



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

**Análisis de los efectos de la implementación del trabajo remoto en la productividad
de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID_19, Huacho 2020**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Claudia Katherine Brissolese Gavedia

Asesor

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales.

Sin Derivadas: Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Brissolese Gavedia, Claudia Katherine	73864864	28/08/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Neri Ayala, Abrahan Cesar	15739625	0000-0003-2799-3244
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Coronado Espinoza, Jesus Jacobo	15591398	0009-0008-7555-0409
Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto	15697556	0000-0003-3674-0302
Caro Soto, Felix Gil	32124959	0000-0002-0946-5395

ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 09 EN EL CONTEXTO COVID_19, HUACHO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	revistas.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1%

TESIS

**ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO
REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
UGEL 09 EN EL CONTEXTO COVID_19, HUACHO 2020**

Elaborado por:



BACHILLER: CLAUDIA KATHERINE BRISSOLESE GAVEDIA
TESISTA



Dr. Abraham Cesar Neri Ayala

DNU: 441

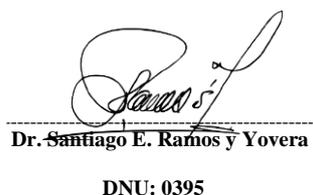
Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA
ASESOR

Aprobada por:



Dr. JESÚS J. CORONADO ESPINOZA
REG. COLEG. 05089

DR. JESUS JACOBO ESPINOZA CORONADO
PRESIDENTE



Dr. Santiago E. Ramos y Yovera
DNU: 0395

DR. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
SECRETARIO



Mg. Félix G. Caro Soto
REGUC N° 03702

DR. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo amor a mi abuela Catalina, por su sacrificio, apoyo constante y por llenar mi vida con sus valiosos consejos. A mi madre Carmen, quien desde el cielo es mi inspiración para culminar un peldaño más de mi vida y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, a los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional y a mi alma mater, por concederme el honor de formar parte de sus aulas.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación	20
1.5. Delimitaciones del estudio.....	20
1.5.1. Delimitación temática.....	20
1.5.2. Delimitación espacial	21
1.5.3. Delimitación temporal	21
1.5.4. Delimitación poblacional.....	21
1.6. Viabilidad del estudio.....	21
1.6.1. Métodos de investigación	21
1.6.2. Materiales de investigación	21
1.6.3. Recurso teórico	21
1.6.4. Recurso humano	22
1.6.5. Recurso temporal	22
1.6.6. Recurso financiero	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes del estudio del problema.....	23
2.1.1. Investigaciones Internacionales	23

2.1.2. Investigaciones Nacionales.....	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1 Trabajo remoto.....	27
2.2.2 Servidores públicos.....	33
2.3 Definición de términos básicos	37
2.4 Bases filosóficas.....	39
2.5. Hipótesis de la investigación	40
2.5.1. Hipótesis general	40
2.5.2. Hipótesis específicas:.....	40
2.6. Variables.....	40
2.7. Operacionalización de variables	41
 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	42
3.1. Diseño metodológico	42
3.1.1. Tipo de investigación.....	42
3.1.2. Nivel de investigación	42
3.1.3. Enfoque de investigación.....	42
3.1.4. Diseño de investigación	42
3.2. Población y muestra	42
3.2.1. Población	42
3.2.2. Muestra	43
3.3. Técnicas de recolección de datos	43
3.3.1. Técnicas a emplear	43
3.3.2. Descripción de los instrumentos	43
3.4. Técnicas para el procesamiento de información.....	44
3.4.1 Recolección de datos	44

3.5 Matriz de Consistencia	45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	46
4.1 Análisis descriptivo.....	46
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1 Discusión.....	58
5.2 Conclusiones.....	60
5.3 Recomendaciones.....	62
CAPÍTULO VI. REFERENCIAS	63
6.1. Fuentes hemerográficas	63
6.2. Fuentes electrónicas.....	65
ANEXOS	67
CUESTIONARIO.....	67
Matriz de Consistencia.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales?	46
Tabla 2. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores?.....	47
Tabla 3. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional?	49
Tabla 4. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía?	50
Tabla 5. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores?	51
Tabla 6. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?	53
Tabla 7. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?	54
Tabla 8. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales?.....	46
Figura 2 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores?	48
Figura 3 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional?.....	49
Figura 4 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía?.....	50
Figura 5 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores?.....	52
Figura 6 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?	53
Figura 7 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?.....	55
Figura 8 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?.....	56

RESUMEN

Objetivo: Describir los efectos de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020. **Métodos:** Básica, cuantitativa, no experimental, descriptiva. La población que se toma en cuenta para este trabajo está conformada por servidores públicos de la UGEL 09 que son un total de 61 personas, **Resultados:** Los resultados muestran que la implementación del trabajo remoto aumenta de manera significativa la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020, asimismo se obtuvo que, un 51% que si considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales y un 49% indicó que no, **Conclusión:** Que, se concluye que los servidores públicos encuestados consideran que la medida adoptada de implementar el trabajo remoto en la realización de sus funciones laborales, ha significado un aumento de productividad en el contexto de COVID-19. Asimismo, que la implementación del trabajo remoto ha contribuido a un mejor cumplimiento de las labores asignadas, toda vez que, han contado con la implementación y capacitación necesaria para que continúen con el cumplimiento de sus funciones.

Palabras Claves: Trabajo remoto, productividad, servidores públicos, UGEL 09.

ABSTRACT

Objective: Describe the effects of the implementation of remote work and the productivity of public servants of the UGEL 09 in the context of COVID-19, Huacho 2020. **Methods:** Basic, quantitative, non-experimental, descriptive. The population that is taken into account for this work is made up of public servants of the UGEL 09 that are a total of 61 people, **Results:** The results show that the implementation of remote work significantly increases the productivity of public servants of the UGEL 09 in the context of COVID-19, Huacho 2020, it was also obtained that 51% do consider that the implementation of remote work for public servants of UGEL 09 in the context of Covid-19 has reflected a reduction in habitual expenses and 49% indicated no, **Conclusion:** That, it is concluded that the public servants surveyed consider that the measure adopted to implement remote work in the performance of their work functions has meant an increase in productivity in the context of COVID-19 . Likewise, that the implementation of remote work has contributed to a better fulfillment of the assigned tasks, since they have had the necessary implementation and training to continue with the fulfillment of their functions.

Keywords: Remote work, productivity, public servants, UGEL 09.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encuentra basada en los efectos que ha tenido implementar la modalidad de trabajo remoto en el contexto de COVID -19, en los servidores públicos de la UGEL 09, basándonos precisamente en el aspecto de los índices de productividad, logrando de esta manera identificar los puntos a favor y en contra de la adopción de dicha medida en un contexto de emergencia por la pandemia.

Que, para ello será necesario realizar una diferenciación de los índices de productividad previos al contexto del COVID-19 en el Perú, concretamente en los servidores públicos de la UGEL 09 de Huacho, teniendo como noción de partida previa a la investigación, que la mayoría de actividades se vieron afectadas por la pandemia que conllevó a un aislamiento social obligatorio, empero, las personas y las relaciones sociales seguían existiendo y era necesario brindarle atención a las problemáticas que se suscitaban, es por ello que el Estado Peruano, vio bien adoptar las medidas innovativas de prestación de servicios, tales como el trabajo remoto y la modalidad mixta, que implicaba la realización de actividades presenciales y virtuales.

Que, el trabajo remoto ha sido una alternativa de solución viable, toda vez que, ha permitido seguir dando trámite a los casos y cuestiones que se presentaran a las instituciones públicas, al mismo tiempo que se salvaguarda la integridad y salud del servidor público, siendo así que la modalidad del trabajo remoto cumple una doble función, empero, al igual que los puntos favorables ya mencionados, también se han suscitado casos de identificación de puntos en contra, tales como el desinterés de realizar las funciones habituales a los cargos de los servidores, toda vez que, no se encuentran bajo supervisión alguna.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El virus SARS-COV2 se ha extendido a muchos países, generando consecuencias catastróficas en 2020, enfocándonos en el presente en los daños generados para las compañías, que tuvieron que cesar actividades por un tiempo para tomar medidas al respecto del contexto que se estaba viviendo a nivel mundial por la pandemia.

El presidente de Perú declaró estado de emergencia a partir del 1 de junio hasta el 5 de marzo, como resultado de esta medida, la actividad productiva de muchos sectores se vio interrumpid, afectado directamente los puestos laborales, es por ello que, las organizaciones han cambiado su forma de trabajar, de la modalidad presencial al costoso trabajo a distancia. Por lo tanto, los empleados tuvieron que adaptarse a esta nueva situación, en consecuencia, este cambio a medida que disminuye la modalidad tradicional de prestación de servicios, refleja variables en el desempeño, toda vez que, este se mantiene estable o incluso mejora.

Desde el mes de marzo del año 2020, el Perú viene atravesando una muy difícil situación sanitaria por la pandemia del COVID-19 donde se inicia como un resfriado común pero que lamentablemente puede llevarnos a la muerte, por lo que el Gobierno declaró al país en estado de emergencia sanitaria al país y el consecuente confinamiento a fin de evitar la propagación del virus.

Desde marzo del año 2020, la pandemia del COVID-19 se viene agudizando con mayor fuerza, y al ver que se necesitaba seguir trabajando para el desarrollo del país, nuestras autoridades vieron por conveniente implementar otra modalidad de trabajo que facilitaría a los servidores públicos a seguir con su función sin necesidad de exponerlos, siendo éste el trabajo remoto.

Se implementó el trabajo remoto con la finalidad de que las tareas y funciones asignadas a los servidores públicos no se vieran afectadas o detenidas debido al aislamiento social obligatorio, aunado a ello, también se suma el motivo de preservación del empleo, evitando la propagación del virus del COVID-19, haciendo primar el bienestar e integridad del trabajador, optando por alternativas de solución, como es en el presente caso, la aplicación del trabajo remoto.

Una pandemia provocada por el nuevo virus SARS-CoV-2 cambió el entorno laboral y trasladó el lugar de trabajo de la oficina al hogar. Trabajar desde casa requiere que los trabajadores pasen más tiempo trabajando en casa. La productividad de estos trabajadores se ve gravemente afectada en estas circunstancias.

El aumento de la carga de trabajo diaria, combinado con la incertidumbre que rodea la situación laboral, puede reducir la productividad de los empleados. El trabajo en equipo requiere una comunicación eficaz, y la razón más importante del bajo rendimiento laboral es la dificultad de comunicación entre los trabajadores. Los trabajadores deben tener políticas específicas sobre las actividades que realizan, el propósito de su trabajo y las expectativas de sus clientes.

De igual forma, los potenciales problemas de salud de un trabajador o su familia se reflejan en su falta de concentración y pueden afectar su productividad. Si un colega es padre al mismo tiempo, también puede ser emocionalmente agotador. Además, los recursos inaccesibles en el entorno de trabajo impiden que la organización logre sus objetivos y reducen la eficiencia de los empleados.

Y la UGEL N° 09 de la ciudad de Huacho, no fue la excepción, por lo que los servidores públicos empezaron a trabajar en forma remota desde sus domicilios, a fin de seguir con sus funciones sin la necesidad de asistir en forma presencial y así evitar el contacto con otras personas, siendo una medida de prevención y evitar así la propagación de esta

pandemia. Pero ante ello, surgió también muchas interrogantes que se desarrollarán en el presente proyecto.

En tal sentido, me formulo la siguiente pregunta problematizadora:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las características de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los efectos de la implementación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?
- ¿Cuáles son las características de la implementación del trabajo remoto y la calidad de atención en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir los efectos de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los efectos de la implementación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.
- Describir las características de la implementación del trabajo remoto y la calidad de atención en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.

1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación, es de gran importancia debido a que buscará describir un problema de orden práctico que tuvo lugar en el año 2020, en el cual los servidores públicos de la UGEL 09 realizaron trabajo remoto, por lo que describiremos los efectos de su implementación en la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID_19, Huacho 2020.

Al realizar la presente investigación determinaré la importancia del trabajo remoto porque nos brinda muchos beneficios para que los servidores públicos sigan trabajando y así seguir percibiendo sus respectivos sueldos que necesitan para poder alimentarse y cubrir las demás necesidades básicas, tanto de ellos mismos como lo de sus respectivas familias.

Aplicar el trabajo remoto en la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) N° 09 de Huacho ayudará a que los servidores públicos puedan seguir cumpliendo su función brindando servicio a los directores y docentes de las instituciones educativas públicas de Educación Básica y los Centros de Educación Técnico - Productiva de su jurisdicción.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación temática

La presente investigación encuentra su delimitación temática en el campo de la Administración, en la oportuna aplicación de la implementación del trabajo remoto en la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID_19.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se realizará en la ciudad de Huacho, que pertenece al departamento de Lima, desde donde se llegará a la síntesis de toda la información bibliográfica que se pueda obtener en atención al problema planteado.

1.5.3. Delimitación temporal

Desde enero hasta diciembre del 2020.

1.5.4. Delimitación poblacional

La presente investigación estará centrada en la población de la ciudad de Huacho, respecto a los servidores públicos de la UGEL 09 que han trabajado en forma remota, ello a través de la aplicación de encuestas a una muestra estadísticamente identificada.

1.6. Viabilidad del estudio

La presente investigación si es viable porque:

1.6.1. Métodos de investigación

Se basa en una investigación cuantitativa, sobre todo al contar con casos donde los servidores públicos de la UGEL 09 han trabajado en forma remota.

1.6.2. Materiales de investigación

- En la presente investigación realizaré encuestas que demostrarán los efectos de la implementación del trabajo remoto en la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID_19.

1.6.3. Recurso teórico

Para la presente investigación cuento con la suficiente información bibliográfica de los temas a tratar, ya sean libros virtuales, revistas, internet, etc.

1.6.4. Recurso humano

Si cuento con suficiente recurso humano para obtener una muestra de estudio, se lo realizaré a los servidores públicos de la UGEL 09 que han realizado trabajo remoto en el contexto COVID_19

1.6.5. Recurso temporal

La presente investigación lo realizaré en un mediano plazo, de 01 año, aproximadamente será de expedientes que oscilan entre enero a diciembre del año 2020.

1.6.6. Recurso financiero

Para la presente investigación si cuento con recursos propios, por lo que no requiero que lo financie ninguna empresa y tampoco la Universidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio del problema

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Orlando (2015) en su investigación titulada “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”, trabajo de grado para obtener el título de Maestro en Gestión de organizaciones por la Universidad Militar Nueva Granada, donde el autor llega a la conclusión siguiente:

Que, la implementación de la modalidad de prestación de servicios se refleja en un impacto positivo, cumpliendo con los parámetros de utilización de recursos, tanto humanos como el ahorro de recursos logísticos, mejoras en la organización, tanto del personal como de las tareas, conllevando ello a que el trabajo realizado bajo ese modo se materialice en una mayor productividad y mejor manejo de los recursos administrativos y tiempo empleado. (p.138)

El autor en la presente tesis nos menciona que el teletrabajo es una forma de trabajo que es positivo y beneficioso para la gestión porque ayuda en la productividad de la empresa y los trabajadores son más eficientes ya que no pierden su tiempo en transportarse a su centro de trabajo. Asimismo, se rescata de la investigación precitada, que la aplicación del trabajo remoto permite cumplir con la organización estructural, aumento de la productividad, menor ausentismo, contribuye a optimizar recursos, todo esto bajo una correcta y óptima gestión, entonces, podemos concluir que, según el autor de la investigación el trabajo remoto influye de manera significativa en los aspectos positivos del desempeño del trabajador.

Rodríguez & et. al (2015), en su tesis titulada “Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy”; investigación para obtener el título de especialista en Gestión Humana de las Organizaciones en la Facultad de Ciencias Humanas de Bogotá de la Universidad Piloto de Colombia, llega a la conclusión:

El teletrabajo brinda una plataforma propicia para el fortalecimiento de habilidades cruciales como la creatividad, la administración eficiente del tiempo y la capacidad de autogestión. Esto se debe a que el empleado opera fuera de las instalaciones de la empresa y, por ende, requiere emplear estas competencias para cumplir con las expectativas de la organización. Además, esta modalidad laboral conlleva notables reducciones en costos y tiempos de desplazamiento, otorgando al teletrabajador una mayor flexibilidad para organizar su jornada y disfrutar de momentos de calidad con su familia. Al mismo tiempo, la posibilidad de trabajar desde casa puede fomentar un entorno propicio para la concentración y la productividad, al permitir al empleado diseñar su propio espacio de trabajo adaptado a sus necesidades y preferencias. (p.53).

Los autores quieren decir que el teletrabajo permite que los trabajadores ahorren tiempo, es decir no pierdan el tiempo en dirigirse a su centro de trabajo, sino que al trabajar desde sus casas pueden avanzar más rápido y tener tiempo para poder dedicarse a estar con su familia. Aunado a ello, al tener los trabajadores una actitud positiva ante la modalidad del teletrabajo, contribuye a que estos se sientan cómodos, permitiendo un desarrollo favorable y generando así compromiso y disposición laboral.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

Saco (2022) en su tesis denominada Trabajo remoto y productividad de los servidores civiles de un Hospital del Callao en el contexto del covid-19, 2020, tesis para optar el grado de maestro por la Universidad César Vallejo, tesis relacionada a las variables de investigación que se desarrollan en la presente tesis, con la diferencia y enfoque destinado a la relación de servidores públicos que presentan comorbilidades o factores de riesgo, concluyendo:

Que, del precitado trabajo, secundando las conclusiones de los autores podemos agregar que, el trabajo remoto ha contribuido significativamente a disminuir el riesgo de exposición al virus, protegiendo a los trabajadores que presentan comorbilidades o factores de riesgo, así como a sus familias. Asimismo, esta modalidad de trabajo proporciona a los empleados la posibilidad de adaptar su entorno laboral a sus necesidades y condiciones de salud. Esto promueve un ambiente más cómodo y menos estresante, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y bienestar general. (p. 37)

Además, al reducir la presencia física en la institución, se puede hacer un uso más eficiente de los recursos, como el espacio físico y los equipos de oficina. Esto puede traducirse en ahorros significativos para el establecimiento público. Por otro lado, al evitar desplazamientos y reducir el estrés asociado con el transporte, los empleados con comorbilidades o factores de riesgo pueden disfrutar de una mejor calidad de vida. Esto puede tener un impacto positivo en su salud física y emocional, el trabajo remoto puede facilitar la inclusión de empleados con condiciones de salud especiales, permitiéndoles participar de manera activa en el ámbito laboral sin poner en riesgo su salud.

Casafranca & et al. (2020) en su trabajo de investigación que lleva por título “La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar PUCP” presentado en la Escuela de Pre-Grado en Derecho ante la Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación, llega a conclusiones siendo la más importante:

Durante la transición de la modalidad de trabajo presencial a la remota, se ha notado una alteración en la forma en que se lleva a cabo el trabajo, ya que hay menos oportunidades de disfrutar de momentos de ocio y camaradería con los compañeros. Ahora, la rutina se centra en programar tareas y establecer metas laborales. Esto se debe a la dificultad para trasladar los espacios y eventos de integración del equipo de trabajo (p.36).

En el presente trabajo de investigación la autora nos da a conocer que pasar del trabajo en forma presencial a la forma remota es mucho más beneficiosa porque nos brinda ventajas como es el de definir objetivos laborales.

Vásquez (2019) en su tesis que tiene por título “El teletrabajo en el sector público peruano, 2019”, tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública por la Universidad César Vallejo, nos menciona algunas conclusiones entre las que destaca:

Las instituciones públicas, especialmente aquellas ubicadas fuera de la capital, presentan una variabilidad considerable en cuanto a su nivel de tecnología. En muchos casos, estas entidades disponen de infraestructuras tecnológicas rudimentarias, que se caracterizan por su escasa velocidad y desarrollo. Además, enfrentan limitaciones presupuestarias que les impiden llevar a cabo inversiones significativas en este ámbito. Esta situación dificulta

la posibilidad de mejorar y modernizar sus recursos tecnológicos para optimizar su funcionamiento (p.40).

En esta investigación el autor nos manifiesta que para el sector público han asignado muy poco presupuesto por lo que los equipos tecnológicos son muy obsoletos; y, por tanto, se deterioran y los servidores públicos no pueden trabajar con eficiencia como deberían de hacerlo siendo una gran responsabilidad de parte del Estado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Trabajo remoto

Concepto

Del Alcázar (2021), explicó que: “El teletrabajo se refiere a una forma de empleo que se caracteriza por ser estructurada, cooperativa y meticulosamente organizada, permitiendo a los trabajadores desempeñar sus labores desde casa, espacios de trabajo compartidos como los "coworking", o cualquier otro lugar distinto a una oficina tradicional. En la mayoría de los casos, esta modalidad laboral no está regida por horarios estrictos, sino más bien por la cumplimentación de tareas y metas específicas. Esta flexibilidad en la ubicación y la gestión del tiempo brinda a los empleados la capacidad de adaptar su entorno laboral a sus preferencias y necesidades individuales. Algunos encuentran en el ambiente hogareño un espacio propicio para la concentración y la productividad, mientras que otros prefieren entornos de coworking que fomentan la interacción y colaboración con otros profesionales”; por lo que el autor se refiere que el trabajo remoto es una forma de trabajo que permite a los trabajadores poder trabajar desde sus casas o el lugar donde ellos prefieran, y ello, en el horario que dispongan porque dichos trabajadores cumplen tareas determinadas que les encomiendan.

Vinatea & Toyama (2020) menciona que: “es una modalidad en la que se prestan servicios, los cuales son subordinados, con la diferencia de que en este caso el trabajador puede encontrarse físicamente en su domicilio o en alguna oficina personal donde pueda realizar sus labores asignadas, no teniendo la obligación de apersonarse al ambiente laboral físico donde habitualmente prestaría servicios. Sin embargo, cabe resaltar que, este supuesto podrá llevarse a cabo siempre y cuando, la naturaleza del servicio prestado lo permita, toda vez que, existen labores que no pueden realizarse de forma remota o a distancia, requiriendo necesariamente que el sujeto que presta servicio se encuentre físicamente en el lugar de trabajo”.

Beneficios del Trabajo remoto para empleados

WeWork (2019), un sitio web dedicado al tema del trabajo remoto y sus beneficios, nos menciona que, los puntos favorables del trabajo remoto son:

- **Trabajar de forma remota permite un mejor equilibrio entre la vida profesional y personal:** un punto a favor de la modalidad de prestación de servicios en modalidad remota, es la disponibilidad y facilidad con la que cuenta el servidor o trabajador, lo que le permitirá mantener un equilibrio entre los aspectos de su vida personal y laboral, de modo que se reflejará en una mayor satisfacción y poder ende un servicio más eficiente. Aunado a ello, se maximiza el horario que emplea el trabajador, puesto que no tiene que pasar tiempo en largos traslados hacia el centro de labores, por ello será más productivo en las tareas a realizar, es así que se maximiza tanto las horas de trabajo productivas, y las horas que el trabajador tiene para desempeñar otras actividades ajenas a sus labores.
- **Los empleados remotos tienen más libertad:** el trabajo remoto se caracteriza por la “libertad” por llamarlo así, en la que el trabajador puede desarrollar sus tareas y

labores desde su hogar, comprendiendo esto ciertas facilidades que serán reflejadas en su desempeño.

- **El trabajo remoto fomenta el bienestar de los empleados:** aquí tenemos varios puntos a considerar, tales como ya lo habíamos mencionado en puntos precedentes, el trabajador podrá ahorrar tiempo que se perdía en el transporte público o privado, para poder llegar su centro de labores, a veces sacrificando horas de sueño o su propia alimentación, asimismo, al contar con un horario establecido pero realizando actividades desde su hogar, el trabajador no tendrá que gastar en un almuerzo en algún establecimiento o tener que ir con prisa a su casa y almorzar de forma apresurada, al contrario, tendrá tiempo para un almuerzo de calidad que le permita continuar de forma óptima sus labores hasta el fin del horario de trabajo, esto a la larga se verá reflejado en una mejor salud y un mejor ambiente entre los trabajadores, toda vez que, se liberarán de acumulación de tensión y estrés.

- **Ventajas empresariales de tener equipos remotos**

WeWork (2019), mediante su sitio web nos explica las ventajas empresariales de tener equipos remotos, las cuales son:

- **El trabajo remoto implica un incremento en la productividad individual y empresarial:** Además de las ventajas para los trabajadores, el teletrabajo también puede generar beneficios significativos para las empresas. Al permitir a los empleados realizar sus labores desde distintos lugares, las organizaciones pueden acceder a un talento más diverso y global, así como reducir costos asociados a la infraestructura de oficinas y a los desplazamientos. Sin embargo, es importante destacar que para que el teletrabajo sea efectivo, es fundamental establecer sistemas de comunicación y gestión de tareas eficaces, así como fomentar una cultura de confianza y responsabilidad entre los miembros del equipo.

- **Significa un ahorro económico para las empresa e instituciones:** La reducción de personal en las instalaciones de la empresa también conlleva una disminución en los gastos operativos. Al contar con menos individuos en la oficina, las compañías tienen la posibilidad de optimizar el uso de su espacio de trabajo y, en consecuencia, reducir sus necesidades inmobiliarias. Este enfoque puede traducirse en una utilización más eficiente de los recursos, ya que se pueden reorganizar las disposiciones físicas de la oficina para adaptarse mejor a las necesidades cambiantes de la empresa.

Asimismo, se pueden implementar prácticas de trabajo flexibles que permitan a los empleados compartir espacios en horarios no superpuestos, maximizando así la utilización de las instalaciones. Además de la reducción de costos asociados a la infraestructura, la implementación de un modelo de trabajo con menos personal presente en la oficina puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de los empleados.

Al permitirles la opción de trabajar de forma remota, se les brinda la flexibilidad para equilibrar sus responsabilidades profesionales y personales, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción laboral y a una mayor retención de talento en la empresa. En última instancia, esta transición hacia un modelo de trabajo más flexible y eficiente puede beneficiar tanto a la organización como a sus empleados.

- **Aplicar la modalidad de trabajo remoto genera mayor competitividad en las empresas:** debemos partir de la premisa que, son las personas quienes se encargan del éxito de una empresa, muy independiente de la misión, objetivo y producto que esta tenga, toda vez que, son las personas las que ofrecen a través de su servicio las aptitudes y el talento necesario. Ahora bien, el trabajo remoto juega un rol positivo en dicho contexto, debido a que ofrece la posibilidad al trabajador de una prestación de servicios flexible para con su empleador, generando así un mayor interés de

personal en trabajar en dicha empresa, asimismo, son medidas innovativas de trabajo, ya que en algunos países las tareas se realizan por medios tecnológicos y virtuales casi en su totalidad, generando así un ahorro significativo en el pago de inmuebles, locales, compra de mobiliario, entre otros.

Desventajas de trabajar en forma remota

Osman (2021), en su artículo publicado en el sitio web Kasnet.com, nos menciona que las desventajas del trabajo remoto, son las siguientes:

- **Falta de interacción social:** debemos precisar que el trabajo remoto, toda vez que se realiza en el hogar del trabajador, carece de interacción social como se daría en un ambiente laboral habitual como una oficina o despacho, si bien se el lado positivo es un ambiente más conocido por el trabajador, que le resultará más cómodo, al mismo tiempo se tiene la desventaja de que no se producen interacciones, asimismo no se pueden realizar las consultas o solicitudes de ayuda cuando alguna tarea requiere la intervención de otra persona. Por otro lado, las interacciones con los clientes y usuarios, se ejecutará con normalidad, pero por vías alternativas a la presencial y directa, toda vez que, se emplearán medios virtuales y tecnológicos, es por ello que previo a la decisión de optar por adoptar la modalidad de prestación de servicios de forma remota, se considere la conducta de cada trabajador, toda vez que, para algunos es beneficioso trabajar en un ambiente conocido y aislado, pero para algunos puede resultar contraproducente e incluso negativo en su desempeño.
- **Responsabilidad y conciencia personal:** pues, se entiende que al trabajar de forma remota, la figura de la supervisión pasa a segundo plano por absoluto, siendo que el mismo trabajador debe manejar sus labores y administrar de forma adecuada su horario para maximizar su productividad, siendo que, resultaría necesario algún tipo de control posterior, tales como la remisión de informes de productividad que se

remitan al supervisor o superior en grado periódicamente, a fin de ir demarcando la proyección del trabajador en base a su progreso.

- **Se deben manejar las distracciones:** se tiene una concepción de todo lo positivo que tiene la modalidad de trabajo remoto, sin embargo, en la práctica suele ser diferente a lo que se piensa, toda vez que, no todos los trabajadores son capaces de organizarse en un ambiente diferente a su centro de labores, o también precisar que se necesita mayor disciplina para una administración propia pese a las distracciones que puedan existir en el hogar, por ello, es importante determinar las actitudes de cada uno de los trabajadores previamente a la decisión de designarle un trabajo de forma remota.
- **Puede existir una problemática para comunicarse:** esto debido a que no se da una comunicación fluida con los integrantes de la oficina como es en la práctica presencial, sino que, se deben usar vías de comunicación alternativas usando la tecnología, generando así que a veces se requiera comunicarse con algún compañero o jefe, para hablar de un tema urgente, y este se encuentre con el celular apagado o sin señal, o en todo caso presente problemas de conexión a internet, o diversos escenarios que pueden presentarse.
- **Diferencias entre teletrabajo, trabajo remoto y trabajo a domicilio**

Vinatea & Toyama (2020) menciona: “si bien en sendos modos de prestación existen los mismos supuestos, tales como prestador de servicios, empresa o institución a la que se le presta servicios, remuneración, horario establecido y tareas asignadas, también existen factores que varían, como puede ser la supervisión constante, toda vez que, el ambiente donde se presta servicios ya no se encuentra dentro de la esfera de supervisión del jefe inmediato o superior, factor que ha evidenciado ser positivo en cuanto permite al trabajador organizarse de la forma más

conveniente, asimismo, el tiempo de preparación para dirigirse al centro de labores, puede ser empleado de una mejor forma y conseguir que el trabajador inicie la jornada laboral con una mayor predisposición”; por lo que estos autores se refieren que estas tres modalidades de teletrabajo, trabajo remoto y trabajo a domicilio tienen muchas diferencias.

Por ejemplo, el teletrabajo si necesita acuerdo entre las partes, así como capacitar al trabajador respecto a los medios tecnológicos que le servirán para realizar su trabajo y si la empresa no proporciona las condiciones para el teletrabajo entonces la empresa tiene que proporcionarle una compensación. En cambio, en el trabajo remoto no se necesita un acuerdo entre las partes y la empresa no tiene obligación de proporcionar las condiciones para que el trabajador pueda cumplir con el trabajo; es decir la empresa no tiene la obligación de brindar al trabajador el internet, equipos tecnológicos, etc. Y el trabajo a domicilio se realiza sin supervisión directa e inmediata de los trabajadores y generalmente las empresas no se utilizan esa modalidad de trabajo.

2.2.2 Servidores públicos

Concepto de Servidor público

Gamboa (2007) nos menciona en efecto que “un servidor público es una persona que trabaja para el gobierno o una entidad gubernamental y que desempeña funciones y responsabilidades en el servicio y beneficio de la comunidad y el interés público en general. Los servidores públicos pueden ocupar una amplia variedad de cargos y roles en diferentes niveles de gobierno, incluyendo el gobierno federal, estatal o provincial, y local, entre ellos podemos mencionar a funcionarios gubernamentales, los cuales incluyen a aquellos que ocupan cargos ejecutivos,

legislativos o judiciales en los diferentes niveles del gobierno, como, por ejemplo, presidentes, gobernadores, alcaldes, ministros, legisladores y jueces. (p. 5)

Por otro lado, personal administrativo: Esto puede abarcar una amplia gama de roles, como empleados de oficina, asistentes administrativos, contadores, personal de recursos humanos, entre otros, que trabajan en agencias gubernamentales para asegurar su funcionamiento adecuado. Asimismo, profesionales de servicios públicos: Incluye a profesionales de diversas áreas como médicos, enfermeros, maestros, policías, bomberos y trabajadores sociales que brindan servicios esenciales a la comunidad. (Ídem, p. 5)

Pérez & Gardey (2010) nos mencionan que: “Un servidor público es un individuo encargado de proporcionar un servicio que beneficia a la sociedad en general. Por lo general, este tipo de funcionario se encarga de gestionar recursos que son de propiedad estatal y, por ende, pertenecen a la colectividad. Cuando un individuo que ostenta este tipo de cargo comete infracciones como el desvío de fondos o se involucra en actos de corrupción, está perjudicando directamente el patrimonio de la comunidad”; por lo que los autores quieren decir que un servidor público es una persona que trabaja para el Estado beneficiando a otras personas; y además administran recursos económicos que pertenecen al Estado.

Que, la Editorial Etecé (2021), a través de su enciclopedia conceptual web, define al servidor público de la siguiente manera: “Un servidor público es un individuo que desempeña una función en el ámbito gubernamental, ya sea en el nivel federal, estatal o local. Este rol implica la prestación de servicios y la toma de decisiones que impactan en el interés y bienestar de la sociedad en general. Los servidores públicos están sujetos a normativas y regulaciones específicas, y su trabajo se lleva a cabo en el marco de la administración y gestión de los asuntos públicos. Su

responsabilidad principal es trabajar en beneficio de la comunidad y el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas por el gobierno”; por lo que quiere decir el autor que el servidor público desarrolla una actividad a favor de la sociedad y percibe un sueldo del Estado.

Cualidades de servidores públicos

Guay (2018), mediante su artículo web, brindado para el sitio Apolitical.com, nos menciona que son las siguientes:

- **Amabilidad:** Paciencia, resistencia y amabilidad. Existen personas que cuentan con una mente brillante e inteligencia sobresaliente; empero, no todos cuentan con el don de la amabilidad y trato cortés, que contribuyen a que las relaciones y temas laborales se lleven en armonía entre sí.
- **Juicio astuto:** es aquella cualidad con la que debe contar el servidor público, toda vez que, en la realización de sus funciones debe tratar con diversos tipos de personas, rostros y actitudes desconocidas, teniendo que contar el servidor con una capacidad de análisis y lectura de la gente.
- **Habilidades a prueba de futuro:** otra aptitud con la que deben contar los servidores es la de constantemente estar capacitándose en programas de datos y tecnología, a fin de que puedan volverse expertos en los mismos, pudiendo así comprender y aprovechar los beneficios que la tecnología ofrece en la actualidad. Esto les ayudará a tener la capacidad de ver más allá de lo simple y básico que usualmente se contemplaba en el quehacer de los servidores, como “marcar casilla o asistencia”, sino poder tener ideas y perspectivas innovadoras que se reflejen en su trabajo.
- **Justicia:** es un ideal bajo el cual se rige la función pública, toda vez que, algo que caracteriza a un buen servidor público, es la idea sobre la cual realiza sus funciones,

el punto de equilibrio que debe encontrar entre los intereses generales, a fin de prever por estos anteponiéndolos a los individuales.

- **Tenacidad:** algo sobre lo que se fundamenta el servicio brindado por los servidores públicos, es las ganas de superación y el constante deseo de alcanzar una mejor vida social, aunado a ello, se entiende que todos buscan el mejor destino para su familia, sin embargo, se debe entender que un funcionario se encarga de buscar y conseguir lo mejor para su sociedad y país. Por ello que esta cualidad de la tenacidad, debe ser una característica propia del servidor, con el objetivo de alcanzar el bien común y una mejor vida en sociedad.
- **Un sentido del deber:** El servidor público debe caracterizarse por la integridad con la que cuenta, su labor de servicio debe primar por, sobre todo, puesto que, siempre se debe velar por el usuario o administrado, actualmente en nuestro contexto se suele tener una idea de que el gobierno es lo mismo que el Estado, sin embargo, la finalidad real debería ser la de servir al bien público.
- **Un toque de rebelión:** Los servidores públicos más efectivos que he encontrado son aquellos que desafían constantemente. Desafían sus propias ideas y prejuicios, desafían la forma en que "siempre se ha hecho" y desafían a los líderes de pensamiento de alto nivel.

Tipos de servidores públicos

Pérez & Gardey (2010) nos mencionan que son:

- **Empleado de carrera:** se le denomina así a aquella persona que se encuentra vinculada a la administración pública mediante una relación laboral fija, esto quiere decir que es permanente y remunerada, la cual se encuentra establecida en un contrato y regulado por el derecho administrativo. En esta categoría se comprenden tres grupos, los cuales son: 1) grupo A, en el que se requiere al trabajador contar con

título profesional de grado; 2) grupo B, en el que se requiere que el trabajador cuente con título de estudio técnico superior; y 3) se requiere que el trabajador cuente con constancia de estudios secundarios completos.

- **Empleado interino:** se le denomina de esta forma a toda personal que tiene contrato con el Estado, en el caso de urgencia o necesidad, pero a modo circunstancial, también recibe la denominación de contrato por aumento de actividades. Por ejemplo, en caso de necesitar que se cubran programas temporales y no contar con servidores de carrera, se contrata personal interino de forma provisional.
- **Empleado laboral:** se le denomina así a toda persona que cuenta con un contrato de trabajo suscrito, en el cual se establecen las modalidades, las cuales pueden ser: temporal o indefinido, asimismo su prestación debe ser remunerada.
- **Empleado eventual:** Se le denomina así a aquella persona que presta servicios de funciones específicas y/o especiales, es un contrato sujeto a condición según el cargo, de designación libre. La remuneración depende directamente del presupuesto que se encuentra previsto para la cobertura de dichos puestos.

2.3 Definición de términos básicos

- **Trabajo remoto:** modalidad en la que se prestan servicios, los cuales son subordinados, con la diferencia de que en este caso el trabajador puede encontrarse físicamente en su domicilio o en alguna oficina personal donde pueda realizar sus labores asignadas, no teniendo la obligación de apersonarse al ambiente laboral físico donde habitualmente prestaría servicios. (Moreno, 2012, p. 115).

- **Efecto negativo del trabajo remoto:** Poca o nula interacción entre los trabajadores y usuarios, lo que podría generar una mayor distancia entre esa relación. (Morikawa, 2020)
- **COVID-19:** enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. (Organización Mundial de la Salud, 2020).
- **Satisfacción laboral:** conjunto de sensaciones experimentadas por el trabajador, principalmente cuando se siente cómodo en su ambiente de trabajo y con las relaciones que se presentan en dicho ambiente. (Newstrom, 2001, p. 218).
- **Calidad laboral:** El término se refiere a la condición favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para el personal. (Newstrom, 2001, p. 254).
- **Cambio Laboral:** todo tipo de alteración que se presente en un ambiente laboral, tanto en el modo y circunstancias en la que se da la prestación de servicios. (Newstrom, 2001, p. 355).
- **Productividad:** indicador en el que se basan las empresas e instituciones para medir sus porcentajes de desempeño, tanto individualmente de cada trabajador, como de forma colectiva. (Organización para la Cooperación Económica Europea, 1950)
- **Teletrabajo:** modalidad de trabajo que se aplica de forma remota o mixta, en la que el trabajador en coordinación con la empresa aplicando las herramientas tecnológicas necesarias, realizan sus funciones habituales. (Araníbar, 2016, p. 13).

2.4 Bases filosóficas

Este trabajo de investigación considero que posee un fundamento positivista, ya que el trabajo remoto del servidor público va a estar dada por la tecnología que ayuda a una mayor productividad en su interacción con la sociedad.

El trabajo en remoto se empezó a implementar aproximadamente desde el año 2010 como una tendencia a futuro y se fue dando con diferentes grados de penetración que dependía del Estado, el área de actividad, y el estado de avance tecnológico del país entre otros factores fundamentales y culturales.

Dentro de la pandemia de COVID-19 que venimos atravesando se ha convertido en una necesidad básica, en la que todos los peruanos hemos cambiado nuestros hábitos de trabajo a gran velocidad, no es lo mismo trabajar desde casa, que ir a la oficina, el trabajo en si no va a cambiar, pero el entorno en el que lo desarrolles va a ser totalmente diferente.

La implementación del trabajo remoto puede estar fundamentada en diversas bases filosóficas, que van desde perspectivas sobre la libertad individual hasta concepciones de la eficiencia y la tecnología. Desde una perspectiva liberal, se valora la libertad individual y la autonomía. Permitir a los trabajadores elegir dónde y cómo trabajar puede ser visto como un ejercicio de su libertad y capacidad para tomar decisiones que afectan su vida laboral y personal.

Se argumenta que el trabajo remoto puede aumentar el bienestar general al mejorar la calidad de vida de los empleados. Si el trabajo remoto reduce el estrés, ahorra tiempo de desplazamiento y mejora la conciliación entre el trabajo y la vida personal, esto puede traducirse en una mayor felicidad y bienestar para la sociedad en general.

Basado en la idea de que las acciones deben buscar el mayor bien para el mayor número, el trabajo remoto puede ser visto como una forma de aumentar la productividad al eliminar los desplazamientos y permitir un ambiente de trabajo más cómodo y personalizado. Asimismo, desde una perspectiva económica, el trabajo remoto puede ser visto como una forma de optimizar los recursos de una organización al reducir costos asociados con la infraestructura de oficinas y aumentar la eficiencia de los trabajadores.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.

2.5.2. Hipótesis específicas:

No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.

2.6. Variables

V1 -> Efectos de la implementación del trabajo remoto

V2 -> Productividad de los servidores públicos de la UGEL 09

2.7. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 EFFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO	Ortega (2017) precisó los métodos del trabajo remoto, sus causas y características, así como los métodos imprescindibles para ponerlo en marcha y cómo ha evolucionado a lo largo del tiempo.	Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de gastos - Organización 	1-2
		Tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Implementación 	3-4
VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 09	No existe una única definición conformada, generalmente se entiende como la relación entre un indicador de resultado y uno o más insumos utilizados. Esto conduce a por lo menos tres conceptos diferentes que comparten productividad como sustantivo: (i) productividad del trabajo o de los factores, (ii) productividad del capital y (iii) productividad multifactorial. (Cuadrado y Maroto, 2012)	Disposición del servidor	<ul style="list-style-type: none"> - Performance - Cumplimiento de labores asignadas 	5-6
		Índices positivos	<ul style="list-style-type: none"> - Resguardo de la integridad - Atención eficaz 	7-8

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

En la presente investigación desarrollaré un estudio en su forma Básica, ya que se desarrollará en el campo teórico y buscará aportar conocimiento.

3.1.2. Nivel de investigación

Se utilizó una investigación de nivel descriptivo, con el objetivo de conocer las características y efectos respecto a las variables precisadas en el tema de investigación.

3.1.3. Enfoque de investigación

La presente investigación sigue un enfoque cuantitativo, porque analizaré e interpretaré mi unidad de estudio a través de cifras numéricas y estadísticas sobre el número de servidores públicos que han trabajado en forma remota en la UGEL 09.

3.1.4. Diseño de investigación

Esta investigación es No experimental porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y Transversal porque la investigación se realizará del año 2020 de los casos donde los servidores públicos han trabajado en forma remota en la UGEL 09 en el contexto del COVID-19.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para la presente investigación tendré que extraer diversos datos a las unidades de análisis como son los servidores públicos de la UGEL 09 que son un total de 61 personas, entre los que son:

- Órganos de dirección..... 07

- Área de Gestión Pedagógica.....	17
- Área de Gestión Institucional.....	08
- Área de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento	22
- Oficina de Control Institucional.....	04
- Asesoría Jurídica.....	02

3.2.2. Muestra

No se realizó muestreo. Se trabajó con el total de la población consistente en 61 trabajadores administrativos de la Ugel 09 de Huacho.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

Para el presente estudio haré uso de la Encuesta porque quiero conocer apreciaciones personales de las personas que tomaré en la presente investigación, y estas apreciaciones serán a nivel fáctico y empírico.

Además, utilizaré el internet como principal fuente para la recolección de información, tanto nacional como internacional, usaré libros de Administración e informaciones que me sean útiles ya sean virtuales o en físico que tratan sobre mis variables de estudio. Así pues, el recojo de esta información se obtendrá mediante encuestas a realizar a los servidores públicos que han realizado trabajo remoto en el contexto COVID_19.

3.3.2. Descripción de los instrumentos

En el presente estudio utilizaré el instrumento del cuestionario que contendrá preguntas cerradas con alternativas dicotómicas y politómicas que serán aplicadas a nuestra población de estudio para obtener información necesitada, y este instrumento es propio de la técnica denominada encuesta y es idóneo para los fines de la

investigación, toda vez que se requiere conocer la idea que tienen los servidores públicos del problema planteado y de la solución que doy a conocer.

3.4. Técnicas para el procesamiento de información

3.4.1 Recolección de datos

La recopilación de datos implica el método organizado de adquirir y evaluar información proveniente de diversas fuentes con el propósito de obtener una visión detallada y precisa del tema de interés. A partir de este proceso, se extraen datos relevantes y significativos que posteriormente serán objeto de estudio, análisis y representación a través de gráficos, tablas y esquemas, facilitando así su comprensión e interpretación.

Esta fase de recolección y análisis de datos es esencial en numerosos ámbitos, desde la investigación científica hasta la toma de decisiones en el ámbito empresarial. La rigurosidad y sistematicidad en este proceso aseguran la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos, lo que a su vez proporciona una base sólida para la formulación de conclusiones y la generación de conocimiento.

Además, la tecnología ha facilitado significativamente el proceso de recolección de datos, permitiendo la automatización de muchos procedimientos y la obtención de información en tiempo real. Esto ha agilizado y optimizado la recopilación y análisis de datos, proporcionando a investigadores y profesionales herramientas más eficaces para tomar decisiones fundamentadas y resolver problemas de manera efectiva. En resumen, la recolección de datos representa una etapa crítica en la generación de conocimiento y en la toma de decisiones informadas en una amplia gama de disciplinas y sectores.

3.5 Matriz de Consistencia

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 09 EN EL CONTEXTO COVID_19, HUACHO 2020

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cuáles son las características de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?	Describir los efectos de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.	No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.	VARIABLE 1 IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO	- Teletrabajo -Tecnologías de información	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación - No experimental- Trasversal Nivel de Investigación Descriptivo
ESPECÍFICOS	• ¿Cuáles son los efectos de la implementación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?	•Identificar los efectos de la implementación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.	No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.	VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 09	-Disposición del servidor -Índices positivos	Población. Servidores de la UGEL 09 Muestra 61 personas Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Encuestas Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras
	• ¿Cuáles son las características de la implementación del trabajo remoto y la calidad de atención en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?	•Describir las características de la implementación del trabajo remoto y la calidad de atención en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.	No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.			

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos a través del instrumento empleado para la presente investigación, que será representado a través de tablas y figuras para un mejor entendimiento.

Tabla 1 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	31	51%
NO	30	49%
TOTAL	61	100%

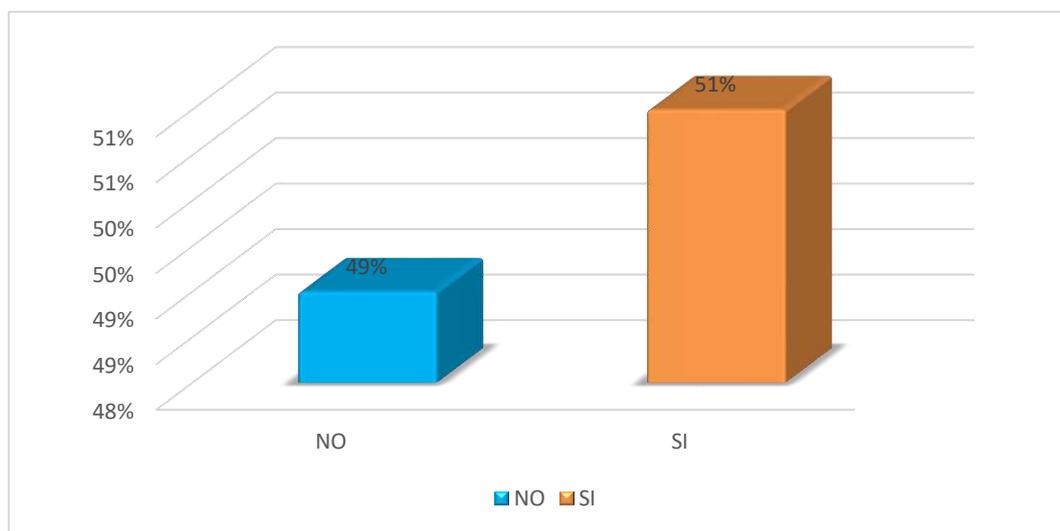


Figura 1 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales?

Figura 1. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales?

En la figura 01, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales? Indicaron: un 51% que si considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales y un 49% indicó que no.

Que, la noción que se tiene por trabajo remoto, es una modalidad en la que se prestan servicios, los cuales son subordinados, con la diferencia de que en este caso el trabajador puede encontrarse físicamente en su domicilio o en alguna oficina personal donde pueda realizar sus labores asignadas, no teniendo la obligación de apersonarse al ambiente laboral físico donde habitualmente prestaría servicios. Sin embargo, cabe resaltar que, este supuesto podrá llevarse a cabo siempre y cuando, la naturaleza del servicio prestado lo permita, toda vez que, existen labores que no pueden realizarse de forma remota o a distancia, requiriendo necesariamente que el sujeto que presta servicio se encuentre físicamente en el lugar de trabajo.

Tabla 2. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	55	90%
NO	6	10%
TOTAL	61	100%

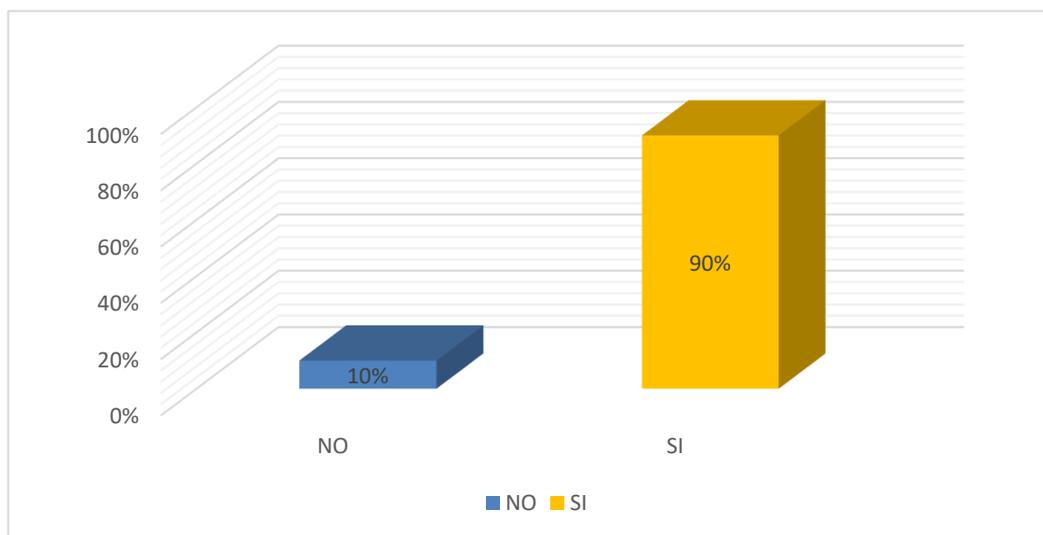


Figura 2 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores?

Figura 2. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores?

En la figura 02, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores? Indicaron: un 90% que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores y un 10% indicó que no.

Que, la aplicación del trabajo remoto permite cumplir con la organización estructural, aumento de la productividad, menor ausentismo, contribuye a optimizar recursos, todo esto bajo una correcta y óptima gestión, entonces, podemos concluir que, según el autor de la investigación el trabajo remoto influye de manera significativa en los aspectos positivos del desempeño del trabajador.

Tabla 3. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	61	100%
NO	0	0%
TOTAL	61	100%

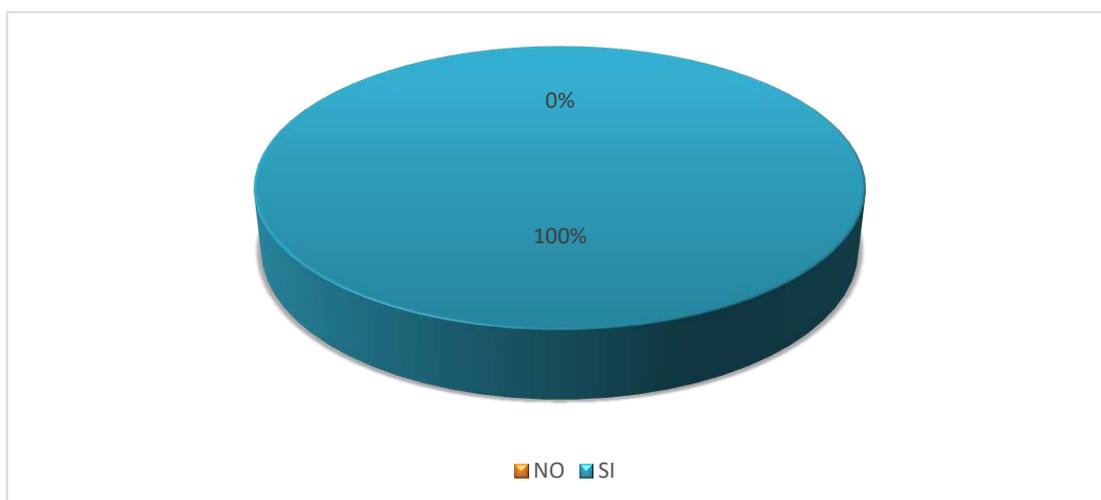


Figura 3 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional?

Figura 3. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional?

En la figura 03, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional? Indicaron: un 100% que, si considera que,

la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional y un 0% indicó que no. Que, el trabajo remoto permite que los trabajadores ahorren tiempo, es decir no pierdan el tiempo en dirigirse a su centro de trabajo, sino que al trabajar desde sus casas pueden avanzar más rápido y tener tiempo para poder dedicarse a estar con su familia. Aunado a ello, al tener los trabajadores una actitud positiva ante la modalidad del teletrabajo, contribuye a que estos se sientan cómodos, permitiendo un desarrollo favorable y generando así compromiso y disposición laboral.

Tabla 4. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	52	85%
NO	9	15%
TOTAL	61	100%

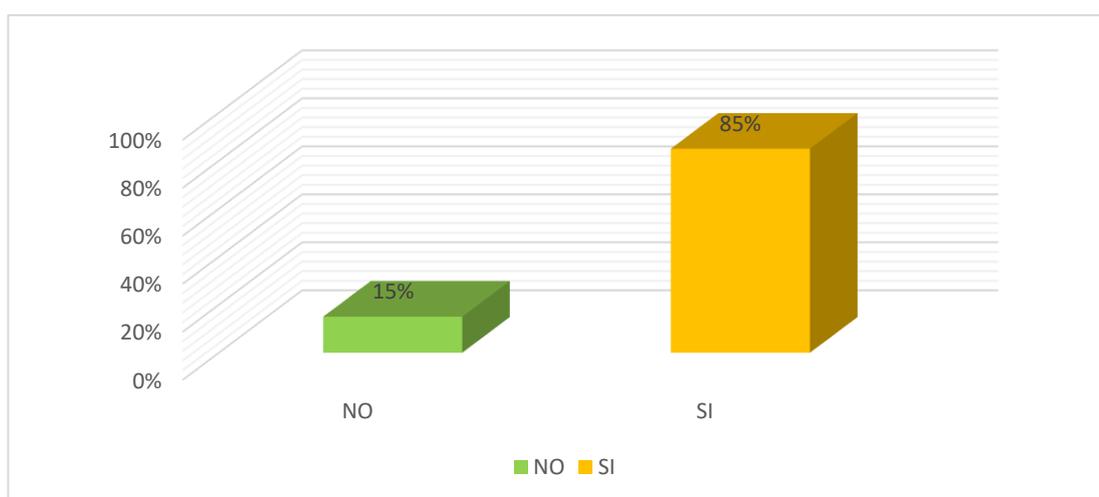


Figura 4 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía?

Figura 4. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía?

En la figura 04, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía? Indicaron: un 85% que, si considera que, la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía y un 15% indicó que no.

Que, el trabajo remoto juega un rol positivo en dicho contexto, debido a que ofrece la posibilidad al trabajador de una prestación de servicios flexible para con su empleador, generando así un mayor interés de personal en trabajar en dicha empresa, asimismo, son medidas innovativas de trabajo, ya que en algunos países las tareas se realizan por medios tecnológicos y virtuales casi en su totalidad, generando así un ahorro significativo en el pago de inmuebles, locales, compra de mobiliario, entre otros.

Tabla 5. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	35	58%
NO	26	42%
TOTAL	61	100%

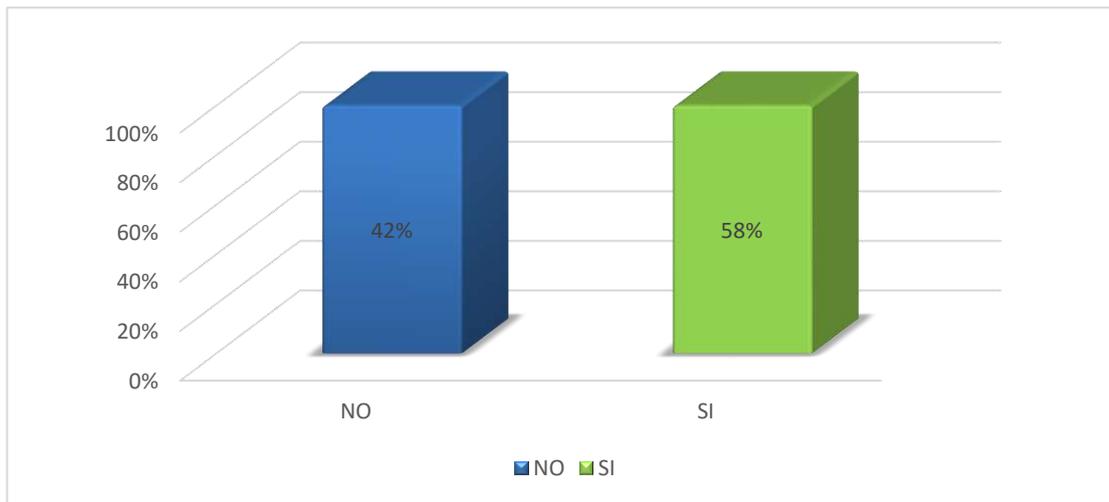


Figura 5 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores?

Figura 5. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores?

En la figura 05, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores? Indicaron: un 58% que, considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores y un 42% indicó que no.

Que, el trabajo remoto ha sido una alternativa de solución viable, toda vez que, ha permitido seguir dando trámite a los casos y cuestiones que se presentaran a las instituciones públicas, al mismo tiempo que se salvaguarda la integridad y salud del servicios público, siendo así que la modalidad del trabajo remoto cumple una doble función, empero, al igual que los puntos favorables ya mencionados, también se han suscitado casos de identificación de puntos en contra, tales como el desinterés de realizar las funciones habituales a los cargos de los servidores, toda vez que, no se encuentran bajo supervisión alguna

Tabla 6. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	37	60%
NO	24	40%
TOTAL	61	100%

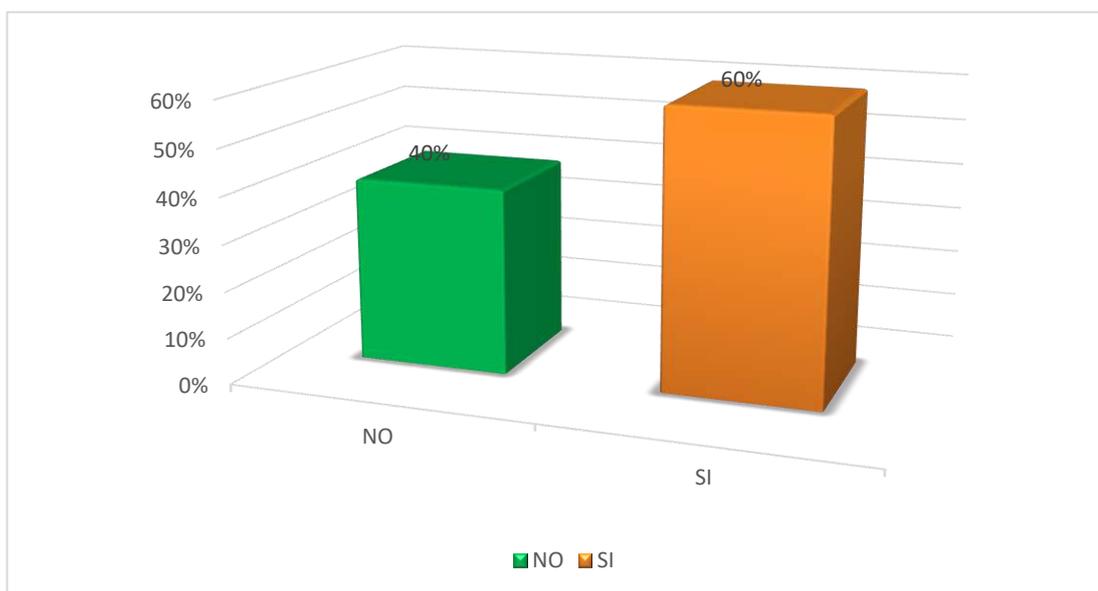


Figura 6 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?

Figura 6. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?

En la figura 06, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?

Indicaron: un 60% que, considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores y un 40% indicó que no.

Que, al permitir a los empleados realizar sus labores desde distintos lugares, las organizaciones pueden acceder a un talento más diverso y global, así como reducir costos asociados a la infraestructura de oficinas y a los desplazamientos. Sin embargo, es importante destacar que para que el teletrabajo sea efectivo, es fundamental establecer sistemas de comunicación y gestión de tareas eficaces, así como fomentar una cultura de confianza y responsabilidad entre los miembros del equipo.

Tabla 7. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	61	100%
NO	0	0%
TOTAL	61	100%

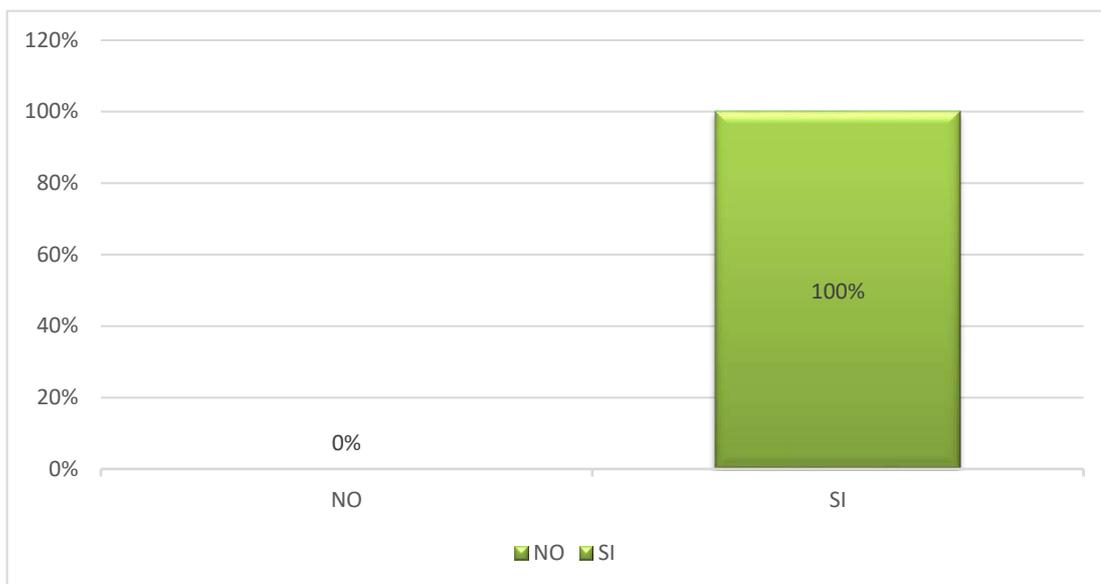


Figura 7 ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?

Figura 7. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?

En la figura 07, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?

Indicaron: un 100% que, considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución y un 0% indicó que no.

Que, el trabajador podrá ahorrar tiempo que se perdía en el transporte público o privado, para poder llegar su centro de labores, a veces sacrificando horas de sueño o su propia alimentación, asimismo, al contar con un horario establecido pero realizando actividades desde su hogar, el trabajador no tendrá que gastar en un almuerzo en algún establecimiento

o tener que ir con prisa a su casa y almorzar de forma apresurada, al contrario, tendrá tiempo para un almuerzo de calidad que le permita continuar de forma óptima sus labores hasta el fin del horario de trabajo, esto a la larga se verá reflejado en una mejor salud y un mejor ambiente entre los trabajadores, toda vez que, se liberarán de acumulación de tensión y estrés.

Tabla 8. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?

	FRECUENCIA	TANTO POR CIENTO
SI	40	65%
NO	21	35%
TOTAL	61	100%

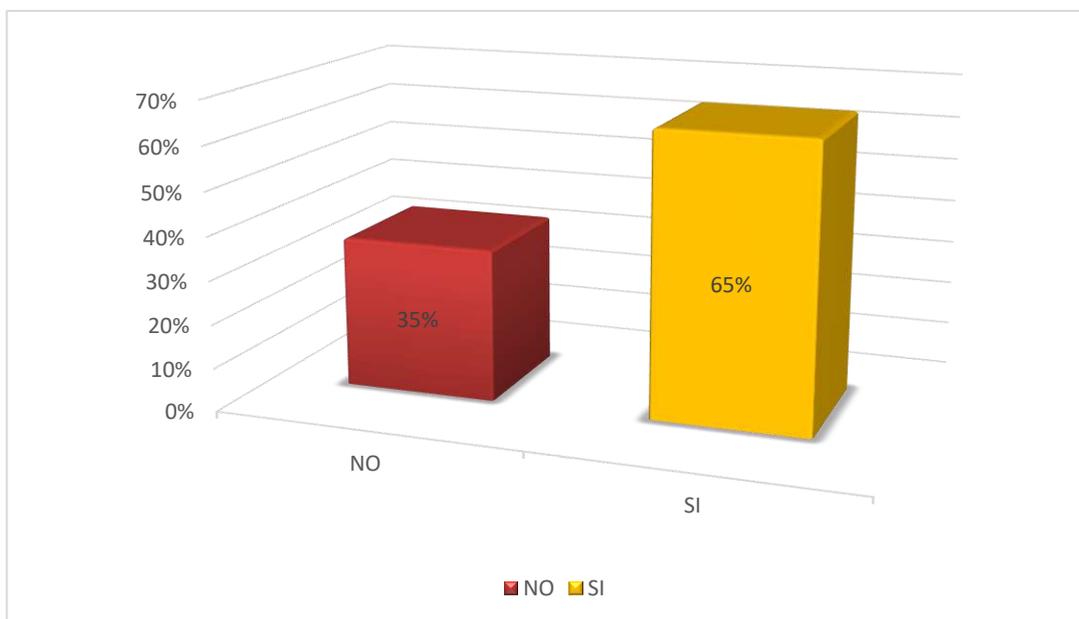


Figura 8; *Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?*

Figura 8. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?

En la figura 08, que contempla la siguiente pregunta ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?

Indicaron: un 65% que, considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios y un 35% indicó que no.

Que, al trabajar de forma remota, la figura de la supervisión pasa a segundo plano por absoluto, siendo que el mismo trabajador debe manejar sus labores y administrar de forma adecuada su horario para maximizar su productividad, siendo que, resultaría necesario algún tipo de control posterior, tales como la remisión de informes de productividad que se remitan al supervisor o superior en grado periódicamente, a fin de ir demarcando la proyección del trabajador en base a su progreso.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

- En la presente investigación se logró identificar que, los efectos de la implementación del trabajo remoto tienen un impacto positivo en el desempeño de los servidores públicos, relacionados con la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020, encontrando entre las variables de investigación una correlación positiva y alta. Teniendo similitud nuestro resultado obtenido con la investigación realizada por Nieto & Perez (2020) en su tesis intitulada Reconocimiento del trabajo en plataformas digitales y la efectividad de las inspecciones laborales en Huacho, año 2020, en donde se obtuvo el siguiente resultado: La correlación es de una magnitud buena, así se desprende de la tabla 10 donde se exhibe la Rho de Spearman = 0,289, con un sig.(bilateral)= 0,006 < 0,01 la cual permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula.
- Que, como resultado de nuestra investigación, en cuanto a la población encuestada tenemos que, un 51% que si considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales y un 49% indicó que no.
- Asimismo, un 90% que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores y un 10% indicó que no.
- Que, según Chuco, V., & Et al. (2020). En su investigación titulada El trabajo remoto y el desempeño laboral, mencionan que se muestra una evidencia de un índice de mayor interés en la implementación de la modalidad de trabajo remoto por parte del sector empresarial, toda vez que, denota un aumento de productividad, en

comparación de la modalidad habitual de prestación de servicios por parte de los servidores, empero, debemos precisar que la evidencia recopilada no termina siendo concluyente, toda vez que, existen diversos puestos y modos de prestación de servicios, por ejemplo, se puede dar el caso de una prestación de servicio en la que el servidor realiza tareas creativas entre otras, que no necesita de asistencia presencial al centro de labores, pero por otro lado tenemos trabajos con tareas más urgentes y complejas, donde resultaría necesario la asistencia presencial del servidor o trabajador para la realización eficaz de sus labores y no desatender alguna función.

- Lo correspondiente sería, la inversión de capacitaciones que resultan siendo necesarias, puesto que este contexto de pandemia y consecuente aislamiento social, ha dejado en evidencia la importancia del manejo de las nuevas tecnologías y plataformas, por ello la solución sería brindar capacitación a los servidores, conllevando ello a que puedan realizar trabajo remoto en contextos normales.
- Que, la aplicación del trabajo remoto resulta beneficiosa toda vez que, es una modalidad en la que se prestan servicios, los cuales son subordinados, con la diferencia de que en este caso el trabajador puede encontrarse físicamente en su domicilio o en alguna oficina personal donde pueda realizar sus labores asignadas, no teniendo la obligación de apersonarse al ambiente laboral físico donde habitualmente prestaría servicios. Sin embargo, cabe resaltar que, este supuesto podrá llevarse a cabo siempre y cuando, la naturaleza del servicio prestado lo permita, toda vez que, existen labores que no pueden realizarse de forma remota o a distancia, requiriendo necesariamente que el sujeto que presta servicio se encuentre físicamente en el lugar de trabajo.

5.2 Conclusiones

- Que, podemos concluir que la implementación del trabajo remoto se ha reflejado de forma positiva en cuanto ha generado una reducción de gastos y mayor porcentaje de organización, lo cual se ve evidenciado en la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID_19, Huacho 2020; se concluye que los servidores públicos encuestados consideran que la medida adoptada de implementar el trabajo remoto en la realización de sus funciones laborales, ha significado un aumento de productividad en el contexto de COVID-19.
- Asimismo, que la implementación del trabajo remoto ha contribuido a un mejor cumplimiento de las labores asignadas, toda vez que, han contado con la implementación y capacitación necesaria para que continúen con el cumplimiento de sus funciones.
- Que, es una medida que implica organización e inversión por parte del Estado, como de las empresas en el sector privado, pero que a la larga genera un mayor índice de productividad que se ve reflejado en un mejor cumplimiento de tareas asignadas, resultando así una medida positiva, siempre y cuando la función realizada por el servidor no requiera necesariamente la participación presencial del mismo para su realización.
- Asimismo, de los resultados obtenidos se tiene que, un 100% que, considera que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución y un 0% indicó que no, de lo cual se concluye que los servidores públicos encuestados consideran la medida adoptada como una medida de protección a su salud, lo cual se verá reflejado de forma positiva en su desempeño y performance laboral.

- Que, debemos precisar que el trabajo remoto, toda vez que se realiza en el hogar del trabajador, carece de interacción social como se daría en un ambiente laboral habitual como una oficina o despacho, si bien se el lado positivo es un ambiente más conocido por el trabajador, que le resultará más cómodo, al mismo tiempo se tiene la desventaja de que no se producen interacciones, asimismo no se pueden realizar las consultas o solicitudes de ayuda cuando alguna tarea requiere la intervención de otra persona.
- Asimismo, las interacciones con los clientes y usuarios, se ejecutará con normalidad, pero por vías alternativas a la presencial y directa, toda vez que, se emplearán medios virtuales y tecnológicos, es por ello que previo a la decisión de optar por adoptar la modalidad de prestación de servicios de forma remota, se considere la conducta de cada trabajador, toda vez que, para algunos es beneficioso trabajar en un ambiente conocido y aislado, pero para algunos puede resultar contraproducente e incluso negativo en su desempeño.
- Que, de los resultados y datos recopilados se concluye que, la modalidad de prestación de servicios en modalidad remota, es la disponibilidad y facilidad con la que cuenta el servidor o trabajador, lo que le permitirá mantener un equilibrio entre los aspectos de su vida personal y laboral, de modo que se reflejará en una mayor satisfacción y poder ende un servicio más eficiente. Aunado a ello, se maximiza el horario que emplea el trabajador, puesto que no tiene que pasar tiempo en largos traslados hacia el centro de labores, por ello será más productivo en las tareas a realizar, es así que se maximiza tanto las horas de trabajo productivas, y las horas que el trabajador tiene para desempeñar otras actividades ajenas a sus labores.

5.3 Recomendaciones

- Se puede inferir del trabajo realizado lo beneficioso y positivo de la medida del trabajo remoto, permite seguir realizando con normalidad las funciones, pero sin tener que asistir físicamente al centro de labores, resguardando de esta manera la integridad y salud del servidor, toda vez que, no se le expone a ningún riesgo de contagio.
- Que, asimismo se recomienda adoptar dicha medida para funciones que se puede prescindir de la presencia del servidor, tales como redacción de documentos que pueden ser remitidos por correos u otros medios análogos, pero si se necesita la asistencia total o parcial del servidor al centro de labores, lo mejor es optar por otras vías alternativas de solución, tales como la modalidad de trabajo mixto.
- Que, en base a los resultados obtenidos se puede recomendar que en situaciones futuras, se cuente con un plan elaborado en casos de contingencias sanitarias, mediante los cuales se tengan lineamientos establecidos y parámetros que coadyuven al normal desarrollo de actividades y cuidado del personal humano de forma eficaz.

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS

6.1. Fuentes hemerográficas

- Araníbar Díaz, A. A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 20 de julio de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d5bea220-21c7-4b78-835a-f996b02dc4d4/content>
- Casafranca Planas, A., Correa Martinez, C. C., Medina Bello, D. S., Moane Picasso, I., & Quispe Jacha, C. L. (2020). *La Junta : Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar PUCP*. Trabajo para obtención de grado bachiller, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima. Recuperado el 20 de julio de 2022, de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17140>
- Chuco, V., Álvarez, J., Chávez, M., & Cuba, L. (2020). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid-19*. Facultad de Negocios de la UPC, Lima. Recuperado el 13 de julio de 2022, de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1489/1194/>
- Corona Treviño, L. (2012). Innovación y competitividad empresarial. *Aportes: revista de la Facultad De Economía-BUAP*.
- Del Alcázar Ponce, J. (2021). *Trabajo remoto vs teletrabajo, las ventajas y desventajas de trabajar fuera de oficina*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de Mentinno - Formación Gerencial: <https://blog.formaciongerencial.com/trabajoremototeletrabajo/>

- Gamboa Montejano, C. (2007). *Responsabilidad de los servidores públicos - Estudio Teórico Doctrinal, Antecedentes, Derecho Comparado, e iniciativas presentadas en el tema en esta LX Legislatura*. Estudio teórico doctrinal, Dirección De Servicios De Investigación Y Análisis, México DF. Recuperado el 21 de julio de 2022, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3E4028E9F52C3B605257E8800776782/\\$FILE/SPI-ISS-07-07.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3E4028E9F52C3B605257E8800776782/$FILE/SPI-ISS-07-07.pdf)
- Moreno, M. (2012). Novedades en materia de modalidades contractuales: contrato indefinido para pequeñas empresas, trabajo a tiempo parcial y trabajo remoto. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 115. Recuperado el 20 de julio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3936390>
- Morikawa, M. (10 de abril de 2020). Covid-19, teleworking, and productivity. *The Centre for Economic Policy Research*. Recuperado el 19 de julio de 2022, de <https://voxeu.org/article/covid-19-teleworking-and-productivity>
- Newstrom, J. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. En J. W. Newstrom, & J. M. Chacón (Ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 20 de julio de 2022, de https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Nieto Silva, R., & Perez Garro, K. Y. (2020). *Reconocimiento del trabajo en plataformas digitales y la efectividad de las inspecciones laborales en Huacho, año 2020*. Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 12 de julio de 2022, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5083>
- Orlando Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en bogotá*. Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.

Recuperado el 20 de julio de 2022, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TEL%20ETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rodriguez Corredor, D. B., Rojas Daza, I. J., Sarmiento, J., Muleth Restrepo, L. V., & Parra Lozano, L. J. (2015). *Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy*. Universidad Piloto De Colombia, Bogotá. Recuperado el 20 de julio de 2022, de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002996.pdf>

Vasquez Nassi, O. J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 21 de julio de 2022, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36221>

Velásquez Mateo, G. (2021). *Determinación de obligatoriedad del trabajo remoto para discapacitados para el cumplimiento de la cuota de empleo por discapacidad en la municipalidad provincial de Huaura 2020*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 14 de julio de 2022, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5588>

6.2. Fuentes electrónicas

Etecé, E. e. (05 de agosto de 2021). *Concepto.de*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de Servidor público: <https://concepto.de/servidor-publico/>

Guay, J. (24 de abril de 2018). *Apolitical*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de <https://apolitical.co/solution-articles/es/como-ser-un-buen-servidor-publico-las-siete-cualidades-que-necesitara-para-tener-exito>

- Organización Mundial de la Salud. (10 de noviembre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 20 de julio de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización para la Cooperación Económica Europea. (1950). *OCEE*.
- Osman, M. (15 de diciembre de 2021). *Kinsta*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de Kinsta.com: <https://kinsta.com/es/blog/trabajar-de-forma-remota/#drawbacks-working-remotely>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.de*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de <https://definicion.de/servidor-publico/>
- Vinatea & Toyama. (2020). *Ius Laboris Perú*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de Global HR Lawyers: <https://www.vinateatoyama.com/conoce-las-diferencias-entre-teletrabajo-trabajo-remoto-y-trabajo-a-domicilio-peru-vinatea-toyama-jorge/>
- WeWork. (21 de noviembre de 2019). *WeWork Ideas*. Recuperado el 21 de julio de 2022, de WeWork.com: <https://www.wework.com/es-LA/ideas/professional-development/management-leadership/benefits-of-working-remotely>

ANEXOS

CUESTIONARIO

A continuación, se presentan una serie de preguntas cerradas, donde deberá marcar con un aspa (X), según corresponda su respuesta:

FECHA DE REALIZACIÓN: ____/____/____

	SI	NO
1. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 ha reflejado una reducción de gastos habituales?		
2. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 generó una mejor organización de labores?		
3. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó una medida de innovación institucional?		
4. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 requirió una implementación tecnológica que antes no existía?		
5. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 maximizó la performance laboral brindada por los servidores?		
6. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 contribuyó a un mejor cumplimiento de labores asignadas a los servidores?		
7. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 significó un resguardo a la integridad de los servidores de la institución?		
8. ¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto Covid-19 conllevó a una atención eficaz brindada los usuarios?		

Matriz de Consistencia

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 09 EN EL CONTEXTO COVID_19, HUACHO 2020

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cuáles son las características de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020?	Describir los efectos de la implementación del trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos de la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020.	No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.	VARIABLE 1 IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO	- Teletrabajo -Tecnologías de información	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación - No experimental- Trasversal Nivel de Investigación Descriptivo Población. Servidores de la UGEL 09 Muestra 61 personas Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Encuestas Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras
ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los efectos de la implementación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020? • ¿Cuáles son las características de la implementación del trabajo remoto y la calidad de atención en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> •Identificar los efectos de la implementación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020. •Describir las características de la implementación del trabajo remoto y la calidad de atención en la UGEL 09 en el contexto COVID-19, Huacho 2020. 	No se considera hipótesis porque el trabajo es descriptivo.	PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UGEL 09	-Disposición del servidor -Índices positivos	Población. Servidores de la UGEL 09 Muestra 61 personas Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Encuestas Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras