



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la
Biblioteca Nacional del Perú - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rojas Lazaro, Carlos Javier (ORCID: 0000-0001-8291-8138)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A la memoria de mi señora Madre, Hipólita Lazaro Macedo.

A mi familia, por el tiempo que deje de brindarle al iniciar esta aventura académica, pero que la coyuntura sanitaria fue una oportunidad de subsanación.

Agradecimientos

A las autoridades de la Universidad César Vallejo por dar la oportunidad de proseguir con nuestra formación académica.

A mi asesor, Dr. Freddy Ochoa Tataje, no solo por orientarme en esta aventura académica, sino también por sus enseñanzas como persona y docente.

A las «maestras» Rosalía Quiroz e Isabel Miranda, por impulsarme a iniciar y concluir esta aventura académica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	
• N° 1: Matriz de operacionalización de variables	
• N° 2: Instrumento de recolección de datos	
• N° 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Gestión del trabajo remoto	25
Tabla 2 Validez del cuestionario sobre Variable 2: Desempeño laboral	25
Tabla 3 Análisis del coeficiente de confiabilidad	26
Tabla 4 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1	26
Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2	26
Tabla 6 Gestión del trabajo remoto en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020	29
Tabla 7 Desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020	30
Tabla 8 Correlación de hipótesis general de la gestión del trabajo remoto y el desempeño general	31
Tabla 9 Correlación de hipótesis específica 1, espacio físico y desempeño laboral	32
Tabla 10 Correlación de hipótesis específica 2, tecnología de la información y comunicación (TIC) y desempeño laboral	33
Tabla 11 Correlación de hipótesis específica 3, modificación de la organización y desempeño laboral	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable Gestión del trabajo remoto	29
Figura 2 Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable Desempeño laboral	30

RESUMEN

La gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral son aspectos claves — particularmente en esta emergencia sanitaria por la pandemia de la COVID-19— para la gestión eficiente de los recursos humanos en la administración pública. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre estos conceptos o variables desde la percepción de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú, en el 2020. El estudio sigue el método científico hipotético-deductivo, es de tipo básico de nivel descriptivo correlacional, de diseño transeccional y transversal, y enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios con 24 ítems para cada una de las variables. La población está conformada por 195 servidores que realizan trabajo remoto a tiempo completo, y el muestreo es no probabilístico por conveniencia a 60 sujetos. La validez de los instrumentos tuvo los rangos de $\alpha = 0,896$ y $\alpha = 0,915$, respectivamente, para las variables Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral. La correlación mediante Rho de Spearman fue $r = 0,649$, es decir, de relación moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. De este modo, se concluye que hay relación entre estas dos variables.

Palabras claves: Trabajo remoto, teletrabajo, desempeño laboral, administración pública, bibliotecas nacionales

ABSTRACT

The management of remote work and job performance are key aspects — particularly in this health emergency due to the COVID-19 pandemic— for the efficient management of human resources in the public administration. The objective of this research is to determine the relationship that exists between these concepts or variables from the perception of the workers of the National Library of Peru, in 2020. The study follows the hypothetical-deductive scientific method, is of a basic type of correlational descriptive level, of transectional and cross-sectional design, and a quantitative approach. For data collection, two questionnaires with 24 items were used for each of the variables. The population is made up of 195 servers who perform remote work full time, and the sampling is non-probabilistic for convenience of 60 subjects. The validity of the instruments ranged from $\alpha = 0,896$ and $\alpha = 0,915$, respectively, for the variables Management of remote work and Job performance. The correlation using Spearman's Rho was $r = 0,649$, that is, a moderate relationship, therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. In this way, it is concluded that there is a relationship between these two variables.

Keywords: Remote work, telecommuting, telework, job performance, public administration, national libraries

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación considera como **realidad problemática** la emergencia sanitaria manifestada por el Estado peruano, desde marzo del 2020, en el Decreto Supremo N.º 008-2020-SA, con la finalidad de minimizar y contrarrestar la COVID-19, debido a que la Organización Mundial de la Salud la catalogó en situación de pandemia a dicha enfermedad.

En ese sentido, a fines de marzo, el Estado peruano, a través del Decreto de Urgencia N.º 026-2020, promulgado el 15 de marzo de 2020, estableció medidas singulares y provisionales para impedir el contagio de la COVID-19 (llamado comúnmente Coronavirus). En el Título II de dicho dispositivo se presentan artículos para la aplicación del trabajo remoto con la finalidad de guarecer la situación de salud de los trabajadores y permitir que las instituciones y organizaciones ejecuten lo planificado en ese año. Al respecto, debe indicarse que la Organización Internacional del Trabajo ([OIT] 2020a) emitió un pronunciamiento respecto al trabajo desde la casa.

Ante esta coyuntura de emergencia sanitaria y la medida inicial de confinamiento temporal —posteriormente prolongada—, las organizaciones que dependen de las administraciones públicas y privadas se vieron en la necesidad de asimilar sus procesos diseñados para un entorno físico a otro remoto, en el que el trabajador pueda desarrollar sus funciones para que no se perjudique el cumplimiento de lo planificado en el año.

El trabajo que se realiza remotamente, en esta coyuntura, es una modalidad del teletrabajo que permite el desarrollo y modernización del Estado. Uno de sus beneficios es el hecho de no dejar indefensos a los ciudadanos en la prestación de servicios que ayudan a mejorar su calidad de vida. Se debe precisar que con Ley N.º 30036, promulgada por el Congreso de nuestra República en el 2013, reguló el teletrabajo como una modalidad de prestación de servicio en las organizaciones públicas y privadas, caracterizada por la utilización de las TIC y en el que el trabajador subordinado no tiene presencia física en la organización. Según la

norma, a través de las TIC y otros medios análogos, se ejerce, a su vez, la supervisión y ejecución de las labores.

La preocupación del Gobierno es, a través de la gestión de políticas públicas, contar con personal altamente calificado con la finalidad de fomentar la modernización del Estado en todos los niveles en la que se desarrolla de la administración pública. En ese sentido, nuestro país viene colaborando con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos a través de un programa que se desarrolla en torno a cinco áreas claves: el crecimiento de la economía, gobernanza en la administración pública, la anticorrupción y la transparencia, el capital humano y la productividad, y el medio ambiente. Sin embargo, la pandemia que está viviendo el país obliga a los trabajadores a cuidar de su salud, pero también cumplir con sus funciones institucionales.

Por su parte, la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) es un organismo público de tipo ejecutor dependiente del Ministerio de Cultura y ente de la rectoría del Sistema Nacional de Bibliotecas. Está regida por la Ley N.º 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobada por el Congreso de la República en el año 2017, que establece como finalidad el coadyuvar al desarrollo científico, cultural y tecnológico, contribuir al desarrollo social y económico del país, y apoyando en la formación de los ciudadanos y las asociaciones. Para ello, cuenta con un capital patrimonial cultural en diversos soportes que se considera fuente inagotable de conocimiento para toda la sociedad peruana y del mundo, garantizando su preservación y las facilidades de acceso a la ciudadanía en general y generaciones futuras.

Frente a la coyuntura sanitaria y el trabajo remoto, se observó que los servidores de la BNP estaban de acuerdo con realizar trabajo en sus casas. Sin embargo, al no contar con las condiciones técnicas e informáticas, esta problemática perjudica el desempeño de sus funciones en el trabajo, es decir, en relación a la productividad en sus funciones.

En tal sentido, se propone la investigación *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*, con que se pretende demostrar que existe una estrecha relación entre el desempeño laboral y la gestión del trabajo remoto. Del mismo modo, se tiene el objetivo de efectuar aportes encaminados a dar solución, en parte o en forma general, a la problemática planteada.

Para efectuar la actual investigación se ha propuesto los problemas siguientes:

Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020?

Problemas específicos:

- **Problema específico 1:** ¿Qué relación existe entre el espacio físico y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020?
- **Problema específico 2:** ¿Qué relación existe entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020?
- **Problema específico 3:** ¿Qué relación existe entre la modificación de la organización y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020?

Desde el punto de vista teórico, se consideró como justificación del estudio, el planteamiento, la prueba de hipótesis y las conclusiones que se lograron en esta investigación. Estas conclusiones servirán como recursos o fuentes de información, y también para la discusión en investigaciones futuras, en la medida que el tema correlacional de la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral es árido en el ámbito académico de maestría y en las revistas científicas. De igual modo, el exhaustivo análisis del marco teórico de la gestión del trabajo remoto y el desempeño del trabajo debe ser tomado en cuenta por la gestión en la

administración pública, por ejemplo, en la Biblioteca Nacional del Perú, cobrando importancia para la mejoría permanente en el cumplimiento de sus objetivos de servicio para llegar directamente a la población.

En ese sentido, la **justificación práctica** se explica porque se obtendrán resultados que contribuirán de forma positiva a tomar decisiones respecto a la consideración del trabajo remoto de los recursos humanos, lo que se reflejará en la mejora del desempeño del personal y la mejora del rendimiento de la organización. Por otro lado, la **justificación metodológica** se evidencia en que los métodos, los procedimientos, las técnicas y los instrumentos, que se manejaron en la investigación sobre el trabajo remoto y el desempeño organizacional de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú, demuestran su validez y confiabilidad. De esta manera, esos aspectos metodológicos podrán ser asumidos como referente para otros estudios que el tipo de investigación permita. Asimismo, la **justificación social** se manifiesta en la influencia que tendría sobre la sociedad en la medida que una pertinente gestión del trabajo remoto en la mejora del rendimiento del personal que labora en la Biblioteca Nacional del Perú y de cualquier otra institución del Estado, determina su impacto ya que, al tomarse en cuenta las expectativas y capacidades del trabajador, permitirá que este se sienta mejor y creará valor en los servicios ofrecidos a la ciudadanía y a la imagen de la institución. Asimismo, en el entorno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportaría en el cumplimiento del ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

En lo que concierne al **Objetivo general**, se consideró determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020. Asimismo, se han considerado los siguientes objetivos específicos:

- **Objetivo específico 1:** Determinar la relación que existe entre el espacio físico y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

- **Objetivo específico 2:** Determinar la relación que existe el entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.
- **Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la modificación de la organización y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

Como **Hipótesis general**, en la presente investigación se consideró lo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020. Asimismo, se han considerado una serie de hipótesis específicas:

- **Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre el espacio físico y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.
- **Hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.
- **Hipótesis específica 3:** Existe relación significativa entre la modificación de la organización y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se han considerado como trabajos previos, es decir, **antecedentes nacionales** con relación al teletrabajo, a las siguientes investigaciones:

1) Con relación al teletrabajo:

- Sime Veliz (2020) determinó en qué medida se relaciona el teletrabajo y la gestión pública. Esta investigación de tipo básico, de diseño no experimental de corte transeccional y correlacional causal, y con enfoque cuantitativo, usó cuarenta (40) trabajadores del Ministerio de RR.EE. como muestra; concluyó que existe una correlación positiva de $r = 0.587$ entre las dos variables.
- Suarez Vasquez (2020) analizó la implementación del teletrabajo y la calidad del servicio en centros educativos de la región peruana de Cajamarca; investigación de tipo básico y de diseño no experimental, transversal correlacional simple, con enfoque cuantitativo; usó cuarenta (40) personas que laboran en la UGEL San Pablo como muestra. El estudio señaló que existe una correlación positiva de grado $r = 0.661$ con la calidad del servicio.
- Peñafiel Manchego (2019) investigó sobre el teletrabajo desempeñado en el sector público peruano como alternativa de desplazamiento, a través de un enfoque cualitativo del tipo descriptivo y como método de análisis, la triangulación de datos. La población estuvo compuesta por trabajadores del INDECOPI y concluyó que el teletrabajo sí contribuye a la disminución del desplazamiento, entre otros beneficios.
- Vásquez Nassi (2019) explicó la situación del teletrabajo en la administración pública del Perú, a través de una investigación con diseño de estudio de casos y enfoque cualitativo, en la que los sujetos de este estudio fueron un experto en teletrabajo, un especialista laboral, apoyado en documentos oficiales sobre el teletrabajo. El autor concluye que su implementación es débil debido a aspectos legales, tecnológicos disímiles, en particular, en el interior del país, y sociales, principalmente en personas vulnerables, física y/o económicamente.

- Rivera Rodríguez (2016) determinó la influencia del nivel socioeconómico de los jóvenes que estudian de una universidad pública del Callao en la perspectiva del teletrabajo; con diseño no experimental, así como correlacional y transversal, y enfoque cualitativo; con una muestra de ciento setenta y seis (176) estudiantes. La conclusión de Rivera Rodríguez fue que existe un efecto significativo entre las variables.

2) Con relación al desempeño laboral, se tienen los siguientes antecedentes:

- Cadillo Cadillo (2020) analizó la relación de las habilidades directivas y el desempeño de los trabajadores en el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero en el año 2019. La investigación de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de ochenta y tres (83) trabajadores. El autor concluyó que el desempeño laboral depende del treinta por ciento (30%) de las habilidades directivas.
- Catpo Alvarado (2020) exploró la gestión familiar y el desempeño laboral en el Consorcio Ejecutor Nor Oriente, en 2019. La investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, y enfoque cuantitativo; empleó a ciento cinco (105) trabajadores como muestra. Catpo concluyó que existe una relación muy directa y positiva entre las dos variables.
- Flores Bonifacio (2020), en su tesis de doctor, investigó la conexión entre la Ley del Servicio Civil (denominada Ley Servir) y el desempeño en la Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo de la Región Ucayali. El diseño es cuantitativo, de nivel correlacional, y la muestra fue de sesenta (60) trabajadores. Flores Beneficio concluyó que hay una significativa relación ($r = 0.829$) entre las dos variables, pero que se deben tomar acciones porque estas son calificadas como deficientes.
- Gavino Santiago (2020) exploró la compensación de las remuneraciones con el desempeño de los trabajadores. La investigación de enfoque cuantitativo, es de tipo no experimental y con diseño descriptivo y correlacional de corte transversal propositivo; la población estuvo conformada por ochocientos treinta y un (831) trabajadores

administrativos y asistenciales nombrados y contratados mediante los Decretos Legislativos N° 1057, 728 y 276, del Hospital III de la ciudad de Chimbote, liderado por EsSalud. El autor concluyó que existe una correlación alta positiva con coeficiente $r=0.706$.

- Huamaní Gabancho (2020), en su tesis doctoral, determinó la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Instituto Nacional de Investigación Agraria, Pucallpa. La investigación fue de diseño correlacional y enfoque cuantitativo, con una muestra de ochenta y nueve (89) colaboradores. Se concluyó que la satisfacción es alta; sin embargo, si esta baja, repercute en su desempeño.
- Soldi Escobar (2020) determinó la relación entre el uso de las TIC y el desempeño en una empresa privada de Lima. La investigación es básica, de enfoque cuantitativo, y su diseño de nivel correlacional. La muestra fue de setenta y cuatro (74) personas que laboran en la empresa FELSA S.A.C. en el distrito de Carabayllo. El estudio concluyó que la relación significativa estadística es de 0,033.

Como **antecedentes internacionales** se presentan las siguientes investigaciones:

- Chen (2020) exploró la viabilidad del teletrabajo como mejora de la autogestión en la empresa *DHL Global Forwarding* en Finlandia. Esa investigación aplicó el enfoque cualitativo, con nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental transversal y, con una población de cuatro operarios entrevistados, concluyó que no es posible trabajar completamente en casa, pero sí es factible hacerlo parcialmente en coordinación con colegas en la oficina.
- Mientras tanto, Echeverri Gómez y Espitia Castellanos (2020) analizaron las afecciones derivadas del teletrabajo en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores en una empresa petrolera colombiana. Este estudio cualitativo descriptivo, con una muestra de cincuenta (50) trabajadores de la planta Cracking UOPII de la refinería Ecopetrol, concluyó que deben reajustarse

aspectos como compensación económica, gestión del teletrabajo y la comunicación dentro de los equipos de trabajo.

- En Brasil, Hernández Arias (2019) estudió la adopción de prácticas y herramientas de gestión del conocimiento en empresas colombianas con teletrabajo. Dicha investigación utilizó el enfoque de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, con una muestra de sesenta y dos (62) trabajadores representantes de veintiún (21) empresas, concluyó que el teletrabajo puede influir negativamente en el aprendizaje y la innovación, especialmente en el intercambio de conocimientos, ya que requiere una comunicación directa entre teletrabajadores y no teletrabajadores.
- Por otro lado, Swisher (2019) exploró la correspondencia a través del teletrabajo y la satisfacción laboral de los empleados en empresas estadounidenses, aplicó los métodos cuantitativo y cualitativo y diseño de regresión múltiple. Para tal efecto empleó cuatro (4) contactos que laboran en empresas con poblaciones de más de 5 000 personas que realizan trabajo remoto y 233 participantes. El estudio llegó a la conclusión que el teletrabajo es posible con el liderazgo de los jefes inmediatos.

En lo que concierne al desempeño laboral, se han considerado los siguientes estudios:

- Castillo Sarabia (2020) analizó las competencias claves que favorecen el desempeño de los trabajadores técnicos de la industria metalúrgica en Nuevo León, México. Esta investigación aplicada utilizó el enfoque de tipo cuantitativo, con diseño no experimental y transeccional empleó una muestra de setenta y tres (73) responsables de grandes empresas de la ciudad, y concluyó que las variables orientadas a la calidad total y las habilidades técnicas favorecen el desempeño laboral, mientras que el compromiso con el entorno no lo favorece. Asimismo, las variables de capacidad en la solución de los problemas y el trabajo desarrollado en equipo, no obtuvieron resultados de incidencia sobre el desempeño estos trabajadores.
- Por su parte, Neequaye (2019) investigó sobre las prácticas efectivas de los recursos humanos en el desempeño laboral de los empleados de la

seguridad social en Ghana, con diseño no experimental, transversal correlacional, y enfoque cualitativo utilizando entrevistas como su principal instrumento de investigación para la recopilación de datos. La muestra estuvo constituida por una muestra de población de treinta (30) clientes. El estudio concluyó que las prácticas han sido efectivas para desarrollar las habilidades de los empleados.

- Metto (2017) analizó el desarrollo de recursos humanos con el desempeño de los empleados en la Universidad Moi, en Kenia. La investigación tuvo un diseño no experimental de forma transversal correlacional, y aplicó una muestra de población de trescientas trece (313) personas sin grado académico. Su conclusión fue que existe una correlación positiva directa.
- En tanto, en Ecuador, Sarmiento de la Torre (2017) exploró la gestión del talento humano y el desempeño de las personas que laboran en la Universidad Central, utilizando el diseño no experimental, el estudio es de tipo descriptivo y correlacional transversal, y una muestra de población de doscientos treinta y cinco (235) colaboradores, cuya conclusión fue que existe una correlación significativa entre los aspectos señalados.
- Finalmente, Carranza Pacheco (2016) investigó sobre un sistema de reclutamiento de personal y el desempeño de los empleados en la empresa Sunchodesa Representaciones C. Ltda. A través de un enfoque de tipo cualitativo y aplicando varios métodos como los descriptivo sistémico, analítico-sintético e histórico-lógico, así como empleó el diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, en una muestra de ciento veinte (120) personas, llegó al resultado fue que el sistema presenta los niveles bajos y medios en la eficiencia del desempeño de los trabajadores.

En el marco de este estudio, se consideraron una serie de **teorías vinculadas al tema**. Por ejemplo, en relación a la variable **Gestión del trabajo remoto**, la Autoridad Nacional del Servicio Civil ([SERVIR], 2020b), determinó que «El trabajo remoto (TR) es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita» (p. 7),

basado en el pronunciamiento de la Organización Internacional del Trabajo ([OIT] 2020a), pero desde la idea del «trabajo desde casa».

El trabajo remoto es una modalidad del teletrabajo que, en nuestro país, está regulado por Ley N.º 30036. En el Perú, se ha denominado trabajo remoto, desde mayo del 2020, con la finalidad de reanudar las actividades en las entidades públicas, por las circunstancias epidemiológicas de la pandemia de la COVID-19, de acuerdo a lo descrito en el artículo 16 del Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM, de la Presidencia del Consejo de Ministros (2020c).

El trabajo remoto tiene su base en el teletrabajo. Este término fue asumido por el físico Jack Nilles en 1973, en los Estados Unidos de Norteamérica, para indicar que el trabajo puede implementarse fuera de la oficina utilizando principalmente las telecomunicaciones, con o sin la utilización de las computadoras (Nilles, 1988). El teletrabajo en la década de los 70' del siglo pasado, fue una respuesta para reducir los costos de la congestión del tráfico en el desplazamiento hacia las oficinas, el consumo de energía por la crisis del petróleo, la contaminación del aire y la infraestructura de transporte (Nilles, 1988; Jackson y Wielen, 1998; Shippside, 2002; Vega, 2003; Llamosas Trapaga, 2015, Valencia Catunta, 2018; OIT, 2019).

La historia del teletrabajo se origina en la década de los 60' del siglo XX, en la que se presentaron rápidos y continuos cambios de tipo organizacional (Vega, 2003). Por su parte, en la década de los 70', el teletrabajo recibió mucho impulso por el desarrollo de «la teleconmutación en la industria de la información» (OIT, 2019), permitiendo la flexibilidad organizacional. Posteriormente, en la década de 1990, se enfatiza la atención a cuestiones como el diseño del lugar del trabajo, la gestión en las instalaciones, tiempo de trabajo y el espacio de trabajo para fomentar la productividad, principalmente en organizaciones privadas (Jackson y Wielen, 1998; Kelly y Locke, 1999).

En lo que va del siglo XXI, este sistema laboral se ha visto muy influenciado por la evolución significativa de las TIC, perfilándolo en transición y expandiéndose

en varios aspectos importantes, logrando que aumente la disposición en los empresarios y gerentes a permitir el teletrabajo en situaciones de confianza, poder y control, ya que las condiciones están cambiando drásticamente en muchas industrias, oficinas y hogares. El teletrabajo ya no es solo una opción disponible para trabajadores altamente cualificados con labores y esquemas de trabajos autónomos, creativos y flexibles en empresas privadas (Shipside, 2002; Vega, 2003; Llamosas Trapaga, 2015; Valencia Catunta, 2018; OIT, 2019; Thulin, Vilhelmson y Johansson, 2019); el teletrabajo se ha convertido en una filosofía y un movimiento humanista (Vega, 2003).

Desde inicios del siglo XXI, la administración pública empezó lentamente la aplicación de este sistema organizacional con la finalidad de contribuir al diseño de políticas públicas (Llamosas Trapaga, 2015; OIT, 2019; Filardi, Castro y Zanini, 2020). A pesar de ello, aún hay escasas investigaciones sobre el teletrabajo en el sector público (Filardi, Castro y Zanini, 2020). Al respecto, Almonacid Lamelas (2020) enfatiza que «en la Administración arrastramos lacras organizativas y funcionales inadecuadas, que difícilmente pueden dar soporte a un funcionamiento íntegramente electrónico y en parte automático» (p. 123), idea que se valida pues muchas instituciones del sector público no tienen digitalizada su infraestructura documental, generando por ello tantas resistencias al cambio.

En el año 2020, un virus denominado COVID-19 no solo hizo técnicamente posible el teletrabajo, sino que está reforzando las características de una moderna organización pública, en la medida que se tienen muy en cuenta las condiciones de seguridad para advertir riesgos laborales hasta la evaluación del rendimiento, todo ello para asegurar el futuro de la actividad económica (Almonacid Lamelas, 2020; Álvarez Cuesta, 2020).

Los patrones de trabajo en los que el trabajo se traslada a los trabajadores, y no al revés, tienen varios términos que se superponen y a veces son sinónimos, como por ejemplo, trabajo flexible, trabajo remoto, trabajo virtual, oficinas virtuales, trabajo a distancia, teletrabajo, cada uno con algunas diferencias de acuerdo a entornos de desplazamiento y realización de actividades y uso de las TIC (Shipside,

2002; Vega, 2003; Rocha y Amador, 2018; Valencia Catunta, 2018; Nakrošienė, Bučiūnienė, y Goštautaitė, 2019; Bayón Pérez y Zerbi, 2020; Golden y Eddleston, 2020; OIT, 2020b; Peralta Beltrán, Bilous, Flores Ramos y Bombón Escobar, 2020). El trabajo remoto es un tipo de teletrabajo que se realiza en un lugar fuera de la oficina de trabajo que, en esta coyuntura de emergencia sanitaria frente a la pandemia del COVID-19, ha adquirido gran relevancia y se realiza mientras el trabajador permanece en su casa (OIT, 2019; Digón, Mazzaro, Aguirre Daud y González Táboas, 2020; López Balaguer, 2020). Así, la OIT (2020b) lo denomina «trabajo desde casa», modalidad en la que el trabajador realiza su trabajo en casa utilizando las TIC.

En ese sentido, el trabajo remoto es, en esta coyuntura sanitaria, una modalidad de teletrabajo, provisional y alternativa, que permite al trabajador realizar sus actividades laborales mientras permanece en su domicilio atendiendo indicaciones de su jefe inmediato o superior, y haciendo uso de las TIC. El trabajador que hace uso del trabajo remoto es un trabajador remoto.

Las características principales del trabajo remoto son las siguientes: el espacio físico donde se ejecute la actividad fuera de la organización o institución; la utilización de las TIC; y la modificación en la organización para la implementación de las actividades (Shipside, 2002; Vega, 2003; Llamosas Trapaga, 2015). Al respecto, debe indicarse que la mayoría de autores enfatiza el uso de las TIC. Es así que Digón, Mazzaro, Aguirre Daud y González Táboas (2020) desarrollan doce características para el teletrabajo: 1) Nueva cultura organizacional; 2) Trabajo por objetivo; 3) Contrato individual voluntario; 4) Horarios flexibles; 5) Distancia + ajenidad + TIC; 6) Lugar de trabajo determinado o indeterminado; 7) Conectividad; 8) Cobertura de ART (Accidentes y Riesgos del Trabajo); 9) Igualdad de obligaciones y derechos con el trabajador presencial; 10) Consideración a la vida privada; 11) Reversibilidad acordada; y 12) Herramientas de trabajo facilitadas, ya sea por la empresa o por el trabajador.

Con relación al espacio físico o ambiente de trabajo, se requiere contar con un lugar en el domicilio que mejor se ajuste a las necesidades laborales,

dependiendo del uso de equipos informáticos como computadora, laptop, celular, etc. Esas condiciones deben permitir seguridad física y laboral en la ejecución de sus actividades y habilitar un espacio de trabajo en el hogar que combine la vida familiar con el trabajo (Haddon, 1998; Kelly y Locke, 1999; Llamosas Trapaga, 2015; Álvarez Cuesta, 2020).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, se refieren a los principios, herramientas y técnicas que se utilizan en el tratamiento y transferencia de la información, es decir, se hace referencia a la Informática, Internet y las telecomunicaciones. Su evolución ha conllevado cambios constantes en el mundo laboral, por ello, ahora se requiere contar con acceso a Internet que permita la conectividad rápida y confiable; acceso a una red privada virtual (VPN, por sus siglas en inglés) para acceder remotamente a los recursos digitalizados o no disponibles en la institución u organización; uso de teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles o computadoras de sobremesa para implementar y resguardar los productos de las actividades asignadas; herramientas de comunicación como, por ejemplo, correo electrónico, conferencias web y de video; aplicaciones de gestión de documentos que ayudan a mejorar la productividad a través de una web de fácil acceso e interfaz como, por ejemplo, Google Docs; y elementos de garantía de la información para reducir el riesgo de ataques cibernéticos (Kelly y Locke, 1999; Llamosas Trapaga, 2015; Cook, 2019; Elldér, 2019; OIT, 2019; Thulin, Vilhelmson y Johansson, 2019; Bayón Pérez y Zerbi, 2020; Cid, 2020; OIT, 2020a).

Las TIC ofrecen ventajas y desventajas (Digón, Mazzaro, Aguirre Daud y González Táboas, 2020; Peralta Beltrán, Bilous, Flores Ramos y Bombón Escobar, 2020). Dependiendo de las actividades que realicemos como trabajadores remotos, debemos asumir las TIC *ad hoc* a nuestras necesidades, optimizando la productividad a alcanzar. Los avances de las TIC promueven la creatividad, fomentan la optimización del tiempo y el trabajo en equipo, reducen los problemas laborales y mejoran el clima laboral (Sánchez Paredes, Montenegro Ramírez y Medina Chicaiza, 2019).

En cuanto a la modificación en la organización, se hace referencia al cambio del estilo de gestión de la jornada laboral del presencial al trabajo remoto. En el trabajo remoto las horas presenciales en la sede de la organización no son medibles: son necesarios otros tipos de control de los procesos y productos del quehacer laboral. Se requiere que el jefe inmediato o superior confíe en los miembros del equipo para acordar las actividades de forma conjunta, fomentando la flexibilidad en el uso de sus habilidades, sus competencias y todo lo relacionado con su vida personal en su tiempo y lugar de trabajo. Todo ello obliga a los trabajadores remotos a una constante disponibilidad y gestión de conciliar la vida privada y el trabajo, logrando una adecuada autonomía para un mejor desempeño laboral y mayor productividad (Rocha y Amador, 2018; Cook, 2019; Nakrošienė, Bučiūnienė, y Goštautaitė, 2019). La planificación del tiempo es una habilidad que posibilita ser más productivo, ya que se tiene control sobre la situación laboral (Nakrošienė, Bučiūnienė, y Goštautaitė, 2019), en tanto que es vital que el empleador controle los riesgos en el trabajo con relación a la salud y sobre todo la seguridad en el hogar del trabajador remoto (OIT, 2020a; OIT, 2020b). Este cambio de gestión debe fomentar la mejora en el desempeño laboral y profesional (Álvarez Cuesta, 2020; Cid, 2020). El trabajador remoto es autónomo frente a cómo responder ante una situación de aislamiento, trabajo remoto y vulnerabilidad. Para ello, una actitud resiliente es absolutamente necesaria (Sánchez Paredes, Montenegro Ramírez y Medina Chicaiza, 2019; González, 2020).

Las ventajas del trabajo remoto son las siguientes: independencia en la organización, flexibilidad en el horario de trabajo y en la movilidad, integración del área domiciliaria y familiar con el trabajo profesional, más tiempo libre, menos estrés, etc. (Kelly y Locke, 1999; Llamosas Trapaga, 2015; Rocha y Amador, 2018; Valencia Catunta, 2018; Jackson, Wilson y Borden, 2020; Digón, Mazzaro, Aguirre Daud y González Táboas, 2020; Gálvez, Tirado y Martínez, 2020). El trabajo remoto también visibiliza el talento mediante su cualificación y motivación hacia la organización (Sánchez Paredes, Montenegro Ramírez y Medina Chicaiza, 2019; Álvarez Cuesta, 2020; Waizenegger, McKenna, Cai y Bendz (2020).

Por otro lado, las desventajas del trabajo remoto son las siguientes: falta de un adecuado ambiente laboral en el domicilio, insuficiente conectividad, disminución de las relaciones sociales, dificultad al delimitar la relación entre el trabajo y la familia, sedentarismo, aislamiento, inadecuadas condiciones ergonómicas, soledad (salud mental), horarios ilimitados, etc. (Kelly y Locke, 1999; Llamosas Trapaga, 2015; Rocha y Amador, 2018; Valencia Catunta, 2018; Cook, 2019; Digón, Mazzaro, Aguirre Daud y González Táboas, 2020).

El **enfoque del teletrabajo** está dado por el posmodernismo en el contexto de la sociedad industrial en la mejora de las organizaciones contemporáneas, en cuanto a flexibilidad del tiempo y espacio, posindustrialismo, redes de información, la sociedad de la información y en la organización virtual, características que modifican las formas de vivir significativamente a través de una comunicación de calidad (McGrath y Houlihan, 1998; Sánchez Paredes, Montenegro Ramírez y Medina Chicaiza, 2019).

Las políticas públicas buscan atender las demandas sociales, es decir, afianzar la relación entre el Estado y la Nación, a través del poder ejecutivo, el gasto público y la normatividad (Cifuentes-Leiton y Londoño-Cardozo, 2020). En ese sentido, con relación al fomento del teletrabajo en el Perú, en el 2016, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, firmó un acuerdo con los gobiernos regionales, la sociedad civil, las empresas y los gremios empresariales (Valencia Catunta, 2018).

Asimismo, en lo concerniente a **las teorías de la 2° Variable: Rendimiento laboral**, se debe señalar que Chiavenato (2019) indicó que es el comportamiento o rendimiento del trabajador frente a la ejecución de sus actividades y tareas en el logro de los objetivos establecidos de la institución o de la organización, cumpliendo los siguientes aspectos operativos: calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad y costo.

Las organizaciones, sean estas sean públicas o privadas, deben ser conscientes de desarrollar de la mejor forma a sus activos humanos (personal) para

lograr el éxito y ser competitivos, pues el desempeño eficiente y eficaz del trabajador es el pilar del que depende el desempeño organizacional general (Apaza Apaza, 2017; Chiavenato, 2009; Davidescu, Apostu, Paul y Casuneanu, 2020). El desempeño laboral se define como la forma particular de ejecutar actividades y tareas de acuerdo al perfil del puesto.

El desempeño laboral tiene presente la cultura organizacional, es decir, el compromiso institucional, la influencia de sus capacidades a través de las competencias y la capacitación, y la productividad que involucra la motivación y la responsabilidad, todo ello para lograr eficiencia y eficacia (Münch, 2010; Griffin, Phillipis y Gully, 2017; Chiavenato, 2019). La eficacia mide el logro de resultados, en tanto que la eficiencia es la consecución de los objetivos.

En la actualidad, el desempeño de los trabajadores es la característica fundamental en la construcción de las organizaciones (Khtatbeh, Mahomed, Rahman y Mohamed, 2020), para ello se hace necesario identificar la eficiencia y la calidad de los trabajadores y gestionar programas de capacitación que requieran mejorar su desempeño. El desempeño laboral, independientemente del propósito de la evaluación, requiere que las instituciones u organizaciones necesiten de calificaciones precisas de desempeño, e incluso mejoras si producen los mismos resultados en tanto ahorran tiempo y esfuerzo (Ramos-Villagrasa, Barrada, Fernández del Río y Koopmans, 2020; Oliveira y Honório, 2020).

El compromiso institucional está relacionado al comportamiento en la organización por parte de los trabajadores en el tiempo, a través de la formación de sus creencias, valores y actitudes hacia las labores que realizan en función de los valores y misiones organizacionales, teniendo en cuenta las normas éticas sociales, institucionales y personales, y su vinculación con los resultados del trabajo que realiza (Griffin, Phillipis y Gully, 2017; Genoud y Broveglio, 2020). Del mismo modo, el desempeño de los empleados se ve afectado por el ambiente organizacional, por ello es relevante que los directivos o gerentes propicien y fortalezcan las emociones positivas en el personal con el fin de acrecentar la motivación, productividad e identidad con la institución u organización (Pedraza Melo, 2020). El compromiso

constituye un proceso por el cual el trabajador establece una relación con la organización reconociendo la conexión entre sus valores y los de ella (Oliveira y Honório, 2020). Mientras tanto, el empoderamiento organizacional es un conjunto de prácticas, condiciones, políticas y estructuras que permiten la transferencia de poder y autoridad, desde los niveles superiores a los inferiores, aumentando el acceso a toda información pública y los recursos públicos. Se trata de una nueva orientación en el sector público que busca fortalecer la calidad y nivel de vida de todos los ciudadanos a través de la prestación de mejores servicios (García-Juan, Escrig-Tena y Roca-Puig, 2019).

El conocimiento del trabajo está en relación con las competencias de los trabajadores y su congruencia con la capacitación para fomentar la productividad. Así, las competencias laborales están en coherencia con los conocimientos, valores, actitudes y habilidades que permitan a un determinado trabajador desempeñarse adecuadamente en las funciones asignadas (Hellriegel, Jackson y Solum, 2017). Mientras tanto, la capacitación laboral se relaciona con acciones cuyo fin es el desarrollo o fortalecimiento de las capacidades o competencias que permitan mejorar el desempeño laboral (Robbins y Coulter, 2014; Silva Rodríguez de San Miguel, 2018; Dolce, Vayre, Molino y Ghislieri, 2020). Por ello, la formación es un elemento fundamental en el rendimiento laboral y en consolidación de ventajas competitivas, factores que contribuyen en el empoderamiento organizacional (Petrus y Pérez, 2020). En ese sentido, las TIC se han convertido en un tema de interés en las organizaciones para el mejoramiento del desempeño laboral y, por ende, el óptimo rendimiento laboral (Núñez F., 2020).

La productividad laboral es la relación entre el desempeño del individuo en su centro de labores y los recursos que este ha utilizado para lograr dicha producción. Los factores que influyen en la productividad son, entre otros, la motivación y la responsabilidad (Chiavenato, 2019; Drumea, 2020; Waizenegger, McKenna, Cai y Bendz, 2020). La flexibilidad horaria en la modalidad del trabajo remoto puede afectar significativamente la productividad laboral (Davidescu, Apostu, Paul y Casuneanu, 2020). Se debe tomar en cuenta que la motivación laboral es la fuerza o impulso interior que hace que el trabajador realice una

actividad orientando su comportamiento en una situación específica con el fin de alcanzar un objetivo individual que conlleva al éxito de su desempeño laboral, ya que lo compromete sobremanera (Robbins y Coulter, 2014; Apaza Apaza, 2017; Griffin, Phillipis y Gully, 2017; Moreno Perea, 2018).

Es recomendable que en la motivación laboral se involucren factores ambientales y personales de los trabajadores (Rodríguez-Sánchez, 2020). La motivación es de gran importancia en la transformación del sector público, debido al problema de la transparencia y el control ciudadano (An, Meier, Ladenburg y Westergård-Nielsen, 2019; Gadzhieva, Osipov, Khoruzhy y Tashtamirov, 2020). Asimismo, la responsabilidad laboral es el nivel consciente de rendir cuentas por el resultado del trabajo asignado que facilita su rendimiento laboral (Chiavenato, 2019; Genoud y Broveglio, 2020; Rodríguez-Sánchez, 2020), mientras que, el estrés es un factor que, en un contexto de trabajo remoto, puede afectar la productividad laboral (Ortiz Guzmán, 2020; Toscano y Zappalà, 2020).

Los **enfoques contemporáneos de la administración** van, históricamente, desde el desarrollo organizacional, reingeniería, calidad, hasta la excelencia (Münch, 2010). El enfoque del desempeño laboral está basado en la excelencia en la gestión de las personas o los recursos humanos centrado, principalmente, en la búsqueda de la competitividad, fortaleciendo las capacidades internas y organizacionales del trabajador (Chiavenato, 2019; Genoud y Broveglio, 2020; Rodríguez Sánchez, 2020). En el Perú, se enfoca en la modernización del Estado, liderado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], desde el 2008, como responsable de la rectoría del Sistema Nacional de Recursos Humanos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) indican que el enfoque cuantitativo sirve para comprobar las hipótesis con una medición numérica y el resultado del análisis estadístico que permite verificar teorías, en tanto que el método científico de tipo hipotético-reductivo sirve para comprobar hipótesis que generan conclusiones y recomendaciones.

Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional ya que consiste en determinar algunas características en base a una teoría establecida e identificar la correlación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño de los trabajadores en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

El propósito de la investigación básica es solo generar conocimiento y teorías mientras que el alcance descriptivo establece características y propiedades de cualquier objeto de análisis de acuerdo a una teoría determinada. Por otro lado, el alcance correlacional mide las percepciones de las variables estableciendo las dimensiones que se afectan entre sí mediante una pauta determinada para una población o muestra (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

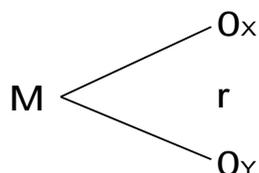
Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental pues no se manipulan las variables, es decir, se observa su efecto entre ellas en un contexto natural. Se trata de un diseño transversal descriptivo porque las variables se analizan en un periodo único de tiempo y los datos se obtienen en un solo momento. El periodo de esta investigación comprende el año 2020.

En la investigación no experimental se examinan las situaciones tal como se dan, sin influir en ellas tal como sucede en la investigación experimental. Asimismo,

en el diseño transversal o transeccional, los datos se recolectan en una sola oportunidad y en un tiempo dado (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

El siguiente esquema se emplea para esta investigación:



En el que:

- M: Unidades de análisis o muestra de estudios.
- Ox: Observación de la variable Gestión del trabajo remoto
- Oy: Observación a la variable Desempeño laboral
- r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Es necesario establecer los conceptos de las variables y operacionalizarlas para probar las hipótesis, ya que estas suponen características que determinan el problema objeto de la investigación. Del mismo modo, se debe distinguir la variable de tipo independiente, que es la causa de la variable dependiente, o sea el resultado o efecto producido por la variable independiente (Beltrán Torres, 2010).

Se ha considerado dos variables: Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral.

Concepto de la variable 1: Gestión del trabajo remoto.

- SERVIR (2020) define al trabajo remoto como una labor subordinada, pero con presencia fija del trabajador en el domicilio o en el lugar previsto para el aislamiento domiciliario, usando las TIC como medio para el logro de su desempeño y el éxito de sus funciones. Se trata de una **variable de tipo independiente, de tipo categórica**.

Concepto de la variable 2, Desempeño laboral.

- Chiavenato (2019) describe que es el comportamiento o rendimiento de la persona frente a la ejecución de sus tareas y actividades para el logro de los objetivos establecidos en la organización o institución. Se trata de una **variable de tipo dependiente, de tipo categórica**.

Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables se relaciona con la técnica de la encuesta que se utiliza para la recolección de datos, la misma que es coincidente con los objetivos de la investigación, además de responder al enfoque de tipo cuantitativo y al carácter de investigación que se realiza.

Definición operacional de la variable Gestión del trabajo remoto

La variable denominada Gestión del trabajo remoto (ver Anexo N° 1), se ha operacionalizado en tres dimensiones: espacio físico, tecnología de la información y la comunicación, y modificación de la organización, y utiliza siete (7) indicadores.

- La dimensión Espacio físico se dividió en dos indicadores: espacio y mobiliario.
- La dimensión Tecnología de la información y comunicación se dividió en los indicadores: tecnología de la información y tecnología de la comunicación.
- La dimensión Modificación de la organización se dividió en tres indicadores: planificación, organización y control.

Para cada uno de los indicadores se estimaron entre tres y cinco ítems, lo que permitió diseñar un cuestionario con veinticuatro (24) ítems que se presentan en forma de proposiciones con sentido positivo sobre la variable, la misma que se aplicó en el recojo de datos y su consiguiente procesamiento estadístico para las pruebas de hipótesis y la elaboración de las conclusiones de la presente investigación. Se ha empleado la escala ordinal de tipo Likert, con cinco valoraciones de respuesta de múltiple opción, como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), con los niveles de Alto, Medio y Bajo.

La variable Desempeño laboral (ver Anexo N° 1), se ha operacionalizado en tres dimensiones: compromiso institucional, conocimiento del trabajo y productividad utilizando seis (6) indicadores.

- La dimensión Compromiso institucional se dividió en dos indicadores: conocimiento institucional y compromiso.
- La dimensión Conocimiento del trabajo se dividió en los indicadores competencias y capacitación.
- La dimensión Productividad se dividió en dos indicadores: motivación y responsabilidad.

Por cada indicador se estimó entre tres y cinco ítems, lo que permitió diseñar un cuestionario con veinticuatro (24) ítems que se presentan en forma de proposiciones con sentido positivo sobre la variable, la misma que se aplicó en el recojo de datos y su consiguiente procesamiento estadístico para las pruebas de hipótesis y la elaboración de las conclusiones de la presente investigación. Se ha empleado la escala ordinal de tipo Likert, con cinco valoraciones de respuesta de múltiple opción, como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), con los niveles Muy eficiente, Eficiente y Poco eficiente.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por todos los servidores de la Biblioteca Nacional del Perú que realizan trabajo remoto, a tiempo completo, de acuerdo a la Resolución de Gerencia General N° 037-2020-BNP-GG, de 16 de julio de 2020, que considera ciento noventa y cinco (195) trabajadores remotos.

Muestra

La muestra es no probabilística e intencional por conveniencia. Aproximadamente el treinta y un por ciento (31 %) de trabajadores remotos se escogieron intencionalmente debido a la coyuntura epidemiológica.

Muestreo

El muestreo empleado es no probabilístico. En total se evaluó a sesenta (60) servidores que realizan trabajo remoto completo.

Unidad de análisis

Trabajador remoto de la Biblioteca Nacional del Perú a tiempo completo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos en una determina investigación, existe una pluralidad de técnicas e instrumentos. Una de las técnicas más empleadas es la encuesta que se puede aplicar en investigaciones de enfoque cuantitativo (Beltrán Torres, 2010). La encuesta es una de las técnicas de recojo de datos más extendida en las ciencias sociales (López-Roldán y Fachelli, 2015).

Instrumento de recolección de datos

Uno de los instrumentos para la recolección de datos es el cuestionario, el cual está compuesto por una serie de preguntas estructuradas con el interés de obtener datos de los encuestados, y cuya característica principal es el anonimato (Beltrán Torres, 2010; López-Roldán y Fachelli, 2015). En la presente investigación se emplea la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario. En esta ocasión se hace uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

La confiabilidad y la validez son dos requisitos indispensables que todo mecanismo de recolección de datos debe considerar. La confiabilidad permite medir congruentemente un mismo instrumento cuando se aplica más de una vez en condiciones iguales como sea posible. Mientras tanto, la validez refrenda si es

válido el instrumento cuando mide aquello para lo cual se ha previsto (Beltrán Torres, 2010). Para ello, es necesario que el instrumento contenga un alto nivel de objetividad (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

Validez

Los cuestionarios (ver Anexo N° 2) obtuvieron la validez de contenido a través de la convalidación de tres aspectos significativos: pertinencia, relevancia y claridad a cada uno de los ítems o aspectos de los instrumentos.

Este instrumento ha sido validado por tres doctores de la Universidad César Vallejo, un metodólogo y dos especialistas en el tema de la investigación (ver Anexo N° 3).

Tabla 1

Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Gestión del trabajo remoto

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Tabla 2

Validez del cuestionario sobre Variable 2: Desempeño laboral

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Confiabilidad

Para implementar la confiabilidad de los dos cuestionarios, se empleó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de *Cronbach* a dieciséis (16) trabajadores remotos,

como muestra piloto. Luego, los datos se procesaron por medio del programa estadístico informático SPSS versión 26.0.

Tabla 3

Análisis del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Como se observa en la tabla 4, la variable Gestión del trabajo remoto obtuvo confiabilidad muy alta. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que cuantifica dicha variable es confiable.

Tabla 4

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Gestión del trabajo remoto</i>	,896	24

Nota. SPSS 26.0

Como se registra en la tabla 5, la variable Desempeño laboral consiguió confiabilidad muy alta. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que cuantifica dicha variable es confiable.

Tabla 5

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Desempeño laboral	,915	24

Nota. SPSS 26.0

3.5. Procedimientos

Se realizó una encuesta piloto con el propósito de determinar la confiabilidad de los dos instrumentos a veinte (20) trabajadores remotos con las mismas particularidades de la muestra de investigación. Se trata de servidores públicos de los regímenes laborales correspondientes a los Decretos Legislativos N° 276 y N° 1057 que realizan trabajo remoto, a tiempo completo, en la Biblioteca Nacional del Perú. Estos trabajadores fueron seleccionados intencionalmente y a estas personas se les aplicó dos cuestionarios con escala de tipo Likert sobre las dos variables señaladas (Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral).

A estos trabajadores se les envió un formulario Google (*Google Forms*) a las respectivas cuentas personales de WhatsApp. De todos ellos, solo respondieron dieciséis (16) servidores públicos.

La confiabilidad de estos instrumentos con base a la muestra piloto, se estableció por dimensiones y también por variables, cuyos productos significativos han sido mostrados y explicados en las tablas 4 y 5.

Una vez establecida la validez y confiabilidad de los dos instrumentos de la investigación, se procedió a encuestarlos a la muestra de sesenta (60) trabajadores remotos de la Biblioteca Nacional del Perú, quienes los respondieron en aproximadamente doce (12) minutos.

Para ello, se envió un formulario Google (*Google Forms*) a las cuentas personales del correo institucional a trabajadores de los regímenes de los Decretos Legislativos N° 276 y N° 1057 que realizan trabajo remoto, a tiempo completo, en la Biblioteca Nacional del Perú. Respondieron este formulario sesenta (60) servidores públicos.

Posteriormente, se analizaron los datos recabados de la muestra de sesenta (60) trabajadores remotos, con la ayuda del programa estadístico informático SPSS

versión 26.0 en español. De igual modo, los resultados correspondientes al estudio han sido visualizados mediante tablas y figuras, con su interpretación correspondiente, de acuerdo a los objetivos e hipótesis esbozados en la presente investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados se usó el software Excel, versión 19.0, y el software estadístico informático SPSS versión 26.0, mediante este último se obtuvieron los gráficos y tablas de las variables con sus respectivas dimensiones. Se utilizó las escalas ordinal y nominal, mediante las cuales se alcanzaron los resultados para los rangos, el mismo que ayuda a obtener una data más detallada, además se usó el análisis estadístico inferencial el mismo que se usó para verificar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación ha seguido los criterios establecidos para el diseño de una investigación cuantitativa en la Universidad César Vallejo, que sugiere el derrotero a proseguir en el proceso de investigación. De igual manera, se ha respetado la autoría de las referencias bibliográficas registradas en la sección de Referencias, por ello se ha referenciado a todos los autores con sus particularidades editoriales de acuerdo a la séptima edición del *Manual de la American Psychological Association*, en su versión para hispano hablantes, y los criterios éticos que ésta conlleva.

Las deducciones de las citas competen al autor de esta investigación, teniendo muy en cuenta el criterio de autoría para identificar un documento científico. Así como establecer la autoría de los instrumentos diseñados para la recolección de información, mediante el proceso de reconocimiento por juicio de expertos para aprobar los instrumentos de investigación. La recolección de datos tuvo el consentimiento de los encuestados, manteniendo la confidencialidad y el anonimato respectivo.

IV. RESULTADOS

Resultados estadísticos descriptivos

Tabla 6

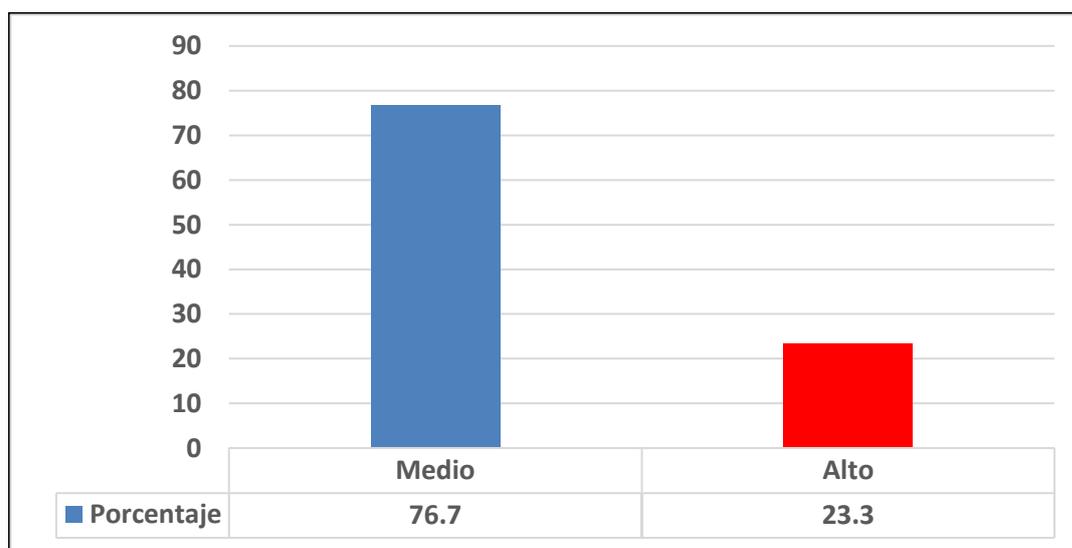
Gestión del trabajo remoto en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	46	76,7	77,0	77,0
	Alto	14	23,3	23,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. SPSS 26.0

Figura 1

Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable Gestión del trabajo remoto



Nota. SPSS 26.0

Como se advierte en la tabla 6 y figura 1, posteriormente que la variable Gestión del trabajo remoto fuera sometida al estadístico descriptivo de frecuencia del software SPSS, los resultados son muy alentadores, obteniendo un nivel medio con aproximadamente el 77 %, como resultado de 60 personas encuestadas, mediante un cuestionario de 24 ítems, en el entendido, que es conveniente esta modalidad

en el marco de la emergencia epidemiológica, permite apoyar los lineamientos dados desde el gobierno central y salvaguardar la salud de las personas.

Tabla 7

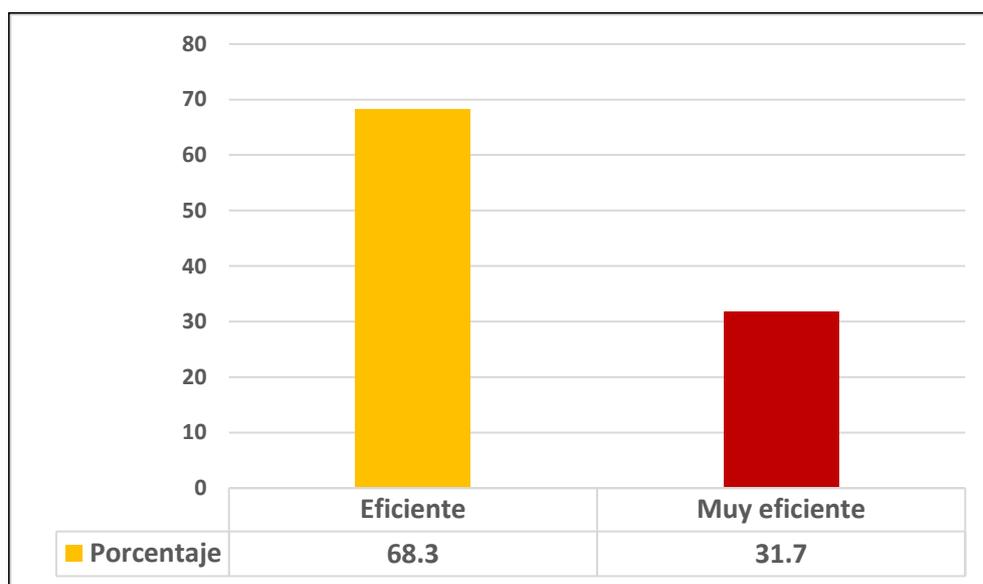
Desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	41	68,3	68,0	68,0
	Muy eficiente	19	31,7	32,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. SPSS 26.0

Figura 2

Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable Desempeño laboral



Nota. SPSS 26.0

Como se advierte en la tabla 7 y figura 2, luego que la variable Desempeño laboral fuera sometida al estadístico descriptivo de frecuencia del software SPSS, los resultantes son de mucha expectativa, pues se obtuvo como resultado final el nivel de eficiente con 68 %, como resultado de 60 personas encuestadas, mediante un cuestionario de 24 ítems, lo cual es muy diferente a la percepción dada en la

problemática donde los trabajadores remotos tenían la inquietud que su desempeño laboral, no sería el adecuado.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

Hi: Existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

$p > 0.05$, aprueba la hipótesis nula (Ho).

$p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 8

Correlación de hipótesis general de la gestión del trabajo remoto y el desempeño general

		Gestión del trabajo remoto		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. SPSS 26.0

El producto del coeficiente estadístico de Rho de Spearman expresa una relación moderada, entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral, con $r = 0,649$, mientras que el nivel de significancia es de $p \text{ valor} = 0,000$. En consecuencia, se

rechaza la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna. Por ello, se confirma la relación existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el espacio físico y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

Hi: Existe relación entre el espacio físico y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

$p > 0.05$, aprueba la hipótesis nula (Ho).

$p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 9

Correlación de hipótesis específica 1, espacio físico y desempeño laboral

			Espacio físico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Espacio físico	Coeficiente de correlación	1,000	,289**
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,289**	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	60	60

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

Nota. SPSS 26.0

La conclusión del coeficiente estadístico de Rho de Spearman expresa una relación baja, entre el espacio físico y el desempeño laboral, con $r = 0,289$, mientras que el nivel de significancia es de $p \text{ valor} = 0,025$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

Hi: Existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

$p > 0.05$, aprueba la hipótesis nula (Ho).

$p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 10

Correlación de hipótesis específica 2, tecnología de la información y comunicación (TIC) y desempeño laboral

			TIC	Desempeño laboral
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. SPSS 26.0

La conclusión del coeficiente estadístico de Rho de Spearman expresa una relación moderada, entre el uso de las TIC y el desempeño laboral, con $r = 0,534$, mientras que el nivel de significancia es de $p \text{ valor} = 0,000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la modificación de la organización y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

Hi: Existe relación entre la modificación de la organización y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.

$p > 0.05$, aprueba la hipótesis nula (H_0).

$p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 11

Correlación de hipótesis específica 3, modificación de la organización y desempeño laboral

			Modificación de la organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Modificación de la organización	Coefficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. SPSS 26.0

El dato del coeficiente estadístico de Rho de Spearman expresa una relación moderada, entre la modificación de la organización y el desempeño laboral, con $r = 0,518$, mientras que el nivel de significancia es de $p \text{ valor} = 0,000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Las condiciones laborales de las organizaciones han cambiado debido a la pandemia de la COVID-19, la misma que ha obligado a la mayoría de los gobiernos a decretar que las personas deben quedarse en sus casas y desde ahí realicen sus actividades laborales, en condiciones que perjudican la calidad de vida de la persona y la laboral, referidas a la presión del tiempo, control del uso del tiempo en la vida diaria, y los equipos y mobiliarios propios para la realización del trabajo. El tema de investigación, novedoso por la naturaleza del trabajo remoto forzado por la coyuntura sanitaria de la pandemia y su relación con la productividad, estuvo destinado a encontrar la correspondencia entre el trabajo remoto y el desempeño de los trabajadores, así como el vínculo entre sus hipótesis específicas, como son el espacio físico, las TIC, y la modificación de la organización.

La prueba de confiabilidad del instrumento se realizó mediante el software SPSS versión 26.0, estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach, obteniendo para la primera variable, *Gestión del trabajo remoto*, un resultado de $\alpha = 0,896$ (89 %), y, para la segunda variable, *Desempeño laboral*, el resultado fue de $\alpha = 0,915$ (91 %).

Asimismo, se realizó la prueba descriptiva de frecuencia para validar el rango de escala de las variables, la misma que arrojó un resultado expresado en los niveles medio = 76.7 % y alto = 23.3 % para la variable *Gestión del trabajo remoto* y, para la variable *Desempeño laboral*, el índice fue de nivel eficiente = 68.3 % y nivel muy eficiente = 31.7 %.

El resultado obtenido en el contraste de la hipótesis general, es decir, entre las variables *Gestión del trabajo remoto* y *Desempeño laboral*, mediante el estadístico Rho de Spearman $r = 0,649$, nos demostró que existe una correlación moderada entre estas dos variables con un grado de significancia de $p\text{ valor} = 0,000$ donde $p < 0,05$, que determinó el rechazo de la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

Este resultado se ve reflejado en la tesis de Sime Veliz (2020), que concluyó que el teletrabajo y la gestión pública en el ministerio peruano de Relaciones Exteriores tiene un coeficiente correlación moderada de $r = 0,587$. Mientras tanto, Peñafiel Manchego (2019) y Vásquez Nassi (2019) concluyen en sus tesis que el teletrabajo se puede implementar en el sector público peruano, pero que ese proceso de implementación es aún incipiente debido a la ausencia de reglamentación de la Ley del Teletrabajo, así como a las condiciones de las instituciones del Estado.

Por su parte, Filardi, Castro y Zanini (2020) manifestaron que el teletrabajo en el sector público brasileño se va fortaleciendo para ser más eficiente y reducir costos, aprovechar el tiempo y aumentar la productividad, incluso cuando quedan retos de la burocracia estatal por superar. Asimismo, los resultados de Pedraza Melo (2020) enfatizaron que la percepción de los trabajadores es muy importante para lograr un adecuado clima organizacional que les permita desempeñarse con éxito y mejorar su productividad y, de esta manera, sentirse complacidos en la realización de sus actividades.

En cuanto al resultado de la Hipótesis específica 1: Espacio físico, se evidenció una correlación baja, en la que el coeficiente de Spearman $r = 0,289$, con un grado de significancia de $p \text{ valor} = 0,025$, por lo que se consiente la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula. Eso significa que, por lo tanto, **existe correlación entre el espacio físico y el desempeño laboral.**

Esta afirmación guarda relación con la tesis de Sime Veliz (2020) que tuvo como resultado que el espacio físico se relaciona con la gestión pública de forma moderada. La conclusión se determinó a través de un resultado de $r = 0,564$, mediante una muestra de cuarenta (40) personas en el ministerio peruano de Relaciones Exteriores. Esta conclusión guarda relación con la tesis de Nakrošienė, Bučiūnienė y Goštautaitė (2019) quienes, a través de una encuesta a ciento veintiocho (128) teletrabajadores de telecomunicaciones en Lituania, identificaron que la productividad se ve influenciada por un lugar de trabajo adecuado en el hogar y la disminución del tiempo para la comunicación con los compañeros de trabajo.

Como se puede deducir, se trata de factores que impactan en los diferentes resultados del teletrabajo.

En tanto, Tulin, Vilhelmson y Johansson (2019), en un estudio realizado a una muestra de cuatrocientos cincuenta y seis (456) trabajadores de la administración pública sueca, no encontraron asociaciones significativas con aspectos relacionados a los espacios en casa, debido posiblemente a que se trata de una práctica laboral difundida hace varios años en ese país y al hecho que los trabajadores cuentan con espacios acondicionados para dichas tareas en sus hogares. Al respecto, Haddon (1998), Kelly y Locke (1999) y Llamosas Trapaga (2015), coinciden en indicar que los teletrabajadores deben tener un ambiente adecuado de trabajo en sus hogares o en los lugares donde estén realizando sus actividades laborales. Este aspecto no solo es cuestión del uso de un espacio y mobiliario, sino también de una oportuna plataforma para usar las TIC. Del mismo modo, Davidescu, Apostu, Paul y Casuneanu (2020), en un estudio realizado en Rumania sobre el teletrabajo y el desempeño laboral, con una muestra de doscientas veinte (220) personas, señalaron en uno de los aspectos de su investigación que el tipo de espacio de trabajo genera un interés creciente en los trabajadores y que, asimismo, influye en el desempeño organizacional en una apropiada gestión de los recursos humanos.

Por otro lado, en cuanto a la Hipótesis específica 2: Tecnologías de la información y comunicación, se evidenció una correlación moderada, en la que el coeficiente de Spearman tiene un rango de $r = 0,534$, con un grado de significancia $p \text{ valor} = 0,000$, que lleva a la conclusión que se refuta la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna, lo que implica que, por lo tanto, **existe correlación entre la tecnología de la información y comunicación y el desempeño de los trabajadores**. Al respecto, la tesis de Soldi Escobar (2020) reforzó este resultado cuando determinó la correlación del uso de las TIC y el desempeño de los empleados en la empresa limeña FELSA S.A.C., a través de una muestra de setenta y cuatro (74) trabajadores con una relación significativa de un valor de 0,033.

Sobre el particular, en sus artículos científicos, Eldér (2019) exploró la difusión de la elegibilidad para el teletrabajo en Suecia y encontró que hay aumentos significativos, es decir, cada vez un mayor número de organizaciones tienden a esta modalidad de trabajo, en la que el uso de las TIC y las soluciones técnicas son factores claves para este tipo de trabajo. Por su parte, Sánchez Paredes, Montenegro Ramírez y Medina Chicaiza (2019), mediante una muestra de cuarenta y seis (46) propietarios de empresas textiles, enfatizaron que el teletrabajo puede desarrollarse con ayuda de las TIC y es beneficioso, desde el enfoque de la productividad laboral, por los bajos costos que involucra. Del mismo modo, Waizenegger, McKenna, Cai y Bendz (2020), a través de una entrevista a veintinueve (29) trabajadores del conocimiento neozelandeses que realizan teletrabajo en varias industrias durante esta pandemia, plantearon que el uso de las TIC era —y es— muy relevante para el logro de sus objetivos de forma colaborativa.

Asimismo, Núñez F. (2020) hizo una revista teórica de la literatura científica sobre el rol de las TIC en pequeñas y medianas empresas, y concluyó que esta tecnología impacta directa e indirectamente en el desempeño laboral. Asimismo, manifestó que un adecuado uso y adopción de estas TIC mejora también el desempeño organizacional y, por ende, la relación con sus clientes, siempre y cuando se utilice apropiadamente. Del mismo modo, Kelly y Locke (1999), Llamosas Trapaga (2015) y Cook (2019) enfatizaron que, para realizar teletrabajo, se debe acceder remotamente a los documentos digitalizados. Del mismo modo, se debe tener acceso a otras tecnologías de la información, además de hacerse un buen uso de las tecnologías de la comunicación. Mientras tanto, Digón, Mazzaro, Aguirre Daud y González Táboas (2020) y Peralta Beltrán, Bilous, Flores Ramos y Bombón Escobar (2020) enfatizaron que, así como las TIC ofrecen muchas ventajas para el teletrabajo o trabajo remoto, también ofrecen desventajas sobre la seguridad de la información y otros aspectos que podrían causar estrés en su uso constante. Complementariamente, Sánchez Paredes, Montenegro Ramírez y Medina Chicaiza (2019) mostraron su optimismo al indicar que las TIC fomentan la creatividad, optimizan el tiempo y el trabajo en equipo, reduciendo los problemas del trabajo y, por consiguiente, mejoran el clima laboral.

En relación al resultado de la Hipótesis específica 3: Modificación de la organización, se evidenció una correlación moderada, en la que el coeficiente de Spearman es del orden de $r = 0,518$, con un grado de significancia $p \text{ valor} = 0,000$. Por tanto, se concluye que se refuta la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna, lo que significa que **existe correlación entre la modificación de la organización y el desempeño laboral**.

Al respecto, Swisher (2019), en su tesis doctoral, aplicó los métodos cualitativos y cuantitativos para explorar la correlación entre el teletrabajo y la satisfacción de los trabajadores en empresas en los Estados Unidos de Norteamérica, y concluyó que este tipo de trabajo es posible mediante el liderazgo de los jefes inmediatos superiores. Mientras tanto, Cadillo Cadillo (2020) investigó, de forma descriptiva y con diseño no experimental, las relaciones de las habilidades directivas y el desempeño del personal del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero, en el Perú, a través de una muestra de ochenta y tres (83) trabajadores, y concluyó que el desempeño laboral depende del 30% de las habilidades de los funcionarios, y que estos deben mejorar sus habilidades y competencias para ejercer el liderazgo correspondiente en los trabajadores pesqueros.

Por otro lado, Hernández Arias (2019) y Echeverri Gómez y Espitia Castellanos (2020) estudiaron las consecuencias resultantes del teletrabajo en la calidad de vida laboral en diversas empresas colombianas, y concluyeron que la comunicación dentro de los equipos de trabajo y entre los teletrabajadores y no teletrabajadores es muy importante, por lo tanto, se debe reforzar este aspecto comunicativo.

Con relación a la literatura científica, se tienen las siguientes investigaciones que ayudan a entender el resultado moderado en relación a la dimensión modificación de los aspectos relacionados a la organización. Al respecto, Dolce, Vayre, Molino y Ghislieri (2020), en un estudio que tuvo como objetivo investigar el liderazgo destructivo en el trabajo, en el que participaron setecientos dieciséis (716) trabajadores franceses que realizan trabajo remoto, confirmaron una asociación

significativa entre el liderazgo destructivo y las demandas laborales y la autonomía, elementos que causan agotamiento en el trabajador remoto. Por su parte, Pertuz y Pérez (2020) describieron las condiciones de aprendizaje y las prácticas para fomentar la innovación en medianas empresas colombianas. Basados en un estudio de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, sus hallazgos indican que las empresas estudiadas fortalecen la cultura organizacional mediante los procesos de aprendizaje, la capacitación y la organización de estrategias de competencia. Del mismo modo, An, Meier, Ladenburg y Westergård-Nielsen (2019) analizaron la interacción entre los líderes y los trabajadores en Dinamarca. Para tal efecto, abordaron las teorías sobre el comportamiento en el liderazgo transformacional y transaccional, así como el vínculo entre los comportamientos de liderazgo y la satisfacción de los empleados en su centro de labores. Sus hallazgos iniciales sugieren que, aunque la capacitación en liderazgo no tiene efectos directos sobre los cambios en la satisfacción laboral de los empleados, sí influye para relacionar positivamente los cambios en ella. Así, de acuerdo a estos autores, se deduce que la capacitación es un elemento clave para mejorar aspectos imprescindibles de la gestión de los recursos humanos y, por ende, para optimizar el desempeño laboral y organizacional.

Asimismo, Drumea (2020) hizo un estudio teórico con la literatura científica y con documentación de la Organización de las Naciones Unidas – ONU para analizar si la productividad del personal y los indicadores de desempeño se relacionan. Drumea concluyó que la nueva organización en el teletrabajo en los sectores públicos —y el trabajo remoto en particular— es una solución confiable para continuar con el cumplimiento de sus funciones, aunque plantea que este tema debería seguir estudiándose para determinar la comparación con la eficiencia producida dentro de las oficinas de trabajo. Asimismo, Toscano y Zappalà (2020) analizaron el aislamiento social en términos de estrés, percibido en relación a la productividad y la satisfacción laboral, a través de una encuesta a doscientos sesenta y cinco (265) empleados italianos que realizan trabajo remoto, principalmente profesionales, concluyendo que la preocupación por el virus de la COVID-19 modera la correspondencia entre el aislamiento social y la satisfacción en/con el trabajo remoto.

Por todo lo señalado, se hace necesario que quienes realicen trabajo remoto tengan las condiciones ergonómicas de espacio y mobiliario en sus hogares, y que deben ajustarse a las medidas de seguridad en salud ocupacional para prevenir futuras dolencias de salud, así como también contar con el adecuado equipo tecnológico y de comunicación para implementar las actividades en los tiempos que se coordinen, y adquirir autonomía a través de una acertada administración y gestión de los funcionarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto a la hipótesis general, en la Biblioteca Nacional del Perú la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %, por consiguiente, se rehusó la hipótesis nula y se consintió la hipótesis alterna.

Segunda: Respecto a la hipótesis específica 1, el espacio físico se correlaciona positivo y de nivel bajo con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 29 %, en consecuencia, se rehusó la hipótesis nula y se consintió la hipótesis alterna.

Tercera: Con relación a la hipótesis específica 2, el uso de las TIC se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 53 %, por tanto, se rehusó la hipótesis nula y se consintió la hipótesis alterna.

Cuarta: Correspondiente a la hipótesis específica 3, la modificación de la organización se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 52 %, por consiguiente, se rehusó la hipótesis nula y se consintió la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a las autoridades de la Biblioteca Nacional del Perú continuar con la modalidad del trabajo remoto en las actividades que se pueden realizar desde los hogares.

Segunda: Se recomienda a los responsables de los equipos de trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú coordinar con el personal a su cargo lo necesario para mejorar las condiciones de trabajo, principalmente en lo referente a los equipos informáticos, así como al préstamo de sus computadoras personales y sillas de trabajo.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la Biblioteca Nacional del Perú continuar y fortalecer los programas de capacitación en horarios de trabajo mixtos, es decir, algunos dentro de su jornada laboral y otros fuera de ese horario, específicamente en temas de uso de las TIC y rendimiento laboral.

Cuarta: Se recomienda a los responsables de los equipos de trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú coordinar una mejor implementación de las actividades y funciones del personal a su cargo, así como los mecanismos de supervisión efectiva.

REFERENCIAS

- Almonacid Lamelas, V. (2020). El coronavirus implanta el teletrabajo en el sector público o la constatación de que toda crisis es una oportunidad. *Capital Humano*, (352), 123-130. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=142548253&lang=es&site=eds-live>
- Alvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro de trabajo a distancia. *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*, (43), 175-201. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- An, S.-H., Meier, K. J., Ladenburg, J., & Westergård-Nielsen, N. (2019). Leadership and Job Satisfaction: Addressing Endogeneity with Panel Data from a Field Experiment. *Review of Public Personnel Administration*, 40(4), 589-612. <https://doi.org/10.1177/0734371X19839180>
- Apaza Apaza, O. (2017). Factores motivacionales y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú – 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 168-177. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/120>
- Arias Gonzales, H. P. (2020). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad privada; Trujillo 2019* (Tesis de maestría en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43145>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020a). *Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto*. <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2020/Res039-2020-SERVIR-PE-Directivatr.pdf>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020b). *Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas*. Servir. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Bayón Pérez, J. y Zerbi, A. (2020). El teletrabajo: avances y retos dentro de la sociedad actual. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 8(3), 183-207. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/896/1098

- Beltrán Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.º ed.). Prentice Hall.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cadillo Cadillo, K. (2020). *Habilidades directivas en el desempeño laboral de trabajadores del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (Fondepes), Lima - 2019* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43120>
- Carranza Pacheco, G. G. (2016). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección de personal, que contribuya a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral en la empresa Sunchodesa Representaciones C. Ltda.* (Tesis de maestría en Sistemas Integrados de Gestión, Universidad de Guayaquil, Quito).
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20900>
- Castillo Sarabia, J. C. (2020). *Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmecánica en Nuevo León* (Tesis de doctorado en Filosofía con especialidad en Administración, Universidad Autónoma de Nuevo León, México).
<http://eprints.uanl.mx/19594/>
- Catpo Alvarado, L. (2020). *La gestión familiar y el desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Ejecutor Nor Oriente, año 2019* (Tesis de maestría en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo, Perú).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43435>
- Chen, J. (2020). *Feasibility of Telecommuting by Improving Operations Self-Management in Air Export Freight Forwarding* (Tesis de maestría en Hospitality Management, University of Applied Science, Germany).
<http://www.theseus.fi/handle/10024/342922>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10.º ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.º ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

- Cid, F. (2020). Comunicación interna y conciliación: una perspectiva desde el teletrabajo. *Capital Humano*, (351), 60-62. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=142028135&lang=es&site=eds-live>
- Cifuentes-Leiton, D. M. y Londoño-Cardozo, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi: Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 12-20. <https://doi.org/10.15649/2346030X.749>
- Cook, S. (2019). *Making a Success of Managing and Working Remotely*. IT Governance Publishing. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2194952&lang=es&site=eds-live>
- Davidescu, A. A., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees- Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 6086. <http://dx.doi.org/10.3390/su12156086>
- Digón, H., Mazzaro, P., Aguirre Daud, J. M. y González Táboas, P. R. (2020). El teletrabajo ¿Nueva modalidad de trabajo o nueva forma de vida? *Tecnología & Sociedad*, Buenos Aires, (9), 95-124. <https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/TYS/article/view/3231/3189>
- Dolce, V., Vayre, E., Molino, M., & Ghislieri, C. (2020). Far Away, so Close? The Role of Destructive Leadership in the Job Demands-Resources and Recovery Model in Emergency Telework. *Social Science*, 9, 196. <https://doi.org/10.3390/socsci9110196>
- Drumea, C. (2020). Work-Related Stress and Subsequent Productivity in a Teleworking Environment Induced by Pandemic-Related Confinement. Evidence from the Public Organizations. *Ovidius University Annals, Series Economic Sciences*, 20(1), 337-341. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=146384688&lang=es&site=eds-live>
- Echeverri Gómez, P. A. y Espitia Castellanos, E. G. (2020). *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de*

- vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia* (Tesis de maestría en Desarrollo Humano Organizacional, Universidad EAFIT). <http://hdl.handle.net/10784/17393>
- Eldér, E. (2019). Who is Eligible for Telework? Exploring the Fast-Growing Acceptance of and Ability to Telework in Sweden, 2005-2006 to 2011-2014. *Social Sciences*, 8(7), 200. <http://dx.doi.org/10.3390/socsci8070200>
- Filardi, F., Castro, R. M. de, & Zanini, M. T. F. (2020). Advantages and Disadvantages of Teleworking in Brazilian Public Administration: Analysis of SERPRO and Federal Revenue Experiences. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(1), 28-46. <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395174605x>
- Flores Bonifacio, H. V. (2020). *Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali 2019* (Tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44251>
- Gadzhieva, E., Osipov, V., Khoruzhy, L., & Tashtamirov, M. (2020). Solutions to Increase the Efficiency of Staff Activity. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(nº extra 10), 208-219. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4155499>
- Gálvez, A., Tirado, F., & Martínez, J. M. (2020). Work-Life Balance, Organizations and Social Sustainability: Analyzing Female Telework in Spain. *Sustainability*, 12(9), 3567. <http://dx.doi.org/10.3390/su12093567>
- García-Juan, B., Escrig-Tena, A. B., & Roca-Puig, V. (2019). Empowerment in the Public Sector: Testing the Influence of Goal Orientation. *Public Personnel Management*, 48(4), 443-470. <https://doi.org/10.1177/0091026018819020>
- Gavino Santiago, R. (2020). *La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019* (Tesis de doctorado en Administración, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44485>
- Genoud, M. A. y Broveglio, G. D. (2020). El trabajo como fuente de resultados. Hacia una conceptualización más integrada del diagnóstico del enriquecimiento del trabajo en América Latina. *Revista Empresa y Humanismo*, 23(2), 67-105. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgii&AN=edsgcl.634039922&lang=es&site=eds-live>

- Golden, T. D., & Eddleston, K. A. (2020). Is there a Price Telecommuters Pay? Examining the Relationship between Telecommuting and Objective Career Success. *Journal of Vocational Behavior*, 116A. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.103348>
- González, C. (2020). Resiliencia y teletrabajo. *Capital Humano*, (352), 77-82. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=142548245&lang=es&site=eds-live>
- Griffin, R. W., Phillips, J. M. y Gully, S. M. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones* (C. García Álvarez, Trad.; 12.º ed.). Cengage Learning Editores. <http://www.ebooks7-24.com/?il=3730>
- Haddon, L. (1998). The Experiences of Teleworking. A view from the Home. En P. J. Jackson y J. M. van der Wielen (Eds.), *Teleworking: International Perspectives from Telecommuting to the Virtual Organization* (pp. 136-143). Routledge. <https://es.b-ok.lat/book/1010726/605a7f>
- Hellriegel, D., Jackson, S. E. y Slocum, J. W., Jr. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (P. Mascaró Sacristán, Trad.; 12.º ed.). Cengage Learning Editores. <https://b-ok.lat/book/5570309/a19336>
- Hernandez Arias, B. E. (2019). *Gestão de conhecimento, aprendizagem organizacional e inovação em empresas colombianas que adotam o teletrabalho* (Tesis de doctorado en Ciencias de la Información, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil). <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/31753>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.º ed.). McGraw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamaní Gabancho, L. E. (2020). *Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019* (Tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44525>
- Jackson, K. S., Wilson, D., & Borden, D. (2020). Telework: Achievements and Blunders. *Journal of Government Financial Management*, 69(1), 58-59. <https://search.proquest.com/docview/2428566941?accountid=37408>

- Jackson, P. J., & Wielen, J. M. van der. (Eds.) (1998). *Teleworking: International Perspectives from Telecommuting to the Virtual Organisation*. Routledge. <https://es.b-ok.lat/book/1010726/605a7f>
- Kelly, G. G., & Locke, K. (1999). *The Telecommuting Life: Managing Issues of Work, Home and Technology*. Idea Group Publishing. <https://es.b-ok.lat/book/998648/b8cd83>
- Khtatbeh, M. M., Mahomed, A. S. B., Rahman, S. A., & Mohamed, R. (2020). The Mediating Role of Procedural Justice on the Relationship between Job Analysis and Employee Performance in Jordan Industrial Estates. *Heliyon*, 6, e04973. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04973>
- Llamosas Trapaga, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Una relación fructífera no exenta de dificultades*. Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/relaciones-laborales-y-nuevas-tecnologias-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion/9788490854990/>
- López Balaguer, M. (2020). El trabajo a distancia como medida preferente a aplicar en las empresas frente a la crisis del COVID-19. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, (12 bis), 668-677. http://www.revista-aji.com/wp-content/uploads/2020/05/62_Mercedes_L%C3%B3pez_pp._668-677.pdf
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). La encuesta. En *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- McGrath, P., & Houlihan, M. (1998). Conceptualising Telework. Modern or Postmodern? En P. J. Jackson y J. M. van der Wielen (Eds.), *Teleworking: International Perspectives from Telecommuting to the Virtual Organization* (pp. 56-73). Routledge. <https://es.b-ok.lat/book/1010726/605a7f>
- Metto, F. J. (2017). *Relationship between Human Resource Development and Employee Performance: A Case of Main Campus, Moi University, Kenya* (Tesis de maestría en Human Resource Management, Kisii University, Kenia). <http://41.89.196.16:8080/xmlui/handle/123456789/673>
- Moreno Perea, S. I. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33. <http://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4684>

- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1624/Administraci%C3%B3n%20gesti%C3%B3n%20organizacional%2C%20enfoques%20y%20procesos%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from Home: Characteristics and Outcomes of Telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101. <http://dx.doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Neequaye, E. R. K. (2019). *Implications of Effective Human Resource Practices on Employee Performance: A Case Study of Social Security and National Insurance Trust (SSNIT)* (Tesis de maestría en Public Administration, University of Ghana, Acra, Ghana). <http://ugspace.ug.edu.gh/handle/123456789/30848>
- Nilles, J. M. (1988). Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317. [https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Núñez F., J. E. (2020). El rol de las tecnologías de información y comunicación en las MiPyMEs. Aproximación metodológica. *Daena: International journal of good conscience*, 15(3), A11. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=147694207&lang=es&site=eds-live>
- Oliveira, H. H., & Honório, L. C. (2020). Práticas de recursos humanos e comprometimento organizacional: associando os construtos em uma organização pública. *Revista de Administração Mackenzie*, 21(4), 1-28. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG200160>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. OIT, Eurofound. <https://bit.ly/2QfYmes>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: guía práctica*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (2020b). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International journal of good conscience*, 15(3), A8. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=147694204&lang=es&site=eds-live>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peñafiel Manchego, E. V. (2019). *El teletrabajo en el sector público como alternativa de desplazamiento* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36428>
- Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R. y Bombón Escobar, C. F. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, 4(1), 326-335. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/761>
- Pertuz, V. y Pérez, A. (2020). Condiciones para el aprendizaje organizacional y prácticas de gestión de innovación: un análisis en medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(3), 209-218. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300209>
- Presidencia del Perú. (2020a, 11 de marzo). Decreto Supremo N.º 008-2020-SA. Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. *El Peruano [Normas Legales]*, 6-7. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández del Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance using Brief Self-Report Scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and*

- Organizational Psychology*, 35(3), 195-205.
<http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rivera Rodríguez, J. P. (2016). *Nivel socioeconómico en el teletrabajo, en estudiantes de la Universidad Nacional del Callao* (Tesis de doctorado en Administración, Universidad César Vallejo, Perú).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/4298>
- Robbins, S P. y Coulter, M. (2014). *Administración* (L. Ó. Madrigal Muñiz y L. E. Pineda Ayala, Trads.; 12.º ed.). Editorial Pearson Educación. <https://b-ok.lat/book/5829049/3daed3>
- Rocha, C. T. M. da, & Amador, F. S. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152-162.
<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>
- Rodríguez-Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información Tecnológica*, 31(2), 207-220.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Sánchez Paredes, G., Montenegro Ramírez, A. y Medina Chicaiza, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher*, 4(5), 91-107.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>
- Sarmiento de la Torre, J. V. J. (2017). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del área central de la Universidad Central del Ecuador* (Tesis de maestría en Gestión del Talento Humano, Universidad Central del Ecuador, Quito).
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17091>
- Shipside, S. (2002). *Flexible and Virtual Working*. Capstone Publishing. <https://es.b-ok.lat/book/1068067/3ecb19>
- Silva Rodríguez de San Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Sime Veliz, S. S. (2020). *Teletrabajo y gestión pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020* (Tesis de maestría en

- Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46552>
- Soldi Escobar, E. C. N. (2020). *Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019* (Tesis de maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información, Universidad César Vallejo, Perú).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44482>
- Suarez Vasquez, L. M. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46386>
- Swisher, J. L. (2019). *Telecommuting and its Associations with Job Satisfaction: Going the Extra Mile* (Tesis de doctorado en Educación, Concordia University Irvine, Estados Unidos de Norteamérica).
<https://search.proquest.com/docview/2282007934/D515BB6D058F4285PQ/3?accountid=37408>
- Thulin, E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. (2019). New Telework, Time Pressure, and Time Use Control in Everyday Life. *Sustainability*, 11(11), 3067.
<http://dx.doi.org/10.3390/su11113067>
- Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Sustainability*, 12, 9804. <https://doi.org/10.3390/su12239804>
- Valencia Catunta, A. M. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 203-226.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2932/293258387012>
- Vasquez Nassi, O. J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú).
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36221>
- Vega, G. (2003). *Managing Teleworkers and Telecommuting Strategies*. Praeger Publishers.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshlc&AN=edshlc.009207400.6&lang=es&site=eds-live>

Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., & Bendz, T. (2020). An Affordance Perspective of Team Collaboration and Enforced Working from Home During COVID-19. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 429-442. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1800417>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020

Autor: Br. Carlos Javier Rojas Lazaro

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión del trabajo remoto	Servir (2020) definió que el trabajo remoto es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.	La variable fue analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 24 preguntas a los servidores que realizan trabajo remoto en la Biblioteca Nacional del Perú. Para su análisis se ha considerado tres dimensiones: espacio físico, TIC y modificación de la organización.	Espacio físico	Espacio	Intervalo: Alto: 88-120 Medio: 56-87 Bajo: 24-55
				Mobiliario	
			Tecnología de la información y la comunicación	Tecnología de la información	
				Tecnología de la comunicación	
			Modificación de la organización	Planificación	
				Organización Control	
Variable 2: Desempeño laboral	Chiavenato (2019) indicó que es el comportamiento o rendimiento del trabajador frente a la ejecución de sus tareas y actividades para el logro de los objetivos institucionales u organizacionales establecidos, cumpliendo los siguientes aspectos operativos: calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad y costo.	La variable fue analizada a través de tres dimensiones. Para ello, se elaboró 24 preguntas en un cuestionario, las cuales se aplicaron a los servidores de la Biblioteca Nacional del Perú que realizan sus funciones mediante el sistema del trabajo remoto.	Compromiso institucional	Conocimiento institucional	Intervalo: Muy eficiente: 88-120 Eficiente: 56-87 Poco eficiente: 24-55
				Compromiso	
			Conocimiento del trabajo	Competencias	
				Capacitación	
			Productividad	Motivación	
				Responsabilidad	

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género: Hombre () / Mujer ()

Edad: De 25 a 35 años () / De 36 a 45 años () / De 46 a 55 años () / De 65 a 65 años () / Más de 65 años ()

Distrito de procedencia: _____

Tiempo de servicio en la Institución: De 5 a 10 años () / De 11 a 20 años () / De 21 a 30 años () / Más de 30 años ()

VARIABLES

Valoración:

1 – Totalmente en desacuerdo

2 – En desacuerdo

3 – Indiferente

4 – De acuerdo

5 – Totalmente de acuerdo

	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO	Valoración				
		1	2	3	4	5
N.º	DIMENSIÓN 1: Espacio físico					
	Indicador: Espacio					
1	Considera que cuenta con un espacio ad hoc para realizar sus funciones remotamente.					
	Indicador: Mobiliario					
2	Considera que cuenta con el mobiliario ad hoc para realizar sus funciones remotamente.					
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus actividades laborales.					

4	Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo.					
DIMENSIÓN 2: TIC – Tecnología de la Información y Comunicación						
Indicador: Tecnología de la información						
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.					
6	Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.).					
7	Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto.					
8	Considera que el apoyo brindado por el Área de Informática institucional es importante.					
Indicador: Tecnología de la comunicación						
9	Considera que su conectividad es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.					
10	Considera que su conexión a Internet es imprescindible.					
11	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, wasap, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.					
DIMENSIÓN 3: Modificación de la organización						
Indicador: Planificación						
12	Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar.					
13	Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo.					
14	Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
15	Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.					
Indicador: Organización						

16	Considera que dedica más horas a trabajar.					
17	Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal.					
18	Considera que el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición a la contaminación del COVID-19.					
19	Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales.					
20	Considera que la interacción con el equipo o colegas ha disminuido.					
21	Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral.					
22	Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada.					
	Indicador: Control					
23	Considera que su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades.					
24	Considera que su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades.					

Valoración:

- 1 – Totalmente en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 3 – Indiferente
- 4 – De acuerdo
- 5 – Totalmente de acuerdo

	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Valorización				
		1	2	3	4	5
N.º	DIMENSIÓN 1: Compromiso institucional					
	Indicador: Conocimiento institucional					
1	Se identifica con la misión institucional.					
2	Se identifica con los valores institucionales.					

3	Considera que los trabajadores están comprometidos con la misión de la Institución.					
4	Tiene conocimiento del código de ética de la función pública.					
	Indicador: Compromiso con la Institución					
5	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se desempeña.					
6	Considera que va más allá de las expectativas de su cargo.					
7	Participa voluntariamente de las actividades que le participa la Institución.					
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento del trabajo					
	Indicador: Competencias					
8	Tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo.					
9	Conoce bien las funciones de su cargo.					
10	Promueve el cumplimiento de los protocolos de gestión de las actividades asignadas.					
11	Promueve mejoras en las actividades de acuerdo a su experiencia.					
	Indicador: Capacitación					
12	Considera que los directivos se preocupan de la capacitación de los colaboradores.					
13	Considera que las capacitaciones están de acuerdo al desempeño de sus cargos.					
14	Considera que el tiempo del desarrollo de las capacitaciones es suficiente.					
15	Siempre participan de las capacitaciones los colaboradores.					
	DIMENSIÓN 3: Productividad					
	Indicador: Motivación					
16	Disfruta de la ejecución de las actividades asignadas.					
17	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.					

18	Considera que participa de la planificación de las actividades de su área o dirección.					
19	Considera que su trabajo remoto es importante como parte del equipo de trabajo.					
20	Considera que los trabajadores están motivados para innovar en su desempeño laboral.					
	Indicador: Responsabilidad					
21	Considera que trabaja bien, aunque no lo estén supervisando.					
22	Considera que es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados.					
23	Considera que el uso de las TIC es muy importante para su rendimiento laboral, en esta coyuntura.					
24	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.					

ANEXO N° 3

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Espacio físico							
1	Considera que cuenta con un espacio ad hoc para realizar sus funciones remotamente.	✓		✓		✓		
2	Considera que cuenta con el mobiliario ad hoc para realizar sus funciones remotamente.	✓		✓		✓		
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
4	Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: TIC – Tecnología de la Información y Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
6	Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.).	✓		✓		✓		
7	Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto.	✓		✓		✓		
8	Considera que el apoyo brindado por el Área de Informática institucional es importante.	✓		✓		✓		
9	Considera que su conectividad es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
10	Considera que su conexión a Internet es imprescindible.	✓		✓		✓		
11	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, wasap, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Modificación de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar.	✓		✓		✓		
13	Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
15	Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
16	Considera que dedica más horas a trabajar.	✓		✓		✓		
17	Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal.	✓		✓		✓		
18	Considera que el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición a la contaminación del COVID-19.	✓		✓		✓		
19	Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
20	Considera que la interacción con el equipo o colegas ha disminuido.	✓		✓		✓		
21	Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral.	✓		✓		✓		
22	Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada.	✓		✓		✓		
23	Considera que su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
24	Considera que su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso institucional							
1	Se identifica con la misión institucional.	✓		✓		✓		
2	Se identifica con los valores institucionales.	✓		✓		✓		
3	Considera que los trabajadores están comprometidos con la misión de la Institución.	✓		✓		✓		
4	Tiene conocimiento del código de ética de la función pública.	✓		✓		✓		
5	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se desempeña.	✓		✓		✓		
6	Considera que va más allá de las expectativas de su cargo.	✓		✓		✓		
7	Participa voluntariamente de las actividades que le participa la Institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo.	✓		✓		✓		
9	Estima que conoce las funciones de su cargo.	✓		✓		✓		
10	Promueve el cumplimiento de los protocolos de gestión de las actividades asignadas.	✓		✓		✓		
11	Promueve mejoras en las actividades de acuerdo a su experiencia.	✓		✓		✓		
12	Considera que los directivos se preocupan de la capacitación de los colaboradores.	✓		✓		✓		
13	Considera que las capacitaciones están de acuerdo al desempeño de sus cargos.	✓		✓		✓		
14	Considera que el tiempo del desarrollo de las capacitaciones es suficiente.	✓		✓		✓		
15	Siempre participan de las capacitaciones los colaboradores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Disfruta de la ejecución de las actividades asignadas.	✓		✓		✓		
17	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.	✓		✓		✓		
18	Considera que participa de la planificación de las actividades de su área o dirección.	✓		✓		✓		
19	Considera que su trabajo remoto es importante como parte del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
20	Considera que los trabajadores están motivados para innovar en su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
21	Considera que trabaja bien, aunque no lo estén supervisando.	✓		✓		✓		
22	Considera que es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados.	✓		✓		✓		
23	Considera que el uso de las TIC es muy importante para su rendimiento laboral, en esta coyuntura.	✓		✓		✓		
24	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. Q. CHRA. TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.de.....del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Espacio físico							
1	Considera que cuenta con un espacio ad hoc para realizar sus funciones remotamente.	✓		✓		✓		
2	Considera que cuenta con el mobiliario ad hoc para realizar sus funciones remotamente.	✓		✓		✓		
3	Considera que tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
4	Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: TIC – Tecnología de la Información y Comunicación							
5	Considera que cuenta con el equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
6	Considera que es importante el conocimiento y uso de herramientas telemáticas (correo electrónico, navegación web, etc.).	✓		✓		✓		
7	Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto.	✓		✓		✓		
8	Considera que el apoyo brindado por el Área de Informática institucional es importante.	✓		✓		✓		
9	Considera que su conectividad es la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
10	Considera que su conexión a Internet es imprescindible.	✓		✓		✓		
11	Considera que es conveniente el uso de videoconferencias, wasap, etc., para comunicarse con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Modificación de la organización							
12	Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar.	✓		✓		✓		
13	Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
15	Considera que su jefe le participa de las actividades de capacitación para mejora de su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
16	Considera que dedica más horas a trabajar.	✓		✓		✓		
17	Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal.	✓		✓		✓		
18	Considera que el trabajo remoto reduce la ansiedad de exposición a la contaminación del COVID-19.	✓		✓		✓		
19	Considera que el confinamiento perjudica el desarrollo de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
20	Considera que la interacción con el equipo o colegas ha disminuido.	✓		✓		✓		
21	Considera que el desarrollo de nuevas competencias es una oportunidad laboral.	✓		✓		✓		
22	Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada.	✓		✓		✓		
23	Considera que su jefe monitorea el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		
24	Considera que su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso institucional							
1	Se identifica con la misión institucional.	✓		✓		✓		
2	Se identifica con los valores institucionales.	✓		✓		✓		
3	Considera que los trabajadores están comprometidos con la misión de la Institución.	✓		✓		✓		
4	Tiene conocimiento del código de ética de la función pública.	✓		✓		✓		
5	Entiende y asume los objetivos y metas de la dirección donde se desempeña.	✓		✓		✓		
6	Considera que va más allá de las expectativas de su cargo.	✓		✓		✓		
7	Participa voluntariamente de las actividades que le participa la Institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su cargo.	✓		✓		✓		
9	Estima que conoce las funciones de su cargo.	✓		✓		✓		
10	Promueve el cumplimiento de los protocolos de gestión de las actividades asignadas.	✓		✓		✓		
11	Promueve mejoras en las actividades de acuerdo a su experiencia.	✓		✓		✓		
12	Considera que los directivos se preocupan de la capacitación de los colaboradores.	✓		✓		✓		
13	Considera que las capacitaciones están de acuerdo al desempeño de sus cargos.	✓		✓		✓		
14	Considera que el tiempo del desarrollo de las capacitaciones es suficiente.	✓		✓		✓		
15	Siempre participan de las capacitaciones los colaboradores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Disfruta de la ejecución de las actividades asignadas.	✓		✓		✓		
17	Ayuda a sus compañeros cuando requieren su apoyo.	✓		✓		✓		
18	Considera que participa de la planificación de las actividades de su área o dirección.	✓		✓		✓		
19	Considera que su trabajo remoto es importante como parte del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
20	Considera que los trabajadores están motivados para innovar en su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
21	Considera que trabaja bien, aunque no lo estén supervisando.	✓		✓		✓		
22	Considera que es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados.	✓		✓		✓		
23	Considera que el uso de las TIC es muy importante para su rendimiento laboral, en esta coyuntura.	✓		✓		✓		
24	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMI
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

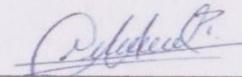
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2020



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE