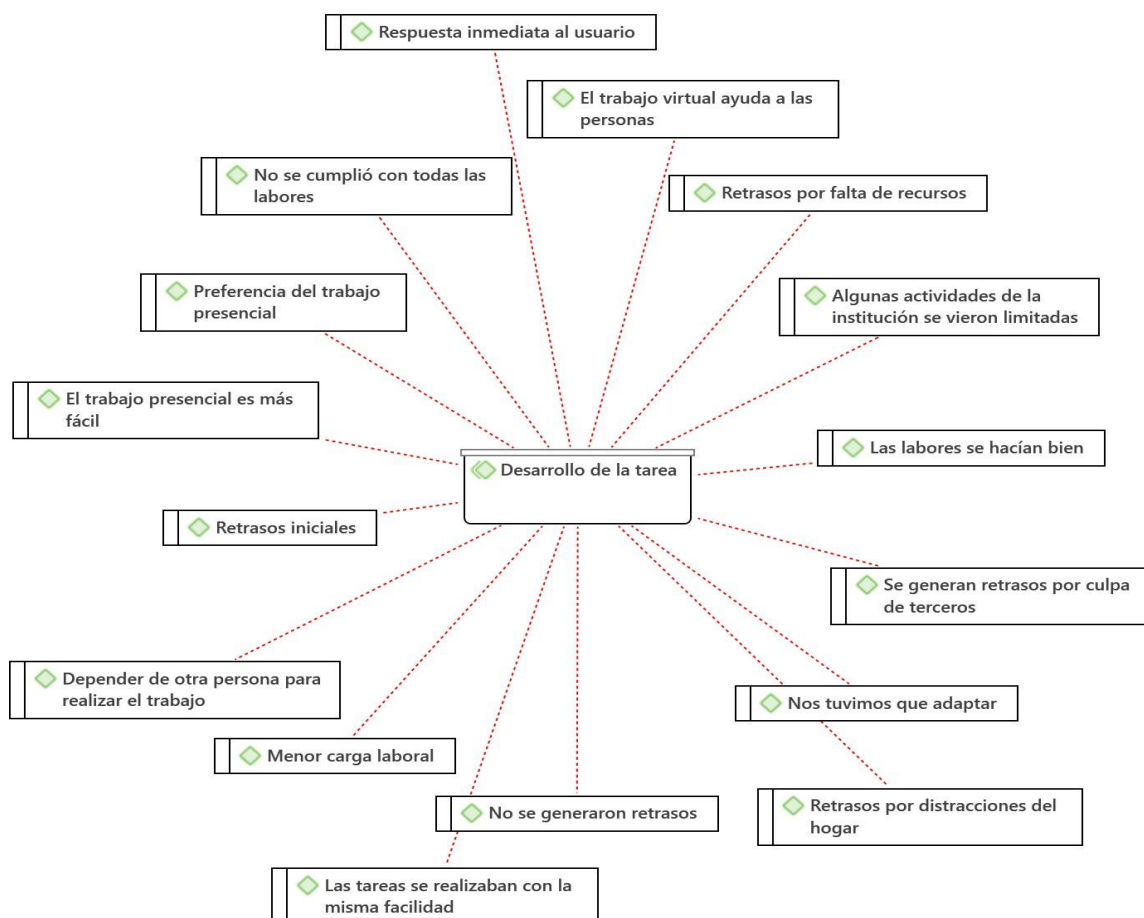
Analizando los resultados obtenidos, se observa que la municipalidad en estudio brindó los lineamientos requeridos para que las personas puedan

realizar el trabajo virtual, se dieron las facilidades del caso para que se adapten a esta nueva modalidad, pero se observa que las personas perciben que no contaban con los recursos necesarios para poder desempeñar sus funciones, y en algunos casos esta falta de recursos fue cubierta por los mismos trabajadores. Los colaboradores no vieron como un gran problema la falta de recursos, ya que ellos perciben que en las instituciones públicas la falta de recursos para los trabajadores es algo común. Sabadell (2020) manifestó que las organizaciones durante el trabajo virtual deben cambiar su modelo organizacional a fin de ser más competitivos, lo cual es congruente con nuestra investigación que resalta la falta de asignación de recursos durante la crisis sanitaria. Adicionalmente Vásquez (2019) manifestó la falta de asignación de herramientas para realizar el trabajo virtual en instituciones públicas, lo cual también es congruente con los resultados de nuestra investigación.

Pasando a la subcategoría Desarrollo de la tarea, en la Figura 4 se evidencia la red de códigos utilizada, en la cual se han utilizado 16 códigos.

Figura 4

Desarrollo de la Tarea

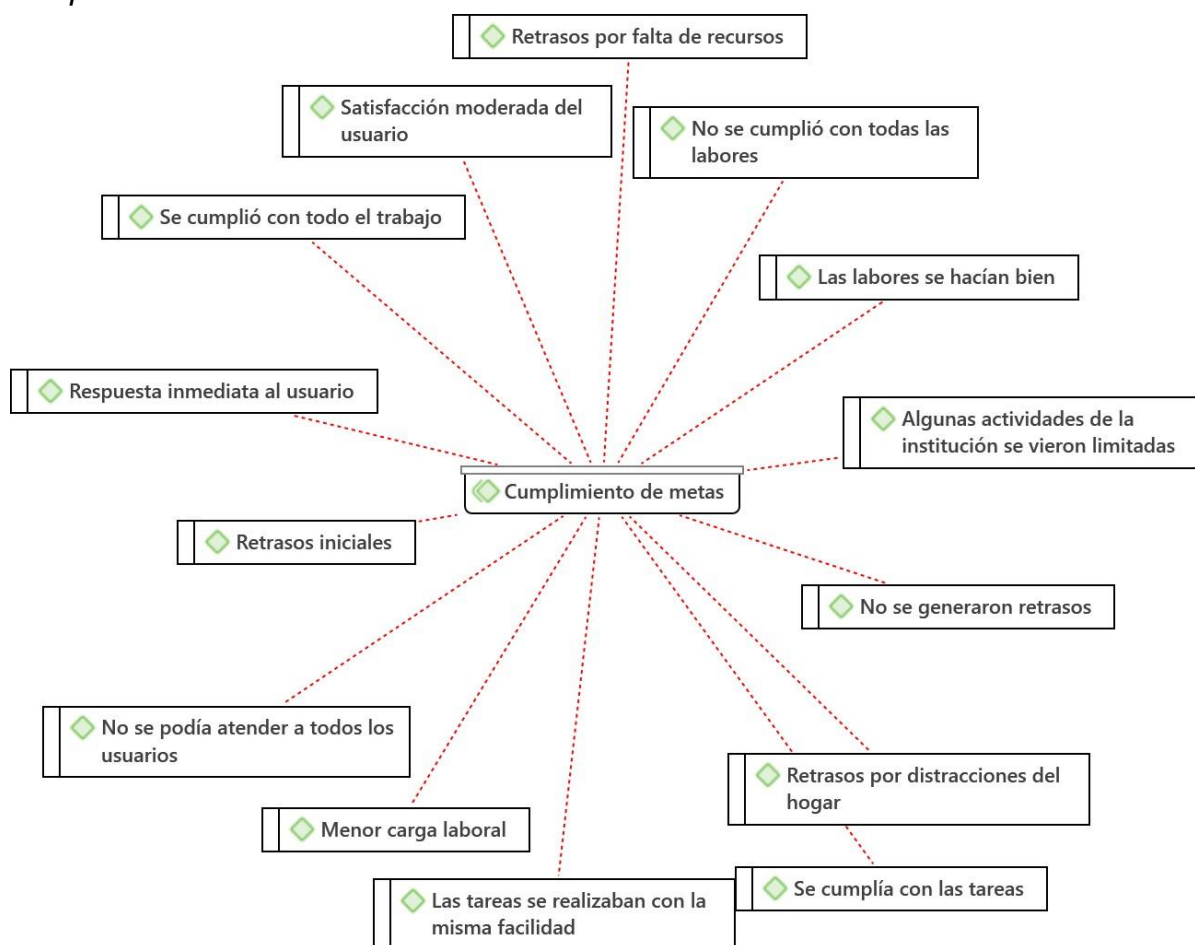


Analizando los resultados obtenidos se observa que los colaboradores más jóvenes consideran que realizar el trabajo virtual es más fácil y cómodo que el trabajo presencial, las personas de edad intermedia consideran que las tareas en el trabajo virtual y en el trabajo presencial se realizan con la misma facilidad, y las personas de edad más avanzada consideran que el trabajo presencial es más fácil de realizar que el trabajo virtual. Las personas más jóvenes percibieron que no se generaron retrasos en el desarrollo de sus tareas en la modalidad virtual, mientras que las demás personas consideraron que se generaron retrasos iniciales por la adecuación a la nueva modalidad laboral y otro tipo de retrasos por falta de asignación de recursos.

Pasando a la subcategoría cumplimiento de metas, en la Figura 5 se evidencia la red de códigos considerada, en la cual se han utilizado 14 códigos.

Figura 5

Cumplimiento de Metas



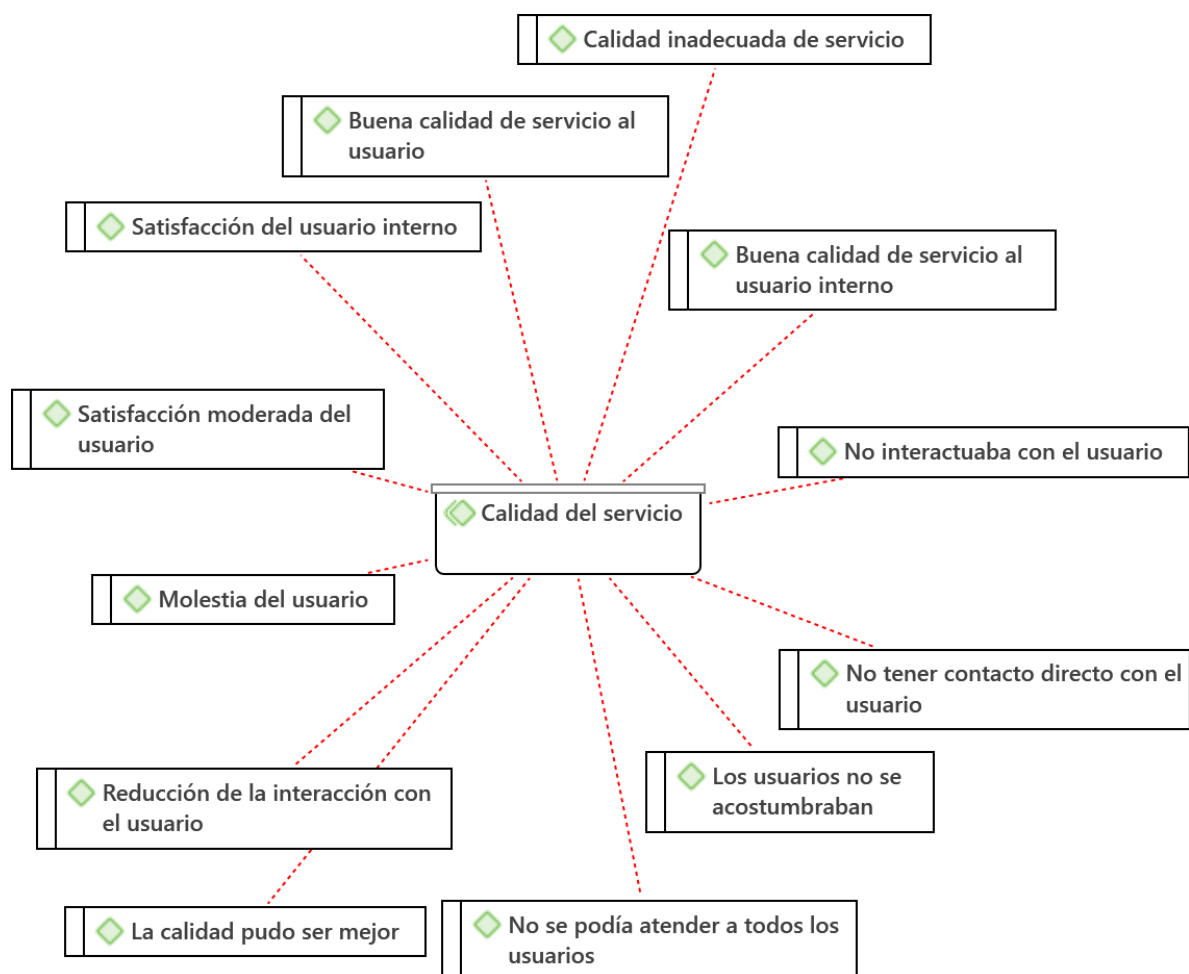
Analizando los resultados obtenidos, se observa que los trabajadores consideraron que sí cumplieron de manera eficiente con las tareas que debían realizar, solo una persona de edad avanzada manifestó que no cumplió con

todas las labores encomendadas. Si bien es cierto la mayoría de trabajadores consideran que se cumplió de manera satisfactoria con las tareas encomendadas, hubo algunos retrasos iniciales por la adecuación a la nueva modalidad de trabajo, y retrasos posteriores ocasionados por la falta de asignación de recursos, los trabajadores más jóvenes afirmaron que no tuvieron ningún tipo de retraso. Es relevante mencionar que todas las personas manifestaron que la carga laboral en el entorno virtual era menor que en el entorno presencial, lo cual les permitió desarrollar las tareas de manera eficiente. Adicionalmente se observó que algunas actividades de la municipalidad se vieron limitadas en el entorno virtual, especialmente la atención al usuario que se vio reducida de manera considerable.

Pasando a la subcategoría Calidad del servicio, en la Figura 6 se adjunta la red de códigos considerada, en la cual se han tomado en cuenta 12 códigos.

Figura 6

Calidad del Servicio



Analizando los resultados obtenidos, se observa que los trabajadores

perciben que la calidad del servicio que prestaron fue buena pero que hubiese podido ser mejor de contar con una mejor interacción con el usuario. Se percibió una satisfacción moderada por parte de los usuarios, ya que la interacción presencial estaba limitada y muchos usuarios tuvieron dificultades para poder adaptarse a las herramientas tecnológicas que facilitaban la interacción con los trabajadores de la municipalidad. Arteaga (2021) en su estudio manifestó que la calidad del servicio al usuario en un contexto de trabajo virtual se podría mejorar, lo cual es congruente con los resultados de nuestra investigación.

V. CONCLUSIONES

Conclusión general: En el desarrollo de la investigación se observó que el trabajo virtual sí tuvo influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad municipal en estudio. Esta influencia ha sido positiva y negativa, dependiendo de las percepciones de los colaboradores.

Conclusión específica 1: Los trabajadores más jóvenes encontraron sumamente beneficioso el trabajo virtual, pudieron planificar y organizarse con facilidad y no tuvieron retrasos significativos en el desarrollo de sus labores. Los trabajadores más jóvenes se adaptaron rápidamente al trabajo virtual y prefieren esta modalidad sobre el trabajo presencial. Si bien es cierto los trabajadores de mayor se tuvieron que adaptar al trabajo virtual, tuvieron algunos inconvenientes para hacerlo. Estos trabajadores tuvieron algunos retrasos y sienten que el trabajo presencial es mejor que la modalidad virtual.

Conclusión específica 2: Durante el periodo de trabajo virtual la mayoría de los trabajadores perciben que sí cumplieron con las tareas encomendadas, pero solo los trabajadores más jóvenes afirmaron que no tuvieron retrasos mientras que los demás trabajadores afirmaron que cumplieron con todas las tareas pero que alguna ocasión tuvieron retrasos, ya sea por adecuación a la nueva modalidad, distracciones en el hogar o por falta de recursos. Es relevante mencionar que durante el tiempo que las personas realizaron el trabajo virtual percibieron que la carga laboral era más baja que en otros contextos.

Conclusión específica 3: Los trabajadores de la municipalidad en estudio percibieron que la calidad del servicio que brindaron al usuario durante el contexto de trabajo virtual fue buena, pero consideraron que esta calidad pudo ser mejor. Se limitó la interacción con los usuarios lo cual generó malestar en éstos. El descontento de los usuarios también se generó ya que en algunos casos también tuvieron dificultades en adaptarse a las tecnologías requeridas para interactuar en dicho contexto.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda capacitar al personal de la municipalidad en tecnologías de información a fin de mejorar sus capacidades técnicas en beneficio de la institución y de los usuarios.

Segunda: Se recomienda implementar un plan piloto de trabajo virtual en algunas áreas de la municipalidad, monitoreando el desempeño laboral de los colaboradores constantemente a fin de alcanzar las metas organizacionales trazadas.

Tercera: Capacitar al personal en atención al cliente a fin de poder mejorar la calidad de atención y por ende mejorar la satisfacción del usuario, ya sea en un contexto presencial o virtual.

Cuarta: Se recomienda replicar el estudio en otras municipalidades de la provincia de Chincha a fin de enriquecer la comprensión del tema en estudio y poder contribuir al mundo académico y a la gestión pública.

REFERENCIAS

- Albrieu, R., & De la Vega, P. (2021). *Teletrabajo en Argentina, su regulación y promoción*. Programa de Desarrollo Económico, CIPPEC.
- Alcover de la Hera, C., Moriano, L. J., Osca, S. A., Topa, C. G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Editorial UNED.
- Almeida, T., Ribeiro, C., Pereira, P., Campos, S., Ferreira, A., & Passos, C. (2022). The contribution of emotional competence to organisational change in a Remote working setting. *Millenium - Journal of Education, Technologies, and Health*, 2(19), 13–24. <https://doi.org/10.29352/mill0219.27270>
- Almonacid Lamelas, V. (2020). *El teletrabajo en la Administración: horas eficientes versus horas de sillón* (III). Capital Humano.
- Ambrosi De la Cadena, M. (2020). Labour and consumption. A new opportunity for capitalism resulting from the COVID-19 pandemic. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(26), 188–198.
- Arteaga, P. J. (2021). *Telemedicina en una unidad ejecutora apurimeña desde la perspectiva de los prestadores de servicios sanitarios en modalidades de trabajo flexibles*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Ballestín, B., & Fabregues, S. (2018). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. Editorial UOC.
- Baruch, Yehuda. (2000). Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo: Entre el mito y la verdad*. UOC: Barcelona.
- Casagrande, E. (2016). *Impacto del Teletrabajo en la Calidad de Vida del colaborador en la industria del Petróleo*. [Tesis de Maestría]. Universidad Torcuato Di Tella.
- Castro, A. (2021). *El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 en la región del Alto Valle*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Río Negro, Argentina.
- Castro-González, S., y Pérez, E. R. (2021). Management Strategy to Achieve Competitive Advantages in Commercial Companies and Improve Productivity, Employee Loyalty and Customer Service Quality: Spirituality in the Work Environment. *The Journal of Applied Business and Economics*,

23(8), 105–121.

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD. (2021). *Disposiciones normativas sobre el teletrabajo en los países CLAD como consecuencia de la pandemia*. CLAD
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9na ed.). McGraw Hill.
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. Vaile & M. King (Eds.), *Existential phenomenological alternatives for psychology* (pp. 48-71). New York, NY: Oxford University Press.
- Cooke, G. B., Chowhan, J., y Cooper, T. (2014). Dialing it in: ¿A Missed Opportunity Regarding the Strategic Use of Telework? *Industrial Relations / Relations Industrielles*, 69(3), 550–574.
- Cortés, G., Henao, N., & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador*. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Da Silva, D. C., Teston, S., Zawadzki, P., Lizote, S. A., y Oro, I. M. (2022). Autonomy, multitasking and well-being: Perceptions in telework. *Contextus - Contemporary Journal of Economics and Management*, 20(1), 151-167.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (15 de mayo del 2020). Diario Oficial El Peruano.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (14ta ed.). Pearson.
- Firdaus, Oktisari, D., & Mahmud, A. (2019). The factor of public service organizations (the study of service quality). [El factor de las organizaciones de servicio público (El estudio de la calidad del servicio)] *Opcion*, 35(Special Issue 21), 1345-1358.
- Henao Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría, Administración*, 65(3), 186.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Iza, V.V. y Calderón – Vélez, M. (2020). *Entre la incertidumbre y la esperanza:*

- Reflexiones y relatos globales en torno al Sars-CoV-2 (Covid-19).*
Universidad Politécnica Salesiana.
- Jünemann, F. y Wiegand, C. (2021). *Manual de teletrabajo: Marco jurídico y buenas prácticas.* Fundación ChileMujeres.
- Llamosas, T. A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. una relación fructífera no exenta de dificultades.* Dykinson
- Mendoza de Ferrer, H., & Rodríguez, M. P. (2006). Work as a phenomenon of self-organization. [El trabajo como fenómeno de autoorganización] *Revista Venezolana De Gerencia*, 11(33), 105-121.
- Mendoza, D. G. (2022). Teleworking and Its Impact on the Management of Teachers in Riobamba During the COVID-19 Health Emergency. *ESPOCH Congresses: The Ecuadorian Journal of STEAM*, 2(6), 1732–1739.
- Merino, G. B. (2018). *Guías indispensables del Management. Guía HBR. Mejora tu productividad.* Harvard Business Review.
- Meza-De-Luna, M. E., Conde Morelos Zaragoza, T. M., & Meza-De-Luna, L. (2021). Work-family conciliation with and without children, during confinement by COVID-19 in Mexico. [Conciliación trabajo-familia con y sin niños y niñas, durante el confinamiento por COVID-19 en México] *Psicoperspectivas*, 21(2) doi:10.5027/psicoperspectivas-vol21-issue2-fulltext-2467.
- Miglioretti, M., Gragnano, A., Margheritti, S., y Picco, E. (2021). Not All Telework is Valuable. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 37(1), 11–19.
- Miguel, B. J. (2021). *Guía para empresas: cómo implantar el teletrabajo sin saltarse la ley.* Capital Humano.
- Moura, A.O.R., & Silva, O.L.C. (2019). Work centrality, goals and professional fulfillment: intersections between work and career. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(1), 1–25.
- Muñoz, M. C. (2022). *Contribución del uso tecnológico ergonómico en el teletrabajo en tiempos de pandemia Covid-19 en una institución del ministerio Público, 2022.* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Neirotti, P., Paolucci, E., y Raguseo, E. (2012). Telework Configurations and Labour

Productivity: Some Stylized Facts. *International Journal of Engineering Business Management*, 4(1). Doi: 10.5772/51641

OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Oficina Internacional de Trabajo.

Palma-Silva, C., Araya-Guzmán, S., & Salazar-Concha, C. (2021). Exploring the relationship between autonomy, stressors, and telework-exhaustion. [Efectos de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores, y su incidencia en el rendimiento organizativo] *RISTI - Revista Iberica De Sistemas e Tecnologias De Informacao*, 2021(E46), 573-587.

Pérez, R.M.D (2013). *Herramientas de medida de la productividad*. ICB Editores.

Pérez-Nebra, A. R., Martins, L. B., Nunes Modesto, J. G., Bertolino, M., & Queiroga, F. (2022). Decent work housebound: Recovery experiences of parents during the pandemic. *Géneros: Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 11(2), 144–171.

Pinzón, N., S. A., Martínez D., A. M., & Ávila G., E. A. (2017). State of art on telematic infrastructure for telework. *Visión electrónica*, 11(2), 118–156.

Quintanilla, N. R.Y. (2021). *El teletrabajo en las administraciones públicas: ámbitos estatal y autonómico*. Editorial Aranzadi.

Rastrollo, S.J.J. (2021). *Crisis, reacción y evolución: el teletrabajo en el sector público*. Editorial Aranzadi.

García Lombardía, P., Stein, G., & Pin, J. R. (2011). ¿A qué generación pertenece usted? *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 14(3), 62-66.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12da ed.). Pearson.

Rocha, C. T. M. D., y Amador, F. S. (2018). Telework: conceptualization and issues for análisis /O teletrabalho: conceituacao e questoes para analise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152.

Rodríguez, A. J. F. (2020). *Risk assessment as a fundamental criterion for extensive interpretation in determining the suitability of telework*. Universidad Internacional de La Rioja.

Rosero, M.C.M. (2020). Los elementos constitutivos del teletrabajo y su incidencia

en la legislación ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Sadabell, M. (2020). *El teletrabajo, una nueva comprensión del trabajo*. [Tesis de Doctorado]. Universitat Oberta de Catalunya, España.

Saldaña, J. (2016). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Sage Publications Inc.

Salgado, G. F. (2020). *Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, 2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo, Perú.

Sanz, T. E, Pérez, E. E. (2021). The Unequal Distribution of Domestic Work Before and During the Pandemic. *Géneros: Multidisciplinary Journal of Gender Studies*;10(3), 279-310.

Sarmiento, P. S. R., y Paredes, T. M.T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95+.

Serrate, L., Urquidi, M. y Aramayo, F. (2022). *Teletrabajo en Bolivia La digitalización en pandemia y su impacto en el modo de trabajar de los bolivianos*. Banco interamericano de Desarrollo.

Sijbom, R.B.L., Lang, J.W.B., & Anseel, F. (2018). Leaders' achievement goals predict employee burnout above and beyond employees' own achievement goals. *Journal of Personality*, 87(3), 702–714

Torres, C. C., Calmon, C. S. P. D. P., & Hostensky, E. L. (2022). When work invades home: Perceptions about teleworking. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, Sao Paulo Brasil, 24(3), 1–14.

Undurraga, R., Simbürger, E., & Mora, C. (2021). Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia. *Polis, revista latinoamericana*, 20(59), 12-38.

<http://dx.doi.org/10.32735/s0718-6568/2021-n59-1594>

Vakilian, R., & Edrisi, A. (2019). Modeling factors affecting the choice of telework and its impact on demand in transportation networks. *Civil and Environmental Engineering*, 16(1), 21-29. <https://doi.org/10.2478/cee-2020-0003>

Valencia, C. A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis

- y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226.
- Vásquez, N. O. J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Perú.
- Villalba, A. (2021). *Regulación y legislación del trabajo remoto en Colombia frente a países pioneros*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.
- Villalba, M.W., Villamizar, C.L.P. & Sánchez, D.M.P. (2017). *Model for implementation of teleworking in software development organizations*. Universidad de Pamplona, Colombia.
- Zavaleta, C. E. M. (2021). Organizational design of the police school- San Bartolo - Peru. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo: Comuni@cción*, 12(4), 322-331.
- Zhang, W., Sun, H., Gelfand, A., Sawatzky, R., Pearce, A., Anis, A. H., Prescott, K., & Lee, C. (2022). Working From Home During the COVID-19 Pandemic: The Association With Work Productivity Loss Among Patients and Caregivers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 64(11), 677–684.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chíncha, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cómo ha influenciado el trabajo virtual en el desempeño laboral del personal de una Municipalidad de Chíncha?</p> <p>Específicos: PE1: ¿Cuál ha sido el efecto del trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de los diversos grupos y rango de edad de una Municipalidad de Chíncha? PE2: ¿Cuál ha sido el impacto del trabajo virtual en cuanto al cumplimiento de metas de una Municipalidad de Chíncha? PE3: ¿Cómo el trabajo virtual ha influido en la calidad de servicio del personal de una Municipalidad de Chíncha?</p>	<p>General: Explorar la influencia del trabajo virtual en el desempeño laboral del personal de una Municipalidad de Chíncha</p> <p>Específicos: OE1: Explorar el efecto del trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de los diversos grupos y rango de edad de una Municipalidad de Chíncha OE2: Explorar el impacto del trabajo virtual en cuanto al cumplimiento de metas de una Municipalidad de Chíncha OE3: Explorar la influencia del trabajo virtual en la calidad de servicio del personal de una Municipalidad de Chíncha</p>	Trabajo virtual	Ventajas y desventajas	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Paradigma: Interpretativo</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p> <p>Técnica: Entrevista Semiestructurada</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p> <p>Población: 100 trabajadores</p> <p>Muestra: 10 trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia.</p>
			Predisposición y autoorganización	
			Soporte institucional	
		Desempeño laboral	Desarrollo de la tarea	
			Cumplimiento de metas	
			Calidad del servicio	

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategorías	Definición subcategorías	Instrumento	Participantes
Trabajo virtual	“El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador” (OIT, 2020, p.1)	Ventajas y Desventajas	Refiere a los pros y los contras que implica el trabajo remoto para los colaboradores (Villalba et al., 2017)	Guía de entrevista: Entrevista semiestructurada	Trabajadores de una municipalidad de Chincha
		Predisposición y Autoorganización	La predisposición refiere a la iniciativa de los colaboradores para adaptarse al trabajo virtual y la autoorganización refiere a la capacidad para programar las actividades a realizar por cuenta propia (Valera, 2020)		
		Soporte institucional	Apoyo y herramientas que brinda la institución para poder realizar el trabajo virtual (Valera, 2020)		
Desempeño laboral	“El comportamiento de la persona en el puesto de trabajo. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él” (Chiavenato, 2011, p. 202)	Desarrollo de la tarea	Realización de las funciones y actividades encomendadas dentro de los parámetros establecidos (Chiavenato, 2011)	Guía de entrevista: Entrevista semiestructurada	Trabajadores de una municipalidad de Chincha
		Cumplimiento de metas	Se refiere a alcanzar los objetivos establecidos por la organización con eficiencia y eficacia (Robbins y Judge, 2013)		
		Calidad del servicio	Es la percepción positiva o negativa respecto al servicio brindado (Robbins y Judge, 2013)		

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del Encuestado:

Cargo:

Género:

Edad:

Buen (nas) día, (tarde, noche)

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?
2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto
3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto
4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?
5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?
6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?
7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?
8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.
9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?
10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?
11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?
12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?
13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?
14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?
15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chíncha, 2022”

Investigadora: Martínez Jonda Lourdes Carmen

Propósito del estudio

Le invitamos participar en la investigación titulada “Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chíncha, 2022” cuyo objetivo es “explicar la influencia del trabajo virtual en el rendimiento laboral de los empleados de una Municipalidad de Chíncha”. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Chíncha.

Debido a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, las organizaciones tuvieron que modificar su modelo organizacional para poder adaptarse a un entorno virtual por lo cual las Municipalidades de Chíncha, con relación a lo antes mencionado, no fueron ajenas a esta situación y, en función a la problemática expuesta, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cómo ha influenciado el trabajo virtual en el desempeño laboral del personal de una Municipalidad de Chíncha?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chíncha, 2022”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la municipalidad donde labora. Las respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no

desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Martinez Jonda Lourdes Carmen email lmartinezjo72@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Diaz Molinari Javier Fernando email javierfernandomolinari@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

ENTREVISTA 1

Nombre del Encuestado: Trabajador 1

Cargo: Ejecutor Coactivo

Género: Femenino

Edad: 58 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Bueno, yo sí he trabajado este en forma remota desde desde que inició la pandemia hicieron la evaluación un mayo del de quién fue la pandemia, 19, no del 16 del 2020 desde mayo del 2020 empecé a trabajar este remoto.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, lo positivo es de que sentía un poco más de seguridad, ya que al ser vulnerable y tener este vivir con mi madre, que también es adulta, mayor vulnerable y mi hija, que también es vulnerable. ¿Entonces EH? Con los temores de la pandemia, pues me sentía más segura estando en casa.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, quizá una desventaja sería, pues que no, no se estaba preparado para para afrontar un trabajo de esa naturaleza. O sea, no, si bien teníamos el Internet, pues ahí sus limitaciones no, porque no se tiene acceso directo al sistema de trámite documentario entonces tenía que esperar que ser informada por el auxiliar coactivo de la situación de algún trámite que había no y que me diera cuenta, pues vía telefónica. Este llevaba a mi casa de manera presencial, me llevaba los documentos.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

Las limitaciones fueron, como ya indiqué, es en cuanto a la conectividad, no de entre el sistema de la municipalidad y pues este en mi casa, que no

tenía instalado el sistema, no, entonces eso, pero sí me me adecuó, me adecuada la forma, pues este, eh, si conozco de computación, de todas esas cosas en comunicación de por vía zoom, son cuestiones que que ya gracias a Dios conocía. Entonces se ha podido este trabajar.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Se tuvo que hacer, se tuvo que hacer, fue una necesidad que surgió. Creo que difícilmente en instituciones estatales se contará con todos los recursos, no, entonces este y mucho menos, pues en gobiernos locales, no de una provincia como somos, no, entonces este no, no lo habían, pero se tuvo que adecuar y gracias a Dios se logró.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

Sí, quizás algo extraño no, porque había que destinar tiempo para poder hacer el trabajo, no destinar el tiempo no es este como decir está de vacaciones en casa, no, porque tienes que organizar tu tiempo y en mi caso, por una adulta mayor con con una enfermedad que la tiene como una niña, entonces este. También tenía que explicarle para que ya no me interrumpas, no pueden hablar, no puede esto o no pasen por aquí esas cositas no, pero se logra.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

En cuanto a útiles de oficina. El Internet este. La computadora impresora gracias a Dios con cuento con ello en casa no y este solamente pues este los útiles de oficina, pues como repito este. Mi comunicación directa era con mi auxiliar coactivo, quien era que me llevaba los documentos a casa.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

No hubo mayor, este no hubo mayor soporte que dar no, porque el trabajo tal vez no, no lo no lo amerita, no? Además, dentro del estado de emergencia pues las actividades también se vieron limitadas porque en un tiempo que no, no, no se pudo este embargar, no gestiones que no se podían realizar, no, pero conforme se fueron normalizando las cosas, pues este se hizo, se hizo, no, EH? En lo posible, porque que cuando no hay, inclusive sin necesidad de estar en trabajo remoto, pues a veces no

se no se pueden brindar los lineamientos que se quisieran no para hacer un trabajo óptimo, pero ya no es cuestión este de la forma como se trabaje, sino de la capacidad de los recursos de la entidad.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Bajó, bajó un poco, bajó un poco al principio, luego se fue normalizando, no como como si se estuviera trabajando presencial se logró este recaudar, no digamos no en su totalidad, pero sí se realizó un trabajo dentro de lo que remite a la entidad para su cobranza no y se. Se decía, pues el seguimiento, lo que de acuerdo a lo que ingresaba de la entidad.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Que si se realizaba las tareas con la misma facilidad. Sí, porque me gusta o siempre procuro no este hacer las cosas de inmediato ingresó este un recurso proveerlo lo antes posible, no? Bueno, ingresaba un día, por ejemplo, llegaba casi cerca de la hora de. La salida, bien este el auxiliar me lo traía a veces en la misma tarde y al día siguiente ya se estaba llevando o bien este me pasaba este la información por Whatsapp. Una foto del documento ya se iba avanzando el proveído y al día siguiente ya este estaba listo para su notificación.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

Bueno, si hubo un retraso es porque también este tenía que coordinarse, por ejemplo, el auxiliar este, EH? Él, la verdad que ha estado este, Ah, quizás auto gestionándose no o viendo este algún compañero de trabajo que lo movilizara, ese sí fue un tropiezo no, porque o sea, yo estaba en mi casa. Sí, pues a veces decía, ya, bueno, yo te pago la moto de regreso y en ese en ese ínterin no este y para o bien coordinamos para que solamente vaya una vez a la semana, salvo que hubiera este algo este urgente, no?

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

En sí, sí, porque no hubo nada que se dejara de hacer. Sí se hizo lo que lo que se tenía que hacer.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

No, no mantuve interacción con los usuarios. Pues no, EH, ya que ellos si presentaban algo iban, pues venían a la municipalidad, entonces este quien interactuaba era el auxiliar, no, yo sí no, no tuve ningún tipo de interacción con ellos.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

¿Bien, EH? Creo que en mi trabajo esta satisfacción del usuario es muy difícil que haya, pues me dedico a cobrar de forma esta positiva ejerciendo presión. Entonces nunca tengo la satisfacción del usuario, no salvo bueno, pues que como siempre, no. Si hubo alguna amnistía, pues se este que se publicite, pero eso ya es cuestión esta administrativa que no lo hago directamente yo no, porque obviamente pues es la entidad quien debe hacerlo. Porque es la que tiene que darlo, hace este. Y generar los recursos para poder publicitarlo y sacar la amnistía.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

En principio, entonces esta satisfacción, como le digo del usuario, no creo que la entidad debe darse por satisfecha porque el trabajo se y se realizó a cabalidad y pues. Prueba de ello, pues es que no, no hay ninguna queja al respecto.

ENTREVISTA 2

Nombre del Encuestado: Trabajador 2

Cargo: Auxiliar coactivo

Género: Masculino

Edad: 52 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Sí, efectivamente, elaborado en forma remota y mixta, podría decirse, porque soy el auxiliar coactivo y tengo que dar cuenta también a mi superior, quien era ejecutador coactiva. Y efectivamente, se laboró o empezó a laborarse remotamente en cuanto se dictó el decreto de urgencia por parte del Gobierno. Por la pandemia de COVID-19 hasta septiembre del mismo año. Es así que realicé mis labores.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Positivas diría que, porque en realidad el trabajo del auxiliar coactivo es directo con el usuario, con el administrado, con el contribuyente y las ventajas podría decirse que es por la salud misma, dado la pandemia de COVID-19 no está este en casa, no la mayoría del tiempo a efecto de poder cuidarnos la salud que tanto daño hizo al país.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Como reitero en la pregunta que antecedió, efectivamente las experiencias negativas es justamente no tener el contacto directo con el contribuyente al momento de realizar nuestro trabajo remoto. Es eso esencialmente.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

Bueno, obviamente que en el País me parece que nunca nadie estuvo preparado para esta situación dada la situación de salud de la pandemia que se produjo en el País, pero tuvimos que adecuarnos,

casi todos los administradores públicos a la situación en que vivíamos, y eso es este, eso fue una dificultad, no? Y adecuarnos, obviamente. Tuvimos que proseguir con nuestras labores específicamente que realizaban forma mixta, esporádicamente remota y esporádicamente en casa no, y las adversidades limitaron mis labores, esencialmente en cuanto a la prevención de salud, todos trabajábamos en forma de temerosa, no de poder contagiarnos, no, porque particularmente quién le habla sufrió del COVID-19.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Esencialmente las labores como es una oficina autónoma dentro de la entidad municipal, tuvimos que adecuarnos y planificar conjuntamente con el ejecutor coactivo, este las labores que a desempeñar y hacer un trabajo que le habla en forma mixta y la ejecución colectiva en forma remota. Efectivamente, tuvimos que adecuarnos.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

Bueno, en realidad no es nada bueno el trabajo remoto, porque primero estaba acostumbrado a tener contacto con el público, no el día a día con los compañeros mismos, no de labores, pero este. Tuvimos que adecuarnos a las mismas circunstancias y como reitero por la pandemia de COVID-19.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Sí, la entidad municipal emitió incluso una resolución municipal en cual organizaba este trabajo remoto, incluso este el horario, porque esto está estaba establecido en una norma nacional y todas las entidades públicas tuvieron que adecuarse a la normatividad nacional en cuanto al COVID-19 para realizar labores de carácter remoto o mixto.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Bueno, algunas labores, sí, efectivamente, cuando se laboraba o se trabajaba de hacer en remotamente, tengo las facilidades de una computadora, impresora, material logístico que puedas para poder

desempeñar mis trabajos en forma remota si y es así como se ha venido cumpliendo en cuanto se realizaba el trabajo en forma remota.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Bueno, la carga laboral indudablemente que bajó considerablemente porque los contribuyentes, ya que la afición ejecutoria coactiva se encarga de cobranzas, no de sanciones, multas y en ese instante bueno, el ciudadano en el Perú y como en todo el mundo, seguramente no contaba con los recursos para los alimentos, salud e incluso menos para pagos de impuestos, no? Y como reitero bajó considerablemente la carga laboral.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Indudablemente que las tareas en forma presencial y forma remota no son iguales por cuanto como reiteraré en las preguntas anteriores en el trabajo cotidiano del día a día es en forma presencial y con constante intercambio con el contribuyente, con el usuario no, y no es igual, no es igual el trabajo remoto con el trabajo presencial.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

Sí, esencialmente cuando uno tiene que por ejemplo, como trabajamos conjuntamente con la ejecutora coactiva. Ella estaba en casa, en trabajo, realizando trabajo remoto, por cuanto tenía familiares y ella misma persona que estaba sujeta al contagio por las enfermedades mórbidas que posee, no, y ese será un problema, no? Incluso este tenía que vivir a su casa, no, no era igual, no era igual y esa es una dificultad que encontré, pero nos adecuamos para seguir con las labores.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Bueno, al bajar la carga laboral era menos. Las labores cotidianas que realizamos y se cumplió estrictamente con lo con lo mucho o lo poco que se tenía en ese momento con todas las labores conjuntamente con el ejecutor coactivo.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Bueno, podríamos decir que de 100% que teníamos una interacción, esta habría bajado hasta un 10% por decir lo menos por cuanto ya el contribuyente venía única y exclusivamente cuando tenía que hacer, por ejemplo, compraventas, y se necesitaba estar al día en los impuestos y expediente que se encontraban en la oficina coactiva, se interactuaba porque tenían que cancelar por esta vía, caso contrario, pues no podían realizar sus actos jurídicos y por ello que este se hizo esas labores de esa manera.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

Bueno, esta oficina se encarga de cobranzas coactivas, sanciones, multas. Esas cuestiones que tienen que ver con la con lo mismo que el nombre de la oficina indica. Pero en forma conforme a ley no la situación del usuario nunca va a ser de alegría, no porque reaccionas para la cobranza, pero al fin y al cabo, cuando hay amnistía, se la informa en ese sentido, si el usuario se siente satisfecho porque se le estaba dando facilidad. Ya está bien para que cumpla con sus impuestos y casi todo el periodo de pandemia hubo inicie, podría, podría decirse, lo mismo que su satisfacción era de pagar con este con los con las facilidades que brinda la propia inicial de explotación de impuestos, de intereses y moras.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Esencialmente remoto, ha hecho en forma mixta, no cuando habrían que comunicarme de de que tal que usuario está necesitando tal documento que nos comunicamos en vía telefónica, se comunicaban conmigo. Yo mediatamente llegaba a la oficina porque yo residido en la ciudad de Lima, venía y coordinaba con la ejecutor coactivo y se les ha dado solución a los problemas que en ese momento se encontraba en forma inmediata. Así es.

ENTREVISTA 3

Nombre del Encuestado: Trabajador 3

Cargo: Registrador civil

Género: Masculino

Edad: 69 años

1. **¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?**

Sí, he trabajado. ¿Eh? Aproximadamente 8 meses.

2. **Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto**

Bueno debido a la situación que se presentaba, por seguridad yo estaba, Eh, me sentía protegido, no? Tuve la ventaja de como es natural estar en casa con la familia más horas, no, eso es lo las ventajas que yo le puedo mencionar.

3. **De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto**

En este sentido de negativo es que era algo nuevo, no estaba acostumbrado a realizar este tipo de trabajo de esa manera. Y este. Y también no puedo decir que no tenía las comodidades requeridas para poder realizar este trabajo.

4. **¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?**

Bueno, definitivamente que fue algo tan inesperado y no estaba preparado. Porque era algo nuevo que no nunca se había hecho. Con respecto a las dificultades que encontré al realizar esta labor es que el estar en casa también significaba el tener las distracciones de las cosas que se hacen hoy, el ruido del radio, el televisor. Entonces esas dificultades tenía, no?

5. **¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?**

El podría decirle que fue medianamente porque no pude contar con la logística del caso, no.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

En realidad, le podría decirle que me sentía intranquilo. Nuestra labor en la oficina es mayormente presencial. Entonces era algo, no, no estaba yo en mi, en como yo debería haber servido al público, no?

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Puedo decir sí, se puede decir medianamente. Porque bueno, pienso que por las mismas circunstancias tan apresuradas que se vio estos casos, no, no, no tuve todo, todas las facilidades del caso.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Lo mismo que dije anteriormente, que No hubo tanto apoyo en ese sentido y realmente tuve que apelar a la experiencia que tenía para poder este realizar las labores que tenía encomendadas.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

En sí era un poco. Por la misma, repito, por la misma circunstancia, era no tan fuerte. Cómo le puedo explicar el sí era bajo, no, si lo podríamos decir, a pesar de que se presentaban también como solicitando por vía teléfono toda la carga era, pero nosotros como la función realizaba por las mismas dificultades que teníamos, no podíamos atender a todo el público.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Yo pienso que no, definitivamente no se realizaba con la misma facilidad porque la misma naturaleza del servicio que se presta en la oficina es netamente presencial. Entonces no estábamos tranquilos, haciendo así es de esa manera, no?

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

Porque si a veces había retrasos. Eh, es que la verdad que estar en casa es muy diferente, no a estar en una oficina, y si lo podría decir, lamentablemente se mezclaba las labores. Por decir que ahí en casa

con lo que teníamos que enviar y a veces se pasaba eso y se retrasaba el trabajo.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Pienso que no. No hubo un trabajo eficiente. Porque como ya he manifestado, EH, mayormente era por el por teléfono o por medio de mensajes que para mí no era un trabajo como lo he realizado de manera presencial.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Raramente por vía, teléfono vía mensaje, nada más.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

En realidad, yo podía percibir una cierta molestia en el usuario al no poder este atenderlo como ellos requerían por las mismas sus registros y todo entonces veía ciertas dificultades y no se podía notar una respuesta satisfactoria de parte del público.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Sinceramente, para mí no fue el adecuado que debía haberle dado al público, porque personalmente me gusta atender. ¿Como me hubiera gustado que me atiendan a mí y no fríamente por un medio de un teléfono o de una cita que se le dé vía este mensaje, no?

ENTREVISTA 4

Nombre del Encuestado: Trabajador 4

Cargo: Ingeniero de Sistemas

Género: Masculino

Edad: 26 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

En sí he trabajado remotamente un aproximado de 6 meses en una institución y 3 meses en otra.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, en el tema de mi ámbito como ingeniero de sistemas, tengo que adaptarme a estos tipos de cambios. No, no fue tan difícil, pero sí he tenido experiencias en algunos compañeros de trabajo y he apoyado las experiencias positivas que se pueden decir que como se realizaron en la etapa del COVID. Lo positivo fue que hemos podido disminuir el contacto físico y así poder este distanciarnos y poder cuidarnos tanto como a mi persona como lo demás no? Y este trabajo remoto ayuda también para que se pueda conocer las nuevas tecnologías y nuevas herramientas que se pueden utilizar, no solamente estando en física o remotamente.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, una de las experiencias negativas podría ser el tema de la conexión a Internet, dado que para trabajar remotamente se necesita una buena conexión a Internet, sea en el en el trabajo donde se va a conectar y en el lugar donde yo me encontraba, en este caso un domicilio o alguna oficina conocida. ¿Y otras dificultades o negativas no hay mucho, EH? Porque como le digo, el trabajo remoto ayuda muchísimo a cualquier persona.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

No, ya anteriormente ya había trabajado remotamente este no como un trabajo remoto, pero sí había usado algunas de las herramientas y por ende se me hicieron un poco más factibles poder utilizarlas en el momento de realizar el trabajo remoto.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí es lo primero que se tiene que hacer, hacer una buena planificación es esencial para poder realizar estos trabajos, porque si hay algunos que lo pueden hacer de último momento, última hora. Pero no es el caso, podría darse sí, pero generaría más trabas, más complejidad. Es por eso que es recomendable realizar su buena planificación y organizarse este como tiene que ser para hacer este trato.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

¿Bueno, Eh? Me sentí cómodo porque tenía la posibilidad de poder estar al alcance de mi familia, pude estar no estar tan lejos y como en ese tema le dije, estaban en la etapa del COVID, cualquier emergencia estaba cerca de ellos si pudiera. Atenderlos o poder prevenir algunos temas y otro que también en el ámbito laboral, como le mencioné anteriormente, me ayudó bastante, y eso que no hemos estado físicamente al 100%.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

En la organización, una de las organizaciones que estuve sí indicaron los lineamientos y pautas para poder realizar estos tipos de trabajo pero la otra institución no lo hizo.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Bueno, en una de ellas me dieron una facilidad de soporte. Que en este caso también yo a veces apoyaba en ese aspecto y una de ellas también dio facilidades el tema de la conectividad para el Internet, en la cual de la otra sí tuve un poquito de problema y tuve que correr con lo mismo, con mi propio Internet y contratar una nueva operadora.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Bueno, la carga laboral, ahí sí, como tendría que algunos documentos se tenían que tener a la mano. Ahí sí tenía que correr un poquito de riesgo,

por así decirlo, por el tema de la coyuntura, por ir a los documentos y verlos. Hay otros que eran digitalmente que no. Pero sí se podían trabajar, como le digo, el trabajo remoto me ayudó bastante y hemos podido por lo menos disminuir esta carga laboral.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Bueno, en parte porque como le digo, son nuevas tecnologías que utilizan, se utilizan para este trabajo remoto. Pero también son las mismas, el trabajo remoto es prácticamente estar ahí presente. Es como si que no, no, no estuviera ausente. Y son las mismas herramientas que se utilizaba presencialmente, como también algunas de esas Office también se daban las facilidades para poder a avanzar con los trabajos.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

En algunos casos, sí por el tema, como lo mencioné, el tema de la conectividad ya eso que también a veces depende de cada operador que se contrate. Pero más que nada, algunos retrasos fueron por el problema de conectividad a Internet para conectarme remotamente.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

En el punto de mi aspecto, yo creo que sí. Porque muy aparte de la conectividad a Internet y algunas dificultades que he estado ahí pendiente para estar a la par y cumplir en los determinados tiempos pactados para con mi trabajo.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Bueno con los usuarios. Poco se podría decir porque como es remoto. Ah, prácticamente me dedicaba a trabajar mi carga laboral, pero con los usuarios no, no interactúa mucho por eso, por decirlo, porque era más que nada mi trabajo y yo.

14. Definitivamente la pregunta 14 va relacionada a la 13. ¿Entonces pasamos a la pregunta número 15, ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Como no interactué con el usuario, no le puedo decir así como usuario mismo, pero la calidad del servicio al usuario lo podría decir desempeñado

con mi trabajo para poder cumplir satisfactoriamente en menos tiempo y poder, y que el usuario sea satisfecho. En que todo esté al límite acordado, por así decirlo.

ENTREVISTA 5

Nombre del Encuestado: Trabajador 5

Cargo: Abogada

Género: Femenino

Edad: 27 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Sí, sí, he trabajado remotamente por un aproximado de 1 año, un poquito más que se volvió a trabajar presencialmente en la municipalidad.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, más que experiencias positivas, creo que fue un algo nuevo, no el conocer el poder trabajar remotamente. Quizás antes esto podía ver, pero no tan seguido. No era algo tan corto. Algo de las experiencias positivas y ventajas puedo decir de que uno maneja sus tiempos, no, entonces esto te da ventaja poder en paralelo, hacer otras cosas en casa no, que quizás por el trabajo presencial no lo hacíamos. Bueno, creo, considero yo que tiene ventajas y desventajas a sí mismo.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, una de las experiencias negativas, creo yo más que desventajas es de que las personas en atención al público no era tan, o sea, por parte de ellos no era tan satisfactorio, creo yo, porque siempre hay ese tipo de incomodidad, no que personas quizás mayores o personas que no están acostumbradas a este tipo de atención remotamente se les hace algo difícil y ver se hace el malestar de ellos. Es un tipo de desventaja.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

Bueno, más que dificultades, creo que fue algo nuevo, quizás por la edad, Eh. Nosotros ya como jóvenes conocemos, no?, estos sistemas o esa tecnología. Entonces, quizás como aplicaciones que no se usaban como

el zoom, otras aplicaciones sí fue algo nuevo, pero quizás como persona joven que tenemos acceso a la tecnología, se nos hizo fácil, creo yo, poder aprenderlas y adecuarnos a trabajar de esta forma con esa, con esta tecnología que se empezó a implementar para poder trabajar remotamente.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí, claro, sí, sí, fue una manera organizada. No creo yo que para todo tipo de trabajo, todo o cualquier cosa que queramos realizar tiene que haber una planificación y organización. Por supuesto que sí hubo eso.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

Bueno, me sentí al principio, fue algo nuevo, no creo. Uno se acostumbra a poder interactuar con las personas, poder escucharlas e incluso poder atenderlo, de atenderlos de forma adecuada, pero creo yo que por las circunstancias de eso es la pandemia uno tiene que adecuarse, entonces sí, de a pocos nos fuimos organizando y creo que al final resultó bien.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Sí, por supuesto, la organización es algo clave, para poder realizar cualquier tipo de trabajo. Ahí está ahí. Creo que es ahí donde empieza, no en poder organizarnos bien, nosotros como persona y grupalmente, también en el trabajo, no la comunicación, sobre todo.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Sí, claro, la municipalidad nos brindó las facilidades, no, porque además también era necesario, sino cómo podríamos cumplir este tipo de trabajo, pero así mismo creo yo por en esa en ese siglo 21, creo ya que cualquier persona tiene un celular o tiene Internet o lapsos en su casa, así que de esa manera fue un poco más fácil, no? Quizás que nos brinde la facilidad a la municipalidad y Así mismo complementar con las facilidades que tengamos en nuestras casas.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Bueno, al principio ha tenido que ser bastante, no fue bastante porque al principio todos creo que como cualquier persona que se enteraba de esta

pandemia, que incluso fallecía un montón de personas, creo que puso como como prioridad su salud. Entonces los primeros días, quizás hasta no se pudo atender hasta que nos organizamos bien y después, Eh, sí hubo mucha carga, no, pero poco a poco, con la organización y planificación sí se pudo seguir avanzando.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Bueno, en este caso considero que no es lo mismo, no, porque cuando es presencial, si necesitas algún documento coordinación con las otras áreas es más fácil no poder coordinar, no poder acercarte a las distintas oficinas o las distintas, el el distinto personal no que hay, pero en cambio, cuando es remoto es algo difícil. ¿No, por qué? Porque si bien no todos somos quizás trabajadores de la misma edad, no hay personas que quizás estaban ya acostumbradas a tener un trabajo manual. Entonces por ahí había algo de no había tanta facilidad, no, pero considero yo de que después poco a poco nos fuimos adecuando.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

Bueno, si debo considerar que sí, sí hubo retrasos, no creo yo que como todos los compañeros que al principio era algo difícil y algo nuevo, pero considero de que sí se llegó a cumplir con las labores, no? Quizás no en el tiempo debido, pero se llegó a cumplir.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Sí considero que sí las cumplí, como vuelvo a decir, quizás no en el plazo, no que se estimaba, pero considero que el que las personas, el público en general, eran conscientes de esto y podía. Van afectar, no, quizás la demora un poco, pero sí al final que se pueda brindar lo que solicitaba de manera eficiente.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Bueno, el interactuar con los usuarios no fue quizás tanto como lo hacíamos en el trabajo. Normalmente no lo hacíamos de manera tecnológica, no con los celulares o el Whatsapp que se empezó a interactuar.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

Considero yo que su satisfacción no fue la mejor, no? E igualmente cuando no hubo esto, el trabajo remoto, quizás siempre igual hay un malestar, no por las diferentes ideas que tienen las personas no, pero considero que sí de poco a poco, al recibir lo que ellos solicitaban, no los documentos o solicitudes, creo yo que podían estar a gusto con la atención.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Bueno, me gustaría decir que fue muy buena, pero creo yo que la demora un poco en el tiempo no la hizo muy buena, así que él la consideró buena la calidad del servicio.

ENTREVISTA 6

Nombre del Encuestado: Trabajador 6

Cargo: Secretaria

Género: Femenino

Edad: 43 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Sí, he trabajado remotamente el tiempo que duró la pandemia. Exactamente trabajamos 2020, 2021 y parte del 2022.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Con respecto a las positivas, bueno, pude mantenerme en el hogar durante este tiempo, ya que cuando se hace presencial, pues no estamos fuera de casa. Esa es parte de una de las experiencias positivas que pude pasar mayor tiempo dentro de. Lugar bueno también fue una ventaja de que esté trabajando dentro de mi casa. Es parte de las experiencias y ventajas que tuve durante este tiempo de trabajo remoto.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Bueno, la experiencia negativa quizás sea de que como estábamos recién conociendo esta metodología, pues, para mí fue una desventaja, no? ¿Porque esto me limitaba en ciertas cosas que lo tenía que hacer presencialmente, Eh? Esa fue parte de una desventaja en parte negativa. Yo creo de que no tenía, no, no tuve parte negativa esto, ya que mi trabajo es más administrativo en el área donde me desempeño. Entonces yo lo tomaría más como desventaja que parte negativa.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

Y mayormente encontré cierta dificultad, ya que eran nuevos nuevos sistemas que se estaban aplicando en ese momento. Entonces por allí encontré cierta dificultad. Quizás sí estaba por lo que trabajo con computadora muchos años. Entonces, Eh, me podía adaptar quizás

rápidamente, pero sí tuve cierta dificultad para manipular lo que es eran los aplicativos para trabajar remotamente.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí, claro, el hecho de estar en el hogar mismo tenía que planificar mi tiempo, organizarme para hacer las dos cosas a la vez, como había comentado, de que el tiempo que tenía que estar en el hogar no lo tenía que repartir entre el trabajo y las cosas del hogar. Por eso tenía que hacer una planificación y organizarme a la web para poder tratar de hacer bien el trabajo remoto, pero todo correctamente hasta allí.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

Bueno, me sentí bien. Porque como repito, estaba trabajando desde mi hogar. Esto parte más por eso no, porque podía estar dentro del hogar más que todo.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Claro, Eh. Nosotros como como entidad pública, nos basamos en ciertas normativas dentro de esos lineamientos, pues tuvimos una directiva que regulaba lo que era el trabajo remoto, no, entonces esto mediante esto se nosotros teníamos que aplicar esa forma de trabajo.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

¿Con respecto a esta situación, EH? Bueno, el material logístico como tal. Como no necesitaba por decir impresiones como esas cosas, impresiones. Esto no lo necesitaba con respecto al material logístico de computadora de equipo informático, si lo usaba de mi hogar mismo, no esto cuando iniciamos remotamente ya en el segundo año, sí la municipalidad me brindó un equipo, un equipo de cómputo para yo poder laborar desde mi hogar, pero sí a la medida de la posibilidad, la entidad no, no me he facilitó eso en el caso de la oficina donde laboro.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Eh, medianamente se podría decir porque en la oficina donde laboro, pues nosotros nos cargamos con lo que es el trabajo de lo que se llaman certificaciones presupuestales, que es de donde inicia todo pago que se

realiza dentro de una entidad, llámese para el personal que labora y para los proveedores que teníamos que atender como zona de emergencia, teníamos que hacer ciertas compras, y para los obreros, tanto para los trabajadores.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Eh, bueno, en ese sentido, yo creo que no es la misma facilidad porque como trabajo administrativamente, pues los documentos los teníamos que pasar de oficina en oficina. Entonces hay ciertas oficinas de que no estaban habilitadas remotamente porque era recepción de documentos en más allá que ya en el segundo año se implementó lo que eran las firmas electrónicas. Y no teníamos esa facilidad, como se puede decir no esto, pero bueno, en las medidas de las posibilidades tratábamos de avanzar esto para para la entidad, para el bien de la entidad, para el bien de nosotros mismos, los trabajadores.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

De cierta forma, sí, porque el Gobierno nos da ciertas limitaciones con respecto a fechas, hay documentación que se tienen que presentar dentro de las fechas, claro está que brindaba en el primer año ciertas ampliaciones de fechas, pero ya en el segundo año nos no nos hacía que cumplamos con las fechas. Entonces a veces era el trabajo que cumplíamos, esto remotamente que se tenía que hacer diariamente, como que también era la carga. ¿Esa documentación que teníamos que presentar, no? Entonces por allí, que era la dificultad para dar cumplimiento a estas labores.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Yo creo que sí, que cumplimos, EH? Traté de cumplirlas eficientemente, tuve el soporte de mis compañeros con los que pudimos entre nosotros ayudarnos para poder brindar buen servicio a los trabajadores, como le digo, y para que el usuario también de alguna forma se sienta contento.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Vía telefónica, no, esto tuve que implementar un grupo de nosotros, manejamos un grupo netamente de las asociaciones, organizaciones con el tema de lo que se trata, el proceso del presupuesto participativo. Entonces tuvimos que crear ese método, no el trabajo de whatsapp, que fue la manera y con respecto a los usuarios, a los trabajadores que querían saber, quizás no sé alguna planilla, poniéndolo como ejemplo nos comunicábamos por teléfono, de esa forma se realizó la interacción entre lo los usuarios.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

Buena, recibí buena respuesta, entendieron la situación que estábamos pasando, claro está. Tampoco puedo negar de que por allí hubo incomodidad de alguno, pero en su gran parte la gente estaba satisfecha.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

La calidad fue buena desde mi punto de vista, no desde mi punto de vista personal, EH? Percibo que ha sido buena porque la gran parte de usuarios, como le digo, Eh, no tuvieron quejas del servicio que le brindaba. Como vuelvo a repetir, mis labores son administrativamente no y ciertos tiempos que si tengo que interactuar con usuarios de fuera de la municipalidad, pero si desde mi punto de vista fue buena la calidad que brinda. Que esto el servicio que brinda.

ENTREVISTA 7

Nombre del Encuestado: Trabajador 7

Cargo: Asistente administrativo

Género: Femenino

Edad: 21 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Sí, yo empecé a trabajar en el 2021 como locadora de servicio hasta la actualidad.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Y las experiencias positivas fue de que yo podía trabajar desde mi casa y me facilitó varias cosas, como por ejemplo también poder estudiar al mismo tiempo.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Mmm, creo que ninguna experiencia negativa porque como yo tenía más o menos conocimiento de cómo utilizar una computadora y todo eso. Se me hizo más fácil.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

No hubo muchas dificultades, como ya dije que. Tenía más o menos conocimiento y tampoco ninguna limitación para poder realizar los trabajos.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí, como justo estoy estudiando la carrera de administración se me hace más factible poder planificar y organizar todo lo que son los documentos o trabajos que encomendaban.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

Me sentí bien a gusto porque estaba desde casa, y este podía realizar otras cosas.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Sí, menos mal brindó este, capacitaciones para poder trabajar desde casa.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Eh, bueno, yo Eh. Nos brindó todos los que son las facilidades del caso para poder organizarnos y, también este, como ya dije, capacitaciones, orientaciones de cualquier duda que nosotros teníamos.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Y la carga laboral que yo tenía no, no era mucha, era el poca y podía realizarlo a tiempo.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Creo que era más este factible poder realizarlo desde casa, no porque me tomaba más tiempo, no, no tenía mucho apuro. No había presión. No, no, claro, no había mucha presión.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

No, no tuve ese ningún retraso en presentar todos los papeles que tenía que hacer.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Sí, yo creo que sí. Cumplí con todas las labores de manera eficiente.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Eh, sí, fue de manera satisfactoria con todos los usuarios, no?

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

Eh, la satisfacción del usuario fue más o menos, Eh? No tan buena que digamos.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Eh, yo creo que la calidad que yo brindé fue buena, no porque pude dar detalles de lo que ellos podían necesitar y todas esas cosas.

ENTREVISTA 8

Nombre del Encuestado: Trabajador 8

Cargo: Secretario de la Gerencia de Desarrollo Humano

Género: Masculino

Edad: 40 años

1. **¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?**

En este caso remotamente trabajado yo en el 2020. Iniciamos 2020 y terminamos en diciembre de 2021. Es el tiempo que he estado trabajando remotamente.

2. **Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto**

¿Al momento de realizar el trabajo remoto, EH? Tuve las experiencias que estábamos trabajando desde casa, no trabajando la documentación, los informes que uno tenía que realizar. Y tenían una ventaja de que el trabajo no era tan recargado como como se realiza diariamente en la misma oficina.

3. **De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto**

¿Las experiencias negativas que he tenido, Eh? Negativas es de que en este caso de ventaja que nosotros hemos tenido, No he podido tener experiencias negativas, es que hemos tenido los trabajos desde la casa, hemos tenido esa facilidad. Que personalmente es de mi propiedad y el trabajo se realizaba este sin ningún cómo les puedo explicar? Este sí, sin ningún contratiempo, no que uno haya tenido. Los trabajos se realizaban sin mucha recarga.

4. **¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?**

En este caso como uno es. El trabajo en como era de sistemas fue un poquito un poquito, que se tuvo que aprender, no porque son trabajos remotamente que se manejaban desde sistemas, pero y aparte que

era algo nuevo, no? Y aparte que era algo nuevo dentro de la administración pública. Pero sí me sentí preparado y pude aprender de manera rápida lo que necesitaba para hacer mis funciones de manera remota.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí, el en este caso, como lo vuelvo a repetir, el manejaba la laptop que no era de mi propiedad y desde como desde casa mismo podría, este es realizado el trabajo.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

En el trabajo remoto me sentía más cómodo porque como lo vuelvo a repetir, el no tenía la carga este laboral que se realiza, Eh? Personalmente, en la oficina desde casa solamente a realizábamos los trámites correspondientes vía remoto.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Sí, la municipalidad de realizaba los trabajos, ese brindaba los lineamientos, los recursos, no en este caso, como le repito la laptop y la manejaba yo porque la municipalidad me la proporcionó. Y los lineamientos y los recursos de la municipalidad me facilitaban. Todos los documentos, todas las facilidades y documentos, la logística, que es como se puede decir.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Sí, en este caso nos facilitó el soporte en este como era este, el personal que estaba a cargo no para poderse manejar el sistema. Que teníamos que trabajar remotamente desde casa.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

La carga laboral que tenía desde casa no era tan recargada como era como era, como le repito, como era en la oficina que uno este trabaja presencialmente en, era menor la recarga laboral.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

No, no era igual la recarga, la las tareas que realizaba este los trabajos como era presencialmente, porque presencialmente uno tenía que atender al público, este hacerle levantar sus consultas, pero remotamente no, porque solamente era tramitación de documentos vía vía remoto.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

No, no tenía retraso porque tenía este cómo se llama los documentos y el tiempo para poder para poder haber desarrollado todas mis labores, como como tenía que como con el tiempo que tenía que cumplirlos.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Eh, yo siento que sí. Siento que sí las he cumplido porque todos mis documentos se presentaron en el en el tiempo necesario y sin ningún contratiempo.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Y con los usuarios mi trabajo fue este es que ellos entendieron, entendían el tema de que no podía trabajarse presencialmente y la documentación tenía que ser vía remota y ellos entendían el trabajo que uno estaba realizando desde casa.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

El usuario entendía el usuario sabía el trabajo que estábamos realizando y por ende te sentían un poquito incómodos, pero por lo que no era igual este, pero esencialmente, pero este sí, sí, este llegaron a entender el trabajo como como uno estaba realizando.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Bueno, yo mi trabajo lo califico que he cumplido, he cumplido con el trabajo asignado, este que le brindé al usuario.

ENTREVISTA 9

Nombre del Encuestado: Trabajador 9

Cargo: Asistente administrativo

Género: Femenino

Edad: 27 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Sí, en el período en el año 2000, en principios del año 2020 hasta noviembre. El 2021.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

La comodidad que puedo tener en mi casa y una ventaja fue que pude estudiar virtualmente.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Uno de los negativos es que no podía interactuar bien con los usuarios porque no podían entrar a realizar un trámite, o solicitar una explicación que le podía dar directamente.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

No, no estaba preparada una de las dificultades serias que tenía que salir de mi casa hasta la municipalidad, recoger documentos, regresar y ya era sucesivamente todos los días. Es lo claro y corrí el riesgo, pues de contagiarse, no. Que me pueda contagiar y yo contagiar a mi familia.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí, claro, porque tenía a mi alcance una laptop y pude planificar, organizar y aparte que también esté, me permitía estudiar.

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

¿Cómo? Me sentí muy bien porque estoy en mi casa así no podría así este. Podía hacer otras actividades como estudiar también emprender un

negocio y realizándolo en mi casa no que si subiéramos a la municipalidad era un impedimento poder estudiar por los trabajos, por la recarga de trabajo que se tenía.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Sí, claro, nos dio muchas facilidades.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Sí, claro, a veces teníamos inconvenientes de recoger documentos y ellos nos mandaron una persona encargada con los documentos necesarios y los materiales para poder continuar con el trabajo.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Era poca, no como ir y trabajar en la misma municipalidad porque el usuario es permanente.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

No, porque el usuario poco se entendía o no, o las personas mayores no entendían mucho de por decir el Whatsapp. Y no se le podía explicar muy bien de los del trámite que podía seguir su documento.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

No, porque la carga laboral no era mucho, entonces se entregaban los documentos diarios para el tiempo. Para ese tiempo solamente entraban 20, o sea, no era demasiado, muy poco.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Sí, porque no era mucha la carga laboral, entonces se cumplía y era mucho más rápido, mucho más rápido el trámite.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

Eh por llamada por videollamadas, por mensaje de texto, por mensajes de Whatsapp.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

Sí en general a satisfacción del usuario era buena pero hubo este en las personas de avanzada no entendían mucho sobre el manejo de la tecnología. Entonces ese era un problema.

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

Era muy buena, pero este unas personas no entendían, entonces ahí se complicaba un poco, pero daba todo de mí para poder seguir el trámite en el documento.

ENTREVISTA 10

Nombre del Encuestado: Trabajador 10

Cargo: Asistente administrativo

Género: Masculino

Edad: 22 años

1. ¿Usted ha trabajado remotamente? y por cuánto tiempo lo ha estado realizando?

Si he trabajado de esa manera y lo he realizado desde el periodo del año fines de 2020 hasta fines del 2021.

2. Coménteme qué experiencias positivas y ventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Una de las ventajas que percibí en ese momento fue que podía laborar desde la comodidad de mi casa y podía estar ahí al cuidado de mi familia.

3. De la misma manera, coménteme qué experiencias negativas y desventajas percibió usted al momento de realizar trabajo remoto

Mmmm, una de las desventajas que en ese momento me pasaba era que no se podía llegar a los usuarios de la misma forma que se llegaba de forma presencial, no, y no se podía comunicar de la misma manera.

4. ¿Se sintió usted preparado para realizar esta nueva forma de trabajo, o encontró dificultades o adversidades que lo limitaron?

Al momento no me sentía preparado porque fue algo de un momento a otro que sucedió y nadie estaba listo para eso. Y una de las adversidades que me limitaron fue que no contaba con los recursos necesarios que se pudieran encontrar dentro de la organización, en este caso la municipalidad no.

5. ¿Usted fue capaz de planificar y organizar apropiadamente sus recursos para realizar el trabajo remoto?

Sí, sí, fui capaz porque estamos acostumbrados los que trabajamos de esta manera y estudiar. Y aparte, la tecnología fue mucha ayuda para nosotros y también para capacitarnos más de dentro de eso, no?

6. En general, ¿cómo te sentiste realizando trabajo remoto? ¿Por qué?

Eh, me sentí tranquilo y sentía que me daba más tiempo para realizar otras labores, no, porque el trabajo remoto permitía otro tipo nuevo de comunicación y aparte estaba más al contacto y el cuidado de mi familia.

7. ¿La organización brindó los lineamientos para realizar el trabajo remoto?

Si la Municipalidad brindó unos lineamientos para realizar ese dicho trabajo, el cual nosotros hemos seguido conforme a las directivas y resoluciones que regulaban este trabajo remoto.

8. ¿La organización te brindó las facilidades y soporte necesario para que realices el trabajo remoto? Detállanos tu caso.

Sí brindaron facilidades en cuanto a lo que era poder capacitarnos, o sea, brindarnos orientación sobre qué es lo que teníamos que realizar y no estar saliendo a cada rato yendo a la municipalidad de regresar a nuestro hogar, porque eso podría ser, podríamos contagiarnos de la enfermedad y sería un caso desastroso para nuestra familia.

9. Coméntame, ¿cómo era la carga laboral?

Bueno, en ese momento la carga laboral no, no era mucha, como de forma presencial, debido a que los usuarios no, algunos no tenían esa capacidad de poder comunicarse vía virtual y otros sí, pero no, no era mucho, era leve.

10. ¿Sientes que realizabas las tareas con la misma facilidad que cuando realizabas trabajo presencial? ¿Por qué?

Osea, la misma facilidad, sí, pero la manera en la que nos comunicamos y llegábamos a los usuarios no era la misma, no? Y los usuarios a veces tenían algunas dudas y por ese caso siento que esa era la desventaja que se tenía en ese entonces.

11. ¿Tuviste retrasos en cumplir con tus labores? ¿Por qué?

En cuanto a los que son, no retraso en las labores, nada porque estamos acostumbrados a esto de la tecnología y sí se nos brindó los recursos necesarios para cumplir con todo lo que se nos pedía en ese momento.

12. Coméntame, ¿Sientes que cumpliste con tus labores asignadas de manera eficiente?

Sí, siento que se logró de una manera eficiente y que poco a poco se iba acostumbrando a ese nuevo sistema de comunicación para la atención del usuario.

13. Mientras realizabas trabajo remoto, ¿cómo fue tu interacción con los usuarios?

La llegada no era la misma porque los usuarios tenían muchas dudas. Y pedían, ósea no se le podía brindar la misma información, por lo cual no teníamos a la mano, no se puede decir un anexo o algo para mostrarle como para que tengan información y era deficiente en ese caso.

14. Coméntame, ¿cómo percibiste la satisfacción del usuario?

Siento que la satisfacción del usuario solo fue a medias porque no se llegaba al usuario de una manera en general de poder tratar con ellos. En ese caso, algunos iban con molestias porque no despejaron las dudas y nosotros no podíamos llegar a ellos, así como de forma presencial, no?

15. ¿Cómo percibes la calidad del servicio que brindaste al usuario?

En ese caso, yo siento que sí le vende un buen servicio al usuario que fue necesario salir de la zona de confort de la municipalidad para poder trabajar desde nuestro propio hogar. Y sí, siento que me he desempeñado satisfactoriamente y eficaz, eso sería todo.

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



Lima, 24 de Julio de 2023

Señor:
Cesar Antonio Carranza Falla
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chincha
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; LOURDES CARMEN MARTINEZ JONDA identificado con DNI N° 21845124 y con código de matrícula N° 7002765396; estudiante del programa de MATERIA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Trabajo virtual en el rendimiento laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chincha, 2022"

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

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

Atentamente,


Lourdes Carmen Martínez Jonda
DNI 21845124

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
SUB GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
RECEPCIÓN

24 JUL. 2023

MESA DE PARTES (OFICIO)
REGISTRO: 13 465-2023
HORA: 11:20 FIRMA: DJ



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



Municipalidad Provincial de Chíncha
DIRECCIÓN PLAZA DE ARMAS Nº 100
TELÉFAX 56144

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chíncha Alta, 25 de Julio de 2023

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA

Yo, Héctor Eduardo Tasayco Cañas, identificado con DNI N° 21794789, en mi calidad de Sub Gerente del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chíncha con R.U.C N° 20146898697, ubicada en la Provincia de Chíncha.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Sra. LOURDES CARMEN MARTINEZ JONDA, identificada con DNI N°21845124, del Programa de Materia en GESTION PUBLICA, para que recabe información en la Municipalidad Provincial de Chíncha, con la finalidad de que pueda desarrollar su ()Trabajo de Investigación, (X)Tesis o ()Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ()Bachiller, (X) Maestro, ()Doctor o ()Título Profesional, de conformidad a su solicitud presentada con Registro N°13465-2023.

CO. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA

HECTOR EDUARDO TASAYCO CAÑAS
SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS
RESOLUCION ALCALDIA Nº 003-2023-AM/PC.
Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área

DNI:

Firma del Egresado

DNI:

PANEL FOTOGRÁFICO (EVIDENCIAS)











UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MOLINARI JAVIER FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Trabajo virtual en el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Chincha, 2022", cuyo autor es MARTINEZ JONDA LOURDES CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MOLINARI JAVIER FERNANDO DNI: 29594699 ORCID: 0000-0001-7636-4431	Firmado electrónicamente por: JFDIAZM el 15-08- 2023 17:37:35

Código documento Trilce: TRI - 0647648