



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN

GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:

Quiñones Li, Aura Elisa (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

ASESOR:

Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio (ORCID: 0000-0002-3835-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

2022

Dedicatoria

A mi madre VITALIA, quien me acompaña siempre en cada acción que realizo en mí vida, con gratitud y amor, que siempre será eterno.

Agradecimiento

A la UCV y sus docentes de primer nivel, como los Doctores Fernando Escudero, Arturo Melgar, Carlos Venturo quienes, con su conocimiento y experiencia, han sabido guiarnos para el logro de nuestro grado.

Índice de tablas

Tabla 1: Estadística descriptiva de la variable gestión de Recursos Humanos	15
Tabla 2: Estadística descriptiva de la variable Comunicación Interna	16
Tabla 3: Estadística descriptiva de la variable Trabajo Remoto	17
Tabla 4: Estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Contratación del Personal	18
Tabla 5: Estadística descriptiva de la dimensión Planificación de las necesidades de personal	19
Tabla 6: Estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Ocupación Personal	20
Tabla 7: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Descendente	21
Tabla 8: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Horizontal	22
Tabla 9: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Ascendente	23
Tabla 10: Estadística descriptiva de la dimensión Accesibilidad	24
Tabla 11: Estadística descriptiva de la dimensión Establecimiento de Protocolo	25
Tabla 12: Estadística descriptiva de la dimensión Eficiencia de Reuniones	26
Tabla 13: Información del ajuste del modelo	27
Tabla 14: Pseudo R-cuadrado	28
Tabla 15: Información del ajuste del modelo	29
Tabla 16: Pseudo R-cuadrado	30
Tabla 17: Información del ajuste del modelo	31
Tabla 18: Pseudo R-cuadrado	32
Tabla 19: Información del ajuste del modelo	33
Tabla 20: Pseudo R-cuadrado	34
Tabla 25: Cronograma de actividades de la propuesta	45
Tabla 26: Recursos Humanos y presupuesto de la propuesta	46

Índice de figuras

Figura 1: Gráfico de la estadística descriptiva de la variable Gestión de Recursos Humanos	16
Figura 2: Gráfico de la estadística descriptiva de la variable Comunicación Interna	17
Figura 3: Gráfico de la estadística descriptiva de la variable Trabajo Remoto	18
Figura 4: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Contratación del Personal	19
Figura 5: Gráfico de la estadística descriptiva de la variable planificación de las necesidades de personal	20
Figura 6: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Ocupación Personal	21
Figura 7: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Descendente	22
Figura 8: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Horizontal	23
Figura 9: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Ascendente	24
Figura 10: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Accesibilidad	25
Figura 11: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Establecimiento de Protocolos	26
Figura 12: Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Eficiencia de Reuniones	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021.

Por lo cual se eligió un enfoque cuantitativo de tipo básico y diseño de nivel correlacional, para tal propósito se contó con una muestra aleatoria simple 102 personas, miembros de una entidad pública, a los cuales se les aplicó tres cuestionarios relacionados a las variables de estudio gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto, mediante la técnica de la encuesta.

Se tuvo como resultado que las tres variables se relacionan significativamente en una entidad pública, Lima, 2021 ya que se pudo comprobar un valor de 0,909 en la escala de Nagelkerke, siendo muy alta por encontrarse cerca al 1.

Palabras clave: Gestión de Procesos, productividad, empleabilidad, Covid-19

Abstract

The general objective of this research was to determine how human resource management and internal communication influence the remote work of servers in a Public Entity, Lima 2021.

Therefore, a basic type quantitative approach and a correlational level design were chosen, for this purpose there was a simple random sample of 102 people, members of a public entity, to whom three questionnaires related to the study variables were applied. human resource management, internal communication and remote work, using the survey technique.

The result was that the three variables are significantly related in a public entity, Lima, 2021, since a value of 0.909 on the Nagelkerke scale could be verified, being very high because it is close to 1.

Keywords: Process Management, productivity, employability, Covid-19

.

Resumo

O objetivo geral desta pesquisa foi determinar como a gestão de recursos humanos e a comunicação interna influenciam o trabalho remoto de servidores em uma Entidade Pública, Lima 2021.

Para tanto, optou-se por uma abordagem quantitativa do tipo básico e um delineamento em nível correlacional, para tanto, utilizou-se uma amostra aleatória simples de 102 pessoas, integrantes de um ente público, às quais foram aplicados três questionários relacionados às variáveis de estudo. comunicação interna e trabalho remoto, utilizando a técnica de survey.

O resultado foi que as três variáveis estão significativamente relacionadas em uma entidade pública, Lima, 2021, pois pôde-se verificar um valor de 0,909 na escala de Nagelkerke, sendo muito alto por estar próximo de 1.

Palavras-chave: Gestão de Processos, produtividade, empregabilidade, Covid-19

I. INTRODUCCIÓN

Actualidad la gestión de recursos humanos es un factor importante y fundamental debido a que es la encargada de informar sobre las fortalezas y debilidades del ser humano y el Estado peruano es considerado como un sistema administrativo importante con su propio órgano rector que determina las políticas, las normas, las directivas para un buen desarrollo y perfeccionamiento de la gestión en cada uno de los sectores de la nación. Por eso, se considera fundamental abarcar el tema de la gestión de recursos humanos en una situación como la que vivimos actualmente en el mundo, en especial en Perú, ya que ha afectado económicamente al sector salud, el sector trabajo y otros. Es así que debemos considerar que uno de los problemas que se ha tenido en el SGRH, ha sido la comunicación interna entre los trabajadores y entre las áreas en plena pandemia, casi inexistente lo que perjudica al cumplimiento de objetivos y metas en la entidad, lo que no ha hecho posible dar continuidad a los servicios con la misma calidad y oportunidad alcanzando solo un 75% de cumplimiento del POI 2020 del 100% que deberían haber alcanzado y que se brindaban a los ciudadanos como se hacía la presencialidad, por estas razón se hace necesario estudiar la comunicación interna como una estrategia institucional para mantener la motivación y productividad en tiempos de COVID -19

Tomando en consideración que, el SAGRH debe fortalecer a través de actividades de comunicación interna logrado la motivación de los servidores para elevar la productividad en el trabajo remoto, sobre todo de quienes no están en la capital como son las regiones, SAGRH, debe enfocarse como reducir aquellas incidencias de problemas que puedan afectar el desarrollo de sus labores.

Por ello, urge contar con directivos capaces de cumplir sus funciones y velar por los demás de esta manera puedan apoyar o asesorar a otros servidores desde el rol de directivo, sobre todo saber comunicar a sus trabajadores, permitiendo acabar con la incertidumbre entre los servidores recurriendo a una buena comunicación con todos los integrantes de la entidad, no importando niveles ni categorías. Así como también jefes que liberen desde sus áreas la transformación digital. Asimismo, apoyándose de la tecnología de información y comunicación (TICS), para que puedan brindar el soporte y la asesoría que los trabajadores

esperan, orientando y encaminándolos, para que puedan aprender, desarrollándose sin problema y poder incrementar la confianza en el talento de las personas, tales como las inteligencias social y emocional. Asimismo, (Buitrago, 2020), señala que el trabajo remoto es hoy una modalidad laboral nueva, mediante la cual las personas se relacionan mediante un contrato de trabajo, que señale que puedan realizar trabajos fuera de la empresa, utilizando las TICS, de esta manera el empleador reduce enormemente sus costos y la calidad de vida del trabajador mejora.

De esta manera, se recalca la necesidad en esta emergencia sanitaria de que existan servidores fuertes en lo psicológico y preparado en las TICS, debido a que se atraviesan cambios muy duros en el que los servidores afrontan el distanciamiento social obligatorio, por lo que se debe capacitar a los trabajadores, a través del SAGRH, para sobrellevar las nuevas modalidades de trabajo, los horarios y superar esta realidad a fin de conservar la salud, tanto física como mental para el ejercicio laboral.

Motivo por el cual la presente investigación se busco la explicación al problema general planteado: ¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021? así como a los problemas específicos: (a) ¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la accesibilidad de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021?, (b) ¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el establecimiento de protocolos de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021?, (c) ¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la eficiencia en reuniones de los servidores en una entidad pública Lima, 2021?

Justificándose desde una perspectiva práctica, es relevante la investigación para las funciones y responsabilidades que la entidad pública está obligada a asumir con su personal en esta pandemia, ya que se han visto obligados a trabajar de manera remota. Utilizamos un instrumento que es un cuestionario de respuestas cerradas, que permitió organizar los datos en frecuencias a través del software SPSS V26. Desde una visión teórica, se busca dar a conocer los métodos de

reclutamiento, costos de personal, descripción del puesto de trabajo, necesidad neta de personal, satisfacción laboral, expedientes y fichas laborales de aplicación al trabajo remoto.

Por lo anterior, el objetivo principal será, determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021 y asimismo los objetivos específicos son: (a) determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la accesibilidad de los servidores en una entidad pública, Lima 2021,(b) determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el establecimiento de protocolos de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021,(c) determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la eficiencia en reuniones de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021.

Con lo que se buscará demostrar científicamente la hipótesis general: la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021, así como las hipótesis específicas: (a) La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la accesibilidad de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021, (b) La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el establecimiento de protocolos de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021, (c) La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la eficiencia en reuniones de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte del presente trabajo se recabaron diversas investigaciones relacionadas al tema de estudio, nacional e internacional.

Desde la mirada internacional tenemos, a Chiavenato (2015), afirma que la gestión del talento humano refiere a todas las acciones que se puedan para conducir personas a que se desarrollen y logren las metas institucionales. Al respecto, Werther y Davis (2008) definen que el éxito de toda organización depende de su capital humano y el valor que tenga. Asimismo, el autor Rincón (2020),

analizo cómo la GRH y los valores organizacionales impactan en el alcance de un desarrollo sostenible organizacional. La investigación se basó en la utilización de tres modelos de estudio: en primer lugar, a través de un análisis relacional entre la sostenibilidad organizacional (ambiental, social y económica) y los valores organizacionales (responsabilidad, respeto y apoyo percibido); en segundo lugar, mediante la observación de prácticas de G.R.H. como actividades reguladoras; y, en tercer lugar, gracias a la examinación de relaciones organizacionales, la muestra utilizada fue de 598 cooperativas mencionadas en el informe Empresas relevantes de la economía social 2017-2018 y la compilación de la información se efectuó con asistencia de un cuestionario en línea para agilizar el procedimiento y garantizar la confidencialidad. Concluyendo así que el primer modelo confirmó los valores organizacionales, ya que tienen diversos impactos en la sostenibilidad organizacional, el segundo modelo ratificó que la G.R.H. influyó en la sostenibilidad y los valores organizacionales, y el tercer modelo especificó que las relaciones laborales intervinieron positivamente en la sostenibilidad.

Continuando con el autor Saavedra (2017), tuvo como objetivo diferenciar la conceptualización de recursos humanos por talento humano a través de la medición del impacto de sus actividades en los resultados de la organización. Se empleó un modelo de gestión estratégica de talento humano, sobre la base de puestos estratégicos y talentos, para alcanzar los resultados respecto al talento humano, calculados mediante comportamientos excepcionales, compromisos y a la estrategia organizacional, que pueden ser o no económicos. Asimismo, explicó que la variable alineación estratégica del talento humano tiene un moderado impacto respecto a los resultados de la estrategia organizacional y del talento humano; comentó además que se consideraron el comportamiento excepcional, los puestos estratégicos, la base del talento, la motivación, el desarrollo y la contratación como constructos para la cimentación del modelo de análisis, orientado a reconocer la influencia de las personas en los resultados organizacionales.

Del mismo modo, Quirós (2015) tuvo como objetivo analizar las memorias anuales y escritos científicos de temas como el de recursos humanos en las empresas y también los académicos. En la metodología la investigación se usó datos, los cuales se agruparon en bloques y obtuvo como conclusión que los

enfoques de estudios de la materia de Recursos Humanos aportan estudios de distanciamiento entre teoría y práctica.

Asimismo, De Salas (2016) señaló como objetivo de investigación informar a los altos cargos de las empresas y organizaciones españolas, con dirección al director de Comunicación, que es de suma importancia la comunicación interna. La metodología de la investigación se refiere al estudio de diversos criterios de los autores citados en el marco teórico, iniciando por reconocer las adversidades que se tiene en el conocimiento social, continuando con la aplicación de las técnicas en los demás conceptos y teorías de autores. Según, Valencia y Erazo, (2016) concluyó que identificar una correcta estructura en las organizaciones, proporciona una evolución, la cual está ligada a la comunicación entre los servidores y los jefes, recalcando una relevancia de la comunicación interna, la cual generará mayor confianza entre los colaboradores y permitiendo mayor producción y efectividad en los servicios que ofrecen dentro de la empresa. Para realizar una planificación de GRH, se debe contar con información exacta de los puestos de trabajo, las exigencias de cada puesto e información de los colaboradores y su cualificación

Para, Olaz (2011) la cualificación de los colaboradores la obtendremos de los expedientes laborales, los cuales deben contener información referida a la documentación entregada al solicitar el empleo, la historia profesional, así como todo el historial que tenga el trabajador dentro de la organización como su rotación interna méritos y deméritos y finalmente las actividades de capacitación que haya realizado. Por otro lado, Lacalle (2016), manifestó que las fichas laborales permiten que se obtenga una visión general del colaborador, ya que se toma conocimiento de sus capacidades y rendimiento, información que se puede comparar con el perfil de cada puesto de trabajo, por lo que se puede planificar su ocupación, además, los datos que se encuentran en estas fichas pueden ser personales, experiencia profesional en la misma empresa, evolución de sus retribuciones, resultados en la valoración de trabajadores, así como el logro de sus objetivos, finalmente, información referida en las áreas o departamentos donde ha laborado con anterioridad. Los autores Meliá y Peiró (2019) señalan que puede ser entendida como la actitud que presenta el colaborador respecto a su empleo, dentro de los factores para lograr la satisfacción laboral podemos citar que el colaborador

tenga una exigencia mayor o menor en las capacidades que posee, asignar trabajos en función de preferencias y capacidades, ampliar la posibilidad de ascenso laboral, crear un buen clima laboral, todo esto para que el colaborador pueda sentir un compromiso y satisfacción.

Finalmente, la autora Ingelmo (2016) tuvo como objetivo conocer la profundidad en el ámbito de la comunicación interna el rol que juegan las herramientas Social Media en las organizaciones españolas. Y se tuvo como conclusión que la comunicación interna de las organizaciones corresponde a una disciplina transversal, donde cada uno aporta, esto se muestra tanto en el ámbito profesional y académico, los servidores destinan recursos para mejorar la comunicación interna, con la finalidad de conseguir el éxito en su empresa, para que los trabajadores participen y expresen sus opiniones, y así, apliquen nuevas tecnologías de comunicación en la organización.

Entre los antecedentes nacionales, se contó con investigaciones como la del autor Celmi (2021) su objetivo fue identificar la incidencia del manejo tecnológico identificando dentro del trabajo remoto el liderazgo pedagógico de los directivos en una institución pública especializada en la educación nacional. Finalmente, la autora concluyó que tanto el manejo tecnológico y el liderazgo pedagógico inciden significativamente en el trabajo remoto. Así también, Veliz (2021) determinó la existencia de la relación entre el T.R. y el estrés afectando la salud emocional de la población laboral de la entidad estudiada. Finalmente, concluyó que en la investigación se evidencia una correlación orden 1 (1,2,3) de 0.739.

Continuando con Pino (2021) tuvo como objetivo evidenciar la GRH y de la cultura organizacional sobre el clima laboral de los colaboradores, llegando a la conclusión que la GRH y la cultura organizacional sí influye de manera significativa en el ambiente de los trabajadores que laboran en el colegio especial; incidiendo en ello a mejor calidad de recurso humanos permitirán brindar mejor calidad de servicio a los estudiantes.

Del mismo modo García (2021) su objetivo fue identificar la percepción de la GTH de enfermería frente al COVID-19, siendo realizado en un hospital público en la ciudad de Lima. Teniendo los resultados mediante la triangulación de los datos

recolectados, y concluyendo que con la coyuntura del COVID-19 no se pudo identificar de manera plena la importancia que se debe tener para combatirla, por lo que genera una deficiencia en la gestión de directivos y autoridades en los hospitales públicos de salud; la cual se puede interpretar que, existiendo deficiencia en el ámbito público puede causar la muerte de varios ciudadanos, lo cuales esperan tener la correcta atención en estos centros de cuidado, topándose con la realidad que el Perú no estuvo preparado para combatir y evitar la propagación del COVID-19.

Uno de los aspectos que se debe tener en cuenta es la satisfacción laboral, los autores Meliá y Peiró (2019) señalan que puede ser entendida como la actitud que presenta el colaborador respecto a su empleo, dentro de los factores que se debe tener en cuenta para lograr la satisfacción laboral señalaron que se debe evitar que el colaborador tenga mayores o menores exigencias que sus propias capacidades, de tal forma que se le asigne trabajos en función de las mismas, ampliar la posibilidad de ascenso laboral, crear un buen clima laboral, todo esto para que el colaborador pueda sentir compromiso y satisfacción. Para, Valencia y Erazo (2016) realizar una buena planificación del personal se debe contar con información exacta de los puestos de trabajo las exigencias de cada puesto e información de los colaboradores y su cualificación.

Referente a las bases teóricas de la variable gestión de recursos humanos encontramos a la dimensión planificación de los RR. HH, según los autores Torres et al. (2021) tienen como fin realizar un estudio de la entidad, visualizando el futuro que se desea para la organización, ello trae como consecuencia la elaboración de diversos panoramas y la elección de uno de ellos por el que apostará la organización. En tal sentido, es necesario que los recursos humanos sean determinados en cuanto a cantidad y calidad, así como distinguir las estrategias que serán aplicadas a mediano y largo plazo, por lo que, una vez puestas en práctica se logrará identificar la cantidad de personal necesario y las habilidades requeridas.

Las Dimensiones explicadas por Chiavenato (2020)., son: (i) La planificación de la Contratación del Personal, consiste en iniciar acciones para contratar personal cuando se perciba que el plan de personal tiene una brecha por cubrir de número

de trabajadores faltantes, en este proceso se puede buscar personal tanto dentro como fuera de la organización, por lo que si se decide contratar personal que se encuentra en la organización se tiene 2 opciones, la opción directa, que sería publicar la convocatoria internamente con la finalidad que los trabajadores puedan presentarse a ella, o también dirigirse al trabajador de manera directa y plantearle un cambio en sus funciones. Así también se señala que existe un camino indirecto, el cual consiste en averiguar mediante valoraciones periódicas el potencial de cada trabajador para que estos puedan ocupar otros puestos laborales, la valoración se refiere al puntaje con el fin de establecer un orden jerárquico y valoración a los puestos que tengan un impacto en las remuneraciones. (ii) La planificación de las necesidades del personal, como segunda dimensión de la primera variable, señaló que con ella se determinarán las necesidades futuras del personal, dentro de la información necesaria que requerimos se encuentra el departamento, la función, el apellido, nombre y el sueldo anual. El segundo paso está relacionado con la necesidad futura del personal, es decir, calcular el número de trabajadores que se necesita, organización del trabajo, organización empresarial, horarios de trabajo, ausencias laborales y finalmente, es importante conocer las necesidades y aspiraciones de los empleados (iii) La planificación de la ocupación de personal, como última dimensión de la primera variable, señalo que se centra en el lema "un trabajador adecuado en el puesto adecuado", es decir, los trabajadores que se encuentren satisfechos ejecutarán mejor las tareas planificadas y colaborarán en el éxito de la empresa. Uno de los aspectos que se debe tener en cuenta es la satisfacción laboral

Referente a las bases teóricas de la variable comunicación interna encontramos que, Pucholl (2007) señalo que puede ser definida como aquel proceso de gestión de una empresa para promover la comunicación con su propio personal y lo utiliza para mejorar su rendimiento, cohesión y optimizar las relaciones de trabajo. Para Castro y Diaz (2020) la comunicación dentro de una organización es el aspecto más importante ya que se fundamenta en las interacciones que son necesarias para desarrollar la actividad empresarial, podemos señalar el carácter interno, el cual se da entre los colaboradores de la organización, así también el carácter externo, el cual consiste en interactuar con los clientes, además con otros

servicios. Por otro lado, para Charry (2018), es normal que en términos de análisis se distingan dos instancias básicas de comunicación empresarial, una dirigida a los miembros de la empresa y otra dirigida a un público o a una institución externa, efectivamente existen diferencias claras, sin embargo, la comunicación en una empresa es una sola, ya que es indisoluble, es decir, unas afectan y se relacionan siempre con las otras, por lo que en la práctica organizacional forman parte de un todo holístico, siendo muy importante la gestión coordinada y estratégica de la comunicación. En esa misma línea, tenemos a la comunicación descendente, para ellos tenemos a los autores Montoya y De la Rosa (2014) señalaron que existen tres tipos, en primer lugar, está la comunicación descendente que se caracteriza por informar, motivar, estimular y coordinar a los integrantes de la organización, siendo los emisores los de niveles superiores y los receptores los subordinados. Según, Prince y Jolias (2013) las reuniones interdepartamentales se darán en la empresa para evitar conflictos futuros se dará mediante un rotación en los diferentes departamentos, cuyo fin es lograr una visión general, así también el correo electrónico es parte de los intranets, siendo una herramienta laboral que permite una comunicación fluida, el uso de internet por parte de un trabajador tiene como esencia el compromiso de usar bien las herramientas tecnológicas para su actividad laboral la autorización con la que cuenta es para descargar información vinculada a sus actividades funcionales, sin embargo también se puede identificar algunos trabajadores con conducta laboral al hacer mal uso y aprovechamiento de la confianza de la empresa cuando se usa para fines personales la información de internet.

Las Dimensiones explicadas por Rodriguez y Patoni, (2012): (i) La comunicación descendente. en una empresa se refiere a los niveles superiores y el flujo de información a los niveles inferiores, el fin de este tipo de comunicación es que el colaborador esté informado de todo lo que sucede en la empresa y por ende participe en ella, tiene su origen en los gerentes y supervisores, los cuales se comunican en forma descendente de la dirección. (ii) La comunicación horizontal, es aquella que tiene como objetivo la coordinación y armonía de las distintas áreas con el fin de que no exista duplicidad en las actividades, generando colaboración, un ambiente de trabajo común y lograr el espíritu corporativo, esta forma de

comunicación busca que entre las diferentes áreas desarrollen un espíritu de corporación, generando una fluida comunicación jerárquica y que entre los diferentes departamentos se busquen soluciones compartidas, generación de amistad y confianza entre compañeros. (iii) La comunicación ascendente, es cuando los mensajes son de subalternos a jefes, esta comunicación es una forma de medir si la comunicación recibida de manera descendente fue exitosa, a través de esta comunicación se logra información de los niveles operativos para toma de decisiones, asimismo sirve para identificar problemas internos que pueden evitarse en la empresa

Referente a las bases teóricas de la variable trabajo remoto encontramos que la autora Tapia (2020) lo define como la prestación del servicio con la presencia física del trabajador en su hogar o lugar donde se encuentre, mediante el uso de las TICs y plataformas tecnológicas. Por otro lado, hay algunas definiciones importantes sobre Trabajo Remoto, para Sandoval (2021) define el trabajo remoto porque esta se caracteriza por la posibilidad de que los trabajadores desarrollen sus labores desde sus domicilios y con sus propias herramientas. Entonces, para Sako, (2021) "Trabajo remoto" lo define como trabajar desde un lugar fuera de las oficinas en donde es contratado para brindar resultados.

Así mismo, Brynjolfsson, et al., (2020), define el trabajo remoto en realizar las actividades laborales a distancia, ya sea desde casa u otra ubicación lejana. Del mismo modo los autores MacRae y Sawatzky (2020) señalan que se refiere a aquellos que trabajan fuera de un entorno de oficina tradicional la cual no tienen que acudir a un espacio físico específico, de forma regular, para poder realizar su trabajo. Para, Contreras et al., (2020) señalo que el trabajo remoto brinda beneficios razón por la cual es una opción que se viene elevando para las empresas, pero señala que existe el problema en relación a la ausencia de comunicación entre empedores y empleados y en lo social la relación es escasa, lo cual no es favorable para los trabajadores ni para la empresa. Asimismo, Ward et al., (2021) que se debe tener en cuenta que para realizar el trabajo remoto se debe contar con los recursos minimos necesarios. Para, Zhang et al. (2020), determina que las situaciones comunicacionales en el trabajo

remoto son consideradas como un factor importante ya que no hay un contacto cercano entre los trabajadores lo cual resulta complejo.

Las Dimensiones explicadas por Sanuineti (2021): (i) Accesibilidad en el trabajo remoto, señalo que las tecnologías de la información van cambiando cada vez más y evolucionando, dichas tecnologías han permitido que se pueda prestar servicios de manera remota, pero es necesario que el trabajador deba contar un acceso a herramientas digitales y equipos óptimos para generar una mayor productividad. (ii) Establecimiento de Protocolos, que es necesario implementar medidas que garanticen la efectividad del trabajo, como, por ejemplo, la supervisión periódica, cumplimiento de objetivos y establecer metas. (iii) Eficiencia en reuniones, las reuniones deberán cumplir con agendas, tiempos en el buen uso de la web, las TIC, y las redes sociales en los trabajos remotos y optimizar sus tiempos al no tener que desplazarse a sus centros de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo, este permitió evidenciar los resultados de manera numérica y cuantificar en aspectos estadísticos, asimismo recopilar información para verificar o corroborar las hipótesis y/o teorías planteadas (Tobi y Kampen , 2018).

Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue básico, se caracterizó por profundizar con más información el tema principal, asimismo exponer un marco teórico representativo (Lai, 2018).

Diseño de investigación:

Asimismo, se aplicará el diseño no experimental (“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables) nivel correlacional (relación) causal, (la relación que se encuentra entre variables.) el cual consiste en determinar la

relación de las categorías y de ser el caso, identificar las consecuencias que trae consigo, a fin de comprender la problemática y aumentar mayores conocimientos (Hernández et al., 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de recursos humanos

- **Definición conceptual:** Se define, prácticas orientadas al cambio positivo, esta manera contribuye al desarrollo de la autoeficacia de la amplitud de roles, el sentimiento de responsabilidad por el cambio y la confianza en la dirección, los cuales son condiciones previas potenciales para los comportamientos proactivos (Park et al., 2019).
- **Operacionalización:** Se operacionalizó por medio de un cuestionario virtual compuesto por tres (3) dimensiones, los cuales son: Planificación de la contratación del personal, planificación de las necesidades de personal y planificación de la ocupación del personal, el cual se encuentra en el **(Anexo N °1): Matriz de operacionalización de variables.**
- **Indicadores:** La variable Gestión de recursos humanos contó con seis (6) indicadores: Métodos de reclutamiento, costos de personal, descripción del puesto de trabajo, necesidad neta de personal, satisfacción laboral y expedientes y fichas laborales.
- **Escala de medición:** Para la recolección de respuestas se utilizó la escala de Likert

Variable dependiente: Comunicación interna

- **Definición conceptual:** Se define como una comunicación interna a aquel medio que contribuye a mejorar las relaciones del personal, inculcar la conciencia del cambio y comunicarse eficazmente con los empleados, además, puede hacer que la organización logre resultados empresariales superiores (Vergheze, 2017).
- **Definición operacional:** Se operacionalizó por medio de un cuestionario virtual compuesto por tres (3) dimensiones, los cuales son: Comunicación descendente, comunicación horizontal y comunicación ascendente.

- **Indicadores:** La variable de comunicación interna contó con ocho (8) indicadores: Información clave, niveles de organización, organización, coordinación, integración, feedback, decisiones estratégicas y solicitudes formales
- **Escala de medición:** Para la recolección de respuestas se utilizó la escala de Likert.

Variable dependiente: Trabajo remoto

- **Definición conceptual:** Se define una modalidad de empleo organizada, colaborativa y planificada que permite trabajar desde cualquier lugar ya sea desde casa, oficinas compartidas y en la mayoría de los casos, no tienen un horario definido (Ozimek, 2020).
- **Definición operacional:** Se operacionalizó por medio de un cuestionario virtual compuesto por tres (3) dimensiones, los cuales son: Accesibilidad, establecimiento de protocolos y eficiencia de reuniones.
- **Indicadores:** La variable trabajo remoto contó con nueve (9) indicadores: Claridad, rapidez, plataformas de trabajo, descripción de situaciones comunicacionales, frecuencia de reuniones, frecuencia de reportes, acta de notas, acuerdos y responsabilidades.
- **Escala de medición:** Para la recolección de respuestas se utilizó la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: El presente estudio presentó una población total de 120 personas, miembros de una entidad pública, Lima 2021. La población es el conjunto de personas que pertenecen a un mismo espacio demográfico, ante ello se puede generar una serie de datos y extraer diversos detalles, además de permitir cuantificar el estado de aquel elemento (Bilbao y Escobar, 2020).

- **Criterios de inclusión:** El estudio contó a los servidores que laboraban en la entidad pública, Lima 2021.

- **Criterios de exclusión:** La investigación contó en el conjunto de individuos excluidos a las personas que no laboraron durante este periodo de tiempo y que no se vieron afectados directamente.

Muestra: La muestra utilizada en la investigación estuvo conformada por 102 trabajadores de la entidad. Según Otzen y Manterola, (2017) es la población reducida en individuos necesarios y representativos. (Anexo N °3): Calculo del tamaño de la muestra.

Muestreo: Fue probabilístico aleatorio simple, pues se seleccionó a los participantes aleatoriamente y todos tuvieron las mismas posibilidades de ser elegidos (Hernández et al.,2014).

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La investigación tuvo como técnica la encuesta, asimismo el instrumento la aplicación de un cuestionario virtual autoadministrado vía internet, que constó de 46 preguntas estructuradas con alternativas en respuestas de tipo Likert (Hernández et al., 2014). Anexo N °2: Instrumento de recolección de datos.

La validez del instrumento es considerada como el conjunto de puntos de vista crítico ejercidos por expertos relacionados al tema principal, quienes expresan su opinión respecto al instrumento ejercido en la investigación (Galicia et al., 2017).

3.5 Procedimientos

La investigación tuvo una aprobación previa mediante el proyecto correspondiente, también se logró la aceptación y autorización por parte de una entidad pública, donde se efectuó de manera correcta la recolección del cuestionario. Por otro lado, se logró la validez de juicio de expertos, quienes suscribieron con sus firmas la aceptabilidad de los instrumentos de medición.

Asimismo, se contó con alfa de Cronbach para la confiabilidad, con valor aplicable, de esta manera se realizó la distribución del cuestionario y finalmente para variables utilizamos herramientas estadísticas para su medición obteniendo análisis certeros y productos efectivos con evidencia para el trabajo de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para Martínez (2019), el uso de estadísticas descriptivas para demostrar los datos que se obtuvieron proporciona mejor detalle en los porcentuales, también se utilizó para reconocer la relación entre las variables seleccionadas. Se requirió el uso de cuestionarios virtuales, en los cuales se empleó como estrategia para obtener los datos de las variables. Se empleó el software SPSS Statistics versión 26, además, proporciona una fiabilidad correcta; luego a ello se realizan gráficos y porcentajes teniendo el objetivo de comprobar las variables.

3.7 Aspectos éticos

Tomando en cuenta la importancia de varios principios según, Roqué y Macpherson (2018), como beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia, Así mismo, se utilizó el estilo APA v.7ma., cuando se efectuó el citado de autores. Se garantizó la confidencialidad de los participantes en la encuesta, así como su autonomía en brindar sus respuestas.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

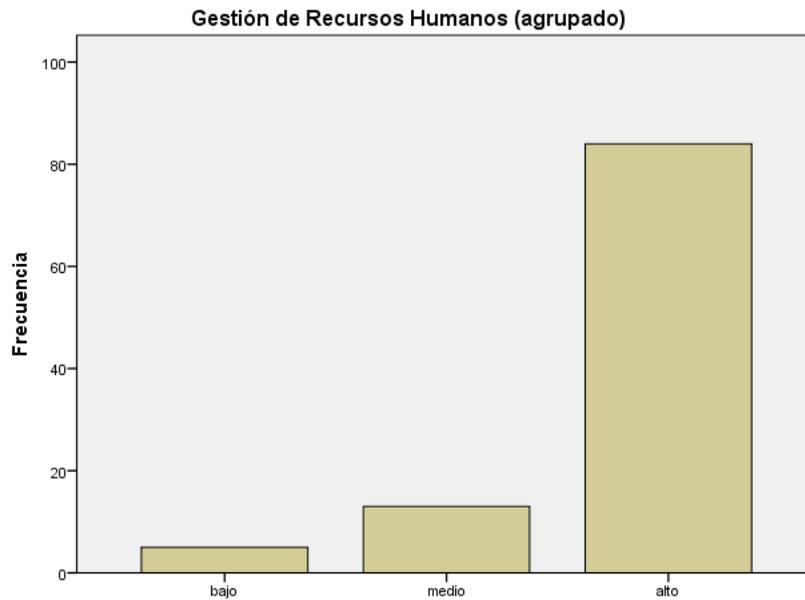
Tabla 1:

Estadística descriptiva de la variable gestión de Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	5	4,9	4,9	4,9
medio	13	12,7	12,7	17,6
alto	84	82,4	82,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 1:

Gráfico de la estadística descriptiva de la variable Gestión de Recursos Humanos



Como se aprecia en la tabla 1 y figura 1, la variable gestión de recursos humanos dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 12.7% coincidió en el nivel medio y el 82.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuestadas, mediante el instrumento N°1 en el cuestionario de 12 ítems.

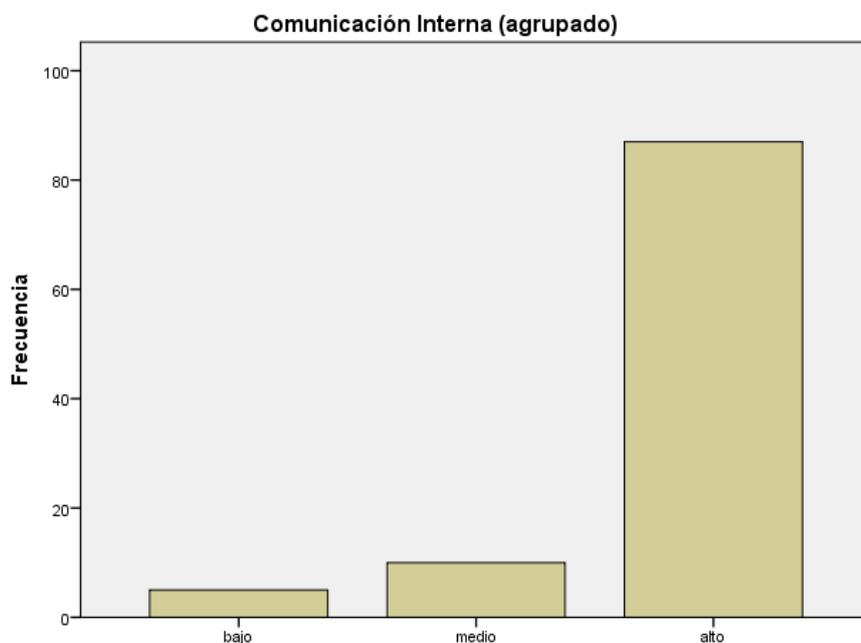
Tabla 2:

Estadística descriptiva de la variable Comunicación Interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
bajo	5	4,9	4,9	4,9
medio	10	9,8	9,8	14,7
alto	87	85,3	85,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 2:

Gráfico de la estadística descriptiva de la variable Comunicación Interna



Como se aprecia en la tabla 2 y figura 2, la variable comunicación interna dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 9.8% coincidió en el nivel medio y el 85.3% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuestadas mediante el instrumento N°2 en el cuestionario de 16 ítems.

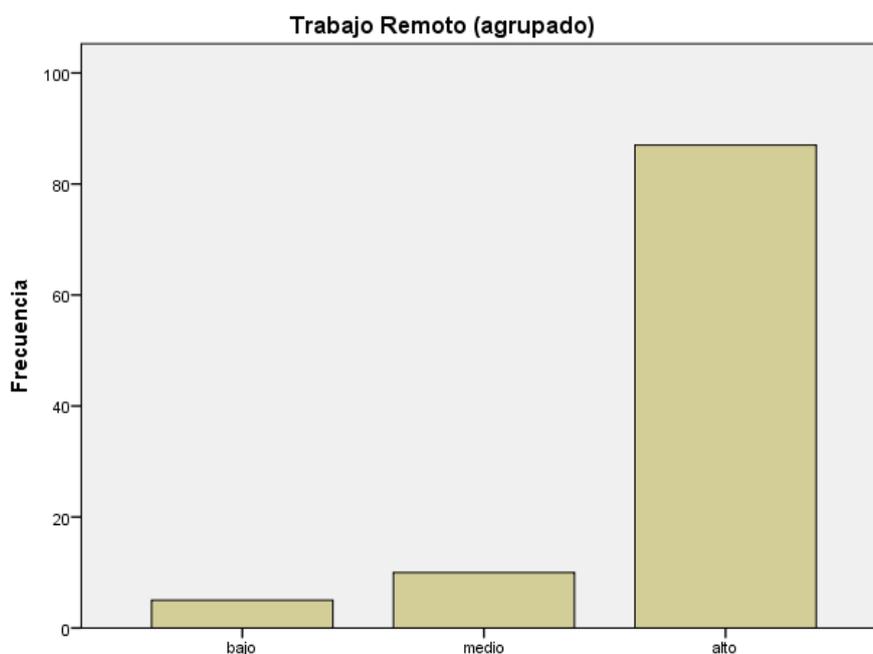
Tabla 3:

Estadística descriptiva de la variable Trabajo Remoto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	5	4,9	4,9	4,9
medio	10	9,8	9,8	14,7
alto	87	85,3	85,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 3:

Gráfico de la estadística descriptiva de la variable Trabajo Remoto



Como se aprecia en la tabla 3 y figura 3, la variable trabajo remoto dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 9.8% coincidió en el nivel medio y el 85.3% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuestadas, mediante el instrumento N°3 en el cuestionario de 18 ítems.

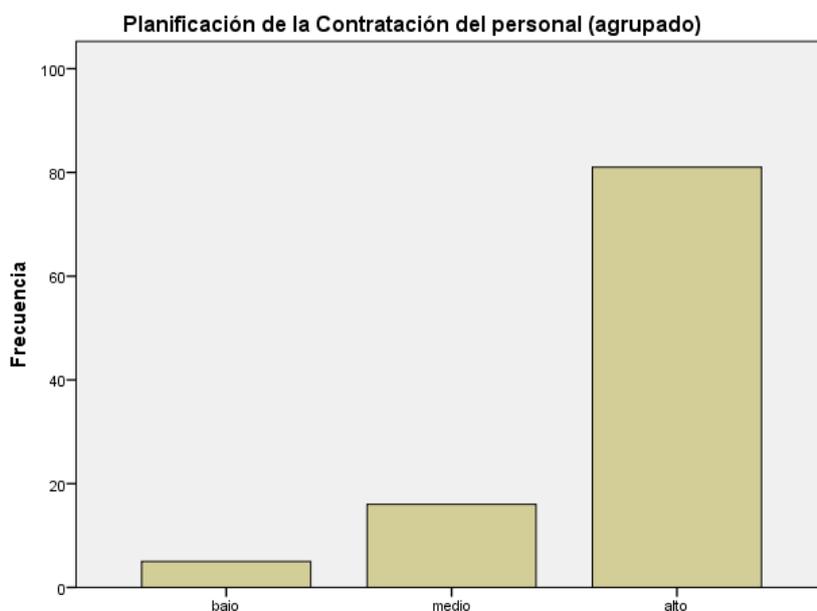
Tabla 4:

Estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Contratación del Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
bajo	5	4,9	4,9	4,9
medio	16	15,7	15,7	20,6
alto	81	79,4	79,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 4:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Contratación del Personal



Como se aprecia en la tabla 4 figura 4, la dimensión planificación de la contratación del personal dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 15.7% coincidió en el nivel medio y el 79.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuestadas, mediante el instrumento N°1 en el cuestionario de 12 ítems.

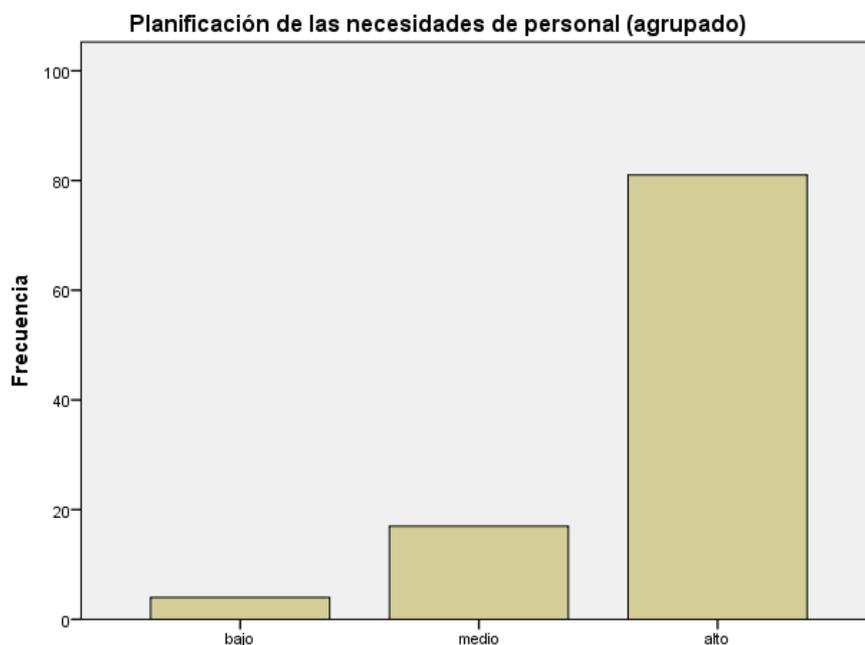
Tabla 5:

Estadística descriptiva de la dimensión Planificación de las necesidades de personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	4	3,9	3,9	3,9
medio	17	16,7	16,7	20,6
alto	81	79,4	79,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 5:

Gráfico de la estadística descriptiva de la variable planificación de las necesidades de personal



Como se aprecia en la tabla 5 y figura 5, la dimensión planificación de las necesidades de personal dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 16.7% coincidió en el nivel medio y el 79.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuestadas, mediante el instrumento N°1 en el cuestionario de 12 ítems

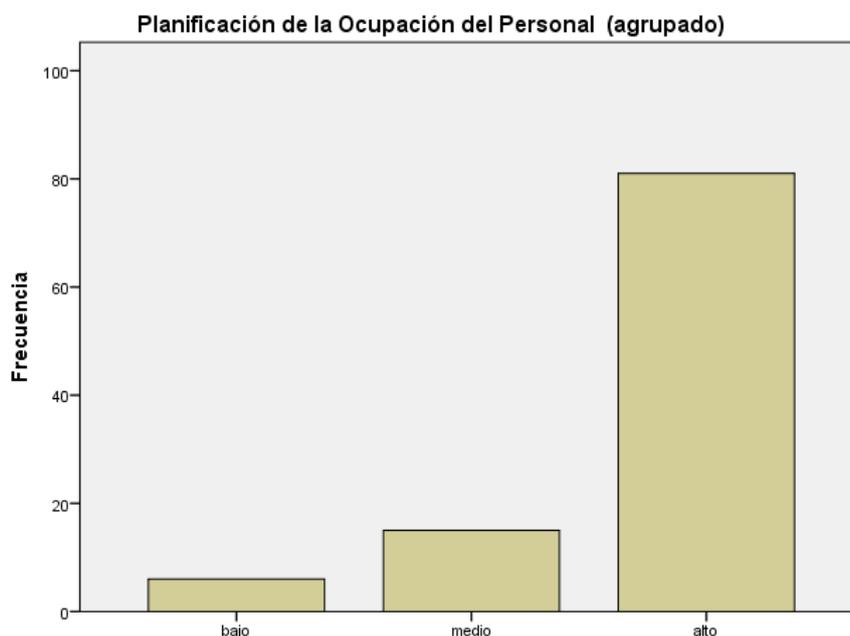
Tabla 6:

Estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Ocupación Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	6	5,9	5,9	5,9
medio	15	14,7	14,7	20,6
alto	81	79,4	79,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 6:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Planificación de la Ocupación Personal



Como se aprecia en la tabla 6 y figura 6, la dimensión planificación de la ocupación del personal dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 14.7% coincidió en el nivel medio y el 79.4% en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuesta, mediante el instrumento N°1 en el cuestionario de 12 ítems.

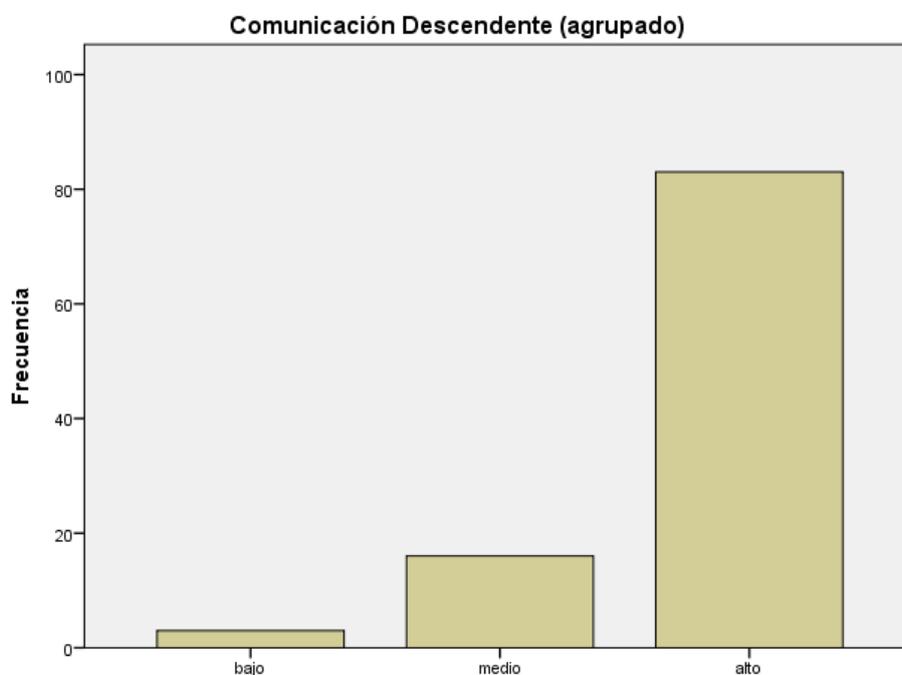
Tabla 7:

Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Descendente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	3	2,9	2,9	2,9
medio	16	15,7	15,7	18,6
Válidos alto	83	81,4	81,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 7:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Descendente.



Como se aprecia en la tabla 7 y figura 7, la dimensión comunicación descendente dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 15.7% coincidió en el nivel medio y el 81.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuetadas, mediante el instrumento N°2 en el cuestionario de 16 ítems.

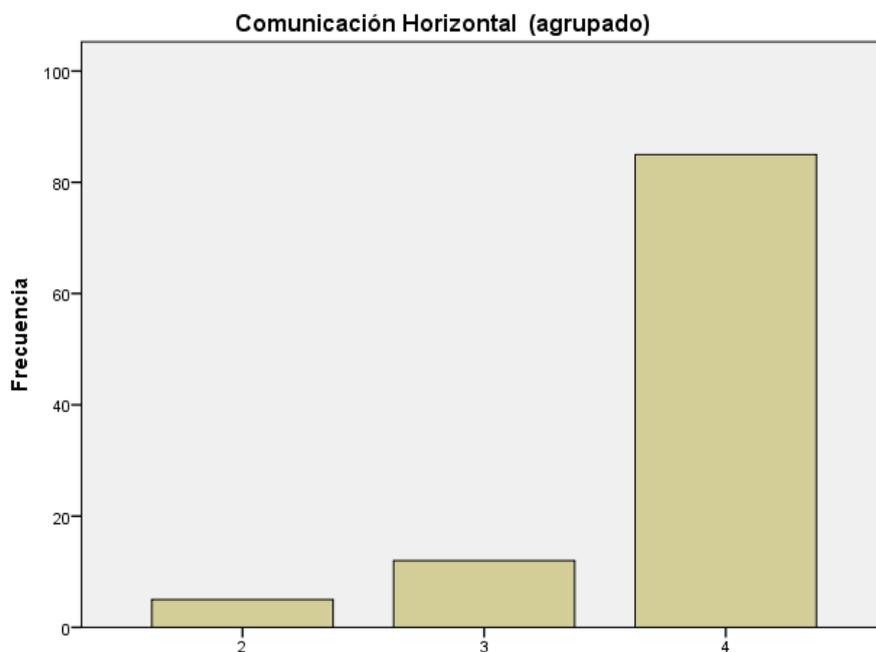
Tabla 8:

Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Horizontal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	5	4,9	4,9
	3	12	11,8	16,7
Válidos	4	85	83,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 8:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Horizontal



Como se aprecia en la tabla 8 y figura 8, la dimensión comunicación horizontal dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 11.8% coincidió en el nivel medio y el 83.3% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuestadas, mediante el instrumento N°2 en el cuestionario de 16 ítems.

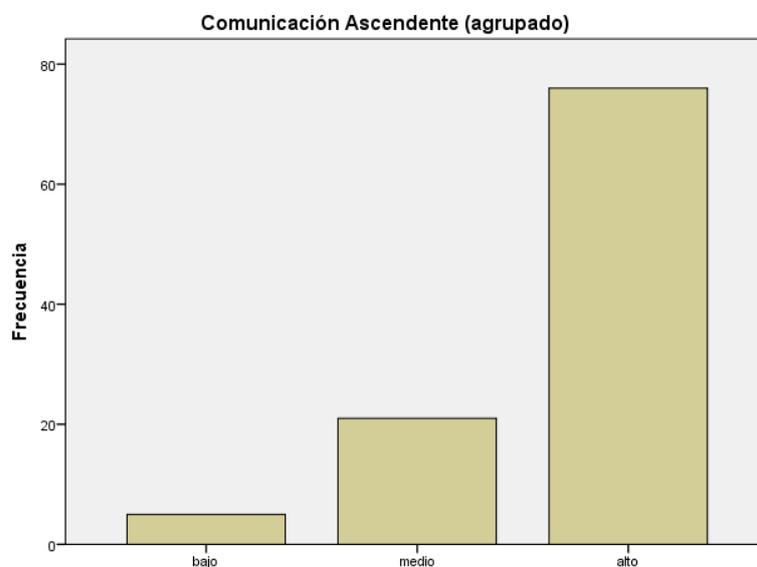
Tabla 9:

Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Ascendente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	5	4,9	4,9	4,9
medio	21	20,6	20,6	25,5
Válidos alto	76	74,5	74,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 9:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Comunicación Ascendente



Como se aprecia en la tabla 9 y figura 9, la dimensión comunicación ascendente dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 20.6% coincidió en el nivel medio y el 74.5% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuetadas, mediante el instrumento N°2 en el cuestionario de 16 ítems.

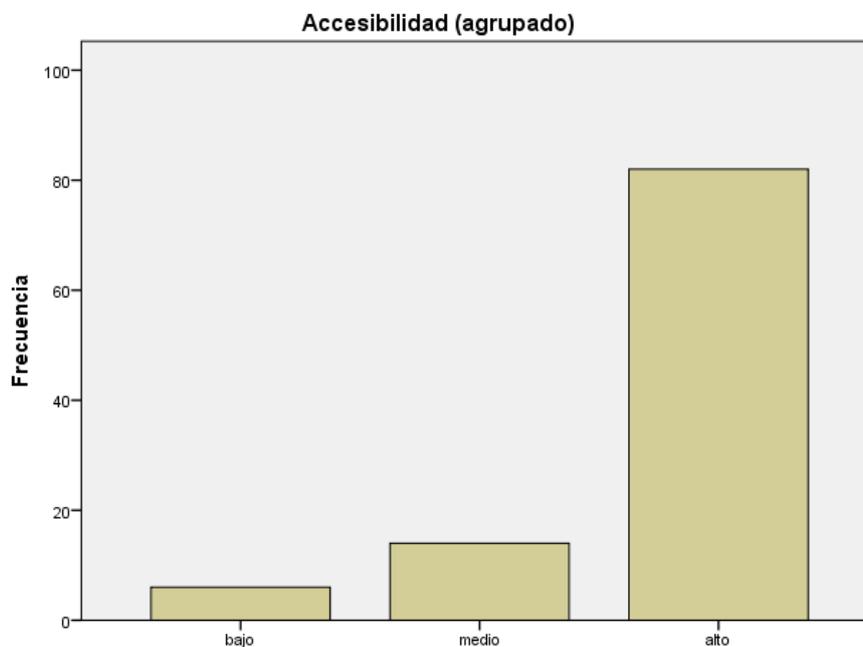
Tabla 10:

Estadística descriptiva de la dimensión Accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	6	5,9	5,9	5,9
medio	14	13,7	13,7	19,6
Válidos alto	82	80,4	80,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 10:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Accesibilidad



Como se aprecia en la tabla 10 y figura 10, la dimensión accesibilidad dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 13.7% coincidió en el nivel medio y el 80.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuetadas, mediante el instrumento N°3 en el cuestionario de 18 ítems.

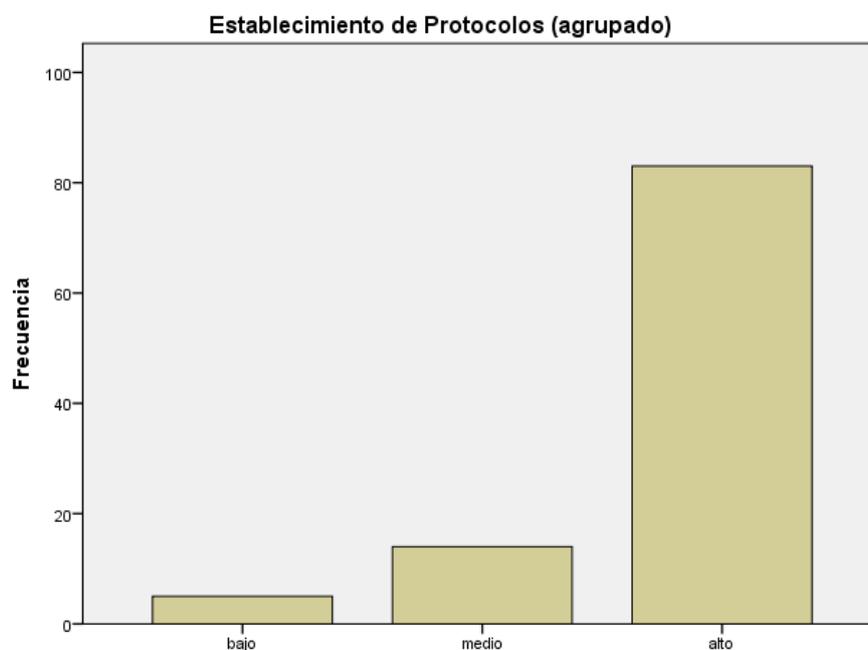
Tabla 11:

Estadística descriptiva de la dimensión Establecimiento de Protocolos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	5	4,9	4,9	4,9
medio	14	13,7	13,7	18,6
Válidos alto	83	81,4	81,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 11:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Establecimiento de Protocolos



Como se aprecia en la tabla 11 y figura 11, la dimensión establecimiento de protocolos dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 13.7% coincidió en el nivel medio y el 81.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuetadas, mediante el instrumento N°3 en el cuestionario de 18 ítems.

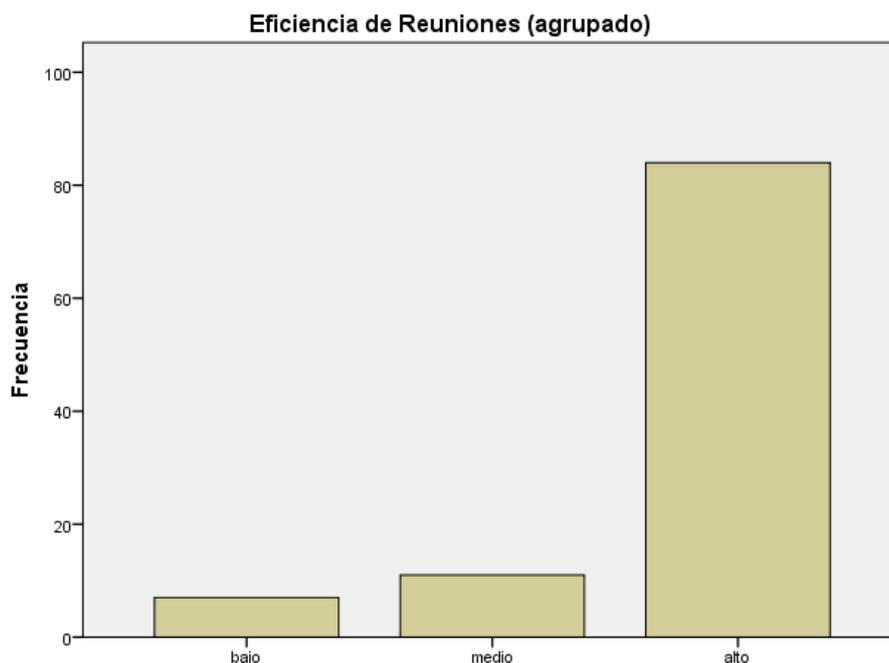
Tabla 12:

Estadística descriptiva de la dimensión Eficiencia de Reuniones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	7	6,9	6,9	6,9
medio	11	10,8	10,8	17,6
Válidos alto	84	82,4	82,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 12:

Gráfico de la estadística descriptiva de la dimensión Eficiencia de Reuniones



Como se aprecia en la tabla 12 y figura 12, la dimensión eficiencia de reuniones dentro de la estadística descriptiva de frecuencias en el software SPSS, el 10.8% coincidió en el nivel medio y el 82.4% coincidió en el nivel alto como resultado de las 102 personas encuetadas, mediante el instrumento N°3 en el cuestionario de 18 ítems.

4.2 Resultados de las correlaciones

4.2.1 Prueba de hipótesis general

H₁: La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021

H₀: La gestión de recursos humanos y la comunicación interna NO influyen positivamente en el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021

Tabla 13:

Información del ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	601,427	677,551	543,427			
Final	475,844	704,216	301,844	241,583	58	,000

Nota: Elaboración propia

Tabla 14:

Pseudo R-cuadrado

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,906
Nagelkerke	,909
McFadden	,407

En la tabla 13 se logra observar que la bondad de ajuste del modelo muestra el nivel de significancia de ,000, el cual es menor a 0.05 por lo que se ajusta al modelo de regresión logística multinominal y es aceptable para el estudio. Y en la tabla 14, según Nagelkerke el cual señala mediante los datos obtenido, que un 90.9% entre las variables (Gestión de recursos humanos, Comunicación Interna, Trabajo remoto), el cual demuestra un nivel muy alto por estar cercano al número 1.

Tabla 15:

Estimaciones de parámetros

Trabajo Remoto (agrupado) ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Límite inferior	Límite superior
bajo Intersección	89,955	1263,509	,005	1	,943			
Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-28,634	3500,482	,000	1	,993	3,666E-13	,000	. ^b
Comunicación Interna (agrupado)	-5,352	3414,432	,000	1	,999	,005	,000	. ^b

medio	Intersección	22,045	5,185	18,076	1	,000			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	12,244	1,457	70,610	1	,000	207739,4	11946,142	3612521,9
	Comunicación Interna (agrupado)	-	,000	.	1	.	6,444E-9	6,444E-9	6,444E-9
		18,860					97		42

Así mismo, en la tabla de estimaciones de parámetros el cual posee un nivel de significancia de $000 < 00.5$, y lo estadística de Wald 18,076 siendo superior al número 4, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada H_1 : "La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública, Lima 2021."

4.2.2 Hipótesis específicas

4.2.2.1 Prueba de Hipótesis específica 1:

Hipótesis Especifica 1

H_1 : La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en la accesibilidad de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021.

H_0 : La gestión de recursos humanos y la comunicación interna NO influyen positivamente en la accesibilidad de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021

Tabla 16:

Información del ajuste del modelo

Modelo	Información del ajuste del modelo					
	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	438,012	482,637	404,012			
Final	335,864	469,738	233,864	170,148	34	,000

Nota: Elaboración propia

Tabla 17:*Pseudo R-cuadrado y estimación de parámetro*

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,811
Nagelkerke	,822
McFadden	,386

Se aprecia en la tabla 15 que la bondad de ajuste del modelo muestra un nivel de significancia de ,000 el cual es menor a 0.05 siendo así que se acoplan al modelo de regresión logística multinominal y es aceptable para la investigación. En la tabla 17, según Nagelkerke, quien mediante el dato obtenido de un 82,2% señala que existe influencia entre las variables (Gestión de recursos humanos, comunicación interna accesibilidad), el cual es un nivel muy alto por poseer cercanía con el número 1.

Tabla 18:*Hipótesis específica 1 - Estimación de parámetros*

		Desv.				95% de intervalo de confianza para Exp(B)			
Trabajo Remoto (agrupado) ^a		B	Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
bajo	Intersección	89,955	1263,509	,005	1	,943			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-28,634	3500,482	,000	1	,993	3,666E-13	,000	. ^b
	Comunicación Interna (agrupado)	-5,352	3414,432	,000	1	,999	,005	,000	. ^b
medio	Intersección	22,045	5,185	18,076	1	,000			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	12,244	1,457	70,610	1	,000	207739,497	11946,142	3612521,942
	Comunicación Interna (agrupado)	-18,860	,000	.	1	.	6,444E-9	6,444E-9	6,444E-9

Como podemos observar en la tabla de estimaciones de parámetros, el valor de, significancia obtenido es de ,000 < 00.5, y el estadístico de Wald 18,076 por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador H₁: “La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en la accesibilidad de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021.”

4.2.2.2 Prueba de Hipótesis específica 2:

H₁: La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en el establecimiento de protocolos de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021.

H₀: La gestión de recursos humanos y la comunicación interna NO influyen positivamente en el establecimiento de protocolos de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021.

Tabla 19:

Información del ajuste del modelo

Modelo	Información del ajuste del modelo					
	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	467,136	511,761	433,136			
Final	359,071	492,944	257,071	176,066	34	,000

Nota: Elaboración propia

Tabla 20:

Pseudo R-cuadrado y estimación de parámetro

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,822
Nagelkerke	,830
McFadden	,375

Como se observa en la tabla 17, la bondad de ajuste del modelo muestra un nivel de significancia de ,000 el cual es menor a 0.05, siendo así que se acopla al modelo

de regresión logística multinomial y es aceptable para el estudio. En la tabla 20, según Nagelkerke, quien nos señala que existe un 83,0% de influencia entre las variables (Gestión de recursos humanos, Comunicación Interna, Establecimiento de Protocolos), el cual es un dato muy alto por la cercanía que posee con el número 1.

Tabla 21:

Hipótesis específica 2 - Estimación de parámetros

Establecimiento de Protocolos (agrupado) ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
bajo	Intersección	141,237	,000	.	1	.			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-46,806	338476,087	,000	1	1,000	4,702E-21	,000	. ^b
	Comunicación Interna (agrupado)	-6,570	338292,134	,000	1	1,000	,001	,000	. ^b
medio	Intersección	18,676	4,570	16,698	1	,000			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-3,989	1,359	8,621	1	,003	,019	,001	,265
	Comunicación Interna (agrupado)	-1,504	1,616	,866	1	,352	,222	,009	5,275

Como podemos observar en la tabla de estimaciones de parámetros, el valor Sig. es de ,000 > 00.5, y el dato estadístico de Wald 16,698, el cual es superior a 4 y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador H₁: "La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en el establecimiento de protocolos de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021."

4.2.2.3 Prueba de Hipótesis específica 3:

H₁: La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en la eficiencia en reuniones de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021.

H₀: La gestión de recursos humanos y la comunicación interna NO influyen positivamente en la eficiencia en reuniones de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021

Tabla 22:

Información del ajuste del modelo

Modelo	Información del ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	446,400	488,400	414,400			
Final	358,499	484,497	262,499	151,901	32	,000

Nota: Elaboración propia

Tabla 23:

Pseudo R-cuadrado y estimación de parámetro

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,774
Nagelkerke	,783
McFadden	,333

Se logra apreciar en la tabla 19, en donde la bondad de ajuste del modelo muestra un nivel de significancia de ,000 el cual es menor a 0.05. siendo así que se acopla al modelo de regresión logística multinominal y es aceptable por el estudio. En la tabla 23, según Nagelkerke, quien señala que existe un 78.3% de influencia entre las variables (Gestión de recursos humanos, Comunicación Interna, Eficiencia de reuniones), el cual es un nivel alto por estar cercano al número 1.

Tabla 24:*Hipótesis específica 3 - Estimación de parámetros*

Eficiencia de Reuniones (agrupado) ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
bajo	Intersección	120,95	1078,19	,013	1	,911			
		1	7						
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-2,837	359,398	,000	1	,994	,059	7,050E-308	4,874E+304
	Comunicación Interna (agrupado)	-	,000	.	1	.	8,719E-15	8,719E-15	8,719E-15
		32,373					15		
medio	Intersección	77,969	5,349	212,48	1	,000			
				7					
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-3,020	1,419	4,534	1	,033	,049	,003	,786
	Comunicación Interna (agrupado)	-	,000	.	1	.	2,774E-8	2,774E-8	2,774E-8
		17,400					8		

Como podemos observar en la tabla de estimaciones de parámetros, el valor de sig. es de ,000 <00.5, y el dato estadístico de Wald 212,487, el cual es superior al 4 por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador H₁: ‘La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en la eficiencia en reuniones de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021.’

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación los resultados obtenidos ofrecen una validez interna, por haber contado con instrumentos válidos y confiables.

Del análisis de los resultados obtenidos para la discusión, se ha evidenciado que, si existe relación directa entre la GRH y comunicación interna y trabajo remoto en una entidad pública, siendo importante para el óptimo desarrollo de los trabajadores para desarrollar sus fortalezas y debilidades, del mismo modo la comunicación interna se realiza en toda organización, siendo esta natural o intencionada, puede ser esta formalizada o no y casi siempre está dirigida a la mejora de la organización, buscan la cooperación y coordinación entre los servidores de la entidad, en coincidencia con Rincón (2020), en su investigación se usó un análisis relacional entre la sostenibilidad organizacional y los valores organizacionales; en segundo lugar, mediante la observación de prácticas de GRH como actividades reguladoras; y, en tercer lugar, gracias a la examinación de relaciones organizacionales, por lo que concluyó que el primer modelo confirmó los valores organizacionales, ya que tienen diversos impactos en la sostenibilidad organizacional, el segundo modelo ratificó que la GRH influyó en la sostenibilidad y los valores organizacionales, y el tercer modelo especificó que las relaciones laborales intervinieron positivamente en la sostenibilidad. Sin embargo, aún se deben mejorar ciertos aspectos en el área de recursos humanos, como el respeto, el valor organizativo, la comunicación y la cooperación entre los trabajadores, de manera que la entidad pueda tener un clima laboral óptimo, donde los mismos trabajadores puedan sentirse motivados para laborar y obtener mejores resultados.

Cabe resaltar que fue de suma importancia analizar ambas variables para la investigación ya que se pudo evidenciar mediante los resultados obtenidos la relación directa entre ellas y demostrar que en la entidad no se estaba implementando un correcto clima organizacional y comunicación interna en el trabajo remoto para los servidores de la entidad pública.

La relación ente GRH y la comunicación interna lo cual influye en el trabajo remoto del personal de una entidad pública, que concretamente en la prueba de

Nagelkerker el valor obtenido fue de $r=0.999$ lo cual permite inferir que las variables GRH y la comunicación interna presenta un valor positivo, esto quiere decir que, posee una probabilidad creciente de ocurrencia en el desempeño de los servidores de una entidad pública. Estos resultados se pueden corroborar con la publicación del autor Saavedra (2017), tuvo como objetivo diferenciar la conceptualización de recursos humanos por talento humano a través de la medición del impacto de sus actividades en los resultados de la organización, asimismo en sus resultados explicó que la variable alineación estratégica del talento humano tiene un moderado impacto respecto a los resultados de la estrategia organizacional y del talento humano; y como otra conclusión resaltó el comportamiento excepcional, los puestos estratégicos, la base del talento, la motivación, el desarrollo y la contratación como constructos para la cimentación del modelo de análisis, orientado a reconocer la influencia de las personas en los resultados organizacionales.

En referencia a la relación de las variables la GRH y la comunicación interna lo cual influye en la accesibilidad del personal de una entidad pública, que concretamente en la prueba de Nagelkerker el valor obtenido fue de $r=0.822$ lo cual permite inferir que las variables GRH y la comunicación interna presenta un valor positivo, esto significa que posee una probabilidad creciente de ocurrencia en el comportamiento laboral de los servidores en la entidad pública. Estos resultados son similares a los de Quirós (2015) quién tuvo como objetivo revisar RH la existencia de semejanzas o diferencias entre las empresas y los académicos. Y obtuvo como conclusión que los enfoques de estudios de la materia de recursos humanos en un 60% aportan estudios de distanciamiento entre teoría y práctica, lo cual es fundamental para el cumplimiento de sus trabajadores en la empresa. Finalmente, indicó que tener un distanciamiento debido al trabajo remoto resulta contraproducente, ya que las personas no poseen una supervisión adecuada que garantice que su desempeño es el mejor en su área de trabajo, pero la GRH es la fuente encargada de que se realicen las labores y que los trabajadores cumplan con los objetivos de la entidad.

Por su parte el autor Celmi (2021) en su investigación analizó a una entidad pública especializada en el área de educación nacional con el fin determinar la

incidencia de la tecnología y el liderazgo pedagógico en el trabajo remoto, concluyo que el manejo de la tecnología y el liderazgo son factores importantes que influyen en la gestión del trabajo del personal que labora de forma remota en la entidad, siendo presente en la escala de Nagelkerke con un 0.604 comprobando la hipótesis planteada por el investigador, esto según la opinión que brindaron la muestra seleccionada de 75 directivos y sub directivos de tres redes de la UGEL 05 S.J.L. Se puede relacionar con la presente investigación ya que los factores internos influyen un 0.909 en el desempeño de una entidad o empresa, sobre todo en estos tiempos en donde el trabajo remoto ha marcado un antes y un después debido a la pandemia de la COVID-19, lo cual ha hecho que las distintas instituciones se vean en la necesidad de gestionar nuevos mecanismos tecnológicos o factores administrativos como la comunicación interna o el liderazgo para mejorar las actividades y seguir siendo eficientes y eficaces. Además, ambos autores coincidieron en que los directivos o jefes de las entidades deben tomar mayor relevancia en mejorar el orden y comunicación de su personal, ya que ellos son una parte importante en que la institución pueda desarrollarse de manera positiva.

Para, Veliz (2021) en su publicación menciona que existe una significancia entre el trabajo remoto y el estrés en los trabajadores del C.T.M. del Perú en plena emergencia sanitaria que atraviesa el mundo, ya que el nivel de trabajo ha caído y las personas encuestadas consideran que es debido a la flexibilidad que existe en las tareas, ocasionando un nivel deficiente, asimismo, los resultados se evidenciaron en un 0.698 de correlación entre las dos variables principales, trabajo remoto y estrés percibido, aceptándose la hipótesis general planteada por el investigador. Además, existe un nivel de correlación entre el trabajo remoto y la salud mental positiva ocupacional reflejándose en un 0.829 y finalmente el estrés percibido y la salud mental positiva ocupacional tienen 0.691 de correlación entre las variables. En cuanto a su relación con la investigación actual es evidente, ya que ambos autores coinciden en que el trabajo remoto debe darse con mecanismos claves como actividades puntuales, mecanismos tecnológicos y criterios de seguimiento que garantizan el cumplimiento de las actividades laborales, con el propósito de que las personas laboren de la misma manera que lo harían si

estuvieran acudiendo de forma presencial a la entidad, lo cual debe ser supervisado por el área encargada, la cual debe tener herramientas que lo permitan.

Asimismo, Pino (2021) presentó como objetivo general determinar que la GRH y la cultura organizacional inciden de manera significativa en el clima laboral de los colegios en estudio, afirmándose la hipótesis nula en un 0.182, lo cual equivale a un 18.2%. Además, el investigador indicó que los directivos deben desarrollar el liderazgo y el trabajo en equipo, así como realizar mejoras en el clima organizacional que permita que los trabajadores puedan laborar de forma adecuada. Cabe señalar que también existe una relación con la investigación actual ya que la GRH tiene la función de planificar, promover y capacitar al personal, y entre sus más importantes actividades garantizar el involucramiento y la participación de todos, ya que toda entidad para desenvolverse de manera correcta en su sector necesita de todas estas herramientas, sin embargo, el trabajo remoto necesita de más instrumentos, ya sea el acceso a nuevas tecnologías o condiciones favorables para que las personas puedan desempeñar su labor y no afecten de manera negativa a su desempeño.

Por otro lado, García (2021) en base a su objetivo general, identificar la percepción de la GTH en un hospital público de Lima obteniendo como resultado que el departamento de supervisión y jefes de servicio de las instituciones suelen beneficiar a un grupo reducido de personas, dándoles privilegios como bonos o reconocimientos que nos les corresponden, lo cual parte desde una mala gestión en el área de RH, ya que ellos son solo deben cautelar que cumplan las tareas y la equidad en el ambiente laboral, entre otras actividades. Además, evidenció que a raíz de la pandemia existe un déficit en el recurso humano y una deficiencia en la gestión de los directivos, lo cual se ve reflejado en una mala organización e incapacidad para resolver ciertos problemas internos, como el cumplimiento de normas, mala comunicación y una relación precaria entre compañeros de trabajo, casi inexistente, ya que por el trabajo remoto formar lazos de compañerismo y unión es difícil. La investigación se relaciona de manera importante con este trabajo, ya que los encuestados indicaron que, por ejemplo, la comunicación horizontal en la entidad es de 11.8% reflejando un nivel medio que debe mejorarse, esto se debe a que la virtualidad evita una relación más directa entre trabajadores y un trabajo en

equipo pobre. Asimismo, las variables en estudio de ambas investigaciones buscaron evaluar de alguna manera la eficiencia y el impacto que ha tenido el trabajo remoto con la llegada de la COVID-19 en distintas organizaciones, pero con el mismo propósito.

Del mismo modo se menciona que los acuerdos en el área de trabajo son importantes para llevar una comunicación óptima, ya que desarrolla sus capacidades e implementa nuevos retos, y se ha determinado que empíricamente con su máxima eficiencia, en términos de aumento de productividad, mejora la satisfacción de los empleados (Maghlaperidze et al.,2021). Asimismo se menciona que los trabajadores que laboran a distancia o remotos lo que más influye en su desarrollo laboral es la confianza interpersonal de cada uno de ellos para vencer las dificultades y los retos que se presenten en el área de trabajo (Prasad et al.,2020). La responsabilidad hace referencia a cumplir con las tareas,normas incomendadas por sus superiores, asimismo, se les brinda todas las facilidades para realizar sus trabajos desde cualquier parte donde se puedan sentir cómodos para ejercer sus funciones y deberes (Silva,2020).

Por otro lado, el autor Rojas (2021) planteó como hipótesis general que existe una relación significativa del estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales, lo cual obtuvo como resultado una correlación moderada negativa de -0.577, por tal motivo se rechaza rotundamente la hipótesis planteada por el investigador. El investigador indicó que los directores de la entidad deben exigir al área de RH que se realicen capacitaciones y se mejore la comunicación interna entre el personal, debido a que este es un factor importante para el buen manejo interno. Además, el investigador encontró que el trabajo remoto ha traído consigo cierta irresponsabilidad y demora en las entregas o realización de funciones debido que no se puede supervisar lo que realizan los empleados, asimismo la GRH también se ha visto afectada ya que no se puede llevar de la misma manera que antes, cuando era presencial. Tiene una relación directa con la investigación realizada ya que ambas entidades han disminuido sus capacidades y su calidad por la pandemia de COVID-19, y por tal motivo se buscan nuevas estrategias que permitan recobrar los resultados que se tenían previamente. Finalmente,

Respecto a los resultados obtenidos por el autor De Salas (2016), en base su objetivo planteado, el estudio global de como la comunicación interna ayuda a alcanzar metas en una entidad, se entrevistó al personal de las oficinas comerciales de las embajadas, demostrando que la comunicación interna que existe en la entidad es de arriba abajo, a diferencia de otras entidades donde se intenta primar la comunicación horizontal y participativa, dejando de lado momentáneamente las jerarquías que de por sí existen en los centros laborales. Asimismo, la GRH debe servir como instrumento de soporte y vigilancia que facilite y acompañe de manera conjunta y equilibrada a los trabajadores, debido a que en todas partes del mundo se considera una herramienta básica para que haya una organización laboral y un gran desempeño de todos los trabajadores en sus áreas de trabajo. Esta investigación posee una relación directa con la investigación en curso ya que, una entidad se necesita de una comunicación fluida para lograr sus funciones, basarse en una gestión de recursos humanos que se guie por la definición de metas y potenciar la formación de los trabajadores, ya que una entidad tiene la obligación de generar una enseñanza continua, sobre todo en estos tiempos cuando las herramientas digitales son tan importantes y donde el trabajo remoto se encuentra en auge. El autor Moeckel (2017) indicó que es necesario contar con un ambiente adecuado, pero las personas prefieren sus hogares y para ello han adecuado un espacio en ella.

Los autores Sull et al.(2020) mencionan que la pandemia de COVID-19 ha obligado a muchos empleados a trabajar desde casa, y la magnitud del cambio a control remoto es asombroso ya que se necesita factores importantes para poder desarrollarse y cumplir con sus labores. Internacional Labour Organization (2020) Menciona que es valioso que este trabajo tenga un horario en la búsqueda de lograr el equilibrio en la vida del trabajador.

Finalmente, Ingelmo (2016) tuvo como resultado en general que la transformación tecnológica ha contribuido a que las entidades puedan desempeñar sus funciones de manera más rápida y eficientemente, sin embargo, existe un margen de error, a los encuestados se les consultó respecto a al uso de la tecnología en su labor, reflejando que si bien antes era importante hoy por la circunstancias actuales resulta trascendental y hasta obligatorio, 8 de 10 indicaron

sentirse cómodos con la modalidad del trabajo remoto, sin embargo también resulta un distractor. Entre las fuentes utilizadas, el correo electrónico se refleja como el medio de mayor uso, ya que permite tener una comunicación más extensa, asimismo, la herramienta del intranet se suma a las ya conocidas, siendo 6 personas de 10 que indican que la plataforma facilita el trabajo en algunas áreas. Por otro lado, otro resultado respecto a la hipótesis planteada, demostrar la eficiencia del uso y aplicación de las tecnologías en la comunicación interna de una entidad, ninguna organización en el estudio evidenció acciones o estrategias puntuales para desarrollar la comunicación interna en base a las tecnologías, debido a que solo son usadas como un medio de trabajo más no como una herramienta de trabajo colaborativo orientado a la búsqueda del crecimiento de las relaciones laborales. Además, se muestra que existe un reto en la gestión del personal que labora, ya que no es común que las entidades o instituciones se enfoquen en medios que planeen, realicen, hagan seguimiento y evalúen a los que laboran desde el hogar, ya que resulta complicado.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se evidenció que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública, Lima, 2021. El valor $r= 0.909$ obtenido en la escala de Nagelkerker permitió validar la hipótesis general planteada por el investigador.

SEGUNDA:

Se pudo evidenciar a través de la relación entre las variables la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en la accesibilidad del personal de una entidad pública, Lima, 2021. Donde el valor obtenido de Nagelkerker fue de 0.822 validando la primera hipótesis específica planteada por el investigador.

TERCERA:

Asimismo, se evidenció a través de una correlación entre las variables la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en el establecimiento de protocolos del personal de una entidad pública, Lima, 2021. Donde el valor obtenido de Nagelkerker fue de 0.830 validando la segunda hipótesis específica planteada por el investigador.

CUARTA:

Finalmente, se pudo encontrar una correlación entre las variables la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen positivamente en la eficiencia en reuniones del personal de una entidad pública, Lima, 2021. Donde el valor obtenido de Nagelkerker fue de 0.783 validando la tercera hipótesis específica planteada por el investigador

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Al director de la Oficina de Administración, fortalecer la gestión de recursos humanos, mediante la optimización de la comunicación interna, debiendo optar por actividades que prioricen una mejor relación entre trabajadores para elevar la calidad y productividad, los cuales en base a la conexión y el trabajo en equipo ayude a que la institución funcione eficazmente y sus empleados puedan a la vez, garantizar un trabajo óptimo.

SEGUNDA:

Al responsable de la GRH y la comunicación interna tomar conciencia que esta última influye positivamente en el desempeño del personal, por tal motivo se debe brindar capacitaciones constantes a todos los empleados, permitiendo que se nutran de nuevos conocimientos que puedan contribuir a que las áreas mejoren su productividad y puedan desempeñarse de manera correcta en sus labores.

TERCERA:

Por otro lado, la GRH influyen positivamente en el establecimiento de protocolos del personal de una entidad pública y por esta razón se recomienda realizar reuniones virtuales periódicas para respetar las medidas de bioseguridad y los trabajadores puedan expresar sus incomodidades o sugerencias que ayude a que la institución pueda brindar responder rápidamente a los nuevos desafíos y retos en esta nueva normalidad.

CUARTA:

A los jefes de áreas en coordinación con los responsables de la GRH y la comunicación interna, tomando en cuenta que estos influyen positivamente en la eficiencia en reuniones del personal, deben establecer actividades a realizar, de forma que se construya conjuntamente un sentido de pertenencia y reconocimiento en la institución, lo cual lograra que los trabajadores se sientan parte importante de la misma.

VIII. PROPUESTA

1.- Denominación de la propuesta

Plan de integración para el mejoramiento de la comunicación interna del personal que labora de forma remota en una entidad, Lima, 2021.

2.- Descripción de la propuesta

La propuesta nace de la necesidad de integrar y mejorar la comunicación y las relaciones entre los trabajadores que laboran de manera remota en la entidad de estudio, ya que debido a la pandemia de la COVID-19 las personas han tenido que trabajar a través de una computadora, lo cual ha resquebrajado el clima laboral y el compañerismo. Por tal motivo, surge la necesidad de aumentar la eficiencia y la eficacia de la institución.

3.- Justificación de la propuesta

La propuesta es relevante porque los trabajadores que laboran de forma remota en una entidad, Lima, 2021, necesitan integrarse y mantener un contacto constante con las otras áreas de la entidad a fin de que su desempeño sea excelente, ya que son motor principal de la entidad, asimismo, esta propuesta permitirá que la eficiencia de la empresa mejore, debido a que muchas entidades han tenido una disminución de la calidad en sus procesos.

4.- Objetivos de la propuesta

Objetivo general

- Desarrollar estrategias y mecanismos que permitan que los trabajadores que laboran de forma remota se sientan parte importante de la entidad y puedan aportar significativamente al mejoramiento de la calidad.

Objetivos específicos

- Desarrollar capacitaciones y reuniones periódicas para el personal que labora de manera para que la comunicación interna sea más fluida y permita mejorar la calidad de la entidad.
- Diseñar y aplicar incentivos para los trabajadores que laboran de manera remota con el fin de mejorar la calidad de trabajo en la entidad.

5.- Plan de actividades

Tabla 25:

Cronograma de actividades de la propuesta

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN											
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de una serie de estrategias que permitan la integración y mejorar la C.I. en la entidad.	█											
Contratación de profesionales capacitados para realizar las capacitaciones y estrategias.	█				█							
Creación del cronograma de actividades y estrategias.	█											
Inicio de las actividades y los planes estratégicos.	█											
Recolección de las opiniones y críticas de los trabajadores tras las estrategias aplicadas.					█							
Evaluación de las actividades y estrategias que fueron aplicadas a los trabajadores.									█			
Propuesta de mejoras.											█	

6.- Recursos y presupuesto

Tabla 26:

Recursos Humanos y presupuesto de la propuesta

Gasto	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Contratación de un profesional para la creación de estrategias y actividades.	1	1500	1500
Contratación de un profesional que supervise y evalúe la aplicación de las estrategias y actividades.	1	2000	2000
Instrumentos o elementos necesarios para las actividades.	3	300	900
Total			4400

El financiamiento de las estrategias y actividades que se realizarán en una entidad, Lima, 2021 será solventado por el área de R.H, para que pueda monitorear los resultados obtenidos y controlar el monto destinado para tal propósito.

7.- Evaluación y control

Ejercer de manera periódica, el desempeño de las estrategias que se lleven a cabo con los trabajadores que laboran de manera remota de una entidad, Lima, 2021 estará a cargo del área de GRH y de los profesionales contratados para el fin.

REFERENCIAS

- Bilbao Ramirèz, J., & Escobar Gallegas, P. (2020). *Investigaciòn y educaciòn superior*. Lulu.com.
https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&dq=la+poblaci%C3%B3n+muestra+muestreo+en+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Brynjolfsson, E., Horton, J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & Yi TuYe, H. (2020). COVID-19 and remote work: An early look at us data, Nber Working Paper Series. doi:10.3386/w27344
- Buitrago Botero, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 11(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192020000100001
- Castro Martinez, A., & Diaz Morilla, P. (2020). Internal communication and management of well being and happiness in the spanish company. *Information professional*, 29(3).
doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Celmi, M. (2021). Manejo tecnológico, liderazgo pedagógico en la gestión del trabajo remoto de los directivos, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2020. *Tesis de Doctorado*. Perú: Repositorio Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54963>
- Contreras, F., Baykal, E., & Abid, G. (2020). E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go. *Frontiers in Psychology*. doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.590271>
- Chiavenato Idalberto, (2020). *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Mc Graw-Hill Internacional de España, S.L./ISBN:978-1-4562-63-4
- Chiavenato Idalberto, (2020). *Gestión del Talento Humano Connect*, Editorial Mc Graw-Hill Internacional de España, S.L./ISBN:978-970-10-7340-7
- Chiavenato Idalberto, (2015). *Gestion del Talento Humano*, Editorial Mc Graw-Hill Internacional de España, S.L/ISBN:978-1-4562-72-09-8

- De Salas Nestares, R. (2016). La Comunicación Interna empresarial en el desarrollo estratégico de las empresas multinacionales españolas en el siglo XXI. *Tesis de doctorado*. Valencia, España: Universidad CEU Cardenal Herrera.
https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/8533/1/La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20empresarial%20en%20el%20desarrollo%20estrat%C3%A9gico%20de%20las%20empresas%20multinacionales%20espa%C3%B1olas%20en%20el%20siglo%20XXI_Tesis_Ram%C3%B3n%20de%20Salas_Nestares.pdf
- Galicia Alarcón, L., Balderrama Trápaga, J., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2). doi:<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- García Silva, M. G. (2021). Gestión del talento humano de enfermería ante la emergencia sanitaria COVID-19 en un hospital público, Lima-Provincias, 2020. *Tesis de Doctorado*. Lima, Perú: Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56565/Garcia_SMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ingelmo Palomares, M. (2016). Utilización de las nuevas tecnologías en comunicación interna. Análisis del uso de los social media en la comunicación interna de las empresas españolas. *Tesis Doctoral*. España: UNiversidad de Valladolid.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=157800>
- International Labour Organization. (2020). *Teleworking during the Covid-19 pandemic and beyond*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf
- Lacalle Garcia, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Editex SA.
doi:<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=E65cDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA225&dq=fichas+laborales+en+recursos+humanos&ots=H>

U_s42VGD9&sig=3okRoR2O5W__FhOj4h2JXSMk1RU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Lai, P. (2018). Research methodology for novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 15. doi:10.4301/S1807-1775201815010
- MacRae, I., & Sawatzky, R. (2020). *Trabajo remoto: Personalidad, rendimiento y resultados de la investigación*. <https://mxintegralmc.com/proyectos/Thomas/webinar/Ian+MacRae+Remote+Working+Whitepaper.en.es.pdf>
- Maghlaperidze, E., Kharadze, N., & Kuspliak, h. (2021). Development of Remote Jobs as a Factor to Increase Labor Efficiency. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.15549/jeecar.v8i3.669>
- Martínez Bencardino, C. (2019). Estadística básica aplicada. ECOE ediciones. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=el+uso+de+estad%C3%ADsticas+descriptivas+para+demonstrar+los+datos+que+se+obtuvieron+proporciona+&ots=n8LXwa8sjo&sig=jkrZJUnsCuot-8aP0Q3RCHnwFWk#v=onepage&q&f=false>
- Melia, J. L., & Peiro, J. M. (2019). The measurement of job satisfaction in organizational settings: the S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*. doi:https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Moeckel, R. (2017). Working from Home: Modeling the Impact of Telework on Transportation and Land Use. *Transportation Research Procedia*, 26, 207-214. doi:<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.07.021>
- Montoya Robles, M. d., & De la Rosa Gutiérrez, L. (julio-septiembre de 2014). FLUJOS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DE TIJUANA. *Revista Razón y Palabra*(87). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>
- Olaz Capitan, A. J. (2011). A conceptual approach to professional cualificacion from a competence perspective. *Papers sociology journal*, 96(2). doi:<https://raco.cat/index.php/papers/article/view/241993>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 225-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Ozimek, A. (2020). The Future of Remote Work. SSRN. doi:<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3638597>
- Park, J., Kim, S., Zhen, L., & Whee, H. (2019). Effects of Human Resource Management Systems on Employee Proactivity and Group Innovation. *Journal of Management*, 54(2). <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0149206316680029>
- Pino Villarreal, S. (2021). Gestión de recursos humano, cultura organizacional en el clima laboral del personal de los colegios especiales UGEL 06, Lima - 2020. *Tesis de Doctorado*. Lima, Perú: Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60435/Pino_VS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prasad, K., Mruthyanjaya, R., & Rajesh, V. (2020). Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(4), 372-389. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3599799
- Prince, A., & Jolias, L. (2014). *Citizen Movilizations and democracy the impact of horizontal Communicat.* TELOS. doi:https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HguiCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA34&dq=comunicaci%C3%B3n+horizontal&ots=SKreEwy3XJ&sig=5n1AUITCBSQHu6q-V_UkkV9N3zQ#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20horizontal&f=false
- Pucholl, L. (2007). *Direccion y Gestio de Recursos Humanos*. Diaz de Santos. doi:<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=sieDkwILO6cC&oi=fnd&pg=PR15&dq=gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos&ots=54N8Yu2VLk&sig=87wepgZRGcB0QeoWy9mHgd0Mzv4#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos&f=false>

- Quirós Tomás , F. J. (2015). Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial. *Tesis de Doctorado*. España: Universidad de Sevilla .
<https://idus.us.es/handle/11441/38448>
- Rincón, F. (2020). Valores organizacionales, gestión de recursos humanos y sostenibilidad en empresas de economía social [tesis doctoral, Universidad Pablo de Olavide]. *Tesis de Doctorado*. Sevilla, España: Universidad Pablo de Olavide. RIO: <http://hdl.handle.net/10433/10101>
- Rodriguez paredes, D., & Patoni Rojas, R. (2012). Estrategias de comunicacion organizacional. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. doi:https://www.eumed.net/rev/cccss/21/jpr.html#_ftn10
- Rojas Castillo, M. S. (2021). Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital nacional Dos de Mayo 2020. *Tesis de Doctorado*. Lima, Perú: Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57011/Rojas_CMS-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roquè Sanchez , M., & Macpherson, I. (2018). Análisis de la ética de principios, 40 años después. *Revista Bioética*, 26(2). doi:10.1590/1983-80422018262239
- Saavedra, J. (2017). Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano [tesis doctoral, Universidad de Extremadura]. *Tesis de Doctorado*. Repositorio de la Univrsidad de Extramadura. <http://hdl.handle.net/10662/6425>
- Sako, M. (2021). Technology Strategy and Management From Remote Work to Working From Anywhere. Association for Computing Machinery. *Communications of the ACM*, 64(4). doi:10.1145/3451223
- Sandoval Reyes, J., Idrovo Carlier, S., & Duque Oliva, E. (2021). Remote work, Work Stress, and Work-Life during Pandemic Times: A Latin America Situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13). Doi:10.3390/ijerph18137069

- Sanuineti, W. (2021). El teletrabajo como fenómeno social y como noción jurídica. *Revista Juridica de trabajo*.
<http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/83/70>
- Silva Vilela, N., Oliveira Santos, R., & Lemos Lourenço, M. (2020). Corporate social responsibility and workers: balancing practices analysis between work and family. *Revista Capital Científico*, 18(2).
<https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/6335>
- Sull, D., Sull, C., & Bersin, J. (2020). Five Ways Leaders Can Support Remote Work. *Mit Sloan Management Review*(4), 1-10.
<https://www.proquest.com/openview/a61543c7c37784324e7ea2cb157891d1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=26142>
- Tapia Coba, F. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 11(13).
[doi:https://doi.org/10.35292/ropj.v11i13.53](https://doi.org/10.35292/ropj.v11i13.53)
- Tobi, H., & Kampen, J. (2018). Research design: the methodology for interdisciplinary research framework. *Quality & Quantity*, 52(3), 1209–1225. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11135-017-0513-8>
- Torres, M., Lao, Y., & Pérez, M. (enero-junio de 2021). Planeación prospectiva estratégica de recursos humanos. *Retos de la Dirección*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552021000100088&lang=es
- Valencia Maldonado, G., & Erazo, M. A. (2016). El reto de la Planificación estratégica en las Pymes. *Dialnet Metrics*, 3(8), 335-344.
[doi:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833399](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833399)
- Veliz, F. (2021). Trabajo remoto, estrés percibido y salud mental, en trabajadores del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, en tiempos de pandemia, 2020. *Tesis de Doctorado*. Perú: Repositorio Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59996>
- Verghese, A. (2017). Internal Communication: Practices and Implications. *SCMS Journal of Indian Management*.
https://www.scms.edu.in/uploads/journal/articles/article_20.pdf

- Ward Van, Z., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K., & Vartiainen, M. (2021). Factors Influencing Adjustment to Remote Work: Employees' Initial Responses to the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environment Research and Public Health*(18). doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph18136966>
- Werther, William B. (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas. McGraw-Hill
http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_301_WER_3/indice.pdf
- Zhang, S., Moeckel, R., Tsui, A., Shuai, B., & Gao, J. (2020). Zhang, S., Moeckel, R., A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>

ANEXOS

Anexo N 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Concepto Conceptual	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Nivel y rango
V.1: Gestión de Recursos Humanos	La gestión de recursos humanos define los procesos por los cuales las organizaciones planifican, organizan y administran las tareas y activos (Castaño , 2015)	Esta variable va a ser operacionalizada a través de sus cuatro (3) dimensiones que permiten evidenciar la investigación, tales como: Planificación de la contratación del personal, Planificación de las necesidades de personal, Planificación de la ocupación del personal	Planificación de la Contratación del personal	Métodos de Reclutamiento	1-2	Escala de Likert 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente desacuerdo	Bajo: 18-42 Medio: 43 -66 Alto: 67-90
				Costes de Personal	3,4		
				Descripción del puesto de trabajo	5,6		
			Planificación de las necesidades de personal	Necesidad neta de personal	7,8		
		Planificación de la	Satisfacción Laboral	9,10			

			Ocupación del Personal	Expedientes y Fichas Laborales	11,12		
V.2: Comunicación Interna	Definida como aquel dispositivo de gestión encaminado a promover la comunicación de una empresa con su propio personal tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de promover su cohesión y su rendimiento. (Pucholl, 2007)	Esta variable va a ser operacionalizada a través de sus cuatro (3) dimensiones que permiten evidenciar la investigación, tales como: Comunicación Descendente, Comunicación horizontal, Comunicación Ascendente	Comunicación Descendente	Información clave	1,2	Escala de Likert 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo	Bajo: 12- 28 Medio: 29- 45 Alto: 46 - 60
				Niveles de Organización	3,4		
			Comunicación Horizontal	Organización	5,6	3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
				Coordinación	7,8		
				Integración	9,10		
			Comunicación Ascendente	Feedback	11,12	2.En desacuerdo 1.Totalmente desacuerdo	
				Decisiones estratégicas	13,14		
				Solicitudes Formales	15,16		
			V.3: Trabajo Remoto	Definida como la prestación del servicio con la presencia física del trabajador en su hogar o lugar donde se encuentre,	Esta variable va a ser operacionalizada a través de sus dos (3) dimensiones que permiten evidenciar la investigación, tales como:	Accesibilidad	
Rapidez	3,4						

	utilizando los medios o mecanismos que le permitan realizar las labores atendiendo a la naturaleza de estas. (Tapia Coba, 2020)	Accesibilidad, Establecimiento de protocolos, Eficiencia de reuniones		Plataformas de trabajo	5,6	4. De acuerdo	12- 28 Medio: 29-45 Alto: 46 - 60	
			Establecimiento de Protocolos	Descripción de situaciones comunicacionales	7,8			3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo
				Frecuencia de reuniones	9,10			
				Frecuencia de reportes	11,12	2.En desacuerdo 1.Totalmente desacuerdo		
			Eficiencia de Reuniones	Acta de notas	13,14			
				Acuerdos	15,16			
				Responsabilidades	17,18			

Anexo N °2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO N ° 1

Título: Gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021.

El cuestionario tiene por objetivo evaluar la gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021 por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

ÍTEMS: Gestión de recursos humanos	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación de la contratación del personal					
1. Es primordial que cada empresa cuente con su departamento de recursos humanos para una mejor selección de personal.					
2. El método de reclutamiento debe ser de acuerdo al perfil solicitado por el área de recursos humanos.					
3. Se cuenta con un óptimo balance de costes de personal.					
4. Se prioriza y se tiene en consideración por la situación económica de los trabajadores					
Dimensión: Planificación de las necesidades del personal					
5. Se cumple con informar a todos los trabajadores sobre la descripción del puesto a laborar en el trabajo.					
6. Se cumple con informar los procedimientos establecidos para el ingreso oportuno de todos los trabajadores					
7. Se cumple con las garantías necesarias para la seguridad de todos los trabajadores.					
8. Es primordial brindar el apoyo necesario en diversas áreas para el óptimo desarrollo de cada uno de los trabajadores.					
Dimensión: Planificación de la ocupación del personal					
9. Es fundamental brindar las herramientas de afectividad necesarias para los trabajadores.					
10. Es primordial conocer las necesidades de cada trabajador para poder mejorar el área de trabajo.					
11. Es importante que la entidad lleve una supervisión de cada uno de sus trabajadores.					
12. Se debe tener la información laboral de cada trabajador para llevar un control en la entidad.					

CUESTIONARIO N ° 2

Título: Gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021.

El cuestionario tiene por objetivo evaluar la gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021 por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

ÍTEMS: Comunicación interna	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación descendente					
1 Es importante tener en el área de trabajo información clave para el rápido desarrollo de las actividades laborales.					
2 Los compañeros trabajan en equipo y tienen información relevante para el continuo desarrollo de sus labores.					
3 Se establece la organización como un factor fundamental en el trabajo para cumplir las labores de forma inmediata.					
4 Es fundamental la organización en el trabajo para poder desarrollar los laborales de forma inmediata.					
Dimensión: Comunicación horizontal					
5 En la entidad se debe brindar capacitaciones del personal para poder llevar una óptima organización.					
6 Es fundamental llevar una organización en el trabajo para cumplir los objetivos.					
7 Es importante que en el área de trabajo todos los trabajadores deben cumplir sus metas establecidas en un corto plazo.					
8 Es fundamental que para el desarrollo de las labores se debe priorizar las actividades más importantes.					
9 En la entidad se brindan incentivos y reconocimientos basados en los logros alcanzados.					
10 Dentro de la institución las oportunidades de ascenso son significativas para todos los trabajadores.					
Dimensión: Comunicación ascendente					
11 Es importante que los trabajadores acepten la retroalimentación de sus trabajos para no volver a cometer los mismos errores.					

12	Un buen desempeño en el área de trabajo genera una satisfacción laboral interna de forma motivacional.					
13	Es importante tomar decisiones importantes en el área de trabajo para mejores resultados.					
14	Es fundamental que los trabajadores tomen decisiones importantes para el continuo desarrollo del área de trabajo.					
15	Es importante que los trabajadores presenten solicitudes formales de trabajo ya que eso demuestra la responsabilidad de cada uno.					
16	Un factor importante es presentar solicitudes formales ya que se debe tener respeto por el área de trabajo donde labora.					

CUESTIONARIO N ° 3

Título: Gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021.

El cuestionario tiene por objetivo evaluar la gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021 por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

ÍTEMS: Trabajo remoto	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Accesibilidad					
1 Es importante que los trabajadores tengan un mensaje claro por parte de sus jefes y estén seguros de sus tareas a laborar.					
2 Se debe priorizar en dar un mensaje claro y conciso a los trabajadores para evitar inconvenientes.					
3 Se debe tener rapidez para que cada uno de los trabajadores puedan lograr sus metas.					
4 Es fundamental que cada uno de los compañeros de trabajo estén familiarizados en cada una de sus funciones a laborar.					
5 Las fuentes de trabajo digitales son importantes para poder desarrollar sus funciones.					
6 Es un factor importante contar con las herramientas necesarias para trabajar desde casa.					
Dimensión: Establecimiento de protocolos					
7 Es importante que la entidad desarrolle actividades comunicativas entre los trabajadores.					
8 Es fundamental que se genere nuevas ideas de situaciones comunicativas en el área de trabajo.					
9 Es fundamental fomentar las reuniones de los trabajadores para que formen un vínculo laboral.					
10 Es importante que cada uno de los colaboradores brinden aportes a la entidad para mejorar el ambiente laboral.					
11 Es fundamental garantizar llevar un correcto reporte a fin de tener una organización en el área de labores.					

12	Es importante que se lleve un control de reportes para poder garantizar la seguridad de cada trabajador.					
Dimensión: Eficiencia de reuniones						
13	Es importante llevar un control de notas para tener un informe del aporte de cada uno de los trabajadores.					
14	Se debe tener un control de notas para la eficiencia de sus colaboradores.					
15	Es fundamental tener acuerdos entre el personal de la entidad para poder llevar una relación óptima.					
16	Se debe priorizar los acuerdos en el área de trabajo para establecer una óptima relación laboral					
17	Cada uno de los trabajadores debe tener responsabilidad en el trabajo para cumplir sus funciones.					
18	Los trabajadores tienen el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones dentro de la institución.					

Anexo N° 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de muestra: **102**

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Anexo N°4: Validez del instrumento

Señor(a):

Dr. Fernando Escudero Vílchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la UCV, en la sede Los Olivos, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Doctor.

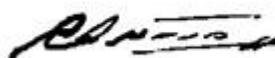
El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de una entidad pública, Lima, 2021**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Mag. Aura Elisa Quiñones Li
D.N.I: 07721447

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

I. Variable: Gestión de recursos humanos

Se define como un proceso que consiste en hacer un uso eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos fijados de la empresa y sus principales funciones son la planificación, organización, dirección y control de la integración de la compensación, la adquisición, el mantenimiento y desarrollo de los empleados con el fin de lograr unos objetivos individuales, organizativos y sociales que beneficien a la organización en su conjunto (Torres et al., 2021).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación de la contratación del personal

Consiste en iniciar acciones para contratar personal cuando se perciba que el número de trabajadores de la planilla está por debajo del plan de personal, en este proceso se puede buscar personal tanto dentro como fuera de la organización (Mendoza et al., 2016).

Dimensión 2: Planificación de las necesidades de personal

Se determinarán las necesidades futuras del personal, donde el primer paso sería registrar la situación actual, registrar por funciones el estado actual de personal de la empresa se utilizará de ayuda un esquema de la organización de la empresa un organigrama, dentro de la información necesaria que requerimos (Amo, 2019).

Dimensión 3: Planificación de la ocupación del personal

Se centra en el tema del trabajador que se encuentre adecuado en el puesto, es decir los trabajadores que se encuentren satisfechos ejecutarán mejor las tareas planificadas y colaborarán en el éxito de la empresa (Medina et al., 2009).

II. Variable Comunicación interna

Se define como aquel dispositivo de gestión encaminado a promover la comunicación de una empresa con su propio personal tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de promover su cohesión y su rendimiento (Pucholl, 2007).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Comunicación descendente

Se refiere al flujo de información de niveles superiores, a niveles inferiores de autoridad, el fin de este tipo de comunicación es que el colaborador este informado de todo lo que sucede en la empresa y por ende participe en ella, tiene su origen los gerentes y

supervisores, la cual se comunica en forma descendente de la dirección hacia abajo en cascada (Rodríguez y Patoni, 2012).

Dimensión 2: Comunicación horizontal

Es aquella que tiene como objetivo la coordinación interdepartamental, la armonización de las acciones de los distintos departamentos y secciones de la empresa para que no existan duplicidades en el quehacer de las áreas de trabajo (Bennett y Segerberg, 2012).

Dimensión 3: Comunicación ascendente

Se da cuando se emiten mensajes desde un nivel inferior a otro superior, este tipo de comunicación es de utilidad ya que se utiliza para medir el éxito que se está logrando en la comunicación descendente, así mismo es una fuente de información para la toma de decisiones operativas, así como un detector de problemas potenciales futuros en la empresa (Ongallo, 2017).

III. Variable: Trabajo remoto

Se define como la prestación del servicio con la presencia física del trabajador en su hogar o lugar donde se encuentre, utilizando los medios o mecanismos que le permitan realizar las labores atendiendo a la naturaleza de estas (Tapia, 2020).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Accesibilidad

Se señala que las tecnologías de la información, la comunicación va cambiando cada vez más y evolucionando, dichas tecnologías han permitido que se pueda prestar servicios de manera remota, pero es necesario que el trabajador deba contar un acceso a herramientas digitales y equipos óptimos para generar una mayor productividad (Sanuineti, 2021).

Dimensión 2: Establecimiento de protocolos

Se señala que es necesario implementar protocolos que garanticen la efectividad del trabajo, como, por ejemplo, la supervisión periódica, objetivos a largo plazo y establecer metas a corto plazo (Contreras y Rozo, 2015).

Dimensión 3: Eficiencia en reuniones

Se define como la capacidad que tiene el empleador o la persona en poder gestionar a las personas y el éxito organizacional que va a guiar a los trabajadores lo cual va a incrementar la creatividad e innovación individual (Kechedzhy, 2018).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestion de recursos humanos				
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y rangos
Planificación de la contratación del personal	Métodos de reclutamiento	1,2	Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bajo: 18-42 Medio: 43 -66 Alto: 67-90
	Costes de personal	3,4		
Planificación de las necesidades de personal	Descripción del puesto de trabajo	5,6		
	Necesidad neta de personal	7,8		
Planificación de la ocupación del personal	Satisfacción laboral	13,14		
	Expedientes y fichas laborales	15,16		

Fuente: Elaboración propia

Variable: Comunicación interna					
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y rangos	
Comunicación descendente	Información clave	1,2	Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bajo: 18-42	
	Niveles de organización	3,4		Medio: 43 -66	
Comunicación horizontal	Organización	5,6			Alto: 67-90
	Coordinación	7,8			
	Integración	9,10			
Comunicación ascendente	Feedback	11,12			
	Decisiones estratégicas	13,14			
	Solicitudes formales	15,16			

Fuente: Elaboración propia

Variable: Trabajo remote					
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y rangos	
Accesibilidad	Información clave	1,2	Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bajo: 18-42	
	Niveles de organización	3,4		Medio: 43 -66	
Comunicación horizontal	Organización	5,6			Alto: 67-90
	Coordinación	7,8			
	Integración	9,10			
Comunicación ascendente	Feedback	11,12			
	Decisiones estratégicas	13,14			
	Solicitudes formales	15,16			

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación de la contratación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es primordial que cada empresa cuente con su departamento de recursos humanos para una mejor selección de personal.	X		X		X		
2	El método de reclutamiento debe ser de acuerdo al perfil solicitado por el área de recursos humanos	X		X		X		
3	Se cuenta con un óptimo balance de costes de personal.	X		X		X		
4	Se prioriza y se tiene en consideración por la situación económica de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación de las necesidades del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se cumple con informar a todos los trabajadores sobre la descripción del puesto a laborar en el trabajo.	X		X		X		
6	Se cumple con informar los procedimientos establecidos para el ingreso oportuno de todos los trabajadores.	X		X		X		
7	Se cumple con las garantías necesarias para la seguridad de todos los trabajadores.	X		X		X		
8	Es primordial brindar el apoyo necesario en diversas áreas para el óptimo desarrollo de cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación de la ocupación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	

9	Es fundamental brindar las herramientas de afectividad necesarias para los trabajadores.	X		X		X		
10	Es primordial conocer las necesidades de cada trabajador para poder mejorar el área de trabajo.	X		X		X		
11	Es importante que la entidad lleve una supervisión de cada uno de sus trabajadores.	X		X		X		
12	Se debe tener la información laboral de cada trabajador para llevar un control en la entidad.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
1	Es importante tener en el área de trabajo información clave para el rápido desarrollo de las actividades laborales.	X		X		X		
2	Los compañeros trabajan en equipo y tienen información relevante para el continuo desarrollo de sus labores.	X		X		X		
3	Se establece la organización como un factor fundamental en el trabajo para cumplir las labores de forma inmediata.	X		X		X		
4	Es fundamental la organización en el trabajo para poder desarrollar los laborales de forma inmediata.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación horizontal							
5	En la entidad se debe brindar capacitaciones del personal para poder llevar una óptima organización.	X		X		X		
6	Es fundamental llevar una organización en el trabajo para cumplir los objetivos.	X		X		X		
7	Es importante que en el área de trabajo todos los trabajadores deben cumplir sus metas establecidas en un corto plazo.	X		X		X		

8	Es fundamental que para el desarrollo de las labores se debe priorizar las actividades más importantes.	X		X		X		
9	En la entidad se brindan incentivos y reconocimientos basados en los logros alcanzados.	X		X		X		
10	Dentro de la institución las oportunidades de ascenso son significativas para todos los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Es importante que los trabajadores acepten la retroalimentación de sus trabajos para no volver a cometer los mismos errores.	X		X		X		
12	Un buen desempeño en el área de trabajo genera una satisfacción laboral interna de forma motivacional.	X		X		X		
13	Es importante tomar decisiones importantes en el área de trabajo para mejores resultados.	X		X		X		
14	Es fundamental que los trabajadores tomen decisiones importantes para el continuo desarrollo del área de trabajo.	X		X		X		
15	Es importante que los trabajadores presenten solicitudes formales de trabajo ya que eso demuestra la responsabilidad de cada uno.	X		X		X		
16	Un factor importante es presentar solicitudes formales ya que se debe tener respeto por el área de trabajo donde labora.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad							
1	Es importante que los trabajadores tengan un mensaje claro por parte de sus jefes y estén seguros de sus tareas a laborar.	X		X		X		
2	Se debe priorizar en dar un mensaje claro y conciso a los trabajadores para evitar inconvenientes.	X		X		X		
3	Se debe tener rapidez para que cada uno de los trabajadores puedan lograr sus metas.	X		X		X		
4	Es fundamental que cada uno de los compañeros de trabajo estén familiarizados en cada una de sus funciones a laborar.	X		X		X		
5	Las fuentes de trabajo digitales son importantes para poder desarrollar sus funciones.	X		X		X		
6	Es un factor importante contar con las herramientas necesarias para trabajar desde casa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Establecimiento de protocolos							
7	Es importante que la entidad desarrolle actividades comunicativas entre los trabajadores.	X		X		X		

8	Es fundamental que se genere nuevas ideas de situaciones comunicativas en el área de trabajo.	X		X		X		
9	Es fundamental fomentar las reuniones de los trabajadores para que formen un vínculo laboral.	X		X		X		
10	Es importante que cada uno de los colaboradores brinden aportes a la entidad para mejorar el ambiente laboral.	X		X		X		
11	Es fundamental garantizar llevar un correcto reporte a fin de tener una organización en el área de labores.	X		X		X		
12	Es importante que se lleve un control de reportes para poder garantizar la seguridad de cada trabajador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia de reuniones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es importante llevar un control de notas para tener un informe del aporte de cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
14	Se debe tener un control de notas para la eficiencia de sus colaboradores.	X		X		X		
15	Es fundamental tener acuerdos entre el personal de la entidad para poder llevar una relación óptima.	X		X		X		
16	Se debe priorizar los acuerdos en el área de trabajo para establecer una óptima relación laboral.	X		X		X		
17	Cada uno de los trabajadores debe tener responsabilidad en el trabajo para cumplir sus funciones.	X		X		X		
18	Los trabajadores tienen el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones dentro de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. DR. ESCUDERO VILCHEZ FERNANDO EMILIO

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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



27 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación de la contratación del personal							
1	Es primordial que cada empresa cuente con su departamento de recursos humanos para una mejor selección de personal.	X		X		X		
2	El método de reclutamiento debe ser de acuerdo al perfil solicitado por el área de recursos humanos	X		X		X		
3	Se cuenta con un óptimo balance de costes de personal.	X		X		X		
4	Se prioriza y se tiene en consideración por la situación económica de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación de las necesidades del personal							
5	Se cumple con informar a todos los trabajadores sobre la descripción del puesto a laborar en el trabajo.	X		X		X		
6	Se cumple con informar los procedimientos establecidos para el ingreso oportuno de todos los trabajadores.	X		X		X		
7	Se cumple con las garantías necesarias para la seguridad de todos los trabajadores.	X		X		X		

8	Es primordial brindar el apoyo necesario en diversas áreas para el óptimo desarrollo de cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación de la ocupación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es fundamental brindar las herramientas de afectividad necesarias para los trabajadores.	X		X		X		
10	Es primordial conocer las necesidades de cada trabajador para poder mejorar el área de trabajo.	X		X		X		
11	Es importante que la entidad lleve una supervisión de cada uno de sus trabajadores.	X		X		X		
12	Se debe tener la información laboral de cada trabajador para llevar un control en la entidad.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
1	Es importante tener en el área de trabajo información clave para el rápido desarrollo de las actividades laborales.	X		X		X		
2	Los compañeros trabajan en equipo y tienen información relevante para el continuo desarrollo de sus labores.	X		X		X		
3	Se establece la organización como un factor fundamental en el trabajo para cumplir las labores de forma inmediata.	X		X		X		
4	Es fundamental la organización en el trabajo para poder desarrollar los laborales de forma inmediata.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación horizontal							
5	En la entidad se debe brindar capacitaciones del personal para poder llevar una óptima organización.	X		X		X		
6	Es fundamental llevar una organización en el trabajo para cumplir los objetivos.	X		X		X		

7	Es importante que en el área de trabajo todos los trabajadores deben cumplir sus metas establecidas en un corto plazo.	X		X		X		
8	Es fundamental que para el desarrollo de las labores se debe priorizar las actividades más importantes.	X		X		X		
9	En la entidad se brindan incentivos y reconocimientos basados en los logros alcanzados.	X		X		X		
10	Dentro de la institución las oportunidades de ascenso son significativas para todos los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Es importante que los trabajadores acepten la retroalimentación de sus trabajos para no volver a cometer los mismos errores.	X		X		X		
12	Un buen desempeño en el área de trabajo genera una satisfacción laboral interna de forma motivacional.	X		X		X		
13	Es importante tomar decisiones importantes en el área de trabajo para mejores resultados.	X		X		X		
14	Es fundamental que los trabajadores tomen decisiones importantes para el continuo desarrollo del área de trabajo.	X		X		X		
15	Es importante que los trabajadores presenten solicitudes formales de trabajo ya que eso demuestra la responsabilidad de cada uno.	X		X		X		
16	Un factor importante es presentar solicitudes formales ya que se debe tener respeto por el área de trabajo donde labora.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad							
1	Es importante que los trabajadores tengan un mensaje claro por parte de sus jefes y estén seguros de sus tareas a laborar.	X		X		X		
2	Se debe priorizar en dar un mensaje claro y conciso a los trabajadores para evitar inconvenientes.	X		X		X		
3	Se debe tener rapidez para que cada uno de los trabajadores puedan lograr sus metas.	X		X		X		
4	Es fundamental que cada uno de los compañeros de trabajo estén familiarizados en cada una de sus funciones a laborar.	X		X		X		
5	Las fuentes de trabajo digitales son importantes para poder desarrollar sus funciones.	X		X		X		
6	Es un factor importante contar con las herramientas necesarias para trabajar desde casa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Establecimiento de protocolos							

7	Es importante que la entidad desarrolle actividades comunicativas entre los trabajadores.	X		X		X		
8	Es fundamental que se genere nuevas ideas de situaciones comunicativas en el área de trabajo.	X		X		X		
9	Es fundamental fomentar las reuniones de los trabajadores para que formen un vínculo laboral.	X		X		X		
10	Es importante que cada uno de los colaboradores brinden aportes a la entidad para mejorar el ambiente laboral.	X		X		X		
11	Es fundamental garantizar llevar un correcto reporte a fin de tener una organización en el área de labores.	X		X		X		
12	Es importante que se lleve un control de reportes para poder garantizar la seguridad de cada trabajador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia de reuniones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es importante llevar un control de notas para tener un informe del aporte de cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
14	Se debe tener un control de notas para la eficiencia de sus colaboradores.	X		X		X		
15	Es fundamental tener acuerdos entre el personal de la entidad para poder llevar una relación óptima.	X		X		X		
16	Se debe priorizar los acuerdos en el área de trabajo para establecer una óptima relación laboral.	X		X		X		
17	Cada uno de los trabajadores debe tener responsabilidad en el trabajo para cumplir sus funciones.	X		X		X		

18	Los trabajadores tienen el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones dentro de la institución.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. DRA. SALAZAR LLERENA SILVIA LILIANA

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

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



27 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación de la contratación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es primordial que cada empresa cuente con su departamento de recursos humanos para una mejor selección de personal.	X		X		X		
2	El método de reclutamiento debe ser de acuerdo al perfil solicitado por el área de recursos humanos	X		X		X		
3	Se cuenta con un óptimo balance de costes de personal.	X		X		X		
4	Se prioriza y se tiene en consideración por la situación económica de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación de las necesidades del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se cumple con informar a todos los trabajadores sobre la descripción del puesto a laborar en el trabajo.	X		X		X		
6	Se cumple con informar los procedimientos establecidos para el ingreso oportuno de todos los trabajadores.	X		X		X		
7	Se cumple con las garantías necesarias para la seguridad de todos los trabajadores.	X		X		X		
8	Es primordial brindar el apoyo necesario en diversas áreas para el óptimo desarrollo de cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación de la ocupación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	

9	Es fundamental brindar las herramientas de afectividad necesarias para los trabajadores.	X		X		X		
10	Es primordial conocer las necesidades de cada trabajador para poder mejorar el área de trabajo.	X		X		X		
11	Es importante que la entidad lleve una supervisión de cada uno de sus trabajadores.	X		X		X		
12	Se debe tener la información laboral de cada trabajador para llevar un control en la entidad.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
1	Es importante tener en el área de trabajo información clave para el rápido desarrollo de las actividades laborales.	X		X		X		
2	Los compañeros trabajan en equipo y tienen información relevante para el continuo desarrollo de sus labores.	X		X		X		
3	Se establece la organización como un factor fundamental en el trabajo para cumplir las labores de forma inmediata.	X		X		X		
4	Es fundamental la organización en el trabajo para poder desarrollar los laborales de forma inmediata.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación horizontal							
5	En la entidad se debe brindar capacitaciones del personal para poder llevar una óptima organización.	X		X		X		
6	Es fundamental llevar una organización en el trabajo para cumplir los objetivos.	X		X		X		
7	Es importante que en el área de trabajo todos los trabajadores deben cumplir sus metas establecidas en un corto plazo.	X		X		X		

8	Es fundamental que para el desarrollo de las labores se debe priorizar las actividades más importantes.	X		X		X		
9	En la entidad se brindan incentivos y reconocimientos basados en los logros alcanzados.	X		X		X		
10	Dentro de la institución las oportunidades de ascenso son significativas para todos los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Es importante que los trabajadores acepten la retroalimentación de sus trabajos para no volver a cometer los mismos errores.	X		X		X		
12	Un buen desempeño en el área de trabajo genera una satisfacción laboral interna de forma motivacional.	X		X		X		
13	Es importante tomar decisiones importantes en el área de trabajo para mejores resultados.	X		X		X		
14	Es fundamental que los trabajadores tomen decisiones importantes para el continuo desarrollo del área de trabajo.	X		X		X		
15	Es importante que los trabajadores presenten solicitudes formales de trabajo ya que eso demuestra la responsabilidad de cada uno.	X		X		X		
16	Un factor importante es presentar solicitudes formales ya que se debe tener respeto por el área de trabajo donde labora.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad							
1	Es importante que los trabajadores tengan un mensaje claro por parte de sus jefes y estén seguros de sus tareas a laborar.	X		X		X		
2	Se debe priorizar en dar un mensaje claro y conciso a los trabajadores para evitar inconvenientes.	X		X		X		
3	Se debe tener rapidez para que cada uno de los trabajadores puedan lograr sus metas.	X		X		X		
4	Es fundamental que cada uno de los compañeros de trabajo estén familiarizados en cada una de sus funciones a laborar.	X		X		X		
5	Las fuentes de trabajo digitales son importantes para poder desarrollar sus funciones.	X		X		X		
6	Es un factor importante contar con las herramientas necesarias para trabajar desde casa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Establecimiento de protocolos							
7	Es importante que la entidad desarrolle actividades comunicativas entre los trabajadores.	X		X		X		

8	Es fundamental que se genere nuevas ideas de situaciones comunicativas en el área de trabajo.	X		X		X		
9	Es fundamental fomentar las reuniones de los trabajadores para que formen un vínculo laboral.	X		X		X		
10	Es importante que cada uno de los colaboradores brinden aportes a la entidad para mejorar el ambiente laboral.	X		X		X		
11	Es fundamental garantizar llevar un correcto reporte a fin de tener una organización en el área de labores.	X		X		X		
12	Es importante que se lleve un control de reportes para poder garantizar la seguridad de cada trabajador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia de reuniones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es importante llevar un control de notas para tener un informe del aporte de cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
14	Se debe tener un control de notas para la eficiencia de sus colaboradores.	X		X		X		
15	Es fundamental tener acuerdos entre el personal de la entidad para poder llevar una relación óptima.	X		X		X		
16	Se debe priorizar los acuerdos en el área de trabajo para establecer una óptima relación laboral.	X		X		X		
17	Cada uno de los trabajadores debe tener responsabilidad en el trabajo para cumplir sus funciones.	X		X		X		
18	Los trabajadores tienen el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones dentro de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. LUJÁN CABRERA MICAELA

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Administradora

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



27 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo N° 5: Confiabilidad- Alfa de crombach

Fiabilidad de las variables:

Variable: Gestión de Recursos Humanos

Tabla 27: Fiabilidad de la variable Gestión de Recursos Humanos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	12

INTERPRETACIÓN:

El Alfa de Cronbach reflejó el valor de 0,936, cuyo resultado es alto y confiable para la correcta aplicación del instrumento en el desarrollo de la investigación.

Variable: Comunicación Interna

Tabla 28: Fiabilidad de la variable Comunicación interna

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	16

INTERPRETACIÓN:

El Alfa de Cronbach reflejó el valor de 0,944, cuyo resultado es alto y confiable para la correcta aplicación del instrumento en el desarrollo de la investigación.

Variable 3: Trabajo Remoto

Tabla 29: Fiabilidad de la variable Trabajo Remoto

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	18

INTERPRETACIÓN:

El Alfa de Cronbach reflejó el valor de 0,956, cuyo resultado es alto y confiable para la correcta aplicación del instrumento en el desarrollo de la investigación.

Anexo N° 6: Autorización de aplicar instrumento



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Magdalena Del Mar, 15 de Noviembre del 2021

CARTA N° D000088-2021-MIDAGRI-SERFOR-CAF-OA

Señor:
OMMERO TRINIDAD V ARGAS
Jefe (e) de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
Campus- Lima Norte
Presente.-

Asunto : Trabajo de Investigación Académico
Referencia : Carta P.1360-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, para comunicarle que se autoriza a realizar el trabajo de investigación académica cuyo Título es: Gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública, Lima 2021, con la finalidad que su alumna la Magister en Gestión Pública Aura Elisa Quiñones Li, obtenga su grado en doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, en el marco de su tesis conducente al obtención del grado de doctora de su Institución Académica.

Hago propicia la ocasión, para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

Documento firmado digitalmente

SEGUNDO ENRIQUE REGALADO GAMONAL
JEFE
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN SERFOR-CAF



Av. Javier Prado Oeste N° 2442
Urb. Orrantía, Magdalena del Mar – Lima 17
T. (511) 225-9005
www.serfor.gob.pe

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave: MQAINQX

Anexo N°7: Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO REMOTO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA, 2021						
AUTOR: AURA QUIÑONES LI						
UNIVERSIDAD: CÉSAR VALLEJO						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto del personal de una entidad pública, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto del personal de una entidad pública, Lima, 2021.	La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el trabajo remoto del personal de una entidad pública, Lima, 2021.	Variable 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Planificación de la contratación del personal	Métodos de Reclutamiento	1-2	Bajo: 18-42
				costes de personal	3-4	
			Planificación de las necesidades de personal	Descripción del puesto de trabajo	5-6	Medio: 43 -66
				necesidad neta de personal	7-8	
			Planificación de la ocupación del personal	Satisfacción laboral	9-10	Alto: 67-90
Expedientes y fichas laborales	11-12					
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: COMUNICACIÓN INTERNA			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES

¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la accesibilidad del personal de una entidad pública, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la accesibilidad del personal de una entidad pública, Lima, 2021.	La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la accesibilidad del personal de una entidad pública, Lima, 2021.	Comunicación descendente	- Información clave - Niveles de organización	1-2 3-4	
¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el establecimiento de protocolos del personal de una entidad pública, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el establecimiento de protocolos del personal de una entidad pública, Lima, 2021.	La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en el establecimiento de protocolos del personal de una entidad pública, Lima 2021.	Comunicación horizontal	- Organización - Coordinación - Integración	5-6 7-8 9,10	Bajo: 18-42 Medio: 43 -66
¿De qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la eficiencia en	Determinar de qué manera la gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la eficiencia en	La gestión de recursos humanos y la comunicación interna influyen en la eficiencia en reuniones del	Comunicación ascendente	- Feedback - Decisiones estratégicas - Solicitudes formales	11,12 13,14 15,16	Alto: 67-90
Variable 3: TRABAJO REMOTO						

reuniones del personal de una entidad pública, Lima, 2021?	reuniones del personal de una entidad pública, Lima, 2021.	personal de una entidad pública, Lima, 2021.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad - Rapidez - Plataformas de trabajo 	1-2 3-4 5-6	Bajo:
			Establecimiento de protocolos	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de situaciones comunicacionales. - Frecuencia de reuniones. - Frecuencia de reportes. 	7-8 9-10 11-12	18-42 Medio: 43 -66
			Eficiencia en reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de notas - Acuerdos - Responsabilidades 	13-14 15-16 17-18	Alto: 67-90
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: básica Nivel: correlacional Enfoque: cuantitativo		Población: 120 Muestra: 92 Muestreo:		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		SPSS

