



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del trabajo remoto en el área de recursos humanos en
una UGEL de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Terrones Domínguez, Neolanis Milagros (ORCID: [0000-0002-7145-2165](https://orcid.org/0000-0002-7145-2165))

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (ORCID: [0000-0002-8928-1237](https://orcid.org/0000-0002-8928-1237))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a la memoria de mi padre, pues fue quien me enseñó a luchar por mis ideales, a confiar siempre en mí misma y a nunca rendirme; aunque ya no esté presente físicamente, tengo la seguridad que está orgulloso de mí.

Agradecimiento

Un agradecimiento infinito a mi familia por brindarme el apoyo y comprensión que necesite en muchas ocasiones al elaborar esta investigación. Así mismo agradezco a la UGEL involucrada en el estudio por permitirme completar con éxito el presente trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	19
3.3 Escenario de estudio	20
3.4 Participantes	20
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.6 Procedimiento	20
3.7 Rigor científico	21
3.8 Método de análisis de datos	21
3.9 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de figuras

Figura 1	Red semántica de la planificación por parte de los jefes	23
Figura 2	Red semántica de la planificación del personal administrativo	23
Figura 3	Red semántica de la implementación por parte de los jefes	24
Figura 4	Red sem. de la implementación del personal administrativo	25
Figura 5	Red semántica de la organización por parte de jefes	25
Figura 6	Red sem. de la organización por parte del personal administrativo.	26
Figura 7	Red semántica de la ejecución por parte de jefes.	27
Figura 8	Red sem. de la ejecución por parte del personal administrativo.	27
Figura 9	Red sem. de la retroalimentación por parte de jefes	28
Figura 10	Red sem. de la retroalimentación del personal administrativo	28

Resumen

Esta investigación tuvo por finalidad conocer la gestión del trabajo remoto de una UGEL de Lima en el 2021. Teniendo una metodología cualitativa y utilizándose el diseño de teoría fundamentada; el instrumento utilizado fue la entrevista estructurada con ello se recopiló la información. Presentó 5 categorías: Planificación, Implementación, Organización, Ejecución y Retroalimentación. Teniendo como conclusión: 1) Gestionar el trabajo remoto ha sido un gran reto para las entidades públicas ya que no cuentan con tecnología adecuada para esta actividad 2) El análisis situacional y el planteamiento de objetivos ayudan en el inicio del trabajo remoto, garantizando la operatividad de la entidad 3) Los aspectos técnicos ayudaron a desarrollar este tipo de trabajo 4) Utilizar herramientas digitales ha logrado que los trabajadores se adapten a esta modalidad de trabajo. 5) La conectividad y la inestabilidad de los sistemas han causado problemas para desarrollar las labores encomendadas 6) La comunicación constante entre jefes y personal administrativo ha garantizado la ejecución de labores. Recomendaciones: 1) Un diagnóstico actual sobre las labores remotas para garantizar un trabajo remoto óptimo 2) Reforzar aspectos técnicos para mejorar la conectividad de los trabajadores. 3) Mantener las reuniones virtuales y las llamadas telefónicas para generar identidad institucional.

Palabras clave: Trabajo remoto, análisis situacional, diagnóstico.

Abstract

The purpose of this research was to know the remote work management of a UGEL in Lima in 2021. Having a qualitative methodology and using the grounded theory design; the instrument used was the structured interview with which the information was collected. It presented 5 categories: Planning, Implementation, Organization, Execution and Feedback. Having as a conclusion: 1) Managing remote work has been a great challenge for public entities since they do not have adequate technology for this activity 2) The situational analysis and the setting of objectives help in the beginning of remote work, guaranteeing operability of the entity 3) The technical aspects helped to develop this type of work 4) Using digital tools has made workers adapt to this type of work. 5) The connectivity and instability of the systems have caused problems to develop the entrusted tasks. 6) The constant communication between bosses and administrative personnel has guaranteed the execution of tasks. Recommendations: 1) A current diagnosis on remote work to guarantee optimal remote work 2) Reinforce technical aspects to improve worker connectivity. 3) Maintain virtual meetings and phone calls to generate institutional identity.

Keywords: Remote work, situational analysis, diagnosis.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la crisis mundial generada por el SARS-COV 2 (o también conocido como COVID 19) obligó a que en distintos países de todos los continentes se instalara la modalidad del trabajo remoto. En este sentido la OIT-Oficina Internacional del Trabajo (2020) distinguió a la nueva forma de trabajar de los empleados de las distintas entidades como trabajo remoto siendo esta una alternativa para mantener el desarrollo de actividades necesarias en los sectores estatales y en los no estatales.

A nivel nacional, el país no fue ajeno a esta problemática, por lo que las autoridades establecieron como medida el trabajo remoto en las entidades públicas y privadas para salvaguardar la existencia y la sanidad de los colaboradores y los usuarios. Con esto el PCM (2020) a través del decreto supremo N° 44-2020-PCM promulgó la necesidad del confinamiento de todos los peruanos para evitar la propagación del virus, con esto se daba un cierre inesperado de todas las entidades; viendo este panorama el poder ejecutivo promulga el DECRETO DE URGENCIA N° 026-2020 estableciéndose con ello una modalidad denominada trabajo remoto mientras dure la pandemia, con esto se pretendió asegurar la prestación de servicios garantizando y salvaguardando la existencia de los trabajadores.

A nivel local, el área de recursos humanos de la UGEL 02- Rímac tuvo que enfrentar la problemática de la pandemia estableciendo la modalidad del trabajo remoto en el desarrollo de sus actividades. En este contexto, las autoridades que dirigen la Unidad de Gestión Educativa Local del Rímac (UGEL 02) ejecutaron una serie de medidas dictadas por el Ministerio de Educación para evitar el contagio del personal de las distintas instalaciones, dentro de las cuales se encontraba gestionar las labores a través del trabajo remoto. En este sentido se desea conocer cómo se gestionó el trabajo remoto y que resultados se obtuvieron de dicha gestión en el lugar de aplicación de la presente investigación.

De acuerdo a lo antes indicado se planteó el problema general: ¿Cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021?. Así mismo se plantearon los problemas específicos: ¿Cómo se planificó el modelo de trabajo remoto en su entidad durante la pandemia del COVID

19?. ¿Cómo se implementó el trabajo remoto para el cumplimiento de sus funciones durante la pandemia del COVID 19?. ¿De qué manera se organizaron los servidores públicos del área de recursos humanos para la aplicación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19?. ¿Cómo ejecutó diariamente las labores para el cumplimiento de sus funciones, durante la pandemia del COVID 19? ¿De qué manera se realizó la retroalimentación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19?.

La investigación a realizarse tiene una justificación teórica, dado que va lograr conocer cómo se gestionó el trabajo remoto en el área, tanto en las dificultades enfrentadas, como también en las buenas prácticas, cubriendo el vacío del conocimiento relacionado a este aspecto dentro de la institución de estudio. De igual manera se presenta una justificación metodológica dado que el trabajo metodológico realizado puede servir de modelo a seguir para investigaciones posteriores, así como para desarrollar instrumentos de mejor calidad que permitan la recolección de información. Así mismo y sin ser menos importante debemos indicar que también que existe una justificación práctica: Esta investigación tiene por finalidad poder mejorar la gestión del trabajo remoto en las entidades públicas para así poder lograr una mejor ejecución de las labores de los servidores públicos.

De acuerdo a lo antes indicado se planteó el objetivo general: Conocer cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021. Así mismo se plantearon los objetivos específicos tales como: Conocer cómo se planificó el modelo de trabajo remoto en su entidad durante la pandemia del COVID 19. Conocer cómo se implementó el trabajo remoto para el cumplimiento de sus funciones durante la pandemia del COVID 19. Conocer de qué manera se organizaron los servidores para la aplicación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19. Conocer de qué manera se ejecutó diariamente las labores para el cumplimiento de sus funciones, durante la pandemia del COVID 19 Conocer de qué manera se realizó la retroalimentación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19.

II. MARCO TEÓRICO

Bajo las normativas establecidas por el estado a causa del estado de emergencia sanitaria, el trabajo remoto se convirtió en una modalidad de trabajo. En este sentido, se analizaron un conjunto de estudios referidos al trabajo remoto, los cuales se muestran a continuación:

En relación al teletrabajo, Gamen y Mieth (2015) elaboraron un estudio con el objetivo general: principales riesgos, ventajas y desventajas en las cuales los trabajadores y las organizaciones se ven expuestas con el modelo de teletrabajo, estudiar como las empresas han aplicado esta modalidad de trabajo y las medidas optadas para disminuir peligros y mejoras ventajas. La metodología de investigación aplicada a este estudio se encuentra basada en paradigmas cualitativo y cuantitativo con la finalidad de buscar las respuestas al problema planteado; teniendo una muestra de 277 personas y el instrumento utilizado fue el estudio de campo mediante documentos, cuestionarios y encuestas online, obteniendo como conclusión que esta modalidad de trabajo ayuda a flexibilizar la labor de los servidores quienes pueden realizar sus funciones desde la comodidad de su hogar u otro lugar fuera de la oficina, con ello se genera incremento de productividad y reducción de costos dentro de la entidad. Sin embargo, también se puede percibir a través de esta investigación algunas desventajas del teletrabajo tales como perdida de información de confianza, falta de identidad y cultura organizacional, poca interacción con los compañeros de trabajo.

También, Ortega (2017) en su investigación tiene por objetivo general analizar el teletrabajo como una opción de labor en las entidades ubicadas en Colombia; así mismo realizar un acercamiento al teletrabajo para determinar el uso en el presente, también investigar los sectores donde se ha implementado esta modalidad de trabajo para determinar los resultados obtenidos. Este estudio tiene diseño metodológico: documental- descriptivo- inductivo con enfoque cualitativo, el instrumento utilizado fue mediante llamadas telefónicas obteniéndose a modo de conclusión que implementar el teletrabajo como un modo laboral en las entidades genera un incremento de productividad, disminución de inasistencia del personal generando menos costos para las organizaciones así mismo esta modalidad de

trabajo conlleva a un cambio cultural ya que incrementa el beneficio de ahorro monetario y mejora en la calidad de vida de los colaboradores.

De esta misma manera se puede mencionar a Soto (2019) quien en su estudio generó el objetivo general de estudiar impactos que haya generado el implementar método de teletrabajo en el INAPI, así mismo planteó generar análisis cualitativos de los efectos causados a raíz del trabajo remoto para con los colaboradores de la entidad en estudio y determinar las fortalezas y debilidades de la implementación de esta modalidad de trabajo. Para esta investigación se utilizó metodología cualitativa, tendiendo esta fase carácter exploratorio- descriptivo a fin de lograr una medición subjetiva por parte de los colaboradores y el instrumento a utilizar fue en base a las entrevistas y focus groups para la recolección de datos; así mismo se obtuvo a modo de conclusión que este modo de trabajo obtiene una ventaja potencial ya que existe disminución de costos dentro de la organización y mano de obra así como incrementos de producción y armonía tanto en las labores como en la familia para con los colaboradores, se obtuvo resultados de conocimiento para las organizaciones tales como una mejora para los trabajadores ya que presentaron mayor flexibilidad y autonomía para cumplir con sus funciones incrementando de esta manera la calidad de vida familiar y social reduciendo su nivel de tensión quedando de esta manera reforzada la visión para el trabajo remoto.

Además Díaz (2021) en su investigación señala como objetivo general el estudiar méritos y deméritos que existen al instaurar el teletrabajo en los millennials de 24 a 35 años y como objetivos específicos establece el reconocer las condiciones en la que los colaboradores de entre 24 y 35 años de edad; establecer el tipo de relaciones interpersonales en el trabajo cuando realizan la modalidad de trabajo remoto, determinar cómo puede influenciar el teletrabajo en el crecimiento laboral y familiar en los trabajadores. Se planeó el diseño metodológico cualitativo con la finalidad de obtener resultados directos de la realidad de alcance descriptivo; se contó con una muestra de 12 participantes y se utilizó como instrumento de medida a entrevista de preguntas abiertas. Los resultados obtenidos fueron: no predominan ventajas y desventajas en la modalidad de trabajo remoto, sin embargo, si se logró determinar las dificultades para poder implementar esta nueva

forma de trabajo en los colaboradores y a su vez que esta modalidad no es factible al cien por ciento en todas las áreas de la organización; de igual manera los colaboradores manifestaron que el trabajar desde casa ha generado en cierta manera mayor ahorro en su economía, los colaboradores también manifiestan que el realizar un trabajo remoto les implica mayor responsabilidad ya que deben garantizar su conectividad y su confidencialidad con la información así como el mantener una constante comunicación con sus jefes para poder garantizar la calidad y el cumplimiento del servicio a brindar.

Méndez (2021) en su estudio, señala como objetivo general describir el panorama presente del teletrabajo desde la apreciación de los colaboradores, a modo específico saber sobre la realidad de esta modalidad de trabajo identificando ventajas y desventajas del mismo, investigar el impacto de esta nueva modalidad de trabajo en los trabajadores. El enfoque utilizado fue de diseño cualitativo de manera interpretativa siendo planteado para una muestra de 16 personas mediante el instrumento de entrevista y grupos focales de discusión. Se obtuvo como resultado que esta modalidad de trabajo fue un gran reto para todos por el contexto atípico por el cual se atraviesa los trabajadores no se encontraban listos para este gran cambio generándose resistencia al cambio pasando por diversas situaciones hasta lograr la adaptación requerida, se presentaron dificultades para garantizar la operatividad del trabajador en cuanto a la falta del servicio de internet o falta de un equipo tecnológico óptimo para desarrollar sus actividades. A modo de conclusión se obtuvo que es de vital importancia la comunicación entre empleador y empleado para poder lograr un compromiso institucional, generar un monitoreo constante de la salud de los trabajadores.

Dentro de los estudios a nivel nacional se tiene a Silva, et al. (2018) establecieron como objetivo analizar el proceso de instaurar el teletrabajo y a su vez lograr establecer buenas prácticas en las entidades bancarias de estudio, también estableció el determinar las etapas por las cuales se implementó esta modalidad de trabajo y las áreas y personal involucrado. El tipo investigación utilizada es cualitativa y empírica con enfoque holístico; la muestra utilizada estuvo compuesta por 21 personas usando como instrumento entrevistas semiestructuradas obteniéndose de esta manera los resultados y conclusiones: el

actuar de toda empresa debe ser en torno a saber resistir ante los problemas presentados con esta modalidad de trabajo y con ello plantear mejoras para fortalecer las buenas prácticas y así poder instaurar la facilidad del trabajo remoto; el plantear la modalidad de teletrabajo conlleva a que existan barreras operativas por lo que se deben plantear soluciones de amplio alcance y de fácil desarrollo así como el poder determinar de acuerdo a perfil la posibilidad de implementar un teletrabajo mixto para más trabajadores.

Vásquez (2019) indica como objetivo general que es necesario demostrar el panorama en el que se encuentra el teletrabajo dentro del sector público en Perú; así mismo identifica finalidades específicas las cuales son: explicar cómo se incentivó el trabajo remoto dentro del estado, ver como las tecnologías se han adoptado para la implementación de esta modalidad de trabajo y determinar cómo las entidades del estado se han organizado para la implementación del mismo. La investigación fue basada en un paradigma imperativo de enfoque cualitativo siendo planteado en una muestra de 3 colaboradores bajo el instrumento de entrevista y revisión documental. A modo de resultados se obtuvo que la ley de teletrabajo es catalogada para el sector público como joven y pues por ende son pocas las organizaciones que plantean esta modalidad de trabajo remoto, así mismo es necesario poder elaborar una directiva que complemente a la ley del trabajo como modalidad de trabajo a distancia, teniendo en cuenta la tecnología del estado se debe saber que esta es precaria lo cual genera una limitante para el desarrollo del trabajo remoto así mismo se debe garantizar la conectividad entre el trabajador, también el impacto positivo que esta modalidad de trabajo genera es que al ser una prestación de servicios en base a resultados las entidades disminuyen sus gastos fijos siendo más adelante considerada como tipo de trabajo potencial a nivel nacional.

Así mismo Arriola y Neyra (2020) plantearon como objetivo estudiar los aspectos positivos que ha generado el trabajo remoto en un Juzgado de Paz de estudio, la metodología optada para este estudio fue cualitativa de manera exploratoria, el estudio se realizó a 250 personas tomando como instrumento las entrevistas y sondeo; los resultados observados fueron: identificación de aprendizajes y resultados tales como las condiciones que logran hacer del trabajo

remoto una opción viable, conocimientos y aprendizajes obtenidos al momento de implementar esta nueva forma de trabajo y obteniéndose como conclusión que implementar este modo de trabajo durante en un panorama de confinamiento ha obligado a servidores de la entidad ha innovar las actividades realizadas para realización de sus labores, además concluye que el cumplimiento de labores de los colaboradores ha mejorado ya que el servidor ha optimizado su productividad y se ha logrado equilibrar positivamente en lo familiar y laboral de los servidores.

Según Álvarez (2020) planteó el analizar la manera en la que el teletrabajo ha influido dentro de la organización de Petroperú en el transcurso del panorama causado por el coronavirus; así mismo planteó la necesidad de diagnosticar los medios de comunicación que fueron utilizados por los colaboradores de la empresa en mención con la modalidad del trabajo remoto. La metodología utilizada fue de tipo mixta es decir cualitativa-cuantitativa de tipo descriptivo se tomó a modo de población y muestra a 2784 trabajadores; el instrumento utilizado fue en base a entrevistas por focus group y encuestas; se obtuvo como resultado poder conocer que la empresa adaptó plataformas de trabajo que para los colaboradores en un comienzo fue de difícil manejo, así mismo la empresa capacitó a su personal para que la adaptación sea más sencilla; así mismo se ha potenciado plataformas de comunicación de fácil acceso por los trabajadores siendo la de mayor coincidencia el WhatsApp y llamadas por ser los más efectivos y de respuesta rápida. También se pudo desprender que hay trabajadores que no sienten el reconocimiento de su trabajo por parte de sus jefes así mismo los trabajadores trabajan bajo objetivos y metas establecidas para asegurar la ejecución de labores y que gracias a la virtualidad se sienten más conectados con los compañeros de otras sedes.

Boza (2021) planteó objetivos tales como: diagnosticar dificultades presentadas durante la realización del teletrabajo en los colaboradores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, así mismo se determinó analizar los problemas presentados en lo correspondiente a las condiciones de trabajo bajo esta modalidad. Se optó por un estudio cualitativo con diseño no experimental utilizándose un muestreo no probabilístico y el recojo de datos fue dado mediante la aplicación de entrevistas obteniéndose como resultados y conclusiones que esta modalidad de trabajo ha sido un gran desafío en siendo a modo principal tener buen

dialogo y saber organizarse así mismo; se planteó una matriz de seguimiento para los trabajadores con la intención de medir su productividad y cumplimiento de metas; de la misma manera se pudo destacar que es de vital importancia que los colaboradores reciban la información necesaria para poder desarrollar con facilidad sus funciones y deben recibir retroalimentación para amenorar temores o inquietudes.

Servidores del sector público vienen laborando de manera remota a lo largo de la pandemia causada por el SARSCOV-2 o también conocido como COVID 19, por lo que se dice que esta modalidad de trabajo ha llegado a nuestras vidas para quedarse sin embargo debemos definir que es realmente esta novedosa manera de trabajar.

Se define a esta revolucionaria manera de trabajo como aquella ejecución de labores realizada por los colaboradores fuera de la entidad donde labora comúnmente; el colaborador podrá realizar sus funciones desde el lugar en el cual se encuentre realizando su aislamiento; el trabajo realizado deberá ser a través de equipos informáticos y/o de telecomunicación los cuales permitan al servidor cumplir a cabalidad con sus responsabilidades funcionales. Este mecanismo de trabajo permite que las entidades continúen funcionando sin la necesidad de exponer a los servidores y a los usuarios (SERVIR,2020).

La normatividad para el ejercicio del trabajo remoto tiene como base a la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°0039-2020-SERVIR-PE, con ello la Autoridad de Servicio Civil resuelve aprobar los lineamientos para la aplicación del trabajo remoto (una guía que ayudará a entender mejor esta modalidad) y se cataloga a esta forma de trabajo como algo novedoso para los servidores de las entidades estatales. Esta guía incluye las pautas para la aplicación del trabajo remoto en las entidades del estado garantizando de esa manera la prestación de servicios y logrando que los servidores cumplan sus funciones sin la necesidad de abandonar su lugar de aislamiento social. Planteándose a 3 factores clave para el cumplimiento de la implementación del trabajo remoto los cuales son: Oficina de Recursos Humanos quien es la encargada de salvaguardar en los aspectos referidos a la implementación de esta modalidad de trabajo, el bienestar del servidor en el panorama del coronavirus y garantizar la salud y protección laboral; con los

Jefes recae la responsabilidad de fomentar la implementación y el cumplimiento del trabajo remoto en los servidores y los Servidores que son los encargados de lograr ejecutar a esta modalidad de trabajo garantizando el cumplimiento de sus funciones.

De igual manera la comunicación entre servidores y jefes es de vital importancia para esta modalidad de trabajo ya que no se encuentran en un mismo espacio de trabajo como lo era antes de la pandemia.

Así mismo, es importante precisar que las entidades deben tomar medidas previas antes de plantear el trabajo remoto siendo planificada muy minuciosamente la aplicación de esta siendo responsabilidad de las oficinas de recursos humanos de cada entidad llevar de acuerdo a ley la planificación e implementación de esta modalidad de servicio ya que se debe identificar a los trabajadores denominados grupo de riesgo así mismo realizar las coordinaciones necesarias con las jefaturas de cada área para que apoyen con la supervisión de los trabajadores a su cargo y el cumplimiento de sus funciones garantizando las medidas y tener lo necesario en lo que corresponde al bienestar y protección dentro del centro laboral (Servir,2020).

Halpern y Castro (2020) señalan que lo más aconsejable y recomendable para la modalidad de trabajo remoto es difundir aspectos positivos que se observaban en el trabajo presencial a través de tecnologías que se adecuen a la forma virtual de ahora debiendo gestionar aspectos tales como: Accesibilidad para que con ello se garantice la absoluta claridad, sencillez y rapidez en la documentación a la cual el servidor va a poder acceder, las plataformas con las cuales cumplirá sus funciones y el Establecer protocolos ya que es importante poder establecer la metodología de trabajo en esta modalidad hay que mientras más claro sea el mensaje mejor productividad por parte del servidor se podrá obtener; en ese caso es necesario establecer opciones de comunicación ente jefe y colaborador (teléfono, WhatsApp, correo electrónico), mantener reuniones remotas frecuentes entre los equipos de trabajo, establecer plazos de reportes, así como los tiempos de respuesta de los trabajadores con los jefes.

Así mismo, para garantizar el trabajo remoto tenemos a las famosas “Herramientas Digitales” es así que:

Berg et al. (2019) señala que las plataformas digitales surgen en los inicios del año 2000 con la profundización del internet causando con ello la necesidad de poder contar con el factor humano para lograr el óptimo funcionamiento de las industrias en línea con ello se garantiza que el servidor pueda trabajar desde cualquier parte en tanto se garantice su conectividad de internet. Por lo que es importante enfatizar que estas plataformas han dado pase a una nueva manera de trabajar generando flexibilidad laboral para los servidores.

De esta manera si bien se enfatiza en el trabajo remoto es necesario que el servidor pueda garantizar en su hogar o lugar de confinamiento un área de teletrabajo en la cual pueda realizar sus funciones con eficiencia y tranquilidad. También es necesario que el trabajador establezca su día antes de comenzar con sus actividades es decir establecer las horas de reunión, las rutinas a realizar, el monitoreo que va a realizar a su trabajo de igual manera establecer sus horarios y cumplirlos; muy a pesar del confinamiento es importante que el servidor de una u otra manera mantenga contacto con sus colegas a modo de garantizar la estabilidad emocional del ser humano. Además, no se debe dejar de lado el realizar cierto ejercicio para activar el cuerpo, ya que con el confinamiento que el COVID 19 ha generado y esta nueva modalidad de trabajo es importante que el servidor se mantenga ejercitado (Halpern y Castro ,2020).

Para la Organización Internacional del trabajo (2020) el trabajo remoto puede ser un plan de continuidad operativa ya que permite al servidor continuar con sus funciones garantizando que la entidad continúe con su operatividad. Generándose con ello el recurso humano flexible para la entidad por lo que es necesario la introducción sobre los reglamentos generados por este modo de trabajo implementado, introducir la flexibilidad adicional de horarios de ser necesario para aquellos servidores que sus funciones competan a ocupar más horas de lo habitual de su día a día, así como el garantizar que el trabajador pueda mantenerse capacitado y tenga una comunicación activa con sus jefes inmediatos. Así mismo es necesario poder tener una adecuada implementación del trabajo remoto en la entidad ya que de esta va a depender garantizar las funciones del trabajador desde el lugar de confinamiento.

También informa la OMS(2020) que aún se pueden presentar riesgos si de regresar a las labores presenciales se tarta ya que de no estar completamente controlada la situación de la pandemia podría causar rebrotes, por lo que planificar un escenario de trabajo remoto diferente no debería ser prioridad en estos tiempos quizá lo recomendable para garantizar los servicios de la entidad se podría plantear una modalidad de trabajo híbrido o mixto(es decir programar ciertos días de trabajo presencial para el servidor, garantizando siempre su salud).

De la misma manera Servir (2020), enfatiza que la modalidad del trabajo remoto no cambia la naturaleza de las funciones del servidor y que este a su vez garantice de manera responsable con el cumplimiento de sus tareas y horas de trabajo , así mismo es necesario que recursos humanos en coordinación con oficinas encargadas de tecnologías en la entidad puedan garantizar el acceso remoto a las computadoras de la entidad además de poder facilitar los equipos tecnológicos para la realización de las labores diarias. Recordando que para garantizar el trabajo remoto es necesario realizar seguimiento a cada servidor para mejorar la definición de tareas o funciones establecidas dando valor agregado a esta nueva forma de trabajo; por lo que los jefes deberán garantizar la comunicación y el acompañamiento a su colaborador y este a su vez debe garantizar la ejecución de sus funciones con responsabilidad, ética, integridad y honestidad.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo según la investigación realizada se optará por revisar y analizar cada aspecto seguido para la estructura metodológica.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio, según su finalidad es de tipo básica, teniendo como intención el incrementar el conocimiento de la forma de trabajo en modalidad remota realizado durante el panorama vivido a nivel mundial enfocándonos en los trabajadores de una UGEL de Lima metropolitana. Con ello el conocimiento que tenemos sobre este tema será reforzado y ampliado para todos los interesados en la presente investigación y con ello poder definir puntos de quiebre o brechas que aun en estos

tiempos se observan y que se deban mejorar. En tal sentido, Martínez (2012) indica que una investigación de tipo básica busca nuevos conocimientos y tiene por objetivo incrementar la teoría sin la necesidad de preocuparse por aplicaciones prácticas que se deriven de la misma.

El estudio sigue el enfoque cualitativo, basándose a la interpretación y análisis de situaciones vividas por trabajadores involucrados así mismo no se realizará en medición numérica; se analizará por medio de entrevistas a los servidores públicos tomando en cuenta la explicación de las vivencias y experiencias de acuerdo a la problemática planteada, con ello se pretende obtener un panorama más amplio y expresivo de la situación analizada. De esta manera Martínez (2012) indica que una investigación de modelo básico busca nuevos conocimientos y tiene por objetivo incrementar la teoría sin la necesidad de preocuparse por aplicaciones prácticas que se deriven de la misma (p.16).

El diseño se encuentra basado en la conocida teoría fundamentada la cual consiste en desarrollar la teoría tomando como base la recopilación de información y un diagnóstico sistemático de datos empíricos sin tener la necesidad de tener una hipótesis inicial o alguna teoría. Al respecto Hernández (2014) señala que en los diseños de teoría fundamentada será factible construir teorías y conceptos nuevos a partir de los datos obtenidos, los cuales permitirán expresar existencia en estudio, basándose mediante cotejos y explicaciones analíticas de las referencias encontradas.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Para este estudio se consideraron 5 categorías tales como: planificación, implementación, organización, ejecución y retroalimentación; de la misma manera se plantearon 10 subcategorías: análisis situacional, planteamiento de objetivos, aspectos técnicos, seguridad y salud laboral, reuniones de equipo, distribución de tareas, ejecución de tareas, reporte de resultados y coordinaciones, análisis y recolección de incidentes , capacitación; todo ello establecido en la matriz de categorización la cual se observa en los anexos finales del estudio.

3.3 Escenario de estudio

La escena planteada en este estudio es un ambiente virtual, en el cual los colaboradores interactúan bajo la modalidad del trabajo remoto durante el panorama causado por el COVID 19 con el propósito de cumplir sus funciones.

3.4 Participantes

Se dice que la muestra en una investigación de índole cualitativa es el grupo de individuos, situaciones, sociedad en la cual se podrá recolectar información sin la necesidad de que esta sea estadísticamente representativa del total de la población o universo en estudio (Hernández et al, 2014. P384).

Por ende, para la investigación se tomará en cuenta una muestra de 45 servidores del área de recursos humanos de la UGEL 02 del Rímac los cuales será entrevistados de manera virtual para la recopilación de datos.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de información requerida en este estudio se dará bajo el proceso de indagación siendo utilizado el instrumento de entrevista estructurada. Sobre esto podemos mencionar que Hernández et al (2014) nos dice que la recopilación de información se da en el ambiente del día a día de los entrevistados siendo la entrevista cualitativa más flexible, confidencial y clara en la cual a través de una reunión es posible determinar las respuestas de los participantes por medio de una conversación en la cual la comunicación es más fluida; así mismo indican que la entrevista estructurada se dará siguiendo una orientación determinada con interrogantes específicas siendo sujeta a expresar exclusivamente la respuesta a la interrogante.

3.6 Procedimiento

Los procedimientos imprescindibles para realizar el presente estudio parten de la evaluación realizada a las entrevistas respecto al desarrollo del trabajo remoto para la ejecución de las labores realizadas por los colaboradores en una UGEL de Lima Metropolitana. Luego de ello se investigó teorías y antecedentes respectivos al tema planteado con lo encontrado se plateó la matriz de categorización apriorística; así mismo se realizó conversaciones en el mundo de la virtualidad analizándose las respuestas obtenidas con el software ATLAS TI. Para concluir se realizó una

triangulación con la información obtenida y con ello se planteó conclusiones respectivas.

3.7 Rigor científico

El estudio tiene rigor científico, porque los datos obtenidos se elaboran en base a la matriz de categorización apriori, generada partiendo del marco teórico investigado respecto al trabajo remoto. En este sentido lo obtenido en las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos serán evaluadas y comparadas unas con otras para poder cumplir con el nivel de veracidad requerido.

3.8 Método de análisis de datos

Las respuestas obtenidas con las entrevistas ejecutadas a los colaboradores del lugar de estudio se analizarán basándonos en el análisis de texto o análisis hermenéutico, siendo el programa ATLAS TI el procesador de datos. El análisis será daré distinguiendo códigos, categorías y subcategorías las cuales se establecieron con anterioridad dentro de la matriz de categorización, así mismo lo que emerja del análisis en lo correspondiente a respuestas de los involucrados en el estudio.

3.9 Aspectos éticos

La redacción del informe de investigación será elaborada siguiendo las reglas señaladas en las Normas APA, construyendo el marco teórico con respeto de la autoría y la referenciación correspondiente. Al realizar las entrevistas a los actores que participan en la educación virtual se considerado los principios éticos, respetando la obtención de datos sin ninguna modificación, es decir tal como fueron recogidas en el ambiente natural. La elaboración del informe de investigación se realizará basándose en las normativas indicadas de acuerdo al APA, elaborando el marco teórico con la consideración de autores y las referencias necesarias. Así mismo realizando las entrevistas a los colaboradores involucrados en esta investigación se toma en cuenta los principios de ética, respetando en su totalidad los datos obtenidos sin ningún tipo de manipulación. Para poder ser comprobado lo antes mencionado, se adiciona una declaración de autoría, el acta de turnitin con el cual se puede garantizar el nivel mínimo de coincidencias establecido en la universidad Cesar Vallejo, la validación de juicio de expertos y la carta de autorización de uso de datos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

El objetivo general: Conocer cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas muestran que durante la pandemia del COVID-19, en la entidad de estudio, el trabajo remoto se gestionó de la siguiente manera: en cuanto a su aplicación, mediante normativas establecidas por el estado peruano, las autoridades de la entidad planificaron esta nueva manera de laborar para garantizar la continuidad operativa de la UGEL, siendo necesario plantear objetivos específicos para lograr las metas establecidas. Durante la implementación, los aspectos técnicos para la conectividad de los trabajadores con las computadoras de la entidad fue una de las principales prioridades así mismo la seguridad y salud laboral para evitar el contagio tenía que ser más rigurosa teniendo como prioridad el bienestar de todos.

En cuanto a organización se trate, fue dado mediante reuniones y distribuciones de tareas de acuerdo a las funciones de cada trabajador; para la ejecución del trabajo remoto se vio involucrado el modo de respuesta al ejecutar las labores asignadas, así mismo el modo de control y verificación mediante el reporte de resultados fue necesario para saber que el trabajo remoto estaba funcionando. También realizaron retroalimentación para analizar y corregir incidentes presentados con trabajo no presencial en los trabajadores de la UGEL, así mismo se capacito al personal para disminuir brechas de conocimiento y reforzar las habilidades de cada servidor público de la entidad.

Objetivo específico 1: Conocer la planificación del modelo de trabajo remoto en la entidad de estudio

Los resultados de las entrevistas realizadas mostraron que para la planificación de la aplicación del trabajo remoto por parte de los jefes se realizó mediante reuniones y coordinaciones virtuales, evaluando la situación y recursos de los trabajadores a su cargo; en cuanto al personal administrativo fueron evaluados para afrontar la situación de realizar trabajo remoto desde su lugar de confinamiento.

Objetivo específico 2: Conocer cómo se implementó el trabajo remoto para el cumplimiento de sus funciones durante la pandemia del COVID 19.

De acuerdo a las entrevistas realizadas para la implementación del trabajo remoto los jefes tomaron en cuenta los aspectos técnicos necesarios para garantizar la conexión de las computadoras de cada oficina con las computadoras de cada trabajador desde sus hogares siendo las herramientas digitales el punto clave para esta modalidad de trabajo ,esto se realizó mediante coordinaciones telefónicas y reuniones virtuales ;así mismo la entidad generó protocolos de bioseguridad en seguridad y salud laboral para garantizar que el personal con trabajo mixto no se contagie al ingresar a las instalaciones de la UGEL.

En cuanto al personal administrativo, este fue contactado vía telefónica por sus jefes inmediatos para establecer la posibilidad de realizar trabajo remoto (siendo necesario que cada trabajador tenga en su hogar internet y una P.C o laptop), como aspecto técnico para ellos fue tener la garantía que la entidad proporcione el acceso a los sistemas de soporte. Así mismo en el tema de seguridad y salud laboral el tener un plan de vigilancia establecido con protocolos por la misma entidad y el tener constante monitoreo con el personal de salud de la UGEL generó disminución de incertidumbre en cuanto al contagio del COVID 19.

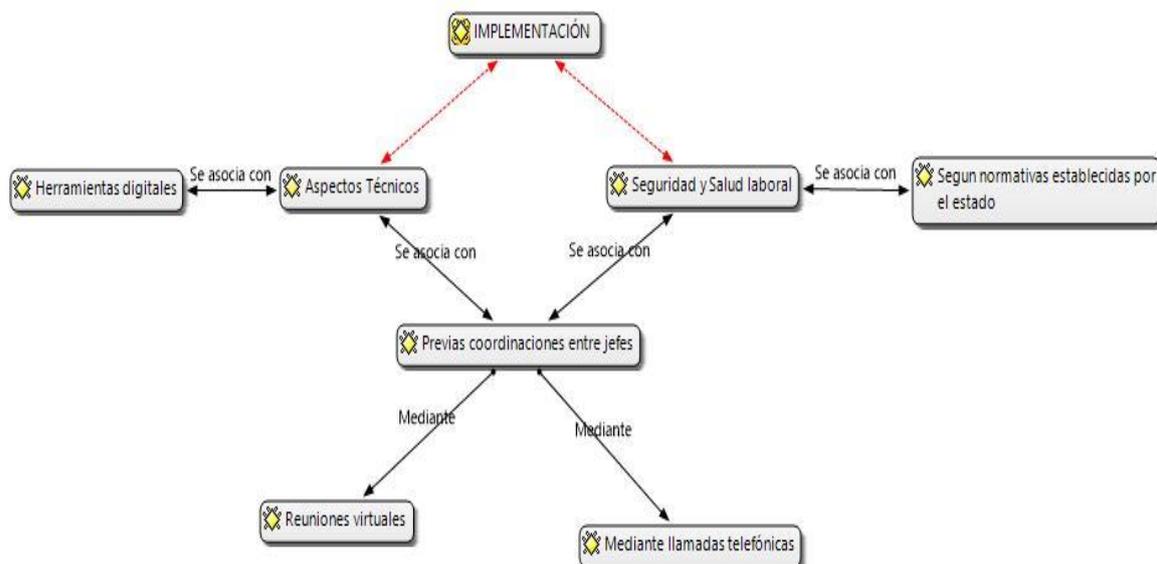


Figura 3: Red semántica de la implementación por parte de los jefes

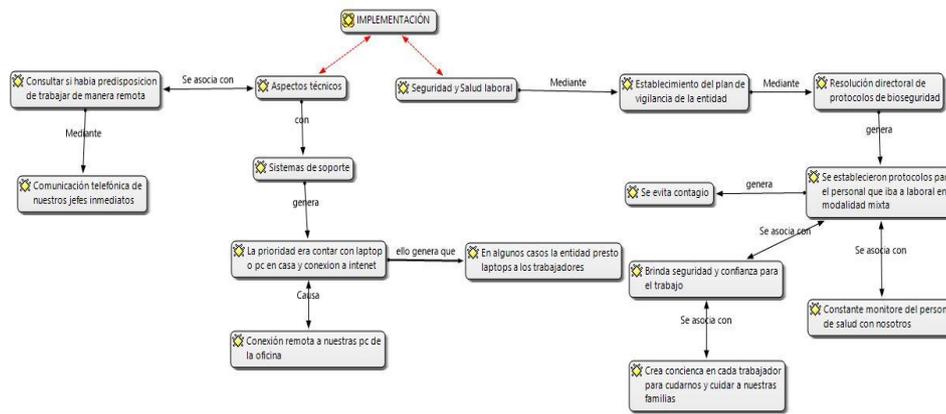


Figura 4: Red semántica de la implementación por parte del personal administrativo

Objetivo específico 3: Conocer de qué manera se organizaron los servidores para la aplicación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19.

En cuanto a la organización los jefes realizaron reuniones de equipo de manera virtual y plantearon la constante comunicación utilizando celulares y WhatsApp así mismo como medio de comunicación también utilizaron las herramientas digitales; para la distribución de tareas estas fueron de acuerdo a las funciones que cumplía cada trabajador siendo remitida las tareas a trabajar por correo electrónico. Para el personal administrativo la organización se dio mediante reuniones virtuales utilizando la plataforma Microsoft Teams así mismo cada equipo de trabajo realizó las coordinaciones necesarias para poder ordenarse y adaptarse a este nuevo modo de trabajo; además la distribución de tareas fue asignada por cada jefe inmediato vía correo institucional y de acuerdo a sus funciones.

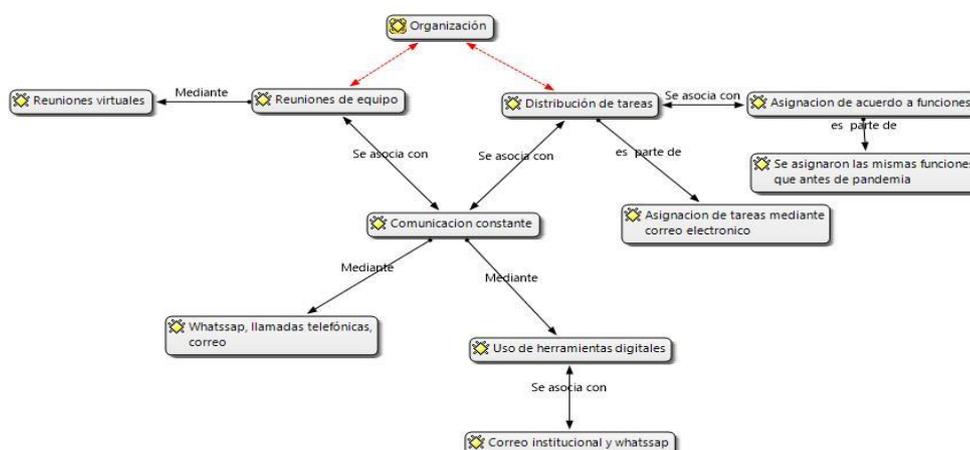


Figura 5: Red semántica de la organización por parte de jefes

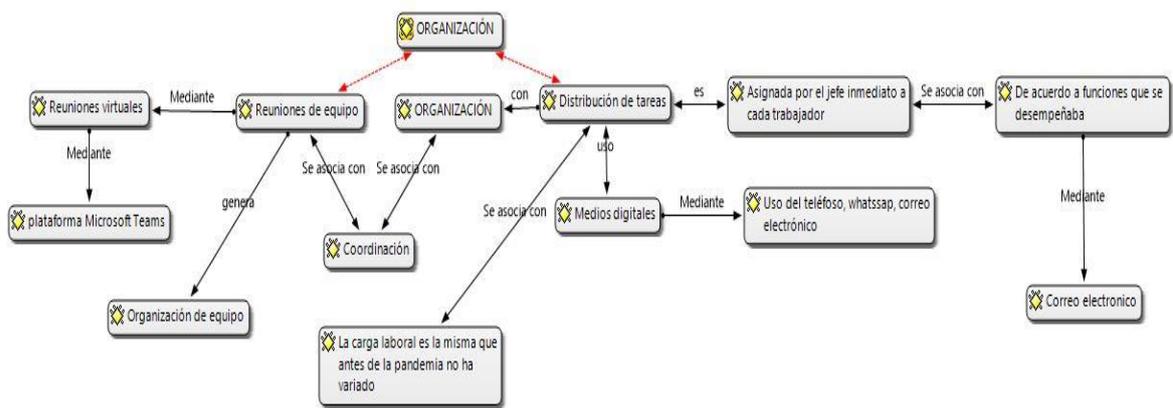


Figura 6: Red semántica de la organización por parte del personal administrativo

Objetivo específico 4: Conocer de qué manera se ejecutó diariamente las labores para el cumplimiento de sus funciones, durante la pandemia del COVID 19

Para la ejecución de tareas estas fueron realizadas mediante el uso de herramientas digitales siendo recayendo la responsabilidad en cada trabajador para garantizar las labores, sin embargo, los jefes indican que el ambiente utilizado por cada trabajador no era el más adecuado para su trabajo remoto. Cada jefe inmediato era el responsable de verificar y realizar el seguimiento de trabajo hacia el personal a su cargo observándose con ello que en algunos casos irregularidades horarias de los colaboradores.

Por parte del personal administrativo la ejecución de sus tareas se dio mediante el uso de las herramientas digitales siendo la principal el correo institucional, así mismo han reportado que se presentaron inconvenientes tales como conexión inestable y en algunas ocasiones pérdida de información. Los reportes de resultados fueron realizados directamente a su jefe inmediato de acuerdo a la cantidad de expedientes atendidos.

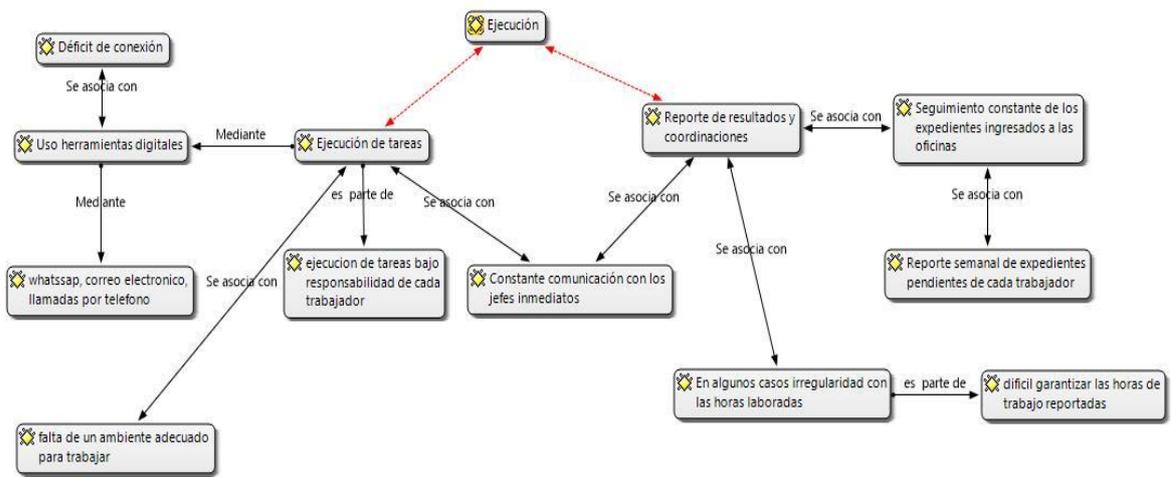


Figura 7: Red semántica de la ejecución por parte de jefes

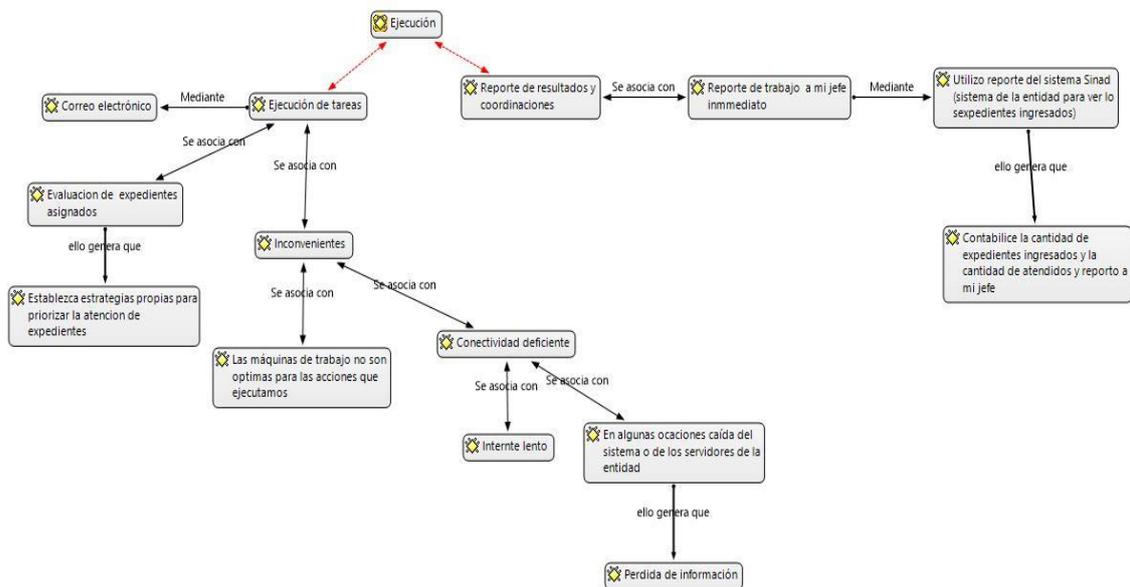


Figura 8: Red semántica de la ejecución por parte del personal administrativo

Objetivo específico 5: Conocer de qué manera se realizó la retroalimentación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19.

En cuanto a retroalimentación se trata los jefes analizaron los incidentes generados durante el trabajo remoto mediante reuniones virtuales y se verificaron que en los equipos de trabajo coincidían con conexiones inestables de las computadoras de los trabajadores con el servidor informático de la entidad generándose con ello desconexión total de algunos servidores, la falta de conocimiento de algunos administrativos en cuanto al uso y manejo de herramientas digitales también fue un

problema presente sin embargo se trató de dar el soporte mediante capacitaciones virtuales para la eliminación de brechas. Así mismo, los trabajadores indicaron que se generó una adaptación al cambio por parte de ellos así mismo identificaron que la información de trabajo necesaria para ejecutar sus funciones no se encontraba completa ocasionando con ello demora en la atención de documentos, además se apoyaron las reuniones virtuales para evaluar casuísticas entre los integrantes de cada equipo con ello se buscaban soluciones ante posteriores casos a evaluar, así mismo los trabajadores indicaron que la entidad brindó capacitaciones para reforzar el conocimiento.

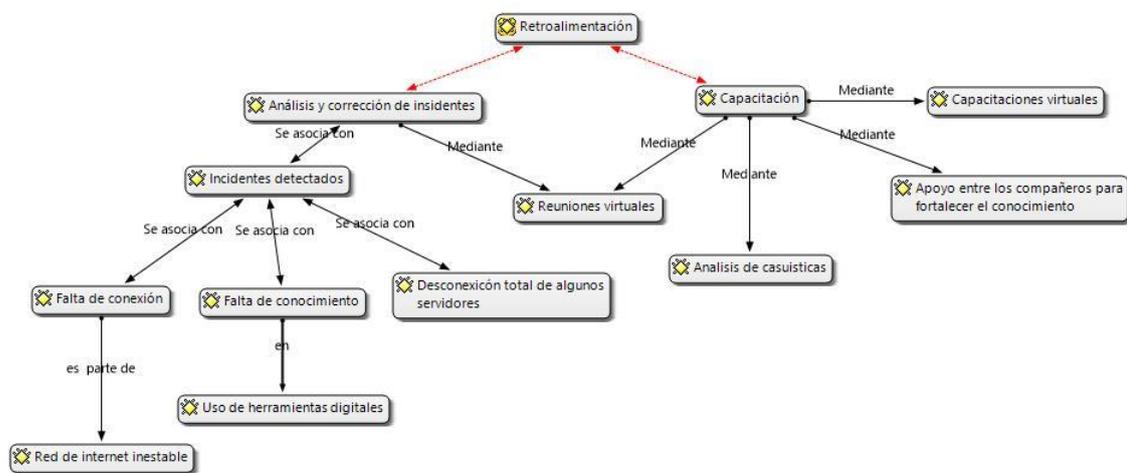


Figura 9: Red semántica de la retroalimentación por parte de jefes

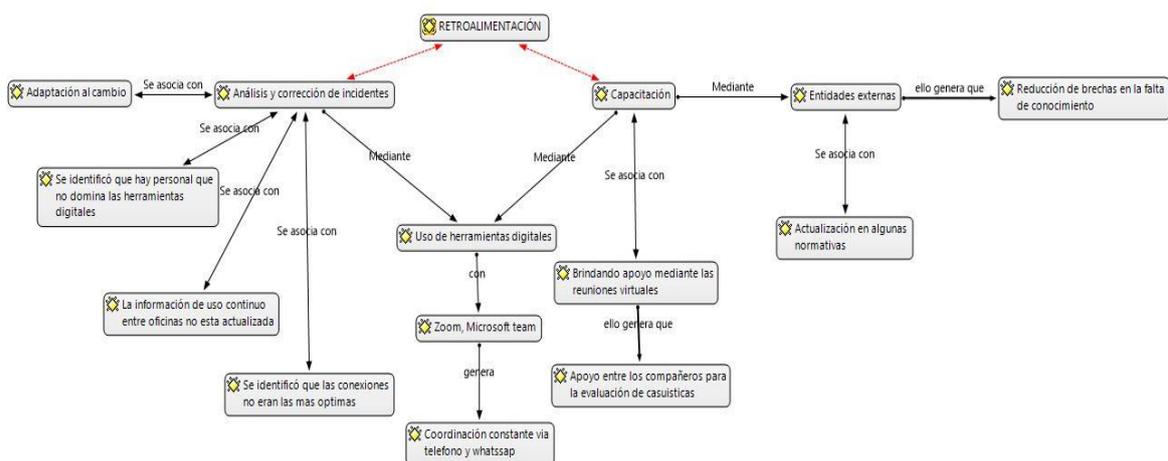


Figura 10: Red semántica de la retroalimentación por parte del personal administrativo

DISCUSIÓN

Para conseguir el objetivo general de la investigación y poder describir la gestión del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 se realizaron encuestas abiertas mediante formularios de Google a los participantes involucrados en el trabajo de la UGEL de estudio, es así que se obtuvieron respuestas por parte de jefes y personal administrativo (técnicos, secretarias, especialista). Debemos indicar que el trabajo de campo debió ser ejecutado mediante entrevistas directas con cada personaje, sin embargo, nos vimos limitados a realizarlo debido a que el contagio y propagación del COVID 19 cada día esta más fuerte y el temor a ser contagiado generó que establezcamos este tipo de encuesta abierta respetando lo establecido por el estado peruano en cuanto a distanciamiento social se refiere. El procedimiento realizado para la encuesta abierta fue con previa autorización de la jefa de recursos humanos de la UGEL y se remitió mediante correo institucional a cada colaborador siendo garantizado su anonimato total para la recepción de respuestas. Con ello a pesar de ser relativamente limitada la información se ha logrado encontrar semejanzas importantes en las respuestas brindadas las cuales son de mucha ayuda para la triangulación de la información.

De acuerdo a las triangulaciones realizadas ya que jefes y personal administrativo coincidieron en que el trabajo remoto no ha sido una tarea fácil, sin embargo con el compromiso y la responsabilidad de todos se ha logrado garantizar la operatividad de la entidad de acuerdo a esto podemos reforzar lo indicado por Organización Internacional del trabajo (2020) quienes plantearon que el trabajo remoto puede ser un plan de continuidad operativa ya que permite al servidor continuar con sus funciones; así mismo se coincide con las conclusiones encontradas en el estudio de Méndez (2021) quien indicó que el trabajo remoto es un gran desafío para las entidades .

Así mismo, el uso de las herramientas digitales ha ayudado a que las tareas a ejecutar por cada uno sean más llevaderas con ello afianzamos lo indicado por Berg et al. (2019) respecto a las plataformas digitales en cuanto a la importancia de conectividad que estas generan.

Sin embargo, también han coincidido en que el trabajo no presencial se ha visto afectado en muchas ocasiones por la inestabilidad de las conexiones de red,

la caída en ciertos momentos del servidor informático de la entidad causando con ello en algunos casos pérdida de información.

Además, ambas partes han coincidido en que las reuniones virtuales han servido de gran apoyo para las coordinaciones de equipos de trabajo con ello garantizan la no propagación del virus, también se han encontrado coincidencias en el uso del WhatsApp y las llamadas telefónicas para una comunicación efectiva; con ello afianzamos lo indicado por Halpern y Castro (2020) quienes indicaban lo importante que es establecer una comunicación constante entre jefes y personal.

Lo encontrado en cuanto al objetivo específico 1 el cual es: Conocer la planificación del modelo de trabajo remoto en la entidad de estudio, coincide en cierta manera con Méndez (2021) quien señaló mediante su estudio cualitativo la importancia de establecer el panorama para la aplicación del trabajo no presencial, identificando ventajas y desventajas para la ejecución del mismo. Con esto se ha garantizado la importancia de realizar una previa planificación para aplicar el trabajo remoto en la entidad.

Respecto al objetivo específico 2 el cual era: Conocer las acciones establecidas en la implementación del trabajo remoto para el cumplimiento de funciones, este planteamiento coincide con lo estipulado por SERVIR (2020), quienes indican que son las entidades las deben realizar las coordinaciones para la conexión de computadoras con los servidores de las oficinas, con ello nos estamos refiriendo a los aspectos técnicos que se deben establecer en cuanto a implementación se trata.

Además, el objetivo específico 3 el cual es: Conocer la manera en la que los servidores se organizaron para la aplicación del trabajo remoto se ve vinculado con lo indicado por Halpern y Castro (2020) señalan que lo más aconsejable y recomendable para la modalidad de trabajo remoto es difundir aspectos positivos tales como constante comunicación mediante reuniones de trabajo remotas entre los equipos de trabajo.

En cuanto al objetivo específico 4 el cual fue: Identificar los métodos de trabajo por los cuales el servidor dio cumplimiento a sus funciones de trabajo remoto, se genera coincidencia con la teoría de SERVIR (2020) respecto a lo que se enfatiza que la modalidad de trabajo remoto no cambia las funciones del servidor debiendo

ejecutar su trabajo con la misma responsabilidad que presentaba cuando lo realizaba físicamente, también se encontraron coincidencias en cuanto al uso de las herramientas digitales las cuales fueron vitales para el trabajo de todos los servidores con ello nos acercamos a la teoría de Berg et al. (2019) quien indica que el uso de plataformas digitales facilita el trabajo no presencial en el trabajador. Halpern y Castro (2020) coinciden con nuestro objetivo específico en cuanto a que es necesario realizar monitoreo constante por parte de los jefes a los trabajadores y se deben generar reportes de trabajo para garantizar el cumplimiento de sus funciones.

También, de acuerdo al objetivo específico 5: Identificar la manera en la que el servidor recibe retroalimentación por parte de sus jefes; podemos relacionarlo con lo indicado por Boza (2021) quien en su estudio planteó el diagnóstico de dificultades durante la realización del trabajo remoto, además indica que recibir retroalimentación amenora los temores y el desconocimiento de los trabajadores. La Organización Internacional del trabajo (2020) también plantea la necesidad de mantener capacitado al trabajador para evitar errores en el cumplimiento de sus funciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En relación al objetivo general planteado para la presente investigación el cual fue: Conocer cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021; podemos concluir que la gestión del trabajo remoto ha sido un gran reto que ha tenido que afrontarse de un momento a otro ya que como bien sabemos las entidades del estado actualmente no cuentan con la tecnología necesaria para realizar un cambio en la manera de ejecutar sus funciones, sin embargo se ha sabido guiar adecuadamente la aplicación del trabajo remoto, con esto podemos ver que es muy importante y necesario para una buena gestión: planificar, implementar, organizar, ejecutar y retroalimentar. Si bien es cierto existen inconvenientes que son posibles de solucionar debemos tomar en cuenta que estamos en un proceso de ensayo y error para poder generar respuesta operativa desde el lugar de confinamiento de los trabajadores.

Segunda

De acuerdo al objetivo específico 1: Conocer la planificación del modelo de trabajo remoto en la entidad de estudio; podemos concluir que el análisis situacional y el planteamiento de objetivos han reforzado una correcta planificación del trabajo remoto ya que se ha evaluado de la manera más idónea el poder trabajar de una manera no presencial y con ello evitar que el trabajador se vea expuesto ante un posible contagio del virus; en la entidad fueron muy rigurosos al establecer las medidas necesarias de acuerdo a lo establecido por el estado peruano , ello genera mayor confianza en el trabajador.

Tercera

Con respecto al objetivo específico 2: Conocer las acciones establecidas en la implementación del trabajo remoto para el cumplimiento de funciones; ha sido importante concluir que los aspectos técnicos requeridos ayudaron a que el trabajador continúe con su trabajo desde su lugar de confinamiento así mismo de ser necesario que este asista al centro de labores de una manera mixta el plantear protocolos de bioseguridad para la UGEL ha generado que el trabajador se sienta mas seguro de ser el caso de asistir por fuerza mayor al centro de trabajo, de la

misma manera el priorizar la salud ante cualquier situación ha logrado que el trabajador se sienta identificado con su institución.

Cuarta

De la misma manera con el objetivo específico 3: Conocer la manera en la que los servidores se organizaron para la aplicación del trabajo remoto; concluimos que los servidores y los jefes lograron organizarse mediante reuniones remotas y constante coordinación virtual; así mismo el trabajador no ha presentado inconvenientes en cuanto a las tareas asignadas ya que éstas no han variado respecto a la presencialidad de antes; así mismo nos atrevemos a decir que la comunicación constante ha sido fundamental en la organización de los equipo de trabajo y los jefes.

Quinta

Respecto al objetivo específico 4: Identificar los métodos de trabajo por los cuales el servidor dio cumplimiento a sus funciones de trabajo remoto; se concluye que el uso de las plataformas y herramientas digitales han sido de vital importancia para que el trabajador ejecute su trabajo, siendo el más utilizado el correo institucional y el WhatsApp; así mismo los servidores públicos han logrado establecer un modo de reporte de trabajo para con sus jefes inmediatos con ello se ha garantizado el monitoreo y cumplimiento de trabajo asignado.

Sexta

De acuerdo al objetivo específico 5: Identificar la manera en la que el servidor recibe retroalimentación por parte de sus jefes; se concluye que la entidad ha cumplido con realizar la retroalimentación requerida para los trabajadores, de la misma manera se detectaron los incidentes existentes con el trabajo remoto los cuales poco a poco se darán soluciones. De la misma manera se ha podido concluir que la persona ha recibido capacitación virtual para disminuir las brechas de conocimiento y con ello seguir manteniéndose actualizado. Nos atrevemos a decir que este punto es vital para esta investigación ya que en la retroalimentación se analiza y evalúa los incidentes que se pueden estar presentado y brindar soluciones que garanticen una correcta aplicación del trabajo remoto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Respecto a lo encontrado en la presente investigación y las conclusiones del presente estudio se recomienda que se realice un diagnóstico actual del trabajo remoto que se realiza para garantizar que no se están repitiendo incidentes presentados con ello debe realizarse una nueva evaluación para establecer nuevos planteamientos del trabajo remoto que se viene desarrollando. Con ello se podría garantizar una mayor disminución de incidentes.

Segunda

De acuerdo a lo determinado por el estudio realizado se recomienda que se refuercen los aspectos técnicos para garantizar una mejor conectividad del trabajador con su trabajo. Es importante poder contar con un trabajador correctamente equipado y poder garantizar que los servidores de la entidad se encuentren siempre operativos para con ello evitar que el trabajador se quede sin conexión a su máquina de las oficinas.

Tercera

Así mismo se recomienda continuar con la distribución de tareas de acuerdo a funciones y por correo institucional ya que se ha observado que esto ha sido de gran acceso por todos los servidores.

Cuarta

También recomendamos que se mantenga constante las reuniones de equipo ya que ha sido de mucha ayuda para monitorear y ayudar al personal de cada equipo, pero también es importante enfatizar que mediante las reuniones virtuales se genera interacción entre los compañeros y ello ayuda a reforzar la identidad institucional.

Quinta

Se recomienda que los reportes de resultados se generen con mayor frecuencia para garantizar el cumplimiento de tareas y con ello poder de algún modo justificar las horas laboradas de cada trabajador. Es importante mantener el monitoreo

constante del personal, para poder garantizar que no se estén presentando problemas en la ejecución de sus funciones.

Sexta

También sin ser menos importante se recomienda que las capacitaciones sean permanentes para los trabajadores y se enfatice en el uso de las herramientas y plataformas digitales para que así el personal involucrado al trabajo remoto tenga mayor flexibilidad en el dominio de estas.

REFERENCIAS

- Álvarez S. (2020) Análisis del clima organizacional de la empresa nacional PETROPERÚ a partir del teletrabajo durante la pandemia de la COVID 19 [tesis de licenciatura Universidad San Ignacio de Loyola] <http://repositorio.usil.edu.pe/>
- Arriola, M., Neyra, H. (2020) Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial [tesis de maestría Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/>
- Berg, J., Furrer, M. , Uma, E. y Silberman, M. (2019) Las plataformas digitales y el futuro del trabajo- Como fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Bernal Torres, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson
- Blanco, L., & Blanco, L. (2012). El ABC del teletrabajo en Colombia. Corporación Colombia Digital. Bogotá.
- Boza, M. (2021) Análisis del trabajo remoto de los trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, Perú, 2020 [tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones
- Camacho, R. & Higueta, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. Revista científica Pensamiento y Gestión, 35, 87-118.
- Caro, P., Grau, M., Kinkead, A., Muñoz, A. & Saracostti, M. (2016). Familia y trabajo: Tensiones y posibilidades. Una aproximación a la visión de los niños y niñas chilenos. Temuco, Chile: Ediciones Universidad de la Frontera.
- Chuco, V., Alvarez, J., Chavez, M. y Cuba, L.(2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. Rview of global management,6(1),50-55.

- Cuesta, E., Ibañez, M., Tagliabue, R. & Zangaro, M. (2009). La nueva generación y el trabajo. *Barbaroi*, 31, 126-138.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (10ª ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Debeljuh, P. & Jáuregui, k. (2004). Trabajo y Familia. Hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano. *Esan cuadernos de difusión*, 16, 91-102.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. (15 de marzo de 2020). Obtenido de Diario decretode-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto- de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/
- Diaz (2021) Teletrabajo: ventajas y desventajas de su implementación en los millenials de Chile [tesis de maestría Universidad de Chile] <https://repositorio.uchile.cl/Educación>.
- Elvira, M. & Dávila, A. (2005). Cultura y administración de recursos humanos de américa latina. *Universia Business Review*, 5, 28-45.
- Gamen, F. y Mieth, S (2015) Luz y sombras del teletrabajo [tesis de licenciatura, Universidad Argentina de la empresa]. <https://repositorio.uade.edu.ar/>
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia & Trabajo*, 9(25), 85-88.
- Gómez, V. & Jiménez, A. (2015). Corresponsabilidad familiar y el equilibrio trabajo-familia: medios para mejorar la equidad de género. *Polis*, 14(40), 377-396.
- Halpern, D. y Castro, C. (2020) ¿Cómo trabajar a distancia manteniendo la cercanía? (1aed) Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista. (2014). Metodología de la investigación (6a ed) México: MCGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES.

Herrera, R. (5 de abril de 2020). Diferencias entre trabajo remoto y teletrabajo.

Hoyos, S. & Mesa, N. (2015). Teletrabajo: reflexiones y panorama. Revista Reflexiones y saberes, 3(4) 39-47.

Martín, P. (2018). Teletrabajo y comercio electrónico. Ministerio de Educación.

Martínez, H. (2012). Metodología de la investigación (6o semestre). México: Cengage Learning.

Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. Retos II, 4. Recuperado de <https://bit.ly/2kmPZkV>

Méndez (2021) Panorama actual del teletrabajo en Venezuela y guía ilustrada de pausas activas [proyecto para II Convocatoria Nacional 2020 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones] <http://www.conatel.gob.ve/>

Mendoza Muñoz, C. M. (2019) La influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de PYMES de Lima centro.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo, aprobado por Decreto Supremo No 017-2015-TR. Recuperado de <https://bit.ly/2PyYZgr>

Morales, G. y Romanik K. (2021) Una mirada a la figura del teletrabajo (informe de actualidad laboral N°1). Perú.: Dirección del trabajo.

Oficial El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/>

Organización Internacional del Trabajo (2020) El teletrabajo durante la pandemia de COVID -19 y después de ella-Guía práctica (1a ed). Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

- Ortega (2017) Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados [tesis de licenciatura Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/>
- Ortiz Chaparro, Francisco.(1996).El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología. Madrid: McGraw–Hill / Interamericana de España, 1997, p.38.
- Osio, L. (2010). El teletrabajo; una opción en la era digital. Observatorio Laboral,3 (5), páginas 93-109.URL <https://www.redalyc.org/>
- Qué hacer. (R. Nacional, Entrevistador) TV Perú. Lima.
- Quispe, A., Barboza, E. y Cacho, A. (2021, abril-junio). Gestión de calidad en el trabajo remoto. Revista Pakamuros,9 (Numero 2), páginas 43-57. URL <http://revistas.unj.edu.pe/>
- Revista Trabajo. (2001, febrero). Madrid: “Tecnología de la información: salvar la brecha digital”. Recuperado de www.ilo.org/safework/telework.
- Ricaldi, R., Ruiz, A., Camero, S., Del, D.y Vertiz, R. (2021, julio-diciembre). El trabajo remoto y el teletrabajo en tiempo de post-pandemia COVID-19 en la ciudad de Lima. Revista Científica Yotantsipanko,1(1), páginas 10. URL <https://revistas.uniscjsa.edu.pe/>
- Rodriguez, G., Gil, J. y Garcia, E, (1996) Metodología de la investigacion cualitativa. España: Ediciones Aljibe.
- Rubio, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. Revista de geografía Norte Grande, 45, 119-134.
- Saco, R. (2006). El teletrabajo. XIV Congreso mundial de relaciones de trabajo "Nuevas tecnologías, organización del trabajo y actores sociales en el siglo XXI". Recuperado de <https://bit.ly/306ds9B>

Salazar, C. (2007). El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer. *Ciencia & Trabajo*, 25, 89-98.

Sanguineti Raymond, Wilfredo.(2002). Teletrabajo y globalización: En busca de respuestas.

SERVIR (2020) Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas (segunda versión). Perú: Autoridad Nacional del Servicio Civil.

SERVIR (2021) Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19 (Versión 3). Perú: Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Silva, W., Carrasco, J. y Vega, J. (2018) El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA [tesis de licenciatura. Universidad Católica del Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/>

Soto (2019) Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) [tesis de maestría Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/>

Thibault, J., Briz, J., Fandos, J. y Alvarez, J. (1998). El teletrabajo. acciones e investigaciones sociales, 201–233. Zaragoza: Biblioteca Escuela Universitaria de Estudios Sociales. <https://bit.ly/2MjluYc>

Valencia, A. (2017). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS Revista Del Instituto de Ciencias Juridicas de Puebla*, Mexico, 12(41), 203–226.

valor trabajo: <http://puceae.puce.edu.ec/efi/>

Vargas, X. (2011) ¿Cómo hacer investigación cualitativa?. Mexico: Etxeeta, SC.

Vásquez, O. (2019) El teletrabajo en el sector público peruano, 2019 [tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

Villafrade, A. y Palacios, J. (2013). Propuesta de implementación de un modelo de teletrabajo. RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao, (12). Recuperado de <https://bit.ly/2jZl906>

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de Categorización apriorística: Gestión del trabajo remoto en el área de recursos humanos en una UGEL de Lima,2021

ÁMBITO TEMÁTICO	PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACION	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Gestión del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19	¿Cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021?	Conocer cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021	¿Cómo se planificó el modelo de trabajo remoto en su entidad durante la pandemia del COVID 19?	Conocer la planificación del modelo de trabajo remoto en la entidad de estudio.	PLANIFICACIÓN	ANÁLISIS SITUACIONAL
						PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS
			¿Cómo se implementó el trabajo remoto para el cumplimiento de sus funciones durante la pandemia del COVID 19?	Conocer las acciones establecidas en la implementación del trabajo remoto para el cumplimiento de funciones	IMPLEMENTACIÓN	ASPECTOS TÉCNICOS
						SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
			¿De qué manera se organizaron los servidores para la aplicación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19?	Conocer la manera en la que los servidores se organizaron para la aplicación del trabajo remoto	ORGANIZACIÓN	REUNIONES DE EQUIPO
						DISTRIBUCIÓN DE TAREAS
			¿Cómo ejecutó diariamente las labores para el cumplimiento de sus funciones, durante la pandemia del COVID 19?	Identificar los métodos de trabajo por los cuales el servidor dio cumplimiento a sus funciones de trabajo remoto.	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN DE TAREAS
						REPORTE DE RESULTADOS Y COORDINACIONES
			¿De qué manera se realizó retroalimentación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19?	Identificar la manera en la que el servidor recibe retroalimentación por parte de sus jefes	RETROALIMENTACIÓN	ANÁLISIS Y CORRECCIÓN DE INCIDENTES
						CAPACITACIÓN

ANEXO 02. Guía de la entrevista para trabajadores

BALOTARIO DE ENTREVISTA		
Investigación: Gestión del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021		
CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS
PLANIFICACIÓN	ANÁLISIS SITUACIONAL	¿Cómo se estableció el panorama dentro de su entidad al inicio de la pandemia del COVID 19?
		¿De qué manera identificaron las fortalezas existentes dentro de su entidad para el planteamiento de un trabajo remoto al principio de la pandemia?
		¿Cómo identificaron las debilidades existentes dentro de su entidad para el planteamiento de un trabajo remoto al principio de la pandemia?
	PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS	¿Cómo se establecieron los objetivos para la aplicación del trabajo remoto en su entidad al inicio del estado de emergencia?
IMPLEMENTACIÓN	ASPECTOS TÉCNICOS	¿Cómo se dio inicio a la aplicación del trabajo remoto en su entidad?
		¿Qué aspectos técnicos tomaron en cuenta para la aplicación del trabajo remoto en su entidad?
	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	¿De qué manera se establecieron los protocolos de seguridad y salud en el trabajo al implementar el trabajo remoto?
		¿De qué manera influyen los protocolos de seguridad y salud en el trabajo establecidos a causa del coronavirus en el cumplimiento de sus funciones?
ORGANIZACIÓN	REUNIONES EQUIPO DE	¿De qué manera se organizaron en su equipo de trabajo para la aplicación del trabajo remoto al inicio de la pandemia del COVID 19?
		¿Cómo logró comunicarse con sus jefes y compañeros durante el trabajo remoto?
	DISTRIBUCIÓN TAREAS DE	¿Cómo fueron asignadas las tareas para el cumplimiento de sus funciones durante el trabajo remoto?
		¿Cómo considera usted la distribución de tareas realizada por su jefe inmediato?
EJECUCIÓN	EJECUCIÓN TAREAS DE	¿Cómo realiza usted diariamente sus funciones en el trabajo remoto?
		¿Qué inconvenientes presentó al momento de realizar su trabajo remoto?
	REPORTE RESULTADOS Y COORDINACIONES DE	¿De qué manera realiza el reporte de su trabajo remoto a su jefe inmediato?
		ANÁLISIS CORRECCIÓN Y DE INCIDENTES
RETROALIMENTACIÓN	CAPACITACIÓN	¿De qué manera se corrigieron los errores cometidos durante el trabajo remoto en su equipo?
		¿De qué manera se han realizado las capacitaciones para la reducción de brechas del trabajo remoto?

ANEXO 03. Guía de la entrevista para trabajadores

BALOTARIO DE ENTREVISTA jefes y coordinadores		
Investigación: Gestión del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021		
CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS
PLANIFICACIÓN	ANÁLISIS SITUACIONAL	¿De qué manera evaluaron la situación a afrontar frente a las labores ya establecidas al darse inicio la pandemia?
	PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS	¿De qué manera establecieron objetivos para la aplicación del trabajo remoto de los trabajadores a su cargo con el inicio del estado de emergencia?
IMPLEMENTACIÓN	ASPECTOS TÉCNICOS	¿Cómo se aplicó el trabajo remoto a los trabajadores a su cargo?
	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	¿De qué manera planteó los protocolos de seguridad y salud en el trabajo al implementar el trabajo remoto con sus trabajadores?
ORGANIZACIÓN	REUNIONES DE EQUIPO	¿Cómo se organizó con los trabajadores a su cargo para lograr el planteamiento del trabajo remoto? ¿De qué manera se comunicó con los trabajadores a su cargo durante el trabajo remoto?
	DISTRIBUCIÓN DE TAREAS	¿Cómo realizó la asignación de labores y funciones a los trabajadores a su cargo?
EJECUCIÓN	EJECUCIÓN DE TAREAS	¿De qué manera los trabajadores a su cargo ejecutan el cumplimiento de labores? ¿Qué inconvenientes cree usted que son los más trascendentales al realizar el trabajo remoto de los trabajadores a su cargo?
	REPORTE DE RESULTADOS Y COORDINACIONES	¿De qué manera puede usted supervisar que los trabajadores a su cargo han cumplido con sus funciones?
RETROALIMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CORRECCIÓN DE INCIDENTES	¿Qué incidentes se presentaron en los trabajadores a su cargo durante el trabajo remoto?
	CAPACITACIÓN	¿De qué manera capacita al personal a su cargo para la reducción de brechas en el trabajo remoto?

ANEXO 04. Triangulación – Objetivo General

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	RESUMEN TEÓRICO	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	TRIANGULACIÓN	
				COINCIDENCIAS	DIVERGENCIAS
¿Cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021?	Conocer cómo se gestionó el trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19 en una UGEL de Lima, año 2021	Se define al trabajo remoto como la manera de trabajo como aquella ejecución de labores realizada por los colaboradores fuera de la entidad donde labora comúnmente; el colaborador podrá realizar sus funciones desde el lugar en el cual se encuentre realizando su aislamiento; el trabajo realizado deberá ser a través de equipos informáticos y/o de telecomunicación los cuales permitan al servidor cumplir a cabalidad con sus responsabilidades funcionales. Este mecanismo de trabajo permite que las entidades continúen funcionando sin la necesidad de exponer a los servidores y a los usuarios (SERVIR,2020).	<p>El trabajo remoto generó que el trabajador garantice su salud frente a la situación presentada por el COVID 19 y que garantice la continuidad operativa de la entidad involucrada en el presente estudio.</p> <p>Se ha obtenido gran apoyo por parte de los jefes hacia el personal administrativo logrando generar confianza y seguridad en los trabajadores.</p>	<p>Tanto jefes como personal administrativo han coincidido que la gestión del trabajo remoto no ha sido nada fácil de implementar en el personal dándose de acuerdo a lo establecido por el estado peruano, es decir respetando el aislamiento social; siendo de vital importancia las reuniones virtuales para correcta gestión de trabajo.</p> <p>De acuerdo a lo establecido también se ha dado coincidencia en que los jefes han realizado las coordinaciones con los trabajadores para lograr la adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.</p>	<p>De acuerdo a lo establecido por las encuestas abiertas realizadas no se ha encontrado divergencias presentadas en cuanto a la gestión del trabajo remoto ya que ambos involucrados han vertido información idéntica sobre el desarrollo del trabajo remoto.</p>

ANEXO 05. Triangulación – Objetivo específico 1.

PREGUNTA ESPECÍFICA 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESUMEN TEÓRICO	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	TRIANGULACIÓN	
				COINCIDENCIAS	DIVERGENCIAS
¿Cómo se planificó el modelo de trabajo remoto en su entidad durante la pandemia del COVID 19?	Conocer la planificación del modelo de trabajo remoto en la entidad de estudio.	Servir (2020), es importante precisar que las entidades deben tomar medidas previas antes de plantear el trabajo remoto siendo planificada muy minuciosamente la aplicación de esta siendo responsabilidad de las oficinas de recursos humanos de cada entidad llevar de acuerdo a ley la planificación.	Según los jefes han indicado que la planificación se ha realizado mediante reuniones remotas y coordinaciones remotas, realizando un análisis previo de la situación ha afrontar y de los objetivos a alcanzar. De la misma manera el personal administrativo ha indicado que sus jefes han coordinado de manera telefónica previamente para evaluar la posibilidad de un trabajo remoto.	Ha existido coordinación entre jefes y personal administrativo para planificar el modo de trabajo remoto en la entidad. Se han generado reuniones virtuales entre jefes y se han realizado llamadas telefónicas para la posibilidad de un trabajo remoto.	No hubo divergencias, sin embargo, el personal administrativo señaló que sentían incertidumbre en cuanto a la situación ha afrontar

ANEXO 06. Triangulación – Objetivo Especifico 1

PREGUNTA ESPECÍFICA 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESUMEN TEÓRICO	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	TRIANGULACIÓN	
				COINCIDENCIAS	DIVERGENCIAS
¿Cómo se implementó el trabajo remoto para el cumplimiento de sus funciones durante la pandemia del COVID 19?	Conocer las acciones establecidas en la implementación del trabajo remoto para el cumplimiento de funciones	OIT (2020) Es necesario poder tener una adecuada implementación del trabajo remoto en la entidad ya que de esta va a depender garantizar las funciones del trabajador desde el lugar de confinamiento.	El trabajo remoto logro tener una implantación mediante aspectos técnicos los cuales se realizaron para conectar al personal con las computadoras de sus oficinas Así mismo la creación de protocolos de bioseguridad ha garantizado que el trabajador se sienta seguro en caso de asistir por fuerza mayor al centro de trabajo.	La aplicación e aspectos técnicos para la conexión de las computadoras de casa con las de la oficina; así mismo el planteamiento de seguridad y salud laboral ha estado constantemente difundido de jefes a personal administrativo	No todo el personal ha estado de acuerdo en tener que adquirir el servicio de internet en casa para la conexión al trabajo.

ANEXO 07. Triangulación – Objetivo específico 3

PREGUNTA ESPECÍFICA 3	OBJETIVO ESPECÍFICO 3	RESUMEN TEÓRICO	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	TRIANGULACIÓN	
				COINCIDENCIAS	DIVERGENCIAS
¿De qué manera se organizaron los servidores para la aplicación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19?	Conocer la manera en la que los servidores se organizaron para la aplicación del trabajo remoto	Halpern y Castro (2020) señalan que lo más aconsejable y recomendable mantener reuniones remotas frecuentes entre los equipos de trabajo para tener una mejor organización en cuanto a la distribución de tareas.	De acuerdo a ambos entrevistados la organización para el trabajo remoto se ha dado mediante reuniones 100% remotas. Así mismo indican que la organización de cada equipo depende de los jefes inmediatos de cada trabajador y que la distribución de tareas se ha dado de acuerdo a las funciones de cada trabajador.	Ambos grupos de entrevistados han coincidido que se ha dado reuniones virtuales para organizarse correctamente. También se ha coincidido en que la distribución de tareas se dio acorde a sus funciones siendo asignado por coreo institucional.	Entre los entrevistados no se encontró divergencias de acuerdo a las respuestas presentadas.

ANEXO 08. Triangulación – Objetivo específico 4

PREGUNTA ESPECÍFICA 4	OBJETIVO ESPECÍFICO 4	RESUMEN TEÓRICO	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	TRIANGULACIÓN	
				COINCIDENCIAS	DIVERGENCIAS
¿Cómo ejecutó diariamente las labores para el cumplimiento de sus funciones, durante la pandemia del COVID 19?	Identificar los métodos de trabajo por los cuales el servidor dio cumplimiento a sus funciones de trabajo remoto.	Berg et al. (2019) señala que las plataformas digitales garantizan que el servidor pueda trabajar desde cualquier parte en tanto se garantice su conectividad de internet.	En cuanto a la ejecución de tareas estas han sido desarrolladas mediante un uso común ¡el correo institucional de cada trabajador. Generando de una manera periódica un reporte de trabajo el cual es enviado mediante correo a su jefe inmediato, también indicaron que se ha generado a manera de apoyo el uso del WhatsApp y las llamadas telefónicas.	El uso de las herramientas y plataformas digitales han sido de gran apoyo en la ejecución y reporte de tareas, De la misma manera los trabajadores han establecido estrategias para garantizar el cumplimiento de la atención oportuna de sus expedientes	Ha existido inconvenientes en cuanto a la inestabilidad de conexión, los trabajadores indican que las maquinas con las que realizan su trabajo remoto no son las más idóneas para trabajar.

ANEXO 09. Triangulación – Objetivo específico 5

PREGUNTA ESPECÍFICA 5	OBJETIVO ESPECÍFICO 5	RESUMEN TEÓRICO	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	TRIANGULACIÓN	
				COINCIDENCIAS	DIVERGENCIAS
¿De qué manera se realizó retroalimentación del trabajo remoto durante la pandemia del COVID 19?	Identificar la manera en la que el servidor recibe retroalimentación por parte de sus jefes	Organización Internacional del trabajo (2020) el trabajo remoto puede ser un plan de continuidad operativa ya que permite al servidor continuar con sus funciones garantizando que la entidad continúe con su operatividad. Sin embargo, es necesario garantizar que el trabajador pueda mantenerse capacitado y tenga una comunicación activa con sus jefes inmediatos. En caso se presentes incidentes	Se realizó análisis de los incidentes presentados durante el trabajo remoto evaluando la situación para generar soluciones, de la misma manera se realizó capacitaciones al personal para disminuir brechas en el déficit del conocimiento o reforzar las habilidades de cada trabajador esto se dio en el ambiente de la virtualidad.	Se ha señalado que mediante reuniones virtuales se han analizado los inconvenientes presentados con el trabajo remoto tratando de dar posibles soluciones para evitar q se vuelvan a repetir. De la misma manera se ha coincidido en que la entidad ha garantizado capacitación al personal para la adaptación a esta modalidad de trabajo ayudando a que la adaptación sea más aceptable.	No se presento divergencias ni inconvenientes en cuanto a este punto.

ANEXO 10



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFES Y COORDINADORES

N°	CATEGORÍA	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Ejemplar
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DEFINICIONES								
1	¿Qué rol cumple el jefe en la gestión y el trabajo en un equipo de trabajo en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
2	¿Qué rol cumple el jefe en la gestión y el trabajo en un equipo de trabajo en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
ORGANIZACIÓN								
3	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
4	¿Con qué rol cumple el jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
5	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
6	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
7	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
8	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
9	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
10	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
ACTIVIDADES								
11	¿Qué rol cumple el jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
12	¿Qué rol cumple el jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

N°	CATEGORÍA	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Ejemplar
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DEFINICIONES								
1	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
2	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
3	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
4	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
ORGANIZACIÓN								
5	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
6	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
7	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
8	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
ACTIVIDADES								
9	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
10	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
11	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
12	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
13	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
14	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
15	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
16	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
17	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar
18	¿Cómo se define el rol del jefe en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Ejemplar

Observaciones (prestar el hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aptitud: **Aptitud [x] Aptitud después de corregir [] No aptitud []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Carlos Andres Guerra Bendezu DNI:09729183

Especialidad del validador: Administración

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezu
R/S. UCV

Firma del Experto Informante.

17 de diciembre del 2021.

ANEXO 11



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFES Y COORDINADORES

Nº	CATEGORÍA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia
		SI	No	SI	No	SI	No	
TRANSICIÓN								
1	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de actividades de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
2	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
RELEVANCIA								
3	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
4	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
PERTINENCIA								
5	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
6	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
CLARIDAD								
7	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
8	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
9	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
SUFICIENCIA								
10	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
11	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Nº	CATEGORÍA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia
		SI	No	SI	No	SI	No	
TRANSICIÓN								
1	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
2	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
3	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
4	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
RELEVANCIA								
5	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
6	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
PERTINENCIA								
7	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
8	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
CLARIDAD								
9	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
10	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
11	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
12	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
13	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
14	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
15	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
16	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
17	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
18	¿Cómo se relaciona el desarrollo de un área con la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia
19	¿Qué rol juega el desarrollo de un área en la estructura de un área?	3	0	3	0	3	0	De suficiencia

Observaciones (prelizar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Roca Elvira Villanueva Figueroa DNI: 07588887

Especialidad del validador: Administración

- 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

Firma del Experto Informante.

17.diciembre del 2021.

ANEXO 12



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A JEFES Y COORDINADORES

N°	CATEGORÍA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANTEAMIENTO								
1	¿Se entiende mediante el enunciado el alcance y el nivel de la dimensión o la variable a ser medida?	3		3		3		Se cumple
2	¿Se entiende mediante el enunciado el objetivo para el cual se realiza el estudio o el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
RELEVANCIA								
3	¿Cómo se define el constructo o la dimensión a ser medida?	3		3		3		Se cumple
4	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas?	3		3		3		Se cumple
PERTINENCIA								
5	¿Cómo se relaciona el constructo o la variable con el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
6	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
CLARIDAD								
7	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
8	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
9	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
10	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
11	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
12	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

N°	CATEGORÍA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANTEAMIENTO								
1	¿Cómo se define el personal dentro de un ámbito laboral de la pandemia del COVID-19?	3		3		3		Se cumple
2	¿Se entiende mediante el enunciado el objetivo para el cual se realiza el estudio o el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
3	¿Cómo se define el constructo o la dimensión a ser medida en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
4	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
RELEVANCIA								
5	¿Cómo se define el constructo o la dimensión a ser medida?	3		3		3		Se cumple
6	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
PERTINENCIA								
7	¿Cómo se relaciona el constructo o la variable con el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
8	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
CLARIDAD								
9	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
10	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
11	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
12	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
13	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
14	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
15	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
16	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
17	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple
18	¿Se puede observar los constructos o las dimensiones a ser medidas en el campo de acción del estudio de investigación?	3		3		3		Se cumple

Observaciones (prestar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aptitud: Apto [x] Apto después de corregir [] No apto []

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. Vivian Isabel Román Franco DNI: 08144829

Especialidad del validador: Administración



17. de diciembre del 2021.

- 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

Firma del Experto Informante.

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

ANEXO 13. Autorización de la entidad para realizar la encuesta



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación de
Lima Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 02

Área de Recursos Humanos

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

SINAD 79325

San Martín de Porres 21 de diciembre de 2021

OFICIO No 2120-2021/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-ARH

Señorita:
Neolanis Milagros Terrones Domínguez
Dirección:
Av. Metropolitana 680 - Comas
Teléfono:
947958284
Correo electrónico:
neolanis.terrones@ugel02.gob.pe

Presente. –

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para realizar trabajo de
Investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02.

Referencia : MPT2021-EXT-79325

Me dirijo a usted, y de acuerdo al documento de la referencia en la que solicita autorización para realizar trabajo de Investigación en la Unidad Educativa Local N° 02.

En ese sentido se le comunica la autorización para realizar en trabajo de Investigación de Gestión del trabajo remoto en el Área de Recursos Humanos en la Unidad Educativa Local N° 02, la misma que deberá remitir su matriz de consistencia, una copia del Instrumento, la forma de cómo se aplicará el Instrumento, determinación de la muestra y una copia de los resultados de su Investigación.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,

FIRMADO DIGITALMENTE

Lic. SESSY ALEJOS SEVILLANO DE ESCUDERO
Jefa del Área de Recursos Humanos
UGEL N° 02 – S.M.P



Firmado digitalmente por:
ALEJOS SEVILLANO DE
ESCUDERO Sessy Alejós FAU
3E3327D4-1111 84F1
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/12/2021 09:02:13 -0500