

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Trabajo de Investigación

Trabajo remoto y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19

Marisa Rosina Huamani Rojas
Pedro Raul Mucha Falcon
Julio Cesar Pimentel Velasquez

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. José Alberto Castro Quiroz

Dedicatoria

A nuestros padres por el ejemplo y apoyo constante e incondicional para alcanzar nuestras metas profesionales.

A todos quienes hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación.

Agradecimiento

En primera instancia, queremos dar reconocimiento a Dios Todopoderoso por fortalecernos y apoyarnos a afrontar los obstáculos que nos permite cumplir con una de nuestras metas que es la maestría. También queremos dar reconocimiento a nuestros familiares por el apoyo y la confianza puesta en nosotros para vernos un día un gran profesional realizados.

De la misma manera la gratitud a nuestro asesor del trabajo de investigación por las orientaciones, quien con su experiencia supo ayudarnos a finalizar la presente investigación.

Índice

Resumen	10
Introducción	12
Capítulo I: Generalidades	16
1.1. Línea de Investigación.....	16
1.2. Tema de Investigación.....	16
1.3. Identificación de la realidad-problema.....	16
1.3.1 Problemática Mundial.....	16
1.3.2 Problemática Latinoamericana.....	21
1.3.3 Problemática Nacional.....	31
1.4. Justificación	35
1.4.1 Justificación Práctica.....	35
1.4.2 Justificación de Conveniencia y de Pertinencia Social.....	36
1.4.3 Justificación Económica.....	36
1.5. Aspectos metodológicos	36
Capítulo II: Marco Teórico	37
2.1 Investigaciones Previas Relacionadas	37
2.1.1 A nivel Internacional.....	37
2.1.1 A nivel Nacional.....	55
2.2 Modelos conceptuales de la condición de interés- problema	72
2.2.1 Modelo Integrado de Gestión de Recursos Humanos de Francisco Longo. 73	
2.2.2 Gestión del Rendimiento.....	78
Capítulo III: Diagnóstico	81
3.1 Organización de la Institución a implementar la Propuesta.....	81
3.1.1 Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.	81
3.2 Estructura Organizacional.....	85
3.3 Planteamiento del Problema o Condición de Interés.....	86
3.3.1 Problema general.....	106
3.3.2 Problemas Específicos.....	107
3.4 Árbol de Problemas y Factores Causales	107
3.5 Sustento de Evidencias de los factores causales:	109
Capítulo IV: Formulación	114
4.1 Planteamiento de Resultado.....	114
4.2 Análisis de Alternativas Intervención para lograr la solución.....	115

4.3	Sustento de evidencias de Alternativas de Intervención.....	117
	Capítulo V: Propuesta de Implementación.....	122
5.1	Objetivo General.....	122
5.2	Objetivos Específicos	122
5.2.1	Objetivo Especifico 01	123
5.2.2	Objetivo Especifico 02.....	123
5.2.3	Objetivo Especifico 03	123
5.2.4	Objetivo Especifico 04.....	123
5.3	Productos Propuestos por cada objetivo especifico.....	123
5.4	Estimación de costo de cada producto propuesto.....	130
	Capítulo VI: Análisis de Viabilidad	133
6.1	Viabilidad Política	133
6.2	Viabilidad Técnica.....	136
6.3	Viabilidad Social.....	139
6.4	Viabilidad Presupuestaria.....	141
6.5	Valor Público de la Propuesta	142
	Capitulo VII: Seguimiento	143
	Conclusiones	149
	Recomendaciones	152
	BIBLIOGRAFIA.....	153
	ANEXO 03.....	167
	ANEXO 04.....	174
	ANEXO 05.....	180
	ANEXO 06.....	184

Índice de Tablas

Tabla 1: Historial del incremento de Recursos Humanos del Hospital El Carmen	84
Tabla 2: Resumen en trabajo remoto, mixto y presencial del 2020 y 2021	88
Tabla 3: Resumen de Normas y Directivas Para la Adecuación de Trabajo Remoto	94
Tabla 4: Resumen de Cumplimiento de metas institucionales e indicadores de desempeño periodos del 2015 al 2020	97
Tabla 5: Capacitaciones Realizadas en los periodos 2015 al 2020 en el Hospital El Carmen de Huancayo	98
Tabla 6: Grupos Etarios del personal administrativo en el Hospital El Carmen de Huancayo	99
Tabla 7: Evaluación Semestral del Personal Administrativo.....	100
Tabla 8: Equipos de cómputo por oficinas administrativas	101
Tabla 9: Número de quejas por año del 2015 al 2020	101
Tabla 10: Inadecuada capacitación en acceso a recursos virtuales	104
Tabla 11: Falta de protocolización de actividades para el monitoreo del trabajador.....	105
Tabla 12: Inadecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno	106
Tabla 13: No se Brinda funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto perjudicando su estabilidad psicológica por la presión de trabajo Tabla 5: Descripción breve del medio del árbol del medio	107
Tabla 14: Adecuada capacitación en acceso a recursos virtuales	110
Tabla 15: Protocolización de actividades para el monitoreo de del trabajado remoto	110
Tabla 16: Adecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet	111
Tabla 17: Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo	111
Tabla 18: Agregar en al plan de desarrollo de personal de la institución capacitaciones al personal de trabajo remoto.....	112
Tabla 19: Agregar en el plan de desarrollo de personal de la institución capacitaciones al personal de trabajo remoto.....	112
Tabla 20: Entrega de programas de ofimática para su desarrollo y capacitación.	113
Tabla 21: Entrega de programas de ofimática para su desarrollo y Capacitación	113

Tabla 22: Entrega de paquete de datos para el personal con trabajo remoto con problemas de conexión.....	114
Tabla 23: Realización de capacitaciones en acceso y herramientas de recursos virtuales.....	114
Tabla 24: Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo	115
Tabla 25: Programación de costos del producto 1.....	124
Tabla 26: Programación de costos del producto 2.....	125
Tabla 27: Programación de costos del producto 3.....	126
Tabla 28: Programación de costos del producto 4.....	127
Tabla 29: Relación de stakeholders.....	128
Tabla 30: Incidencias de stakeholders.....	129
Tabla 31: Viabilidad política de stakeholders según productos.....	130
Tabla 32: Viabilidad técnica producto 1.....	131
Tabla 33: Viabilidad técnica producto 2.....	131
Tabla 34: Viabilidad técnica producto 3.....	132
Tabla 35: Viabilidad técnica producto 4.....	132
Tabla 36: Viabilidad técnica social producto 1.....	133
Tabla 37: Viabilidad técnica social producto 2.....	134
Tabla 38: Viabilidad técnica social producto 3.....	134
Tabla 39: Viabilidad técnica social producto 4.....	134
Tabla 40: Viabilidad presupuestal.....	135
Tabla 41: Cuadro de indicadores producto 1.....	138
Tabla 42: Cuadro de indicadores producto 2.....	139
Tabla 43: Cuadro de indicadores producto 3.....	140
Tabla 44: Cuadro de indicadores producto 4.....	142

Índice de Figuras

Figura 1: Subsistemas de la gestión de Recursos Humanos.....	74
Figura 2: Organigrama del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.....	86
Figura 3: Organigrama de la oficina de Recursos Humanos	87
Figura 4: Árbol de problemas y causas.....	102
Figura 5: Árbol de medios.....	109
Figura 6: Modelo de monitoreo de personal en trabajo remoto.	90

Resumen

La presente Investigación se realizó en el hospital Regional docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Se elaboró como resultado de que el desempeño laboral de los servidores con trabajo remoto en comparación del trabajador que realiza trabajo presencial ha disminuido, ocasionando la contratación de nuevos trabajadores, con la finalidad de proporcionar alternativas de solución al gestor público frente al problema gerencial respecto de las labores del trabajo remoto y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo.

Se planteó como solución al problema cuatro productos: el primero aborda las capacitaciones al personal que realiza trabajo remoto por ser un personal de riesgo a contraer COVID-19 y realizar complicaciones en su estado de salud, el segundo producto se enfoca en el diseño de protocolos para el monitoreo del cumplimiento de las metas institucionales a fin de tener evidencia del avance de actividades programadas. El tercero busca implementar las condiciones tecnológicas para que el usuario interno pueda desenvolverse de forma óptima para el cumplimiento de las metas institucionales con equipo de cómputos portátiles con programas virtuales y el cuarto producto está orientado a la salud ocupacional para conocer y resolver el grado de estrés que pueda presentar el usuario que realiza trabajo remoto con la carga laboral y familiar.

La implementación de los productos como propuestas genera que el cumplimiento de las actividades conlleve a alcanzar las metas institucionales del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen reduciendo costos en beneficio del usuario externo que son los pacientes maternos perinatales y pediatras de la región Junín. La Investigación realizada es de Tipo Investigación Aplicada, la cual se focaliza en la identificación de cadenas de valor que contengan relaciones causales entre las principales causas y los efectos de la problemática que se desea cambiar y en base a ello hacer una propuesta de intervención sustentada en evidencias.

Palabras Claves: Gestión pública, trabajo remoto, desempeño laboral, personal administrativo.

Summary

This research was carried out at the Carmen de Huancayo regional maternal and child teaching hospital in the context of the health emergency caused by COVID-19. It was developed as a result of the fact that the work performance of the servers with remote work compared to the worker who performs face-to-face work has decreased, causing the hiring of new workers, in order to provide alternative solutions to the public manager facing the management problem regarding the remote work tasks and the work performance of the administrative staff of the El Carmen Regional Maternal and Child Teaching Hospital - Huancayo.

Four products were proposed as a solution to the problem: the first addresses the training of personnel who perform remote work because they are personnel at risk of contracting COVID-19 and causing complications in their health condition, the second product focuses on the design of protocols for monitoring compliance with institutional goals in order to have evidence of the progress of programmed activities. The third seeks to implement the technological conditions so that the internal user can function optimally to meet the institutional goals with portable computer equipment with virtual programs and the fourth product is oriented to occupational health to know and resolve the degree of stress that can be presented by the user who performs remote work with the work and family load.

The implementation of the products as proposals generates that the fulfillment of the activities leads to reaching the institutional goals of the regional maternal and child teaching hospital El Carmen, reducing costs for the benefit of the external user who are the maternal perinatal patients and pediatricians of the Junín region. The Research carried out is of the Applied Research Type, which focuses on the identification of value chains that contain causal relationships between the main causes and effects of the problem that is to be changed and based on this, make an intervention proposal based on evidences.

Keywords: Public management, remote work, job performance, administrative staff.

Introducción

En la presente Investigación se analiza: el tema del trabajo remoto que repercute en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, un tema de gran importancia porque las funciones que se asignó a los usuarios internos no son cumplidos evidenciado en quejas del paciente frente a una mala atención por vía virtual y telefónica del personal que realiza trabajo remoto.

La gestión de los recursos humanos que realizan trabajo remoto y su relación con la productividad para el cumplimiento de metas institucionales es un tema de actualidad producto de la pandemia. Para ello se buscó referencias de estudios internacionales, nacionales y locales para poder orientar la problemática que se viene viviendo a raíz de la pandemia por COVID-19.

A nivel internacional muchos de los países adoptaron la cuarentena y con ello la estrategia de realizar trabajo remoto o teletrabajo para algunos países para poder generar que no haya pérdidas económicas para la empresas públicas y privadas. Para Perú la pandemia en el país se tuvo que implementar a un 100% el trabajo remoto para aquellos trabajadores con factores de riesgo como: obesidad hipertensión, gestación quienes tienen una mayor probabilidad de afectarse con el virus COVID-19 y llegar a ser síntomas severos que puede comprometer su vida.

El Inadecuado desempeño laboral en el trabajo remoto del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19 debe sus causas a la falta de capacitaciones, falta de instrumentos de monitoreo y supervisión del personal que realiza trabajo remoto, la falta de entrega de equipos de cómputo y paquetes virtuales a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones.

La investigación se llevó a cabo en una población de profesional y no profesionales que cumplen una función administrativa en el Hospital.

Es de gran interés para la mejora de la gestión de recursos humanos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen para el manejo de los recursos humanos con factores de riesgo frente a la pandemia por COVID-19, en el hábito

académico dejara un precedente para poder ser aplicado en otros estudios correlacionales para poder determinar un clima organizacional óptimo y estudios similares, en el ámbito profesional establece principios en el manejo de recursos humanos que realicen trabajo remoto sin perjudicar las metas institucionales.

Se han planteado como Objetivo General: Optimizar el desempeño laboral en el trabajo remoto del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Y como Objetivos Específicos se elaboró cuatro objetivos con el fin de poder solución al problema general: Proponer capacitaciones en acceso a recursos virtuales. Elaborar protocolos de actividades para el monitoreo de del trabajador. Implementar condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno. Determinar responsabilidades, tanto laborales como personales en los hogares de los servidores.

Todos ellos basados en evidencias y en la lógica de los presupuestos por resultados donde los objetivos planteados deben mejorar según los presupuestos que designa el ministerio de economía para el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo.

La Investigación realizada es de Tipo Investigación Aplicada, la cual se focaliza en la identificación de cadenas de valor que contengan relaciones causales entre las principales causas y los efectos de la problemática que se desea cambiar y en base a ello hacer una propuesta de intervención sustentada en evidencias.

En ese sentido, para poder sustentar de forma técnica científica el trabajo se desarrolló en siete capítulos. El Capítulo I donde se explica el planteamiento de problema a nivel internacional, nacional y local en tiempo de pandemia de la adecuación del trabajo remoto en el personal con riesgo para salud el cual es el sustento para la justificación del trabajo que utiliza una técnica metodológica de investigación aplicada con un diseño no experimental. El capítulo II se detalla el marco teórico de diferentes investigaciones, documentos técnicos normativos del ministerio de trabajo con una descripción de cada investigación y su aporte para el estudio. El Capítulo III que es el diagnóstico situacional del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen en relación a la implementación de estándares

de calidad en el cumplimiento de la normativa de trabajo remoto para el personal vulnerable que cumple con la función administrativa donde se detalla el organigrama institucional y la ubicación de la Oficina de Recursos Humanos como sus diferentes áreas se detalla como el hospital enfrente la primera ola de pacientes afectados por COVID-19, así como sus primeros contagios registrados en por el área de salud ocupacional se detalla también en un árbol de problemas la identificación de las primeras causas según prioridad en el mismo capítulo se realizó el árbol de medios para poder solucionar las causas encontradas el cual se planteó actividades para su solución. Capítulo IV se realiza la formulación de las soluciones por cada objetivo específico a través de elaboración de cuadros donde se detallan:

- Descripción de la causa.
- Describa la vinculación entre la causa directa y el problema específico.
- Magnitud de la causa (datos cuantitativos).
- Atributos de la causa (datos cuantitativos).
- Evidencia que justifique la relación de causalidad respectiva.

Capítulo V es la propuesta de implementación de soluciones con la finalidad principal de Optimizar el desempeño laboral en el trabajo remoto del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Elaborando los cuadros de costos por cada producto que se planteó. En el Capítulo VI se desarrolló la viabilidad de política de los diversos productos y soluciones que se plantean en el presente trabajo el tipo de investigación aplicada, para ello se mostrara tres matrices, la primera que detalla la relación de Stakeholders políticos, la segunda que precisa el nivel de incidencia de cada uno de ellos y la tercera donde se detalla el escenario que mostraran todo ante cada producto.

Capítulo VII: realizara el seguimiento y monitoreo con respecto del avance de la implementación de la propuesta en el presente trabajo de investigación aplicada, se presenta indicadores efectividad y productividad para el cumplimiento de metas y rangos de cumplimiento para su posterior evaluación por los jefes los cuales se presentan a continuación por ultimo también se presenta los productos realizados como el plan de capacitación, elaboración de los términos de referencia,

instrumentos de permanecía y seguimiento de los productos que deberán presentar el trabajador y el test que deberá aplicar el personal de salud ocupacional para poder diagnosticar el grado de estrés del usuario interno que realiza trabajo remoto.

Los Autores.

Capítulo I: Generalidades

1.1. Línea de Investigación

El presente trabajo de investigación se ubica dentro de la línea de investigación de Gerencia Pública y su Modernización en la Gestión de Recursos Humanos.

1.2. Tema de Investigación

Gestión de Recursos Humanos, trabajo remoto y desempeño laboral del Personal Administrativo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

1.3. Identificación de la realidad-problema

1.3.1 Problemática Mundial.

A finales de diciembre del 2019 una serie de casos de neumonía, hasta ese momento de origen desconocido, fueron identificados en la ciudad de Wuhan, China. La presentación clínica de estos casos era parecida a la de una neumonía de tipo viral, con fiebre, tos seca e imágenes radiológicas incompatibles con las de una neumonía causada por las bacterias y virus más comunes, as infecciones por el nuevo coronavirus comenzaron a tomar progresivamente protagonismo a nivel internacional cuando el día 13 de enero de 2020 la OMS reportó el primer caso de infección fuera de China, ocurrido en Tailandia, partir de ello se vino extendiendo a todos los países causando muerte e incertidumbre en la población.

Estamos muy esperanzados por el continuo descenso del número de casos y defunciones a nivel mundial, pero si algún país creyera que

el peligro ha pasado, eso sería un error garrafal», dijo el Dr. Tedros, al tiempo que instó a los países a comprometer su apoyo al logro de las metas fijadas, consistentes en vacunar al menos al 10% de la población de todos los países para el final de septiembre, y al menos al 30% para el final del año.

La evolución e implementación del teletrabajo en la Unión Europea se mostraba ya desde el año 2010, una situación que se mantenía relativamente igual, sin embargo, con la llegada de la crisis sanitaria se incrementó los porcentajes de la implementación del teletrabajo, es interesante observar los siguientes estudios como en:

En **China** Cui, Wei, Wu, Nana, & Nijkamp (2019): por su parte Artículo de revista “Tiempo libre y productividad laboral: una nueva economía”. Universidad Pekín de China.

Vista enraizada desde una perspectiva sociológica que nos refiere que la mayoría de los economistas miden la productividad laboral en función de las actividades realizadas en los lugares de trabajo y no consideran el tiempo libre en sus cálculos. Por el contrario, psicólogos y sociólogos sostienen que el ocio tiene un papel positivo en el proceso de producción: el ocio puede mejorar la productividad laboral de los individuos al afectar su autodesarrollo. Utilizando datos empíricos de 21 países de la OCDE, este estudio encuentra que el tiempo libre tiene un doble efecto sobre la productividad laboral en términos de PIB per cápita por hora. Además, el tiempo libre está asociado de forma no lineal con la productividad laboral (en forma de U invertida). Cuando el tiempo libre alcanza el nivel óptimo (5.813 horas), el ocio tiene un efecto compensatorio sobre el trabajo y puede influir positivamente en la productividad laboral, pero cuando el tiempo libre supera el valor óptimo, esta repercute negativamente en la productividad.

En Ginebra **Suiza**, la Organización del Trabajo (2020): publica el artículo “El Teletrabajo durante la pandemia Covid 19 y después de ella”.

Menciona que se ha adoptado la forma de trabajo inusual de esta generación. El mundo, como se conoce se detuvo abruptamente a principios del 2020 y los gobiernos, informados por la ciencia, tuvieron que aplicar medidas drásticas para salvar vidas. El reto para todos los responsables políticos era como proteger la vida y la salud de las personas sin causar daños irreversibles de la economía, todas las medidas que garanticen el distanciamiento físico, el cierre de escuelas, la suspensión de vuelos, el cese de grandes reuniones y el cierre de lugares de trabajo fueron el comienzo de la lucha contra el virus Covid-19 y sirven únicamente como herramienta para frenar su propagación.

La flexibilidad de las restricciones no debería de poner en peligro la vida de las personas, ni conllevar el riesgo de que se produzca una nueva oleada de infecciones. Sobre todo, dado que algunos predicen que se produzca una nueva oleada infecciones. Sobre todo, dado que algunos predicen una tercera oleada podría ser incluso peor que la primera y la segunda, que ha llevado la capacidad de atención sanitaria más allá de sus límites y ha puesto a los trabajadores de primera línea bajo un riesgo y una presión considerables tal como ocurre en el Hospital El Carmen de Huancayo.

En Francia, Fabiana Machiavelli (2020): artículo “El teletrabajo en Europa. En este artículo se describe la evolución y la situación actual del teletrabajo en Francia, abordando primero, y de modo general, la situación en Europa. El teletrabajo existe desde hace mucho tiempo y su evolución ha sido lenta, casi imperceptible, hasta la llegada de la COVID-19 que aceleró su desarrollo y expansión. En la actualidad, muchos países consideran la posibilidad de mantener los avances forzados por la crisis humanitaria que sacude al planeta (p.9), e incluso extenderlos. Es el caso de Francia, entre otros, que vivió un

crecimiento muy importante de teletrabajadores/as. Tomando entonces el caso de Francia, se analizan y discuten diferentes aspectos relacionados con el teletrabajo: su definición, que difiere muchas veces de un país al otro, su evolución, los aspectos legislativos, las modificaciones que implica en términos de organización del trabajo, en particular los cambios en los modos de gestión que trae aparejado y ciertas modificaciones en las competencias de los trabajadores que se imponen en este marco.

En Estados Unidos, Para (Gil, 2011): Artículo “Efectividad del equipo basados en un enfoque de entrada-proceso-salida”. Thermo Fisher Cientific - Maccachusetts y Estados Unidos.

El objetivo de este artículo elaborado es:

- Primero, sintetizamos e integramos el resultado de la investigación actual en equipos de trabajo.
- Segundo, proporcionaremos conclusiones y sugerencias para los profesionales.

Al hacerlo, nos enfocamos en los modelos explicativos de la efectividad del equipo basados en un enfoque de entrada-proceso-salida y sugerimos técnicas para mejorar la efectividad del equipo.

Para ello, se tomará como referencia los modelos explicativos de la eficacia de los equipos utilizando una aproximación (entradas, procesos, salidas), y posteriormente en los métodos para mejorar su eficiencia.

En la ciudad de España el autor Carreño Rubén (2000): en su artículo explica que el trabajo remoto era una medida de flexibilización escasamente implantada en España, pero el confinamiento causado por el COVID-19 ha cambiado radicalmente esta situación. Así, un estudio elaborado por DCH – Organización Internacional de Directivos de Capital Humano, en colaboración con CBRE, pone de manifiesto que el teletrabajo ha llegado para quedarse entre los

trabajadores, pero que todavía debe interiorizarse en la cultura organizativa de las empresas.

El estudio explica que se realizó varias encuestas un aproximado de 300 empresas (que suman más de 3.800 empleados) en las diferentes oleadas entre el mes de abril y junio llegando a la conclusión de: a pesar de las limitaciones encontradas durante implementación del teletrabajo el 80% afirma que seguirán teletrabajando desde casa al menos un día a la semana cuando se recupere la normalidad.

Rubén Miranda Carreño (2020): en su revista de “El Teletrabajo gana terreno, pero aún conocer en la cultura de las empresas.” Universidad de Complutense de Madrid - España.

Durante la situación de la emergencia sanitaria y con ello como medida preventiva del confinamiento, el experimento de trabajo ha resultado positivo para los trabajadores y se percibe un mayor aumento de la productividad en ello. En todo caso se plantean la alternancia de un modelo de presencia física en las oficinas con teletrabajo entre uno y tres días, dependiendo de la organización y sus procesos, la flexibilidad o facilidad que se brinda el personal permitirá al empleado desenvolverse en los distintos sitios, pero siempre en entornos debidamente implementados con las herramientas necesarias, para garantizar la seguridad, productividad de las oficinas, ya sean tradicionales o flexibles como centros de negocio o *coworkings*”, añade.

El estudio refiere que, pese a que el teletrabajo (trabajo remoto) se asocia a trabajar desde casa, en torno a la mitad de los que han participado se plantearía hacerlo desde espacios de *coworking* o espacios *flex* próximos a su domicilio.

Domingo Verano Tacoronte (2013): Europa, público su investigación con el título “El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades” en los estudios relacionados con la influencia del teletrabajo en el

entorno y en los desplazamientos son necesarios para que las diferentes instituciones, gubernamentales o no gubernamentales, implementen normativas y estímulos apropiados. Además, que el trabajo menciona que teletrabajo en las en las diferentes organizaciones adopta medidas para mejorar o disminuir la movilidad de las ciudades (trabajadores) y del entorno, reduciendo la frecuencia y la duración de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. Sin embargo, el teletrabajo no parece estar comprometidos entre empresas y trabajadores, por lo que las deseadas mejoras no se están consiguiendo. La movilidad de la población podría verse mejorada mediante un mayor interés de empresas y trabajadores por adoptar esta forma de trabajo, pero para ello es necesario aclarar qué es el teletrabajo (trabajo remoto), qué formas tiene y cómo se pueden beneficiar las partes implicadas, además de indicar sus debilidades y cómo minimizarlas. El propósito último de este trabajo/teletrabajo es analizar las causas de adopción del teletrabajo y su promoción por las instituciones, ofreciéndoles recomendaciones para su adecuada implementación.

1.3.2 Problemática Latinoamericana.

A. Guatemala

En Guatemala del autor Figueroa Gómez, (2018): en su tesis de Grado “Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera”. Universidad Rafael Landívar.

Su resultado de acuerdo a los 5 factores evaluados a través del instrumento elaborado muestra un resultado de la siguiente manera: alto de 72.33% en el factor de responsabilidad, seguido por comunicación con 61.50%, liderazgo con 58.83%, siendo los de los resultados debajo porcentaje: la madurez con 44.75% y

trabajo en equipo 44.17%, Cuyos resultados afectan considerablemente el desempeño laboral en la institución

B. México

En México el autor Ardila (2013): demostró un resultado que los teletrabajadores presentan mayor competitividad, lo cual está enmarcado en los diferentes indicadores aplicados para este estudio de caso respecto a las diferentes variables consideradas: eficiencia, productividad y ausentismo, aunque en esta modalidad se le da mayor relevancia a la gestión administrativa y calidad de vida de los trabajadores. En cuanto a la variable costo – beneficio (derivado del costo de infraestructura) de las modalidades de trabajo, el teletrabajo marca gran diferencia frente a la modalidad tradicional en cuanto se refiere a la reducción de los costos de operación de un puesto de trabajo lo que a su vez puede redundar en beneficio para la organización. Minimiza el costo de producción.

En el presente estudio presentan un resultado que los trabajadores presentan una mayor competitividad en su variable costo – beneficio marca una gran diferencia frente a la forma similar con relación a economizar.

Alicia Bárcena y Vinícius Pinheiro de la CEPAL (2020): Comisión Económica para América Latina y el Caribe” y la Organización Internacional del Trabajo” Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (2020) Informe sobre “El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)” en América Latina y el Caribe

Desde que se proclamó Pandemia por la OMS la enfermedad por coronavirus (COVID-19), su expansión fue de manera rápida llegando así América Latina y el Caribe en un momento de debilidad economía y vulnerabilidad macroeconómica. En el decenio posterior a la crisis financiera mundial (2010-2019), la tasa de crecimiento del PIB regional disminuyó del 6% al 0,2%;

más aún, el período 2014-2019 fue el de menor crecimiento desde la década de 1950 (0,4%)

Junto con las estimaciones de la dinámica del mercado de trabajo, este informe examina algunas de las políticas implementadas por los países para proteger el empleo formal e informal, se analizan los desafíos laborales para una reactivación productiva en el escenario posterior a la pandemia. Para ello es necesario priorización e implementación de políticas que garanticen la seguridad y la salud en el trabajo.

C. Panamá

Eduardo Manuel Griffith Saunders (2018): de la Universidad de Ciencia y Tecnología- UNICYT: presenta el trabajo de investigación titulado “Evaluación de la sostenibilidad en la implementación del teletrabajo en las organizaciones desarrolladoras de Software en la república de Panamá”. La Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología de Panamá. Explica que el uso de la tecnología está cambiando los modelos de trabajo hoy en día, el objetivo del trabajo fue de conocer el nivel de aceptación que tiene la modalidad de trabajo entre las empresas desarrolladoras de software en la ciudad de Panamá. En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento de medición la encuesta que fue aplicada en una sociedad virtual de desarrolladores de software de Panamá. Como resultado final se obtuvo un alto nivel de aceptación sobre esta modalidad de trabajo donde se expresa la necesidad de brindar una capacitación adecuada previa a la implementación.

D. Colombia

Liliana Andrea Bonilla Prieto (2014): En un estudio “Teletrabajo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo”. Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá - Colombia, define el teletrabajo como una modalidad laboral que está siendo promovida e

implementada en Colombia como estrategia de generación de empleo. Sin embargo, como resultado de dicha investigación, se refiere que hubo estudios previos desde el año 2009-2012 de teletrabajo, debido a ello se logra implementar en varios sectores económicos entre ellas podemos mencionar, telecomunicaciones, educación y gubernamental, teniendo como referencia el país de España, América Latina, Argentina y Chile dónde se hizo una gran cantidad de estudios ampliando de esta manera la ampliación del mercado laboral, dando así la flexibilidad o tolerancia laboral sobre todo para el personal con habilidades especiales a la vida laboral y favorecer el vínculo familiar.

En conclusión, mientras se disponga o se implemente de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la organización, pueden tener trabajadores realizando sus labores en cualquier parte del espacio geográfico y de esta manera fomentar el crecimiento y desarrollo de la institución.

Carlos Ardila (2015): en su Tesis de la Universidad Militar Nueva Granada – Colombia, titulada “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”, el presente trabajo tiene como finalidad determinar el impacto generado por la implementación del teletrabajo de las organizaciones, mediante el estudio de caso de uno de los aéreas de la organización financiera de la ciudad de Bogotá en el año 2013, haciendo un comparativo entre el trabajo convencional y el teletrabajo. Todo esto bajo el análisis de las variables referidas a la gestión de una organización usando las metodologías cuantitativa y cualitativa usando como instrumento de recolección de datos la encuesta con preguntas cerradas y abiertas donde el teletrabajo marca gran diferencia frente a la modalidad tradicional y en cuanto se refiere a reducción de costos de operación esto minimiza el costo de producción, del mismo modo recomienda que las organizaciones realicen un análisis psicológico especializado a las personas que deseen

incursionar en teletrabajo, recordando que este debe ser voluntario si se pretenden lograr resultados satisfactorios. Por ello se considera importante realizar encuestas, charlas o grupos primarios, que permitan establecer oportunidades de mejoramiento en ambas vías para los grupos involucrados.

Anaya y Valbuena (2017): en su tesis de maestría “Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN”. De Colombia.

El estudio fue descriptivo para elaborar un diagnóstico de la situación del modelo de teletrabajo aplicado en la Universidad EAN que permita realizar una propuesta para el fortalecimiento de su implementación, orientado a la mejora continua en la Universidad EAN. Se utilizó como instrumento la encuesta validada por juicio de expertos. De una población de 360 personas se tomó una muestra por conveniencia estratificada de 55 docentes y 13 administrativos que cumplieran con el perfil del teletrabajo. Los teletrabajos según las encuestas indicaron que para los encuestados el perfil del teletrabajador debe contener en orden de importancia: dominio de las tecnologías, responsabilidad y compromiso, gestión del tiempo y proactividad. Sobre el perfil del personal directivo indicaron liderazgo, orientación y comunicación. Sobre la calidad de vida indicaron una mejora por el ahorro de tiempo en desplazamiento como mayor tiempo con la familia.

Tesei Costanza (2020): Tesis “La implantación del teletrabajo en la Unión Europea: Análisis antes y después de la pandemia de la Covid 19”. Universidad Politécnica de Cartagena – Colombia.

En su trabajo analizan cómo los diferentes países de la Unión Europea han implementado la modalidad del teletrabajo todo esto debido al surgimiento de la pandemia mundial por COVID – 19, con el objetivo de implementar como lo viene realizando la Unión Europea.

El aporte es importante en el aspecto del comportamiento y estado emocional del trabajador durante el trabajo remoto.

Altman (2014): en su estudio “Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo”. Revista Espacios de Colombia.

Precisó que la eficiencia es capacidad de disponer de alguien para lograr un objetivo establecido. La eficiencia es la cualidad de la persona que se necesita para lograr el objetivo del cumplimiento de metas de la institución

La efectividad, eficiencia y eficacia son objetivos que se requiere en los trabajadores para cumplir las metas ya establecidas como objetivos a lograr, estas variables son independientes. La investigación propone un juego llamado Tres E, para evidenciar la independencia entre las variables; el juego propone la construcción de una torre de grupos, el resultado se logra en cualquiera de las tres, sin importar la relación entre ellas se concluye que la efectividad no es el resultado de la eficacia y la eficiencia, como se plantea frecuentemente.

E. Venezuela

Bethy Méndez Rivas (2021): proyecto de investigación” “Panorama actual del teletrabajo en Venezuela y guía ilustrada de pausas activas”, El proyecto de investigación plantea la revisión actualizada de la práctica de la modalidad del teletrabajo potenciada notablemente en el contexto de la pandemia por COVID - 19 proclamado por la OMS a mediados del mes de marzo 2020, con la finalidad de elaborar una aproximación del panorama actual del teletrabajo, a través de una serie de entrevistas a un grupo objetivo de estas se transformaran en registros y a partir de ahí, se utilizarán los procedimientos analíticos e interpretativos más adecuados

F. Argentina

Cruz, Jean (2021): artículo “Democracia y Derechos Laborales en el Contexto de Pandemia: El Teletrabajo en Brasil y Argentina” Universidad de Argentina; El presente artículo aborda el teletrabajo como una nueva modalidad laboral que se fue agravando con la presencia de la pandemia por COVID-19 dando así el alistamiento social obligatorio como medida preventiva, que atenta sobre los derechos laborales, ya que se tuvo que realizar y/o tomar medidas políticas cada país entre ellas el teletrabajo, sin embargo no se contaba con la implementación de las herramientas necesarias como las TICS (tecnologías de información y comunicación) para ejercerla y entrega de manera eficiente, el trabajo.

G. Chile

En Chile, Grassi (2018): publicó sus evidencias respecto de los “Efectos del teletrabajo sobre diversos ámbitos de la persona humana y en especial en su salud”, menciona que los últimos años hay un interés de implementar y homogenizar el teletrabajo en las organizaciones cuyos resultados que se observan no son iguales. Cabe mencionar que el teletrabajo es una modalidad de trabajo, y que en tanto puede tener beneficios como perjuicios para el trabajador, dependiendo de factores tales como: la edad, el género, las características personales, la relación con las jefaturas, el grado de autonomía que pueda tener, la flexibilidad horaria, las características del lugar donde se desarrolla, la calidad de la Tecnologías de Información y comunicación que se tenga a la disponibilidad y la capacidad destreza para el manejo que se tenga de estas, la conectividad a la que se tenga acceso.

Los tipos de eficiencia que son relevantes según Ganga, Cassinell, Piñonez, y Quiroz (2014): Concepto de Eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario”. Revista Líder del centro de estudios de la Universidad de Los Lagos de Chile.

El artículo realiza o verifica los conceptos y diferencia entre la Eficiencia y Eficacia siendo la Eficiencia técnica: un concepto económico que permite reflejar en la empresa si los recursos empleados son explotados al máximo de su capacidad productiva asociado a la vez a un conocimiento tecnológico, pone énfasis en la innovación, equipos de comunicación, los procesos productivos, el logro del producto, costo mínimo y producción máxima. Eficiencia asignatura: conocida también como eficiencia de precio, es decir se refiere a la capacidad productiva que asegura una máxima producción con mínimo coste adquiriendo precios ya definidos.

H. Ecuador

En Ecuador, el autor Rojas Jaramillo (2016): en su estudio realizado de la empresa D.I.T TELECOM. Con el objetivo de realizar un análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Para ello, se tomó como caso de estudio a la empresa D.I.T. TELECOM, la cual presta el servicio de mantenimiento remoto de la red de datos a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP), a nivel nacional. Se realiza el análisis de las actividades de cada trabajador que realizan trabajo presencial y teletrabajo desde sus domicilios, mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Las variables que se estudiaron son el Teletrabajo y la productividad laboral de la empresa D.I.T. TELECOM. Dando como Resultado de la modalidad de Teletrabajo desencadena un menor costo y gasto de producción, mejora el nivel de competitividad laboral de sus trabajadores y permite un alto nivel de cumplimiento de las metas de producción de la empresa la recomendación a las empresas privadas de la ciudad de Quito, considerar a la modalidad de Teletrabajo como una opción para mejorar su productividad laboral, en especial dentro del sector de provisión de

servicios. Según el estudio se confirma que la productividad del trabajador llega a un 96% mientras que la productividad de la modalidad de trabajo presencial solo se alcanza un 4%. Además, que los costos son menos en el teletrabajo.

Loja Bernal, Cecilia Maribel (2021): en su Tesis “Análisis de la adaptación de los trabajadores administrativos de la Universidad de Azuay a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19”- Ecuador. Cuya finalidad de trabajo es verificar y determinar los cargos del personal administrativo que se adapta de manera positiva frente a la modalidad de teletrabajo, según las medidas establecidas durante la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19. la investigación hace uso del método descriptivo

La Universidad del Azuay adopta nuevas políticas para ser implementadas para realizar el teletrabajo que han sido acogidas por sus trabajadores como factores esenciales para la continuidad de manera efectiva, centrado en la confianza y en la obtención de resultados.

El aporte que nos da este trabajo es la manera como el trabajador se viene adaptando al teletrabajo (trabajo remoto) en la emergencia sanitaria donde da como reconvenciones la capacitación a su recurso humanos en las nuevas tecnologías como también el proveer de equipos de cómputo y diversas tecnológicas.

I. Argentina

Marcelo R. Ceberio (2020): en su artículo “Contexto y vulnerabilidad en la crisis del Covid 19: emociones y situaciones del durante e interrogantes acerca del después”. Universidad de Flores. Escuela Sistemica de Argentina, refiere que la pandemia por COVID – 19 se ha implementado varias medidas preventivas para disminuir la propagación del virus entre estas medidas es la

cuarentena con ello el aislamiento social obligatorio que han generado una crisis a nivel mundial en las diferentes sociedades del planeta tierra, y en este marco el artículo describe las emociones como: miedo, ansiedad, angustia, etc. Distingue una serie de factores en dos etapas: la Incertidumbre y las dificultades económicas, creando un clima desfavorable como el disgusto y malhumor, todo esto aterriza y vulnerando a la familia, parejas e individuos por lo que el artículo nos lleva a reflexionar sobre este periodo crítico. El aporte al trabajo de investigación que está en proceso es muy valioso y entender como el estado emocional ha afectado al personal administrativo durante la emergencia sanitaria y sobre todo en el trabajo remoto.

Otras medidas de la eficiencia, según Roberto Carro y Daniel Gonzales Gómez (2012): en su documento de aprendizaje “Productividad y Competitividad”. Universidad Nacional de Mar de Plata – Argentina.

Consideraron que la eficiencia es medible porque: ya sea a través de un indicador o un conjunto de ellos. Constituye una de las bases para lograr la competitividad y la actividad de marketing en la organización.

Por lo mencionado por el autor la eficiencia tiene que ver con el uso de medios, métodos y procedimientos de forma adecuada, bien planeada y organizada para lograr el empleo de recursos disponibles.

En referencia a las dimensiones de la eficiencia, se relaciona con la labor que realiza el personal en la modalidad del trabajo remoto, por lo que Carro y Gonzales (2012), asocia a la mano de obra y los tiempos del servicio que brinda el personal **(p.5)**. Según el autor las dimensiones son:

Dimensión 1: Atención oportuna: debe ser entendida como el punto de equilibrio entre la oferta y la demanda, donde se dé prioridad a las emergencias calificadas y los casos y se defina

un tiempo prudencial y razonable, tiene dos formas de medición o indicadores:

- Cumplimiento
- Satisfacción del usuario.

Dimensión 2: Tiempo de servicio: Está relacionado con el tiempo que se demora en la atención al usuario desde el momento que se apersona a la institución y existe como indicador de esta:

- Horario de trabajo:
- Disponibilidad:

1.3.3 Problemática Nacional.

Lindsay Juvitsa, Rosario Calvo Cornelio (2021): Tesis “Estrés Laboral Durante La Pandemia Covid – 19, En Los Colaboradores de la Empresa Agro Frost S.A” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huachos, El objetivo de la investigación es como se presenta el estrés laboral en los trabajadores de la empresa, durante el proceso de la Pandemia por Covid-19 ; para dicho estudio se hizo el uso del tipo de diseño experimental descriptivo, se cuenta con la colaboración de una muestra de 80 mientras de las cuales 27 colaboradores que representa el 34% se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, mientras que 53 colaboradores se encuentran con un 66% de estrés mediano; esto hace indicar que se 66% de colaboradores tiene un estrés laboral manejable con tendencia a poder ser elevado y si no se toma las medidas preventivas puede generar deterioro de salud por ende el no cumplimiento de sus responsabilidades dentro de la empresa.

En el trabajo presentado por Fernández Bustamante José y De la Cruz Claudio Alfonso (2021): Tesis “Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa

distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2".
Universidad Cesar Vallejo de Lima – Peru.

Donde menciona que el desempeño del personal administrativo en una empresa distribuidora de Chiclayo, para ver de cómo influye el trabajo remoto en el trabajo, utilizando encuestas se encontró que el coeficiente de correlación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral cuenta con un valor.

El aporte es fundamental en el aspecto de cómo influye el estado emocional en el trabajo remoto en el trabajador administrativo y está a su influye en el desempeño laboral.

Según Baldeón Amarillo y Kelly América (2020): Tesis "Trabajo remoto y su relacion con la eficiencia del personal administrativo de la minicipalidad provincial de Junin 2020". Universidad César Vallejo de Lima Perú.

Donde se concluye que existe una relación moderada media positiva entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de dicha municipalidad.

El aporte del trabajo es como se relaciona el trabajo remoto con la eficiencia del trabajo del personal administrativo, se utilizará el instrumento de la encuesta que se hará aplicado en los 92 colaboradores de la Municipalidad. Concluyendo la investigación que existe una relación moderada media positiva entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020.

Según Rojas Lázaro, Carlos Javier (2020): Tesis "Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020". Universidad Cesar Vallejo – Lima Perú.

menciona que el trabajo remoto y el desempeño laboral son aspectos importantes en esta emergencia sanitaria por la emergencia sanitaria en la pandemia de la Covid 19. La investigación se hará uso del método científico hipotético-deductivo, es de tipo básico de nivel

descriptivo correlacional, de diseño transversal y un enfoque cuantitativo. La el estudio se hará uso de una encuesta con 24 ítems para cada una de las variables. La población objetivo para la aplicación son 195 trabajadores que realizan trabajo remoto a tiempo completo, y la muestra es no probabilístico por conveniencia a 60 trabajadores o colaboradores, Concluyendo en el trabajo de investigación.

La correlación mediante Rho de Spearman fue $r = 0,649$, es decir, de relación moderada, por lo tanto, se puede decir que rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna., además que hay relación entre estas dos variables El aporte del trabajo tiene mucha relación con el tema de la Investigación Aplicada que se pretende realizar y nos ilustra más con su contenido y la conclusión de no haber interrelación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral.

Según Grijalba Rojas (2021): Tesis “Nivel de Burnout en el trabajo remoto de los docentes en una Institución Educativa Piloto de Huancayo 2020”. Universidad Cesar Vallejo - Lima Perú.

en su estudio de investigación con una variable cualitativa al síndrome de burnout. La población censal estaba constituida por 178 docentes de la Institución Educativa Piloto Santa Isabel Huancayo 2020 tuvo como resultado un porcentaje más alto de presencia del síndrome de burnout es de un nivel moderado con un total de 48.89% que representa a 44 docentes y un total de 35 docentes o 38.89% presentan un síndrome de burnout leve, concluyéndose que la mayoría de las docentes presenta el síndrome en niveles leve y moderado.

Según Cisneros Bautista (2020): Tesis “Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL Cangallo, 2020” Universidad Cesar Vallejo – Lima Peru. En su trabajo de investigación determinar el efecto del síndrome de burnout en el trabajo remoto del personal administrativo en tiempos

de coronavirus, en la UGEL Cangallo-2020. Es investigación es de tipo cuantitativo se hará uso de la herramienta de la encuesta, que será aplicados de la siguiente manera siguiente dos cuestionarios, a la población como muestra se aplicará en 23 personas conformados por los trabajadores administrativos de la UGEL Cangallo. Conclusión, de acuerdo a la baremación de correlación Rho Spearman es de $-0,0690$, de lo cual podemos manifestar que existe una correlación significativa en el nivel 0.01 ; también tenemos el dato de significancia bilateral que es de $0,000$ al ser menor que $0,05$: existe relación negativa moderada, entre el síndrome de burnout y el trabajo remoto, y afirmamos que este síndrome afecta de manera significativa el trabajo a distancia del personal administrativo en tiempos de pandemia; es decir, a mayor presencia de síndrome de burnout, el desempeño del trabajo remoto disminuye.

En el trabajo de Baruch Navarro Loli, Jhonatan Steeven, Rosales Andagua Virginia Giovana y Trujillo Vera Fabiana (2020): Tesis “Estilos de liderazgo de los directivos y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto superior”. Universidad San Ignacio de Loyola de Lima Peru.

Presenta en su investigación que tuvo como objetivo identificar si los estilos de Liderazgo de los directivos predicen la Satisfacción Laboral del personal del personal administrativo en un Instituto de Educación Superior. Donde concluyeron que el estilo con mayor impacto positivo es el estilo de Liderazgo Transformacional por ende recomiendan a las instituciones instaurar en el perfil de los directivos el estilo en mención.

Según Leguía Maucaylle, Marcelina (2019): Tesis “Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019 ”. Universidad Nacional San Ignacio de Loyola – Andahuaylas Peru.

Según la investigación la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas de Apurímac tiene la finalidad de identificar la relación que existe entre las variables de motivación laboral y el compromiso organizacional, donde se afirmó que existe una relación directa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de dicha municipalidad. El aporte del presente trabajo de investigación es en el sentido que el aspecto motivacional que pueda influir en el resultado de su trabajo, pero no en el marco del COVID-19, durante un trabajo remoto.

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica por:

1.4.1 Justificación Práctica.

El desempeño laboral de los servidores con trabajo remoto en comparación del trabajador que realiza trabajo presencial ha disminuido, ocasionando esto la contratación de nuevos trabajadores. Teniendo en consideración que la presente investigación resolverá este problema gerencial respecto de las labores del trabajo remoto y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo en el contexto de la Emergencia Sanitaria del Covid-19, ello permitirá que se diseñen estrategias orientadas a mejorar los trabajos asignadas en la modalidad de trabajo remoto.

La investigación del trabajo remoto se realizó debido a la presencia de una situación existente por la emergencia sanitaria al desatarse una Pandemia a nivel mundial por el COVID-19, ante tal situación se buscaba alternativas de trabajo para cumplir con las labores existentes en las áreas administrativas, por lo que se tuvo que adoptar una nueva modalidad de trabajo remoto, a la fecha viendo que existe un problema de infraestructura, se busca la forma de como cumplir con las tareas asignadas a cada servidor, por lo que se está

implementando la modalidad del trabajo remoto y telemedicina en este nosocomio. Por lo que el presente trabajo está enfocado en buscar alternativas de como monitorear al personal que realiza trabajo remoto en la institución, lo que conllevara a contribuir el mejor desempeño laboral.

1.4.2 Justificación de Conveniencia y de Pertinencia Social.

Si se mejora el desempeño de la gestión administrativa, la Institución brindará un mejor servicio a la población y contribuirá a mejorar la salud de la población beneficiaria que acude al Hospital. Así como incrementar las atenciones y el tiempo de espera para las atenciones sea mínimo ya que las citas se separarán mediante plataformas virtuales con programaciones a cada paciente.

1.4.3 Justificación Económica.

El trabajo remoto en términos de costos es una gran alternativa respecto de la reducción de riesgo a contagio de enfermedades lo que conlleva a una productividad constante de los trabajadores bajo esta modalidad. Del mismo modo se disminuye costos de pago de servicios a la institución, tanto presupuesto de uniformes se utiliza para implementar algunas áreas para pacientes COVID -19.

1.5. Aspectos metodológicos

La metodología de un trabajo de investigación aporta evidencia verificable, proporciona explicaciones objetivas y racionales, y mantiene un espíritu autocrítico.

La propuesta de nuestro estudio es a través de:

Un Trabajo de Investigación Aplicada. La propuesta de la EPG UC es a través de un TIA, se hace a través de una Investigación para Resultados, el cual se focaliza en la identificación de cadenas de valor

que contengan relaciones causales entre las principales causas y los efectos de la problemática que se desea cambiar y en base a ello hacer una propuesta de intervención sustentada en evidencias. (Posgrado Universidad Continental, 2020, página 10).

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Investigaciones Previas Relacionadas

En el presente trabajo de investigación se consideran estudios previos, como trabajos de investigación realizados a nivel nacional e internacional, siendo el sustento teórico referido a las variables de la materia de estudio, así como el marco conceptual.

En vista que el “trabajo remoto” es un concepto relativamente nuevo, la información sobre esta variable es escasa, a pesar de ello, se están considerando aquellos antecedentes relacionados al “teletrabajo”, ya que ambos términos comparten características similares:

2.1.1 A nivel Internacional.

1. En China, por su parte Cui, Wei, Wu, Nana y Nijkamp (2019): Artículo de revista “Tiempo libre y productividad laboral: una nueva economía”. Universidad Pekín de China.

Vista enraizada desde una perspectiva sociológica que nos refiere que la mayoría de los economistas miden la productividad laboral en función de las actividades realizadas en los lugares de trabajo y no consideran el tiempo libre en sus cálculos. Por el contrario, psicólogos y sociólogos sostienen que el ocio tiene un papel positivo en el proceso de producción: el ocio puede mejorar la productividad laboral de los individuos al afectar su

autodesarrollo. Utilizando datos empíricos de 21 países de la OCDE, este estudio encuentra que el tiempo libre tiene un doble efecto sobre la productividad laboral en términos de PIB per cápita por hora. Además, el tiempo libre está asociado de forma no lineal con la productividad laboral (en forma de U invertida). Cuando el tiempo libre alcanza el nivel óptimo (5.813 horas), el ocio tiene un efecto compensatorio sobre el trabajo y puede influir positivamente en la productividad laboral, pero cuando el tiempo libre supera el valor óptimo, esta repercute negativamente en la productividad.

2. En Ginebra Suiza, la Organización del Trabajo (2020): publica el artículo “El Teletrabajo durante la pandemia Covid 19 y después de ella”.

A mediados de marzo 2020 el mundo está experimentando una situación nueva por la propagación de un virus que conlleva a que el mundo se paralice, donde todos los gobiernos toman nuevas medidas drásticas para salvar vidas. La responsabilidad para todos los responsables políticos era como proteger la vida y la salud de las personas sin causar daños irreversibles a la economía, todas las medidas que garanticen el distanciamiento físico, con el objetivo de luchar contra el virus Covid-19 y sirven únicamente como herramienta para disminuir su propagación.

La flexibilidad y la tolerancia de las restricciones no deberían de poner en peligro la vida de las personas, ni conducir el riesgo de que se elabore una nueva oleada de infecciones. Sobre todo, dado que algunos predicen que se ocasione una nueva oleada del incremento de casos por la infección. Sobre todo, dado que algunos predicen una tercera oleada podría ser incluso peor que la primera y la segunda, que ha llevado al límite de su capacidad de atención sanitaria más allá de sus límites y ha puesto a los trabajadores de primera línea bajo un riesgo y una presión considerables tal como ocurre en el Hospital El Carmen de Huancayo.

3. En España, Lourdes Barba (2011): Tesis “El teletrabajo y los profesionales de la información”, Universidad de Granada – España.

La investigación nos refiere que el teletrabajo no es una novedad ya que se presentó o se estableció de manera gradual desde el año 1970 como una opción para la realización y desempeñarse en diversos puestos de trabajo que se ha ganado participación a lo largo de los años hasta llegar a una alternativa importante en los proyectos de erradicación del desempleo tanto de la Unión Europea como de los gobiernos nacionales y que de forma lenta pero constante está ganando participación en el panorama empresarial del País de España.

El trabajo en mención defiende que los profesionales de la información no pueden obviar este fenómeno social, que obtiene sus seguidores en aquellas profesiones, que como la nuestra necesitan de las tecnologías de la información para su desarrollo, mostrando las opciones que ofrece el teletrabajo al profesional de la información, las tipologías que existen y las aplicaciones de éste al mundo documental.

El teletrabajo no es una novedad del año 2000, esto se inicia en los años 1970 y surge como solución a la “crisis del petróleo” que en ese momento sufría el mundo, y en especial EUA, en donde el economista Jack Nilles menciona por primera vez como una opción que permitiría ahorrar el combustible del desplazamiento al lugar de trabajo. El incremento de necesidades de autonomía y calidad de vida de los trabajadores lleva a las empresas a buscar modos de trabajo más flexibles y alternativos como el teletrabajo.

4. En España, Agudo Moreno (2014): en su estudio “El teletrabajo en las organizaciones: análisis de los beneficios y barreras en las empresas españolas”. Universidad de Murcia, Facultad de comunicación y documentación.

El artículo tiene como objetivo de estudio la adopción del teletrabajo en las organizaciones como labor que se realiza a distancia. La adaptación de este modelo de trabajo supone la posibilidad de alcanzar ventajas para todas las partes integrantes de una organización, desde la productividad y la flexibilidad laboral a la motivación y la satisfacción. En definitiva, con este informe se pretende investigar la influencia que ejerce el teletrabajo en la empresa y los empleados y ver cuáles son los resultados derivados utilizando para ello una muestra de empresas españolas. Sin embargo, García Palomino (2013), menciona que el teletrabajo consta de cuatro Etapas:

- Primera etapa en los años setenta (crisis del petróleo).
- Segunda etapa en los años ochenta (aparición de la PC).
- Tercera etapa en los años noventa (auge del internet).
- Cuarta etapa y la última etapa a partir del siglo XXVI coincidiendo con la llegada de las tabletas, móviles, el "cloud".

La diferencia entre las etapas y las anteriores son que las últimas están marcadas por la aparición de las tecnologías que tienen lugar en cada década.

Actualmente podemos decir que estamos viviendo una nueva era en esta etapa ya que debido a la aparición de la enfermedad del Covid 19, los trabajadores de las empresas tanto del estado como de la privada han sido forzados a realizar el teletrabajo, en muchos casos personal con edades muy avanzadas que no conocen de tecnologías modernas tal es el caso del personal administrativo del hospital El Carmen de Huancayo.

5. En España, Mañas Rodríguez, Miguel Ángel, Muñoz Alba, Estefanía y Pecino Medina Vicente (2012): Revista "Realidad organizacional y teletrabajo". Universidad de Almería de España. El objetivo del trabajo fue ofrecer una idea general de los aspectos que configuran el teletrabajo. Al Revisar las encuestas aplicadas da un indicio de la definición del teletrabajo, el perfil de los

empleados, las ventajas y desventajas del teletrabajo y cuales son algunas sugerencias para futuros estudios.

La importancia del artículo es como el teletrabajo es que las organizaciones están sumergidos en un marco de constantes cambios, por lo que fue preciso que desarrollen mecanismos eficaces de adaptación para resistir en un mundo altamente competitivo, introduciendo nuevos guía de estructura y de gestión organizacional, del mismo modo un nuevo marco para las relaciones laborales, con un mayor hincapié en la eficiencia y la productividad que están estrechamente relacionadas con la globalización económica. Los modelos de trabajo variables entre otras son características relevantes del actual mercado de trabajo. La competencia global y la ampliación de expectativas de los usuarios impulsan un desarrollo más rápido de nuevos productos y servicios para mantenerse a la vanguardia de la competencia, que requiere una mayor combinación de flexibilidad e innovación.

6. En España, María José Agudo Moreno (2014): es su estudio “El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas”. Universidad de Murcia – España.

Tiene como objetivo de estudio la adopción del teletrabajo en las organizaciones como labor que se realiza a distancia. La adaptación del modelo de trabajo supone la posibilidad de alcanzar ventajas para todas las partes integrantes de una organización, desde la productividad y la flexibilidad laboral a la motivación y la satisfacción. En definitiva, con este informe se pretende investigar la influencia que ejerce el teletrabajo en la empresa y los empleados y ver cuáles son los resultados derivados utilizando para ello una muestra de empresas españolas.

El teletrabajo es algo que cada día es más frecuente e implementados de manera gradual en las empresas, ya que se instaure con el fin de desarrollo de tareas que implican el uso y

manejo de herramientas telemáticas para tal fin, sin importar el lugar desde donde se está trabajando ni el horario fijado para desempeñarlo, cuando uno se refiere a teletrabajo nos referimos a una serie de conceptos que lo engloban e implementan como se menciona:

- Tecnologías de información y la comunicación.
- Sociedad de la información.

Entre otras, muchos términos relacionados con el contexto socioeconómico.

La práctica de este modelo de trabajo trae consigo una serie de beneficios que repercuten paralelamente en dos sentidos:

- Organización.
- Trabajador.

La institución incrementa en productividad y calidad, y disminuye costos, ya que los objetivos son alcanzados con mayor efectividad dentro de los plazos establecidos y se tiene que disminuir el ausentismo laboral. Por tanto; los empleados tienen mayor tolerancia laboral y se sienten más motivados.

7. En España, Jesús Selma Lajarin (2015): “El teletrabajo una solución”. Universidad Miguel Hernández de Elche – España.

El estudio presenta el desarrollo gradual del teletrabajo como modelo contraído o implementado en la institución como consecuencia de la constante innovación tecnológica informática y comunicación, especialmente en España, desde sus primeras estructuras, así como los obstáculos que lo han motivado a ello. Además, se analiza también su respaldo por las normas españolas teniendo en cuenta las sugerencias europeas a partir del Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo del año 2002, acuerdo en que al inicio los estados miembros de la Unión Europea establecen una teoría de regulaciones al respecto hasta las últimas novedades. Una vez ya conocida sus particularidades y características, se procura plantear además si tanto capitalistas como trabajadores

están hoy preparados para adecuarse a esta figura laboral en cambio, emerge de la necesidad de disminuir en costos empresariales y precarizar los derechos laborales y con estos los empleos.

Cuando se habla de teletrabajo, se refiere a la realización del trabajo desde el domicilio, sin embargo, no necesariamente ha de ser así, pues la actividad laboral puede entenderse siempre que sea ejecutada desde diferentes entornos ajenos a la empresa. La modalidad de trabajo a domicilio tal vez sea más adecuada para personas con carga familiar, discapacidad o simplemente por comodidad, puesto que con esta figura las personas con discapacidad adquieren muchas más posibilidades de obtener empleo por la oportunidad.

8. En Estados Unidos, Para Gil (2011): Artículo “Efectividad del equipo basados en un enfoque de entrada-proceso-salida”. Thermo Fisher Cientific - Maccachusetts - Estados Unidos.

El objetivo de este artículo es doble:

- Integrar los resultados de la investigación actual en equipos de trabajo.
- Proporcionamos un conjunto de conclusiones y sugerencias para los profesionales.

Al realizar, se enfocará en los modelos explicativos de la efectividad del equipo basados en un enfoque de entrada-proceso-salida y sugerimos técnicas para mejorar la efectividad del equipo. Para ello, se usó y/o empleo los modelos explicativos de la eficacia de los equipos utilizando una aproximación (entradas, procesos, salidas), y posteriormente en los métodos para mejorar su eficacia. Las diferentes modalidades de los componentes de trabajo y de trabajo en equipo ya eran una forma de vida en las organizaciones desde los años 80. En ámbitos de actividad muy variados su utilización y su efectividad constituía un elemento clave en el logro de los objetivos, de la calidad y de la excelencia organizacional.

Así, las estructuras los equipos de trabajo y los procesos las modalidades de trabajo en equipo se convirtieron en las piezas claves de la organización. La destreza laboral de un número cada vez mayor de los individuos era inseparable de la pertenencia a equipos, y el trabajo en equipo había superado como primera opción al trabajo individual en todo tipo de organizaciones. Pero adaptarnos a todo ello no iba a ser la última exigencia. La primera década del siglo XXI se ha caracterizado por cambios significativos y rápidos en los contextos laborales y organizacionales de todo el mundo:

9. En México, Yesenia Clark Mendivil (2018): Tesis de investigación titulado: "Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora, de México". Universidad Autónoma de Nuevo León – México.

El estudio de investigación del desempeño laboral en las instituciones establece gran importancia para el sector servicio ya que se considera como un sector no productivo, porque no produce bienes tangibles, sin embargo, contribuye a la generación del producto nacional, así como del ingreso nacional. Dentro de este sector servicios se encuentra el turismo, cuya aportación a la economía mexicana es indudable, por lo que es de interés para esta investigación analizar y profundizar en el estudio de las variables como: Satisfacción laboral, estabilidad económica, relación con los superiores, condiciones y medio ambiente en el trabajo y problemas con los compañeros para determinar la influencia en el desempeño laboral. Para ello se aplicará a 106 empleados de servicio que laboran en empresas hoteleras de 3, 4 y 5 estrellas ubicadas en el Noroeste de México específicamente en el estado de Sonora durante el periodo de enero - diciembre de 2016. El método empleado es mediante modelos de variables dependientes limitadas "logit" y "probit". Los resultados muestran

que la estabilidad económica y la relación con los superiores tienen efectos positivos y significativos con el desempeño laboral, la satisfacción laboral tiene resultados negativos significativos con el desempeño laboral y que las condiciones y medio ambiente en el trabajo y los problemas con los compañeros no influyen a esta variable.

En cuanto al aporte del trabajo que el desempeño laboral es un proceso que determina que tan exitosa ha sido una organización, un individuo o un proceso en el logro de sus objetivos y actividades laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

En conclusión, en el trabajo remoto y desempeño en una institución en tiempo de Covid-19 es necesario aun el desempeño para brindar una mejor calidad de atención a los usuarios.

10. Por su parte Galindo y Ríos (2015): Monografía “La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica”. Vice Rectorado de Investigación México. La productividad se aprecia como la acción que permitía hacer más con una menor inversión, además entendiéndose en los términos más simples como una relación entre los insumos (inputs) y los productos (outputs), vinculados regularmente a las organizaciones creadoras de bienes. Por lo tanto, la nueva economía, tiene su principal fortaleza en aquellas organizaciones de servicios basados en conocimiento como: la educación, en donde la productividad se torna en algo más complejo de explicar. Es por ello que la finalidad del presente documento es argumentar sobre la incompatibilidad del concepto de productividad académica en las instituciones de educación superior en México, a través de una inspección del documento teórica y empírica.

11. Figueroa Gómez, Carlos E. (2018): En el trabajo de Tesis titulado “Factores que Afectan el Desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su Carrera (2018)” Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

La Tesis fue de establecer la relación que existe entre el coaching y desempeño laboral. El estudio fue cuasi experimental, el cual usó un cuestionario y una escala de Likert para evaluación del desempeño, los cuales le ayudaron a medir y establecer la relación entre ambas variables. Donde se pudo establecer que sí existe una relación entre coaching y desempeño laboral debido a que los colaboradores que se tomaron en cuenta para el estudio, la mayoría manifestó haber recibido coaching y los cuales reflejan tener un alto desempeño laboral ya que se encuentran en un rango excelente, el cual ayuda a entender las correlaciones que se tiene entre estas dos variables y como pueden llegar a presentarse en distintas etapas en el trabajo.

La utilidad para el trabajo de investigación es que al realizar el trabajo remoto no se debe perder el gran desempeño laboral no solo porque la institución sale beneficiada, también el mismo trabajador, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización. En conclusión, el desempeño laboral es un factor importante en una organización.

12. En Ecuador, Cecilia Maribel Loja Bernal (2021): En su trabajo de investigación titulado: “Análisis de la adaptación de los trabajadores administrativos de la Universidad del Azuay a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19”. Ecuador.

La investigación realizada tiene como objetivo como los trabajadores administrativos de las diferentes área se fueron

adaptando a la modalidad del teletrabajo en la Universidad del Azuay esto al surgimiento de la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19. Al finalizar dicha investigación que hizo uso de una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo, el diseño muestral fue un muestreo no pirobalística los instrumentos utilizados fueron la matriz de cargos y la encuesta online a 25 trabajadores de la Universidad previa autorización y consentimiento informado a los involucrados, nos proyecta los siguientes resultados para que los trabajadores el teletrabajo es positivo para los fines propuestos por la institución desde el primer día estableció confianza en los diferentes equipos de trabajo, además que la comunicación permanente es fundamental estar compartiendo información a través de los medios digitales de manera permanente con los trabajadores

La utilidad del trabajo de investigación es fundamental ya que nos refiere que el teletrabajo debe contar con las herramientas necesarias, y en este caso la organización no garantizaba todas las plataformas y sistemas con las que contaban la empresa siendo insuficientes para cubrir todas las demandas de información y canales de comunicación necesarios para el cumplimiento de los proyectos y objetivos de las empresas.

13. En Ecuador, María Auxiliadora Palacios González (2017): Tesis “El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador” Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador.

La investigación realizada se debe entender que el teletrabajo para muchos países debido a la emergencia sanitaria proclamada como pandemia por Covid -19 se ha dictado nuevas medidas de protección para disminuir la propagación del virus como adoptar una nueva modalidad de trabajo como el teletrabajo dicha modalidad de trabajo es nueva y novedosa para muchos, los trabajadores van a tener que adaptarse a esta estructura donde nos vamos a desenvolver como al fenómeno tecnológico en el

hogar o lugar destinado al teletrabajo de manera no presencial y con ello además garantizar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización.

El investigación plantea además las bases fundamentales para lograr una regulación que garantice el teletrabajo, los criterios doctrinarios, constitucionales y legales de esta nueva modalidad de trabajo (teletrabajo), debido a la información emitidos por los Organismos Internacionales; así como la problemática de la nueva modalidad de trabajo (teletrabajo) en base al análisis crítico de la normativa recientemente expedida en el Ecuador sobre teletrabajo en el sector privado y las posibles soluciones.

14. En Colombia, Maribel García Palomino (2013): “Guía de aplicación de la norma OSHAS 189001:2007 para el teletrabajo en las organizaciones”. Universidad militar Nueva Granada – Bogotá Colombia.

En esta guía cabe mencionar que el teletrabajo es una muestra más, de uno de los prioridades que se debe implementar en todas las organizaciones en esta actualidad, siendo este una nueva modalidad de trabajo que beneficiar tanto a empleados como a empleadores por el hecho de realizarse en un lugar distinto al de la oficina, garantizando todas la tecnología que implica ello para mantener comunicación permanente mediante la tecnología de información y comunicación , el articulo muestra la el punto de vista del teletrabajo incluyendo conceptos, estadísticas, marco legal, configuración, etc.

Como resultado de la información recopilada y de la necesidad de incluir el concepto de la nueva modalidad de trabajo de calidad al teletrabajo, se obtiene una guía basada en la norma OSHAS 18001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud ocupacional, orientada al teletrabajo en las organizaciones que tiene como objetivo su aplicación, para beneficiar a la población.

Al implementar la nueva modalidad de trabajo los empleadores se encuentran en la obligación de cumplir con la normatividad que a continuación se menciona y que son:

- Voluntariedad del trabajo.
- Acuerdo de teletrabajo.
- Modificación del reglamento interno de trabajo.
- Reporte ante la administración de riesgos laborales.
- Reversibilidad del teletrabajo.

En caso de las entidades públicas se requiere cumplir con el manual de funciones (MOF) y competencias laborales a la nueva modalidad de teletrabajo.

15. En Colombia, Según la Federación de aseguradores colombianos (2020): Guía “Buenas Prácticas de trabajo Remoto para el Sector Asegurado” Se tiene una manera de organización laboral, que tiene que ver con el desempeño de actividades pagadas a terceros según el soporte de tecnología información y comunicación, para mantener una comunicación permanente con el trabajador y la empresa, Por todo lo ya expuesto por los diferentes autores el trabajo remoto se entiende como aquel desarrollado fuera de las instalaciones de la organización.

Para la cultura organizacional corporativo según el trabajo remoto se tiene dos premisas, establecidas por la Federación de aseguradores colombianos (2020):

- ✓ El horario laboral es forma de control, se entiende como una herramienta del colaborador, y no de la entidad. Se precisa contar con horario definido ya que permite que las labores diarias sean productivas, pero no es preciso usar herramientas de medida de la eficiencia de los colaboradores.
- ✓ Confianza articula procesos: Debe basarse en la confianza que integra factores como, la colaboración y productividad, objetivos claros y evaluación de desempeño.

- ✓ En Colombia Laura Victoria Jurado Román (2016): Proyecto de Investigación, “El Teletrabajo, una oportunidad de inclusión laboral para la población vulnerable en Manizales”. Universidad Manizales de Colombia.

La guía a través de la federación actual busca incrementar el nivel de bienestar de los seres humanos y se apoya en la tecnología y sus bondades, las cuales ya hacen parte de la vida cotidiana, donde es común encontrar computadores y celulares en las casas, como un mueble más y el uso del internet como si fuera otro servicio básico en el hogar, como el agua y la energía. Ahora bien, el caos de las grandes ciudades, donde las personas utilizan entre cuatro y cinco horas diarias de sus vidas transportándose hacia su lugar de trabajo ha generado la desunión familiar, en la que los hijos menores, en la mayoría de los casos se educan solos o a “control remoto” por medio de llamadas telefónicas y en el mejor de los casos al cuidado de una persona desconocida.

16. En Colombia, Carlos Orlando Ardila (2015): Tesis “Análisis de Impacto del Teletrabajo en los Resultados de Gestión de las Organizaciones de la Universidad Militar Nueva Granada”- Bogotá. Esta investigación pretende determinar el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la organización del sector financiero de la ciudad de Bogotá - Colombia, haciendo un análisis o comparativo del trabajo normal realizado por generaciones y la nueva modalidad del trabajo que es el teletrabajo realizado de manera no presencial.

Para esta investigación se hará uso de la metodología cuantitativa y cualitativa, debido a las características, se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación mixta, de tipo descriptivo y explicativo, usando como instrumento de recolección la encuesta con preguntas cerradas y abiertas.

Como resultado el Valor Presente Neto (VPN), nos demuestra que a pesar que las dos modalidades representan un costo de

infraestructura y ausentismo, el teletrabajo genera mayor beneficio y supera la rentabilidad esperada por la organización

17. En Colombia, Paola Andrea Gómez Beltrán (2018): Artículo “El teletrabajo como modalidad de organización laboral moderna”. Universidad Santo Tomás de Colombia.

Este artículo se desarrolla por la necesidad de distinguir la manera cómo el teletrabajo, como nueva modalidad de trabajo en organización moderna es una alternativa que soluciona en gran medida la dificultad laboral, personal y productivo en las organizaciones y las invita a pensar cada vez más en el bienestar de cada uno de los trabajadores de sus organizaciones por medio de las estrategias para la implementación del teletrabajo. Para deducir como el Teletrabajo es la modalidad que mejora en el aspecto laboral, concluyendo que para las organizaciones el teletrabajo permitir mejorar notablemente su prestigio además de obtener una mayor ganancia en el incremento de captar 27 trabajadores y permanencia laboral de sus empleados y por supuesto generando altos índices de productividad en la organización y con el ello cumplimiento de las metas establecidas en la misma.

18. En Colombia, Rafael Hernando Camacho Peláez (2013): Artículo “Teletrabajo con calidad de vida laboral y producto.

El artículo presentado informe los resultados de una investigación que permitió configurar un modelo de teletrabajo para una compañía que desarrolla proyectos de ingeniería, dicho modelo considera elementos que son básicos tanto para la calidad de vida de los trabajadores como para la productividad de la compañía, además este artículo plantea los alcances y los obstáculos de la aplicación del teletrabajo como práctica en la organizacional.

Dicho artículo utiliza la investigación de tipo descriptivo ya como su propio nombre lo dice describirá la especificidad de la organización

y su sistema de producción de servicios, así como las características más significativas de la organización.

En conclusión, se puede mencionar La relación encontrada entre la productividad y la calidad de vida laboral hacen del teletrabajo una opción favorable para el desarrollo organizacional en mercados integrados.

19. En Chile, Gabriela Morales Varas (2011): en su artículo “Una mirada a la figura del Teletrabajo “realizada por la Dirección de Trabajo de Chile.

En el artículo se realiza una breve mirada viendo la historia de cómo surge y va avanzando la implementación progresiva y lenta del teletrabajo, su concepto, características y modalidades, la regulación legal en Chile y las principales ventajas y desventajas que presenta sobre las condiciones laborales y que, por lo general, se han señalado sobre esta nueva y novedosa modalidad de teletrabajo, que surge como uno de los nuevos estrategias que presentan las nuevas formas de actividad laboral en el contexto de procesos de reestructuración productiva y de organización del trabajo en el mundo moderno.

20. En Chile, Josselyn Alexandra Criollo Zambrano (2020): Proyecto “El Teletrabajo y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría”. Universidad Técnica de Ambato de Chile.

La investigación surge con la llegada del virus que causo una pandemia por Covid – 19, que puso en crisis sanitaria a muchos países a mediados del mes de marzo el año 2020, en la que no fue a gena Ecuador, dicha emergencia sanitaria obliga a las empresas públicas y privadas a optar medidas para mitigar los efectos de la pandemia entre ellas nuevas y novedosas modalidades de trabajo para continuar con las actividades. El Ministerio de Trabajo reconoce al teletrabajo como una modalidad válida de trabajo para

ambos sectores del país. El presente informe de investigación realiza un análisis de la modalidad del teletrabajo en la empresa “Grupo Sur, Capacitación y Consultoría” y su repercusión en el desempeño laboral. Para ello se hace uso de la metodología utilizada de la cualitativo y cuantitativo y fue fundamental bibliográfica de antecedentes investigación.

Para llegar al objetivo del trabajo de investigación se propuso determinar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral, se realizó una evaluación de desempeño por escalas gráficas en una comparación del desempeño en la modalidad presencial en relación a la modalidad de teletrabajo, con los resultados obtenidos se analizó la información y se procedió a la verificación de la hipótesis por medio del método estadístico del chi cuadrado; luego podemos concluir que la empresa y los trabajadores no estaban preparados para asumir esta modalidad de una forma eficiente, sin embargo los criterios desempeño no tuvieron cambios drásticos, lo que es digno de admirar.

Al finalizar el trabajo se realiza un informe y a la vez elaborar una propuesta de aplicación inmediata para la empresa Grupo Sur, que permita mejorar la modalidad nueva del teletrabajo y control de actividades en esta modalidad.

21. En Argentina, Carro y Gonzales (2012): artículo “Productividad y Competividad” de la Universidad Nacional de Mar del Plata-Argentina.

En este artículo eficiencia de toda empresa otorgar una atención especial al hecho de que sus estrategias (decisión de cómo quiere llegar a sus objetivos) sea de manera eficiente, pues de ella dependerá el éxito, es decir, ha de tener una estrategia que pueda aplicarse de manera eficaz, quien no posee objetivos claros no podrá definir sus estrategias y quien deja de definirla tendrá un rumbo poco eficaz, por lo tanto las metas a lograr ya establecidas por la empresa no llegan a ser optimas y perjudica a la empresa.

Hay directores que quieren que solo ellos deben conocer las estrategias a aplicar en la empresa, porque los demás no deben conocerla tal vez por miedo a ser copiadas y pierdan la exclusividad, mientras que un porcentaje de jefes de línea dedican varios meses para definirla mediante métodos participativos que permiten compartirla con el mayor número de directivos y mandos de la empresa.

Con el tiempo los compromisos que se adquieren en la compañía en estos casos suelen ser de tal coherencia que la propia definición convierte a la estrategia en productiva, mejorando las probabilidades de la organización de alcanzar el éxito.

22. En Venezuela, Havriluk, L. (2015): Artículo “Salud y Seguridad en el Teletrabajo”. Universidad de los Andes de Venezuela.

Debido a la globalización exige nuevos cambios sociales, por ende, a la introducción de las tecnologías de información y comunicación; éstas han generado cambios importantes en diferentes áreas de la vida, desde las relaciones personales, el comercio y el trabajo, hasta elementos que pueden ser novedosos para muchos, como clonación, nanotecnología y la singularidad tecnológica.

El mundo del trabajo no escapó a esta realidad de la globalización con ella como ya menciono a la implementación de las TIC llegaron para incluirse en él y surge el teletrabajo como modalidad. Los países que han implementado esta modalidad de trabajo también han previsto por regular lo relacionado con los riesgos laborales, salud y la seguridad

El objetivo de este artículo es explorar y conocer las experiencias y los logros en el teletrabajo alcanzados por Argentina; enfatizándose en la salud y la seguridad en el mismo, a fin de divulgar los hallazgos encontrados. Para ello, como estrategia metodológica se realizó un arqueo heurístico de las fuentes, con el fin de responder el ¿por qué teletrabajar?; explicar el teletrabajo en el mundo, determinando qué se regula y el riesgo que implica. Así

mismo, exponer cómo Argentina, pionera en América Latina, ha abordado la salud y seguridad en el teletrabajo.

En conclusión, podemos afirmar que el teletrabajo quiebra el esquema del trabajo convencional y se convierte en una forma de una modalidad nueva novedosa y con ello existe la flexibilidad o tolerancia del trabajo; denotando una peculiar dependencia laboral. Así, el personal que adopte la modalidad de trabajo del teletrabajo o no presencial, debe depender de las normativas que establezca la empresa contratante para la realización de su trabajo.

2.1.1 A nivel Nacional.

Respecto a los antecedentes nacionales se tiene las siguientes investigaciones que se relacionan con el estudio:

23. Chávez Villacís, Ana Paula (2020): El trabajo de investigación titulado “Efectos de la Implementación del Teletrabajo en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020”. Universidad Privada de la Selva Peruana de Iquitos.

En la investigación se hará uso del tipo descriptiva. Con los estudios descriptivos se buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Lo que se pretende es recolectar o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables a las que se refieren. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

La utilidad de este trabajo es debido que no todos cuentan con equipos necesarios para comunicarse y en su mayoría es un obstáculo para adoptar el teletrabajo se relacionan con problemas de conexión y velocidad de acceso a internet, lo cual hace que de

manera involuntaria el funcionario tenga un pésimo desempeño laboral por las constantes envió de trabajo a destiempo.

En conclusión, se ha visto que hemos enviado a muchos funcionarios a teletrabajo sin las herramientas necesarias a su domicilio que de alguna manera perjudica su desempeño laboral y es importante tomar en cuenta para la investigación en proceso saber ello.

En conclusión, ninguna institución estaba preparada para un cambio tan brusco como el teletrabajo o trabajo remoto por la falta de equipamiento mínimo en los centros laborales que fueron sus domicilios.

24. Valencia (2018): en su artículo “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas”, Universidad Tecnológica del Perú.

Al darse la emergencia sanitaria, todas las instituciones adoptaron nuevas formas de trabajo establecidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo siendo esta el Teletrabajo con ello la Tecnología de información y comunicación juega un papel fundamental para el desarrollo del trabajo. Para fundamentar este tipo de trabajo existe antecedentes el teletrabajo surgió en el año 1973 en Europa de manera gradual, siendo ya una modalidad de trabajo de habitual para ellos.

Su objetivo es conocer el trato del Teletrabajo en el Perú, siendo esta una forma de servicio en el sector público y privado, en la que se aplica las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC´S), constituyendo su regulación un aporte para la ciudadanía, particularmente para quienes no pueden desplazarse a un centro de trabajo, y para el desarrollo de los teletrabajadores. Asimismo, el Teletrabajo se vincula con la política pública de Gobierno Electrónico, transversal a todas las políticas estatales y constituye una herramienta que promueve la protección de los derechos

humanos y el desarrollo del país al generar empleo, optimizando la productividad y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

En conclusión, el teletrabajo es una forma laboral que aporta a la inclusión laboral y haciendo posible que se proteja y garantice el derecho laboral, que podrían conducir a una mejor aplicación e implementación de prácticas que funcionan en el entorno de teletrabajo. La investigación nos brinda información sobre el teletrabajo y su implementación en las organizaciones públicas y privadas como derecho al usuario interno.

El teletrabajo se reconoce que es hacer uso de la tecnología de las comunicaciones (TICS). Al contrario del trabajo a domicilio, el esfuerzo que realiza el teletrabajador se debe exclusivamente al uso de las Tecnología de Información y Comunicación.

25. Silva, Carrasco y Vega (2018): en su tesis “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP Y BBVA”, Pontificia Universidad Católica del Perú.

La investigación tiene el objetivo de Identificar y analizar del proceso de implementación del Teletrabajo según las etapas llevadas a cabo en cada banco, investigar sobre las áreas y perfiles más adecuados para su participación según el análisis de los equipos de implementación, y luego identificar Barreras y Alicientes en la práctica observadas por el colaborador y por la organización. Esto finalmente se deduce en la identificación de Buenas Prácticas de implementación. La investigación dio como resultados similares en cuanto a la estructuración de etapas para el desarrollo de la herramienta, que sin embargo se decantaron en caminos distintos: herramienta que paralizó totalmente su práctica de manera oficial en uno de los sujetos de estudio. Se halló que existen factores cruciales de carácter presupuestario y culturales que impactan en el desarrollo de la herramienta, siendo estos síntomas del grado de

maduración que tienen las buenas prácticas propuestas por la literatura en cada empresa

La investigación nos brinda información de sobre el teletrabajo como una forma de trabajo frente a las nuevas demandas de los usuarios externos como su implementación de trabajo virtual para los usuarios internos que no puedan realizar trabajos de forma presencial cumpliendo con criterios de acuerdo con las funciones del empleado.

26. Aranibar (2016): en su tesis “Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo”, Universidad San Ignacio de Loyola Lima Perú,

El estudio tiene el objetivo de implementar la nueva modalidad de teletrabajo con la finalidad de disminuir los costos y mejorar la productividad. El tipo de investigación es descriptivo correlacional siendo transversal.

La investigación nos brinda información de sobre el teletrabajo con el desarrollo de una encuesta a sus trabajadores con una aprobación de 31% donde se evidencia la insatisfacción del usuario interno frente a un modelo virtual de trabajo, pero, no especifica los motivos de un alto nivel de inconformidad para la adecuación del teletrabajo. Esto nos brinda otro enfoque en la adecuación del trabajo remoto y las facilidades que debe dar al empleador para su desarrollo

En conclusión, dado los resultados de las encuestas se tienen que el 61% de trabajadores no estarían de acuerdo y el 31% estarían de acuerdo siempre que exista una compensación a su favor, luego un 8% estaría de acuerdo con esta modalidad laboral.

27. Acevedo, Alegría y Cortegana (2016): en su tesis “Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

El objetivo es determinar que el teletrabajo genera productividad en la organización de la Universidad Peruana de Ciencias para ello se refuerza con un plan de capacitación del sector educación a través de la modalidad de aprendizaje Blended Learning, La investigación es descriptiva y se empleó herramientas cualitativas y cuantitativas.

Se concluye que las clases blended permiten a la universidad ser más productiva. Para ello, se realiza el análisis de los costos relevantes que se manejan entre una clase presencial y una clase blended.

Los resultados que obtuvieron indican que la clase blended es más productiva, teniendo un 48% menos de costos frente a una clase presencial.

El autor concluye que las clases blended permiten a la universidad ser más productiva. Para ello, se realizó el análisis de los costos relevantes que se manejan entre una clase presencial y una clase blended.

La investigación nos brinda información de sobre el teletrabajo con el desarrollo de una encuesta a sus trabajadores donde nos muestra el ahorro de costos y producción frente al trabajo presencial en beneficio para la empresa lo que, ayudara en el trabajo a valorar los costos de productividad y alcance de metas para el hospital El Carmen.

28. Suarez (2020): en su tesis "Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020", Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la implementación del Teletrabajo con la Calidad de Servicios de la Unidad de Gestión Local (UGEL) San Pablo, Para la investigación hicieron uso del tipo de investigación correlacional. Cuantitativo y diseño no experimental transversal, haciendo el uso de la herramienta de la encuesta de la escala de Likert donde la primera

variable del Teletrabajo cuenta con 29 Ítems y la segunda variable de la Calidad de Servicios 26 Ítems Que serán aplicadas a 40 profesionales de la UGEL con previa autorización o consentimiento informado.

En conclusión, en la investigación desarrollada, se pudo comprobar que entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio existe una correlación positiva considerable de grado 0.661, el cual está evidenciando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus en la investigación se destaca que la correlación es alta positiva de grado 0.661 con lo que se verifica que se brinda calidad en el servicio mediante la modalidad laboral. La investigación nos brinda información frente a la calidad alcanzada por positiva en relación con los trabajadores que realizan trabajo remoto por parte de los usuarios internos frente a su atención del público el cual es beneficio para la empresa al cumplimiento de sus metas.

29. El Ministerio de Agricultura y Riego (2020): precisó que la labor remota es una forma temporal caracterizada por brindar el servicio subordinado a la labor presencial del colaborador en su residencia, haciendo uso de cualquier medio o forma laboral que haga posible efectuar sus actividades laborales fuera del entorno laboral, tal que por las características sean permitidas, haciendo uso de medios tecnológicos informativos y comunicativos (TIC).

El informe del ministerio de agricultura y riego menciona la experiencia de los trabajadores que están en modalidad de trabajo remoto dando a conocer que se usó equipos y medios del propio trabajador para cumplir con sus funciones el informe es útil para la investigación al dar una experiencia en el sector público de cómo están manejando la modalidad de trabajo remoto y como están proporcionando los equipos e insumos para el cumplimiento de sus funciones.

30. Según SERVIR (2020): “Guía operativa para la gestión de recursos humanos”, la labor remota no está parametrado en labores efectuadas mediante medios informáticos, sea telecomunicaciones u análogas, sino va más allá de labores como son el análisis informativo, orden de los documentos, revisión de planillas, como otros casos que no sea necesario estar presente un servidor público en el lugar de trabajo.

En el documento presentado por la entidad SERVIR nos enfatiza cuales podrían ser las funciones que deberá cumplir el usuario interno para la realización de trabajo remoto en las entidades públicas para el estudio nos guía como parte del marco teórico en los lineamientos que debe seguir el usuario en trabajo remoto.

31. El Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL (2020): “Estudio de Trabajo Remoto”, en su estudio del progreso de un trabajo desde un espacio diferente a las instalaciones del consorcio y se realiza a través de mecanismos científicos. (p. 3). A la afinidad se detalla que el 73% de las empresas peruanas no refería con una política o estrategia seria para el encargo remoto antes de la crisis.

La investigación nos presenta que un 73% de la empresa privadas no contaba hasta antes de la pandemia con manuales o protocolos para el trabajo remoto el cual se viene implementado desde el origen de la pandemia en el 2020. Este trabajo nos brinda la información sobre la implementación de documentos técnicos para la adecuación de trabajo remoto al personal con alto riesgo de contagio por el COVID -19.

32. Asimismo, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA (2020): constriñó que es una forma de prestar el servicio en el ente público y privado, elaborada para el uso de métodos de la información y la declaración sin presencia física del hacendoso en

el lugar de trabajo, fundamentando las formas de teletrabajo (mixta y completa).

En su documento técnico la OEFA nos presenta que las empresas públicas y privadas podrán adoptar las modalidades mixtas presencial y virtual de sus trabajadores con factores de riesgo que pueda presentar signos de COVID-19, el documento técnico nos ayuda a complementar nuestro marco teórico para dar sustento técnico a las definiciones y criterios que deben cumplir los trabajadores que realicen trabajo remoto.

33. Razón al teletrabajo se tiene apartados que vinculan la labor de los colaboradores con su entorno laboral y personal, por lo que Thulin, Vilhelmson & Johansson (2019): en su apartado "New Telework, Time Pressure and Time Use Control in Everyday Life", Los efectos indican que la coacción de tiempo subjetiva no está mancomunada con el tipo de trabajo en técnicas de diferenciar entre trabajo de casos limitado y trabajo analítico más independiente. La imposición del tiempo se intensifica por factores afines con la familia, el teletrabajo elaborado fuera del horario laboral y el trabajo a tiempo parcial, y está moderado por el uso privado de los teléfonos inteligentes. No encontramos asociaciones significativas entre el control subjetivo del uso del tiempo, las calificaciones laborales y la práctica del teletrabajo. La situación familiar y tener niños pequeños en casa reducen el control del uso del tiempo. Además, los valiosos niveles de uso de teléfonos perspicaces para fines relacionados con el trabajo están coligados con un control reducido.

El presente artículo brinda una información importante para poder realizar la discusión en relación al trabajo remoto a nivel domiciliario y la presión de tiempo y control a nivel de la vida diaria.

34. Según Jalagat, R. & Jalagat, A. (2019): El concepto de trabajo a distancia ya había sido practicado por países desarrollados,

especialmente en el Reino Unido, Alemania y Estados Unidos que, según los estudios, ocuparon los primeros lugares en el concepto denominado "Trabajo desde casa" (FMH). Sin embargo; para los países en desarrollo como la Sultanía de Omán, este es un concepto relativamente nuevo. Debido a esta realidad, el objetivo de este trabajo es racionalizar el concepto de trabajo a distancia y sus implicaciones apoyadas en datos secundarios e investigaciones como base de análisis e interpretación. También se especifican en este documento los problemas y tendencias en el trabajo a distancia, sus ventajas y desventajas, el grado de utilización del trabajo a distancia en Sultanía de Omán y las posibles sugerencias para abordar los problemas y desafíos enfrentados. En general, los resultados revelaron puntos de vista contradictorios sobre la percepción del concepto de trabajo a distancia, como algunos estudios afirmaron al señalar sus ventajas, mientras que otros señalaron sus desventajas. Los resultados de la literatura mostraron que el trabajo remoto mejora la productividad, la flexibilidad, el acceso a talentos globales, el ahorro de costos, un mejor ambiente de trabajo y el impacto ambiental. Por otro lado, el trabajo remoto plantea problemas y desafíos que incluyen aislamiento social, pereza, dificultades para priorizar tareas, entre otros. Por último, se formularon algunas sugerencias tal como se enumeraron: se deberían realizar más evaluaciones y estudios especialmente en Omán para evaluar específicamente la viabilidad del concepto y un estudio comparativo con otros países que habían estado aplicando el trabajo a distancia durante bastantes años para comparar las buenas prácticas como, así como ayudó a las personas y empresas a formular políticas y procedimientos más mejorados.

El estudio fue una recopilación de varios estudios sobre las implicancias del teletrabajo o trabajo en casa la importancia para el presente estudio es en la conclusión que llega que es la mejora en la productividad, la flexibilidad, el acceso a talentos globales, el

ahorro de costos, un mejor ambiente de trabajo y el impacto ambiental el cual da un sustento para seguir con el trabajo y el planteamiento de sugerencias.

35. Por su fragmento Monteiro, Straume & Valente (2019): en su artículo El teletrabajo, es una opción novedosa que le permite a los países entrar en un nuevo rumbo tecnológico, que invita al progreso y a la preparación de los profesionales en el uso de las TIC, lo cual posibilita el desarrollo de nuevos productos y nuevas economías. Así mismo, genera mejores condiciones de vida y contribuye con el medioambiente; permitiendo a los profesionales conseguir mejores oportunidades laborales y a las empresas potenciar su plantilla de trabajadores. El teletrabajo se presenta como una opción importante y atractiva para ser utilizado en las pequeñas y medianas empresas, cuya expansión y crecimiento se dificulta al no acceder con facilidad, dado su alto costo, a profesionales especializados que le ayuden a mejorar sus procesos y consecuentemente su posicionamiento competitivo en el mercado. No obstante, ello es factible a través del teletrabajo.

36. Humphreys (2019): en su apartado, constriñó que el trabajo remoto es una forma de constituir y/o realizar el trabajo, utilizando ciencias aplicadas de la información, en el argumento de un contrato/relación laboral, lugar de trabajo, que también podría efectuar en locales, se lleva a cabo fuera de esos locales sobre una base regular.
El presente trabajo enfatiza en el los beneficios del trabajo remoto y el ahorro de costos para las empresas aporta más sustento al trabajo con las conclusiones que menciona que es factible el teletrabajo brindando las condiciones para el usuario interno.

37. También Arvola, Tint, Kristjuhan & Siirak (2017): en su artículo “Impact of Telework On the Perceived Work Environment of Older

Workers”, El teletrabajo se ha convertido en una parte natural de la vida laboral habitual de los empleados que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El teletrabajo tiene el viable de apoyar el aplazamiento de la jubilación de los colaboradores mentales. El objetivo de esta investigación fue conocer la interacción entre el teletrabajo y el bienestar de los empleados senior. La pregunta principal de la investigación fue: ¿puede el teletrabajo mejorar el bienestar de los empleados de edad avanzada? Más de 100 encuestados de diferentes áreas del trabajo mental participaron en una encuesta cuantitativa. Los resultados de una encuesta realizada mostraron que el teletrabajo se exagera hasta cierto punto, ya que el bienestar de los teletrabajadores ($M = 7,79$; $DE = 1,28$) no difiere del bienestar de los no teletrabajadores ($M = 7,75$; $DE = 1,40$). Sin embargo, el teletrabajo no puede subestimarse ni considerarse intercambiable con el trabajo tradicional. Por tanto, es necesario prestar atención al teletrabajo como una forma diferente de trabajar con sus especialidades. El enfoque sistemático del teletrabajo permite a las empresas emplear a personas mayores al proporcionar diversidad de formas de trabajo.

En el artículo menciona el trabajo remoto en los usuarios internos adultos mayores y las facilidades para ellos y evalúan si logran un bienestar para los trabajadores mayores de 60 años, pero no llega a una conclusión definitiva, pero, si es un gran aporte para poder tener referencia en relación a los trabajadores mayores de 60 años que son una población vulnerable y también con formas de trabajo no adaptadas para el uso de herramientas informáticas.

38. Por otro lado, Surugiu, Surugiu & Mazilescu (2018): en su artículo “ICTs and employment: new opportunities on the labour market”, En este documento, se investiga el potencial para aumentar las oportunidades de empleo y la disponibilidad de habilidades. Trabajo previo: Las actividades de trabajo electrónico difieren

según los países, con impacto en varios campos. Enfoque: Los datos estadísticos se utilizan para subrayar las tendencias. Resultados: El trabajo electrónico es un proceso emergente y apoya el desarrollo de un nuevo modelo de negocio. Implicaciones y valor: desde la perspectiva de las empresas, el fenómeno del trabajo electrónico puede representar una nueva oportunidad y la competitividad podría mejorarse. Además, el trabajo electrónico puede presentar ventajas y desventajas e influir en los resultados de los trabajadores y las empresas. En este trabajo se analizan dichas tendencias, en un enfoque comparativo.

39. Igualmente, Sadida & Febriani (2016): en su artículo “Vincular a los empleados con Teletrabajo”, Objetivos: En este documento, se investiga el potencial para aumentar las oportunidades de empleo y la disponibilidad de habilidades. Trabajo previo: Las actividades de trabajo electrónico difieren según los países, con impacto en varios campos. Enfoque: Los datos estadísticos se utilizan para subrayar las tendencias. Resultados: El trabajo electrónico es un proceso emergente y apoya el desarrollo de un nuevo modelo de negocio. Implicaciones y valor: desde la perspectiva de las empresas, el fenómeno del trabajo electrónico puede representar una nueva oportunidad y la competitividad podría mejorarse. Además, el trabajo electrónico puede presentar ventajas y desventajas e influir en los resultados de los trabajadores y las empresas. En este trabajo se analizan dichas tendencias, en un enfoque comparativo. Pero tiene una utilidad como referencia para nuestro estudio al concordar que el teletrabajo es una modalidad emergente y nueva con pocas leyes adaptadas para las entidades. constriñeron que varios estudios preliminares presentan varios beneficios de los cuidados de teletrabajo, incluido la extensión de la productividad, la satisfacción laboral y la disminución del estrés laboral.

40. Asimismo, Wojcak & Baráth (2017): en su capítulo “National Culture and Application of Telework in Europe”, Este documento trata sobre las diferencias culturales en los estados de Europa. Las personas personifican los recursos clave de las entidades donde las formas flexibles son necesarias para alcanzar los objetivos. La teoría de la dimensión cultural de Hofstede puede encontrar muchas respuestas. La aplicación de nuevas culturas y formas flexibles puede mejorar la organización del trabajo, el tiempo de trabajo y la vida familiar de los empleados. Este documento utiliza datos de encuestas obtenidos de los campos de investigación del Instituto Hofstede y la base de datos de Eurostat. En el estudio las hipótesis establecidas están respaldadas por seis preguntas auxiliares que ayudan a llegar a conclusiones, cómo la integración canceló lentamente las diferencias nacionales entre las naciones. Obligaron que las personas personifican los recursos clave de las empresas donde las formas flexibles son retretes para alcanzar los objetivos siendo relevante la unificación para lograr resultados a favor de las empresas.

41. Respecto a las dimensiones de la entidad de SERVIR (2020): se considera las siguientes:

- ✓ Dimensión 1: Planificación: El trabajo remoto se precisa de dirección y de guías considerando las labores que hará el equipo y la manera de hacer las cosas. Los indicadores siempre se definen mediante dos pasos siendo: Primero: La identificación de los equipos de trabajo (tiene que ver con involucrar a los grupos de trabajo que realizan de manera conjunta sus labores brindando atención eficiente a los usuarios involucrados). Segundo: Establecimiento de metodologías para dar y facilitar el trabajo remoto (Es definir procedimientos de trabajo que permita simplificar las labores estableciendo conexiones con los responsables para

atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos en las diversas áreas).

- ✓ Dimensión 2: Realización: esto Tiene que ver con la implementación para realizar el trabajo remoto mediante reuniones virtuales. Se identifican como indicadores estos dos aspectos: Primero: Reuniones de organizaciones referida a reunión virtual (si el equipo no se reunió de forma virtual o también cuando como grupo inician nuevo proyecto o servicio). Segundo: Realizar los seguimientos (Se establece criterios al realizar seguimiento cumpliendo labores de los servidores involucrados, mediante el uso de una matriz para seguir las labores e identificar los que cumplen las actividades de acuerdo a los plazos fijados).

42. Kelly América Baldeón Amarillo (2020): Tesis “Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020”. Universidad Cesar Vallejo, Junín - Perú.

El presente trabajo tenía como objetivo determinar la relación del trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad Provincial de Junín 2020. Donde se realizó un estudio con enfoques cuantitativos de tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó las técnicas de las encuestas y como instrumento se empleó cuestionarios, los cuales se aplicaron a 92 trabajadores de la Municipalidad. Y se realizó el análisis inferencial mediante el Rho de Spearman a cada una de las correlaciones analizadas se obtuvo como resultado un nivel de correlación moderada media positiva. El trabajo concluye que existe relación moderada media positiva entre el trabajo remoto y la eficiencia en el personal administrativo

de la Municipalidad provincial de Junín 2020 con un valor de coeficiente de 0,501 y p con un valor de 0.00.

43. Asimismo, el autor Delfini, Drolas, Montescato y Spinosa (2020): Precisa que un 22,4% de las entidades industriales no tenían formalidades de seguridad para evitar la contaminación entre los colaboradores. En estas situaciones el trabajo remoto fue determinante para que la entidad siga operando. Así mismo, otro detalle relevante es que de casi diez por ciento (9,05%) de las empresas acogieron medidas que atentaban la permanencia en el empleo (despidos más suspensiones) y del ingreso (descuentos y escalonamiento del pago).

44. Mirla Danitza Luque Apaza (2017): "La Gestión Logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno – Perú, periodo 2017". Universidad Nacional del Altiplano.

Es una investigación cuya problemática ha sido definido por los constantes reclamos de atención de los gerentes de oficina a sus requerimientos de logística en general para el cumplimiento de sus objetivos; tiene enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transaccional de alcance descriptivo y correlacional; el objetivo general es establecer la relación entre la gestión logística y la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la Ciudad de Puno - periodo 2017. En la ejecución del trabajo de investigación se aplicó la técnica de una encuesta estructurada, a los gerentes de cada área de la entidad financiera, para obtener información que permita realizar la prueba de la hipótesis propuesta. Específicamente para efectos de la presente investigación, la muestra es censal y se abordado a la conclusión de que no existe correlación entre la gestión logística y la productividad laboral, puesto que el coeficiente de Pearson es = 0.167; por otro lado, el nivel de significancia es = 0,721; valor que

no es significativo estadísticamente hablando, escenario que ha permitido validar las hipótesis alternas.

45. Erick Vladimir Peñafiel Manchego (2019): tesis “El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento” de la universidad Cesar Vallejo – Lima.

La presenta investigación de grado titulada: “El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa al Desplazamiento” tuvo como objetivo general, identificar los factores del teletrabajo que contribuyen a la reducción de los problemas de desplazamiento.

Por su naturaleza tiene un enfoque cualitativo, ya que explora el teletrabajo en su ambiente natural. Se utilizó la metodología fenomenológica porque percibe las experiencias vividas desde el punto de vista más analítico e interpretativo. El tipo de investigación es descriptiva, ya que sus fuentes principales que servirán de guía son entrevistas. Los participantes seleccionados fueron trabajadores de la entidad pública Indecopi, incluyendo al jefe del Recursos Humanos. La técnica utilizada fue la observación y las entrevistas que permitieron una recopilación de información. El método de análisis de información fue la triangulación de datos.

46. Cano, Castro y Peñafiel (2017): Tesis “Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima – Perú”. Universidad Peruana de las Américas.

La realidad actual en el mundo globalizado rodeado de tecnología, que a diario es reemplazada y actualizada, obliga a las empresas del mundo efectuar cambios en su forma de pensar y actuar, adecuándose rápidamente a los cambios y transformaciones del ámbito empresarial, comercial, corporativo y social. El creciente desarrollo de la telemática e informática y el uso continuo y masivo del internet, permite el desarrollo y surgimiento innovador de sistemas de trabajo en el mundo que superan barreras en comparación a la organización clásica, donde la presencia del

trabajador era fundamental para el desarrollo de sus funciones. Debemos considerar que el teletrabajo es una nueva forma de trabajo a distancia, que permite administrar adecuadamente el tiempo de trabajo, reduciendo el estrés de los trabajadores, eliminando horas muertas que produce los desplazamientos al centro laboral. Esta modalidad otorga al empleado muchas “ventajas, pero también “desventajas” “El Teletrabajo” es una práctica laboral que facilita la conciliación de las personas, equilibrando sus tareas profesionales y vida personal, orientada a un llamado a la sociedad para generar cambios, maximizando el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.

47. Fiorella Correa-Prieto (2015): tesis “El Teletrabajo: Una Nueva Forma de Organización del Trabajo”. Universidad de Piura de la facultad de derecho.

La sociedad globalizada y los avances tecnológicos que nos rodean en la actualidad no solo han permitido la realización de numerosas transformaciones en el ámbito empresarial, comercial y corporativo, sino también en el campo social, que es, este último, en donde se encuentra la base del Derecho y en especial del Derecho Laboral. Es así como el rápido desarrollo de la telemática, pero sobre todo de la informática, ha permitido la aparición de una nueva forma de trabajo a través de medios telemáticos, denominada: “Teletrabajo”, nombre con el que se encuentra regulado en nuestro país, o “trabajo a distancia”, nombre con el que también se le suele encontrar en el Derecho Comparado.

48. Quaglia Peña, Arianne (2020): Tesis "Teletrabajo direccionado al desempeño laboral". Universidad de Piura Perú.

El artículo tiene como objetivo diagnosticar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en empresas del Perú. Se aplica una metodología teórica deductiva, cualitativa y no experimental, respecto a las principales fuentes documentarias

para el estudio. Entre sus resultados se encontró una relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral, no solo por la flexibilidad laboral, sino por la maximización de los niveles de rendimiento en el personal para cumplir con las metas y objetivos de la empresa. Por otro lado, el teletrabajo en Europa ha tomado mucho valor, en función a su implementación, siendo liderado por los países de Dinamarca (37%), Suecia (33%) y Holanda (30%); no obstante, en el Perú apenas llega a un 5.6% de su aplicación.

49. Claudia Margarita Aguilar Huevo (2021): trabajo de investigación "El Teletrabajo y su Relación con el Desempeño Laboral". Escuela de Post Grado de Negocios de Lima.

La presente investigación tiene como objetivo principal estudiar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores peruanos y el efecto de este en la satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral en el contexto de emergencia sanitaria por covid-19. La relevancia de la presente investigación es la recopilación y análisis de data, tanto teórica como empírica utilizando fuentes de información primaria y secundaria. En la revisión de la literatura relacionada se identificaron los fenómenos más relacionados al estudio del teletrabajo como lo son el desempeño laboral, balance trabajo y familia, satisfacción laboral, comportamiento organizacional y agotamiento laboral. De esta búsqueda surge el marco teórico y conceptual, la operacionalización de variables, se realiza el planteamiento de hipótesis y se propone el modelo teórico.

2.2 Modelos conceptuales de la condición de interés- problema

El modelo de Francisco Longo sobre la gestión de Recursos Humanos (GRH) en el Perú, propone una conexión entre la estrategia y las personas. Considerando que el servicio civil más que constituirse estrictamente en un sistema que priorice los derechos de la fuerza laboral, haciendo referencia a

la naturaleza misma de la vocación del servicio al ciudadano, la gestión de recursos humanos que trabaja en el estado tiene una finalidad básica que es la adecuación de las personas a la estrategia organizacional, como menciona en su libro “para la producción de resultados acordes a las finalidades perseguidas” para lo cual, detallaremos a continuación sus aportes.

2.2.1 Modelo Integrado de Gestión de Recursos Humanos de Francisco Longo.

Longo propone un interesante planteamiento, donde los profesionales de recursos humanos se concentran fuertemente en los procedimientos de RRHH y olvidarnos que toda la gestión de recursos humanos debe estar alineada con la estrategia organizacional, la que, a su vez, está diseñada para alcanzar los resultados organizacionales, el cual tiene dos enfoques que explicamos a continuación:

Primero la estrategia, las acciones de recursos humanos deben ser coherentes con una estrategia del área de recursos humanos, la que a su vez debe estar alineada con la estrategia organizacional. Si la estrategia organizacional va en la línea de “liderazgo en costos” (Porter), cual es la estrategia de RRHH coherente con esta y a su vez, como las acciones realizadas, son consistentes con esa estrategia base. Es muy frecuente que el personal de RRHH no tenga idea de la estrategia de recursos humanos y menos de la estrategia organizacional.

Segundo los resultados, lo que justifica a una organización ante sus stakeholders es la producción de ciertos resultados, en los que esa organización es especialista. Así, si hablamos de una organización productiva será un producto de calidad y utilidades para los dueños. Por ello que siempre la pregunta será, ¿cuál es la conexión entre esta práctica y los resultados?

Plantea Longo, que la GRH contribuye a los resultados de dos modos concretos, uno es el dimensionamiento cuantitativo y cualitativo de los recursos humanos a las finalidades perseguidas, por lo que el suministro de capital humano deberá ajustarse a las necesidades de la organización y, el segundo, que las personas realicen las conductas adecuadas para producir resultados, lo que depende de sus competencias y de lo que Longo llama la “voluntad”, referido a la motivación.

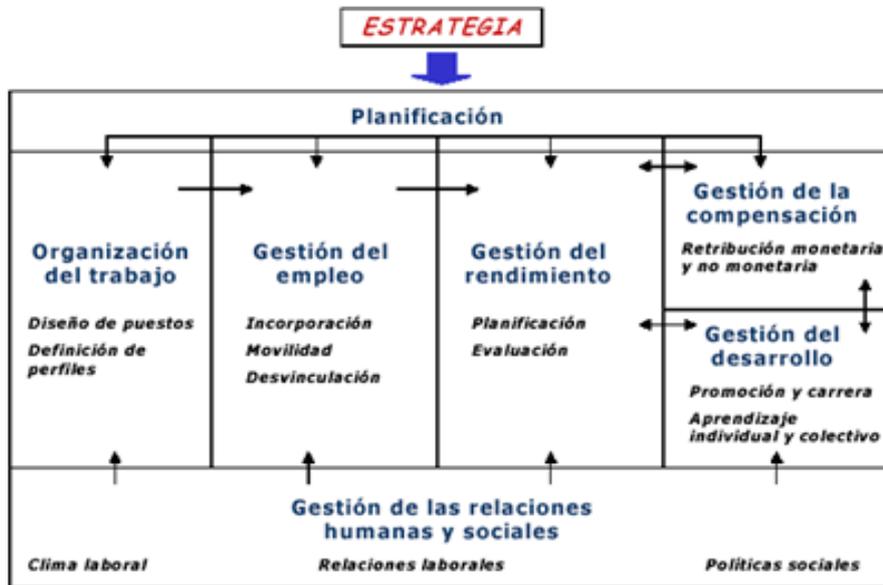
La ley SERVIR en el Perú viene gestionando a través de la implementación de este tipo de gestión basada en la estrategia y resultados, en los últimos años viene capacitando a las diferentes entidades públicas en la implementación de resultados por procesos.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil se encarga de la administración o gestión de las personas al servicio del estado para lograr modernizar la función pública, a través de un Servicio Civil que sirva mejor al país en función de su recurso humano es así que con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-23014-SERVIR-PE, de fecha 10 de noviembre del 2014, se aprueba formalizar la aprobación de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas”. Donde se presenta el grafico del ámbito de acción de las oficinas de recursos humanos en el sistema, en el cual se detalla sus subsistemas y sus procesos:

GRAFICO N° 1

Subsistema de la Gestión de Recursos Humanos

SUBSISTEMAS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



Fuente: Guía de la ley SERVIR.

En el cuadro mostrado se presentan los subsistemas de Gestión de Recursos Humanos los cuales están conformados de la siguiente manera:

✓ **Planificación de Políticas de Recursos Humanos.**

Este subsistema es el que permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en concordancia con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad con una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos, teniendo como proceso estrategias políticas, procedimientos y la planificación de Recursos Humanos.

✓ **Organización del trabajo.**

En este subsistema se definen las características y condiciones del ejercicio de funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas considerando en ella: diseños de los puestos y administración de puestos.

✓ **Gestión del Empleo.**

Incorpora al conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el sistema administrativo de gestión de recursos humanos desde la incorporación hasta la desvinculación.

✓ **Gestión de rendimiento.**

En este subsistema se identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. Asimismo, por medio de este subsistema, se evidencian las necesidades de los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos.

✓ **Gestión de la compensación.**

Este subsistema incluye la gestión del conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil, como contraprestación a la contribución de este a los fines de la organización, de acuerdo con el puesto que ocupa.

✓ **Gestión del desarrollo y la capacitación.**

Este subsistema contiene políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y en los casos que corresponda, estimulando su desarrollo profesional.

✓ **Gestión de relaciones humanas y sociales.**

Este subsistema comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal.

El artículo 19 de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil, establece que la gestión del rendimiento comprende el proceso de evaluación de

desempeño que se realiza al trabajador público y tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil. Asimismo, identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño de sus puestos y de la entidad. Por su parte en el Título IV del Libro I del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo 040-2014-PCM, se desarrollan las reglas específicas de la Gestión del Rendimiento el cual define:

Para poder conocer las responsabilidades que tiene la oficina de recursos humanos en implementar los artículos de la ley SERVIR citaremos el "...Artículo 25.- De la Gestión del Rendimiento La gestión del rendimiento identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en sus puestos y, como consecuencia de ello, de la entidad. Se ejecuta mediante actos de administración interna. Se soporta en instrumentos técnicos, contables y consistentes, así como en metodologías verificables de valoración del cumplimiento de las funciones, compromisos y metas de los servidores, de acuerdo con los fines y objetivos institucionales y con el perfil del puesto que ocupan. La planificación institucional constituye fuente de información objetiva para la valoración del rendimiento, facilitando la consistencia entre el desempeño del servidor y el cumplimiento de objetivos y metas de la entidad. La gestión del rendimiento incluye a los directivos públicos, tengan o no la condición de confianza, a los servidores civiles de carrera y a los servidores de actividades complementarias. Se entiende como un ciclo integral, continuo y sistemático que, con carácter anual, se desarrolla en cada entidad mediante la planificación, el establecimiento de metas y compromisos, seguimiento, evaluación y retroalimentación..."

La pandemia generada a causa del COVID-19 ha planteado retos al mundo y uno de los más críticos es la gestión de las nuevas modalidades de trabajo dispuestas por el gobierno para afrontar la situación sanitaria dentro de las cuales tenemos:

1. Trabajo remoto
2. Trabajo presencial y
3. Trabajo en modalidades mixtas.

2.2.2 Gestión del Rendimiento

Este contexto, pese a sus dimensiones negativas, es una oportunidad para innovar en la organización, seguimiento y evaluación del trabajo en las entidades públicas a fin de ofrecer mejores servicios a la ciudadanía. En este escenario, SERVIR, a través de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, continúa la implementación del subsistema de Gestión del Rendimiento, con la finalidad de evidenciar el aporte de los/as servidores/as a los objetivos y metas de sus entidades, identificando, al mismo tiempo, sus requerimientos para la mejora continua de su desempeño.

Sub sistema Gestión del Rendimiento.

Subsistema a ser aplicado en la presente investigación.

Es una herramienta que se adapta a las tres modalidades de trabajo previstas en la actualidad. Para fortalecer la implementación de este subsistema, en el contexto dinámico que afronta la gestión pública, SERVIR pone a disposición la guía, que contiene las pautas metodológicas mínimas a considerar por las entidades y es un documento de carácter referencial, orientador e instructivo, alineado a la normativa vigente, para coadyuvar al desarrollo metodológico del Subsistema de Gestión del Rendimiento.

Para iniciar la Gestión del Rendimiento es necesario identificar los insumos con los que contamos y, a partir de ellos, definir las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica. Para

ello, se puede optar por una de las dos alternativas descritas a continuación.

- a) POI como único insumo: Considerar al Plan Operativo Institucional (POI) como el único insumo para la definición de las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica en el marco de la implementación de la Gestión de Rendimiento (Figura 1), debido a que este documento establece las actividades operativas a desarrollar en el año fiscal, las cuales son el medio para el cumplimiento de las acciones estratégicas institucionales que forman parte de los objetivos estratégicos institucionales establecidos en la entidad. Asimismo, las actividades operativas se ejecutan con el presupuesto asignado.

- b) POI como insumo principal y complementariamente, otros dispositivos normativos y/o de gestión: Considerar al Plan Operativo Institucional (POI) como el insumo principal para la definición de las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica en el marco de la implementación de la Gestión de Rendimiento y, complementariamente, otros dispositivos normativos y/o de gestión. Ello dado el dinamismo en que opera la gestión pública, en el que se presentan mandatos, retos o proyectos que serán asumidos por las entidades de acuerdo a sus competencias, los cuales se establecen mediante dispositivos normativos y/o de gestión, por decisiones de política pública y que inicialmente pueden no estar definidos en el POI (por ejemplo, las normas emitidas para afrontar las situaciones de emergencia). Es importante coordinar con el área de planeamiento de la entidad, para que se evalúe la adecuación del POI, incorporando las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica vinculadas a los dispositivos normativos o de gestión complementarios.

En ambos casos (alternativa “a” o alternativa “b”), el/la directivo de cada órgano o unidad orgánica, define las prioridades anuales de gestión, acción que puede ser coordinada con la oficina de recursos humanos, o la que haga sus veces. Téngase en cuenta que, de las prioridades definidas, debe decidir cuáles serán utilizadas como insumo para le Gestión del Rendimiento del órgano o unidad orgánica.

Capítulo III: Diagnóstico

3.1 Organización de la Institución a implementar la Propuesta

3.1.1 Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” es un establecimiento del tercer nivel categorizado III-E, es una institución dependiente del Ministerio de Salud que tiene como misión prestar servicios de salud de manera íntegra y especializada a la mujer, neonatos, niños y adolescentes en las diferentes etapas de su vida, con necesidades y problemas de salud.

Cumple con las siguientes funciones:

Promoción: es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud”

Prevención: la Organización Mundial de la Salud lo define como las “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (OMS, 1998)

Recuperación: es la restauración del equilibrio biológico, psicológico y social que permita la paulatina reinserción del individuo a la vida social y la realización de sus posibilidades.

Rehabilitación: término general para referirse a la fase del proceso de atención sanitaria dirigido a atender las secuelas de una enfermedad o trauma que causan disfunción y discapacidad, con el objetivo de restituir a la persona su funcionalidad social, laboral e integral.

Para cumplir con estas funciones el Hospital está estructurada de la siguiente manera:

La Dirección General, teniendo como apoyo a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Asesoría Jurídica, Órgano de Control (OCI) y la Oficina Ejecutiva de Administración.

La Oficina Ejecutiva de Administración a su vez cuenta con las Oficinas de Recursos Humanos, Oficina de Economía, Oficina de Logística y Oficina de Servicios Generales y de Mantenimiento.

A. Oficina de Recursos Humanos:

Planifica, Organiza, Coordina, Integra, Dirige. Controla y Lidera las actividades de la oficina, Asesora en materia del Sistema de Personal a la Gestión del Hospital en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones para el cumplimiento de la Misión Institucional, y lograr Recursos Humanos necesarios, eficientes y satisfechos.

Funciones específicas:

- ✓ Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Oficina de Recursos Humanos de la Institución.
- ✓ Proporcionar apoyo y asesoramiento en la ejecución de los planes operativos de la Institución.
- ✓ Asesorar a la Dirección General de la Institución, en los aspectos administrativos de su competencia.
- ✓ Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), Metas Físicas y Presupuestarias, para su implementación, seguimiento y cumplimiento.
- ✓ Participar en la elaboración, proponer, monitorear el cumplimiento de los Documentos Técnico Normativos: Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF) y Manual de Procedimientos (MAPRO).

- ✓ Dirigir, supervisar, monitorizar y evaluar los avances de las metas programadas en cada Área de la Oficina.
- ✓ Velar por el cumplimiento y aplicación de la normatividad vigente del Sistema de Personal.
- ✓ Coordinar con las unidades orgánicas correspondientes para el logro de las actividades programadas de la Oficina.
- ✓ Participar en el Concurso para personal Nombrado y Contrato Permanente y CAS.
- ✓ Actuar como Órgano Instructor y/o Sancionador según sea el caso en los Procesos Administrativos Disciplinarios, Integrar en calidad de secretaria en la Comisión de Concurso de Provisión de Plazas Abierto o Interno, orientando y canalizando los acuerdos.
- ✓ Dirigir los programas de bienestar social del personal.
- ✓ Analizar, revisar, visar y firmar resoluciones, informes técnicos y demás documentos que se someta a su consideración y/o salga de la Oficina.
- ✓ Revisar y aprobar mensualmente la programación de guardias asistenciales, programación de incentivos laborales y planilla de haberes.
- ✓ Asistir a las reuniones programadas y/o extraordinarias convocadas por los entes superiores.
- ✓ Elaborar Directivas Internas relacionadas al área de su competencia.
- ✓ Programar, ejecutar actividades que conlleven a cumplir la Metas Físicas, Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico.
- ✓ Velar por la seguridad y conservación de los equipos, materiales e insumos asignados a la unidad.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente relacionadas al área de su competencia.

Personal:

El hospital el Carmen de Huancayo cuenta a la fecha con un promedio de 700 trabajadores que las administra la Oficina de Recursos Humanos quien es la encargada de administrar a sus colaboradores.

En los últimos años hubo un incremento mínimo de recursos humanos en lo que respecta a personal asistencial esto por las leyes de nombramiento que se implementaron del personal de la salud que cumplía con los requisitos establecidos en dicha norma. Por otro lado, no existe nombramiento para el personal administrativo del D.L. 276, del mismo modo a la fecha también está prohibido la contratación por suplencia y/o reemplazo por cese y/o renuncia, esto debido a la implementación de la Ley Servir, a continuación, se muestra el historial del incremento de RRHH de los últimos 05 años:

TABLA N° 01

Historial del incremento de Recursos Humanos del Hospital El Carmen.

N°	DESCRIPCION	NOMBRADOS - 276	CAS - LEY 1057	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	MEDICOS	50	11	61	63	62	62	82	82
2	ENFERMERAS	104	27	131	135	144	151	251	251
3	OBSTETRAS	62	23	85	87	92	86	86	86
4	OPS	29	7	36	37	40	42	42	42
5	TECNICOS Y AUXILIARES	187	74	261	263	272	281	381	381
6	ADMINISTRATIVOS	54	20	74	74	72	72	61	61
TOTAL, PEA		486	162	648	659	682	694	699	903

Fuente: Elaboración Propia

Comentario:

Según el cuadro estadísticos se observa el crecimiento poblacional del personal del hospital el Carmen de Huancayo, con énfasis en el personal asistencial esto debido a que se insertó presupuesto de CAS RO COVID con la finalidad de atender a la población con Covid-19, y a los nombramientos que se dieron en los últimos años

aprobado mediante Ley de Presupuesto para el año fiscal en curso, por otro lado, la parte administrativa no tuvo incremento más por el contrario existe disminución por las renunciaciones, fallecimientos y licencias con goce de haber, el crecimiento fue de contrataciones CAS del D.L. 1057, en una mínima parte. A la fecha se cuenta con una población de 61 PEAS de administrativos que están laborando en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.

La responsabilidad de la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo es de velar por el bienestar del colaborador por lo que deberá de implementar las normas que implementó el Gobierno Peruano tales como las labores de trabajo remoto, trabajo mixto, Licencias con Goce de Haberes (factores de riesgo), etc.

En el marco del gran esfuerzo que hacemos todos involucrados tanto el estado y ciudadanos, para evitar la programación del Covid – 19 en el Perú, por lo que mediante normas aplicaron el trabajo remoto en todas las actividades que sea posible tanto en entidades Públicas y Privadas.

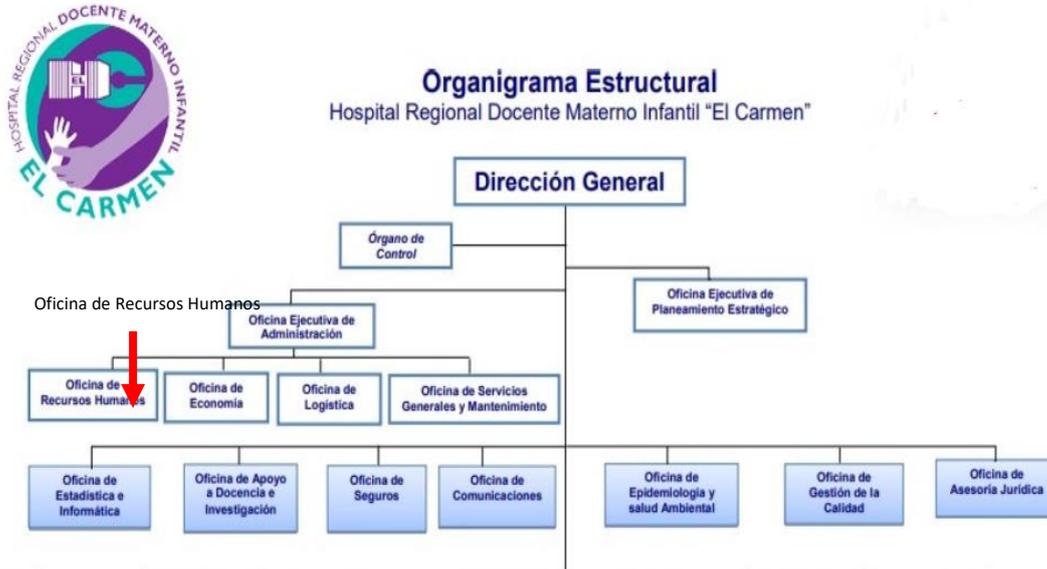
La oficina de Recursos Humanos es la entidad orgánica encargada de lograr que los recursos humanos necesarios sean adecuados para el cumplimiento de la misión, objetivos estratégicos y funcionales asignados al hospital.

3.2 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del hospital se presenta en el presente organigrama:

FIGURA N° 2

Organigrama del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen

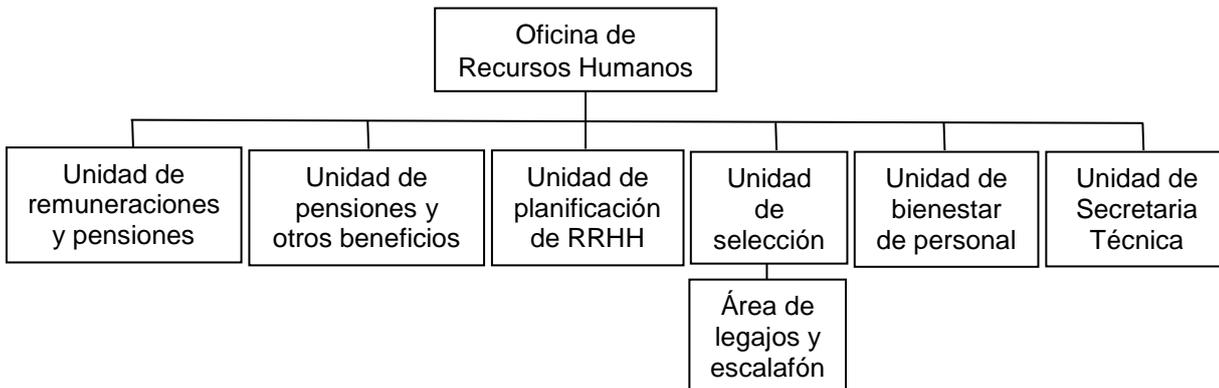


Fuente: página oficial del Hospital el Carmen.

En el presente organigrama se visualiza que la Oficina de Recursos Humanos depende de la Oficina Ejecutiva de Administración. La cual está dividida en las siguientes unidades:

FIGURA N° 03

Organigrama de la Oficina de Recursos Humanos.



Fuente: Elaboración Propia.

3.3 Planteamiento del Problema o Condición de Interés.

En el Hospital El Carmen de Huancayo aparecen los primeros casos de los trabajadores en médicos que laboraban en clínicas particulares, iniciándose de esa manera las acciones de seguridad en el total del personal asistencial y el confinamiento de todo el personal administrativo, pero existen áreas

donde el personal administrativo no debe dejar de laborar tal es el caso de la oficina de:

- ✓ Logística que se debía de realizar compras de material médico como Equipo de protección personal (EPP) e insumos para contrarrestar el COVID 19 en pacientes gestantes y menores de edad que contrajeron dicha enfermedad.
- ✓ Recursos humanos donde se tenía que tomar control del recurso humano y del mismo modo realizar planillas de pago al personal en general del Hospital.
- ✓ Economía para el girado de cheques y pagos de las compras realizadas por las oficinas de logística. Etc.

El Hospital el Carmen de Huancayo no estaba preparado para el teletrabajo que realizaría el personal administrativo, es por ello que al inicio del confinamiento el personal que estaba en confinamiento no realizo ningún trabajo, tomando los días dejados de laborar a cuenta de vacaciones y otros, en un porcentaje mínimo del personal que se reincorporaron el segundo mes realizando trabajo remoto y/o mixto por lo que se detalla a continuación:

TABLA N° 02

Resumen de PEAS en trabajo remoto, mixto y presencial del 2020 y 2021

N°	Tipo de Trabajador	Licencia con Goce	Licencia sin Goce	Trabajo remoto	Trabajo Mixto	trabajo Presencial	Fallecido	Renuncia	Total
01	Funcionarios	2				4	2	2	6
02	Asistente Profesional	2	1	8	6	5			22
03	Técnicos	2	2	16	18	6			44
04	Auxiliares	2	1			2			5
		8	4	24	24	17	2	2	77

Fuente: elaboración Propia.

Análisis: Según el cuadro de personal administrativo que se muestra, se puede observar que se cuenta con (08 Licencias con goce de haber), (04 con Licencia sin Goce de haberes), (02 fallecidos), haciendo en suma 16 trabajadores administrativos que no están laborando, se tuvo que doblar

responsabilidades a los servidores en actividad tanto a los que realizan trabajo remoto y presencial, el incremento de responsabilidades hizo que no se cumpliera al 100% las actividades encomendadas, por lo que es necesario cubrir dichas plazas, para continuar con el trabajo corresponde a cada uno de ellos.

Se debe de mantener el distanciamiento y el aforo en las instituciones públicas y privadas para disminuir los contagios por COVID-19.

Mientras no se culmine con la emergencia sanitaria aún se continua el trabajo remoto, mientras que el Decreto de Urgencia N° 055-2021, dispone el retorno para realizar labores de forma presencial o mixta, al personal que realiza trabajo remoto o en situación de licencia con goce (devolver sus horas compensables) y que haya recibido las dosis completas de vacunas Covid 19, **Previa Evaluación y Aprobación de la oficina de salud ocupacional.**

En el caso del personal administrativo del Hospital El Carmen de Huancayo, se cuenta con 8 trabajadores con Licencia con goce por ser vulnerables y estar dentro del grupo etario mayor de 60 años, del mismo modo las plazas quedadas como vacante por renuncias se tuvo que ver la forma de contratación de personal para cubrir dichas plazas (contratación de Personal por empresas de servicios) y continuar con las labores que correspondía a cada trabajador. En el área que corresponda.

La pandemia por COVID -19 empezó el año 2020 a finales de febrero en el Perú donde se pudo evidenciar casos de leves a graves saturando la capacidad resolutive de los establecimientos de salud es por ello, que las autoridades peruanas tomaron medidas para adaptar medidas de cuarentena en todo el territorio peruano generando un nuevo enfoque en el trabajo en las personas con comorbilidades.

Los primeros casos en Junín fueron por la tasa elevada de migración de los pobladores de la región los datos según el INEI el porcentaje de migración en Huancayo es de 82% de otros departamentos. El hospital siendo un establecimiento de referencia de la región centro tuvo los primeros casos en

el mes de abril de pacientes afectados por COVID-19 de gestantes y pediátricos, generando una contaminación de los ambientes del virus Covid-19 lo que generó una exposición de los trabajadores administrativos a esta nueva pandemia.

Se implementó los documentos normativos del Ministerio de salud con la Norma Técnica N° 193 Manejo de pacientes afectados por COVID-19: la finalidad de la norma es estandarizar el manejo de los pacientes afectados por COVID-19 su ámbito de aplicación son todos los establecimientos de salud del primer nivel al tercer nivel detalla los medios de contagio por aerosoles y el nivel de riesgo de cada persona que trabaja en áreas de salud: como las personas mayor de 60 años con comorbilidades como hipertensión, diabetes, obesidad, también da alcances en los síntomas que pueden presentar en cada caso leve, moderado y grave. Dentro del alcance de la norma considera el tratamiento que debería seguir un paciente afectado por COVID-19 también detalla el seguimiento que se debe realizar por el área de salud ocupacional para garantizar la salud de trabajador con cuadros pre diseñados para aplicación por todas IPRESS.

Según Decreto de Urgencia N° 115-2021, publicado el 29 de diciembre del 2021, el gobierno dispuso prorrogar la vigencia del trabajo remoto para el sector público, aprobada en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19, hasta el 31 de diciembre del 2022, dentro de las disposiciones complementarias finales menciona que: se modifica la segunda disposición complementaria con respecto a la ampliación de fecha hasta el 31 de diciembre del 2022, y la cuarta disposición complementaria de variación excepcional de funciones de los servidores civiles de las entidades públicas, indistintamente del régimen laboral, según la necesidad del servicio y teniendo en cuenta el perfil profesional y/o experiencia laboral, medidas temporales excepcionales en materia de gestión de Recursos Humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid 19. Del mismo modo manifestar que si bien esta pandemia nos tomó de sorpresa y no estábamos preparados para este tipo de trabajo, en el hospital el

Carmen de Huancayo se tuvo que adoptar el trabajo remoto, debido a varios factores tal es el caso de infraestructura, se cuenta con una infraestructura de más de 180 años, está que el mes de enero cayó parte de la infraestructura hecha de abobe, existe un hacinamiento, por lo que a la fecha se está implementado consultas por telemedicinas, el personal administrativo debe de cumplir con las funciones que se le asigna y debe ser monitoreado por un responsable de la oficina de RRHH, quien evaluara el trabajo que se le encomienda, por lo que en reunión con los directivos se quedó en implementar la modalidad del trabajo remoto de manera permanente debido a que el local o infraestructura no garantiza la seguridad para el personal administrativo por tratarse de una infraestructura muy antigua.

En el Perú es un país donde se viene adaptando el trabajo remoto en los establecimientos de salud a nivel asistencial para zonas de alta dispersión, pero no se cuenta con antecedentes previos en el manejo de los recursos humanos administrativos para trabajo remoto. Es por ello que con la Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto” que tiene como objetivo proporcionar información relevante sobre las responsabilidades del trabajador cuando realiza funciones desde casa el cual pasamos a detallar. También se establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 para la adecuación en el territorio nacional.

Los artículos 16 y 17 del Decreto de Urgencia regulan el trabajo remoto, para lo cual por la prestación servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita; facultando a los empleadores del sector público y privado a modificar el lugar de la prestación de servicios de todos sus trabajadores para aplicar el trabajo remoto.

Se define y da instrucciones para el centro de aislamiento en caso de contagiarse con COVID-19. Centro de atención y aislamiento temporal-

Establecimiento de Salud (CAAT-E.S.): Es un establecimiento de salud destinado a la atención de salud, seguimiento clínico y aislamiento temporal de forma exclusiva a las personas sintomáticas (caso sospechoso o caso confirmado leve de COVID19) con factores de riesgo que no cuenten con condiciones para aislamiento domiciliario; donde habitan y restringen su desplazamiento por un periodo de 14 días. En este grupo se incluye además a pacientes post alta hospitalaria por infección por COVID-19.

También, se detalla las consideraciones que se debe tener para que los usuarios internos pasen a trabajo remoto.

- Determinar quiénes por la naturaleza de sus labores pueden desempeñarla sin necesidad de encontrarse físicamente en el centro de trabajo.
- Identificar y priorizar a los trabajadores considerados en el grupo de riesgo por edad y factores clínicos que indica el documento técnico aprobado por la Resolución Ministerial 084-2020-MINSA.
- Analizar la situación en la que pueden encontrarse los trabajadores a consecuencia de no aplicar el trabajo remoto durante la emergencia sanitaria, como los riesgos de contraer Covid-19 durante su traslado o en el propio centro de trabajo.
- Identificar las diferentes situaciones en las que pueden encontrarse los trabajadores a consecuencia de las medidas derivadas de las declaratorias de emergencia sanitaria (Decreto Supremo 008-2020-SA) y de estado de emergencia nacional (Decreto Supremo 044-2020-PCM y Decreto Supremo 046-2020-PCM).

COMENTARIO:

En el hospital El Carmen de Huancayo, se tuvo que distribuir las labores administrativas con el personal que realizaba trabajo presencial y al mismo tiempo en reunión con los jefes de oficinas administrativas se coordinó que el personal a su cargo que deseaba realizar trabajo remoto o mixto, presente un plan de trabajo especificando que labores realizara y si dicho trabajo

corresponde para un trabajo en casa, en muchos casos el personal administrativo tuvo que adecuarse con los materiales que ellos contaban ya que en Hospital no cuenta con equipos de cómputo mucho menos paquete de datos portátiles.

Obligaciones de los empleadores en caso de trabajo remoto. Los empleadores deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- No afectar la naturaleza del vínculo laboral, la remuneración y demás condiciones económicas salvo aquellas que se encuentren vinculadas a la asistencia al centro de trabajo o cuando estas favorecen al trabajador.
- Comunicar al trabajador mediante cualquier soporte físico o digital, la decisión de cambiar el lugar de la prestación de servicios para implementar el trabajo remoto.
- Informar al trabajador a través de medios físicos o digitales, las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo que deberá observar durante el desarrollo del trabajo remoto, incluyendo aquellas medidas que el trabajador debe observar para eliminar o reducir los riesgos más frecuentes en el empleo de la modalidad de trabajo remoto.
- Asignar labores al trabajador y establecer los mecanismos de supervisión y reporte durante la jornada laboral.
- Otorgar las facilidades necesarias para el acceso a sistemas, plataformas o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de las funciones del trabajador, cuando corresponda, las instrucciones para su adecuado uso, así como las reglas de confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables.
- Brindar capacitaciones previas en caso de que se implementen sistemas, plataformas o aplicativos informáticos distintos a los utilizados anteriormente por el trabajador.

COMENTARIO:

El trabajador que realiza trabajo remoto está en la obligación de presentar informes semanales, con las labores realizadas en el trabajo remoto especificando el día y la hora de las labores realizadas en el periodo determinado para dicha acción, del mismo modo el jefe inmediato es la encargada de verificar si se cumplió con las labores encomendadas y mediante un informe de visto bueno se remite dicho informe a las oficinas de recursos humanos para la verificación y aprobación para pago de remuneraciones del servidor.

El Ministerio de Salud, define algunos términos para poder comprender el alcance de qué es el trabajo remoto en los establecimientos de salud y así diferencias de los demás Ministerios (R.M 458-2020 MINSA). Allí se puede apreciar la siguiente especificidad:

A. Trabajo remoto en salud (TRS)

Se caracteriza por la presentación de servicios subordinados con la presencia física del personal de la salud o administrativo de la entidad de salud en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.

El Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen es un establecimiento del III nivel de atención donde se cuenta con un total 531 trabajadores de las diferentes modalidades de contratación y perfil profesional de los cuales 61 realizan labores administrativas.

El hospital no contaba con el presupuesto y equipamiento para pasar a trabajo remoto desde el año 2015 a partir del año 2016 y 2017 donde el Ministerio de Salud emitió una directiva para adaptar la telemedicina se inició un proceso de adecuación a trabajo remoto empezando por el personal médico para realizar la telemedicina y tele monitorio. En el 2018, en el hospital se llegó a implementar una sala de realización de la Telemedicina, donde el personal asistencial profesional inicia esta labor con orientaciones y consultas a través de estos medios de comunicación,

a esa fecha solo se implementaron dos equipos de telemedicina iniciándose con consultas pediátricas y consultas con el servicio de programas de apoyo en salud ocupacional, solo con un equipo de cómputo y un televisor de ahí a la fecha de la pandemia no se logró avanzar más para el trabajo remoto del recurso humano del hospital.

Desde el inicio de la pandemia la ausencia de un plan de trabajo o adecuación de esta R.M para los trabajadores dificultó el trabajo remoto del personal administrativo. Adicionalmente no se elaboró el plan de desarrollo de personas (PDP) enfocado a los usuarios internos para que realicen labores en casa. Es por ello que, desde el inicio de la pandemia se viene adaptando múltiples directivas para el trabajo remoto en el hospital, pero se viene evidenciado que no se cumple con las metas institucionales por parte de los trabajadores que realiza teletrabajo.

Hasta el año 2020 de acuerdo al D.S. 116-2014-EF, se cumplen los criterios técnicos, aplicación e implementación de la asignación por cumplimiento de las metas institucionales, indicadores de desempeño y compromiso de mejoras de los servicios en el marco del artículo 15 del D.L. 1153, el hospital cumplía con los indicadores de compromiso para la acreditación de establecimientos de salud evidenciado a través de informes técnicos por parte de la oficinas administrativas hasta el año 2019, se firmó los convenio para el año 2020 y 2021 con el compromiso de mejora firmado con el Ministerio de Salud (Resolución Ministerial N° 038-2020-MINSA), en la evaluación de dichos años no se logró cumplir con las metas institucionales una de las causas es la brecha de recursos humanos y la aplicación de trabajo remoto donde no se cuenta con instrumentos de supervisión y/o medición de la productividad de los usuarios internos con trabajo remoto.

TABLA N° 04

Resumen de Cumplimiento de metas institucionales e indicadores de desempeño periodos del 2015 al 2020.

PERIODO	N° de Decreto Supremo	% Alcanzado
---------	-----------------------	-------------

2015	D.S. N° 251-2016-EF	74%
2016	D.S. N° 368-2017-EF	67%
2017	D.S. N° 277-2018-EF	95%
2018	D.S. N° 394-2019-EF	71%
2019	D.S. N° 385-2020-EF	89%
2020		20%
2021		60%

Fuente: Elaboración Propia con información de archivos.

Análisis: En el cuadro adjunto se puede observar que a través de los años se tuvo un comportamiento variado en cuanto al cumplimiento del desempeño laboral del personal administrativo, en ninguno de los años llegó a cumplirse al 100% del desempeño, sin embargo, el año 2020 y 2021 no se llegó a alcanzar el porcentaje mínimo de cumplimiento del desempeño laboral. Esto debido a que las actividades y el cambio la modalidad de trabajo, que durante la Emergencia Sanitaria (COVID-19) hubo disposiciones el personal administrativo a realiza trabajo remoto y presencial los que realizan trabajo remoto son aquellos que menos producción hicieron (esto por falta de no contar con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades de personal administrativo).

Las entregas de información a destiempo y la actualización retrasadas de sistemas de información ocasionaron que no se cumpla con el Cumplimiento de metas institucionales e indicadores de desempeño periodos del 2015 a los 2019 convenios firmados con el Ministerio de Salud para estos dos últimos años (Resolución Ministerial N° 038-2020-MINSA).

Dentro de los documentos normativos del hospital El Carmen está el manual de organizaciones y funciones (MOF) donde especifica funciones del usuario interno de acuerdo al cuadro de asignación de personal se evidencia que trabajadores administrativo al pasar a trabajo remoto muchas veces no podrá cumplir con su funciones, por lo que se asignar Funciones específicas en otras unidades productoras de servicio de salud para medir su productividad con la finalidad de cumplir la metas institucionales.

TABLA N° 03:

Resumen de Normas y Directivas Para la Adecuación de Trabajo Remoto.

Supuestos en el que se encuentra el trabajador	Si las actividades del trabajador pueden realizarse de manera remota	Si las actividades del trabajador requieren presencia física y no pueden realizarse de manera remota
Grupos de riesgo según el documento técnico aprobado por la Resolución Ministerial N° 084-2020-Minsa	Obligatorio: El empleador debe identificarlos para disponer el trabajo remoto.	No aplica el trabajo remoto y se les debe otorgar licencia con goce de haber durante la emergencia sanitaria, la cual se sujeta a compensación posterior.
Quienes prestan los servicios y bienes esenciales regulados en el numeral 4.1 del artículo 4, en el numeral 8.3 del artículo 8 en el numeral 9.3 del artículo 9 del D.S. N° 044-2020-PCM.	Facultativo: La empresa puede determinar el trabajo remoto para que lo realicen desde donde se encuentren.	No aplica trabajo remoto si sus funciones se deben realizar presencialmente (por ejemplo: operarios, supervisores, trabajo en planta, entre otros).
<p>Impedidos de ingresar al país según normas de las autoridades competentes.</p> <p>Quienes están cumpliendo aislamiento por provenir de países del listado publicado por el centro de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades - CDC Perú del Ministerio de Salud.</p> <p>Quienes no están en algún otro supuesto del presente cuadro y se encuentran cumpliendo aislamiento social durante la emergencia nacional declarada mediante el D.S. N° 044-2020-PCM</p>	<p>Facultativo: La empresa puede determinar el trabajo remoto para que lo realicen desde el domicilio o el lugar de aislamiento.</p> <p>En el caso de los impedidos de ingresar al País, el trabajo se realiza desde el lugar en donde se encuentren.</p>	<p>No aplica trabajo remoto y durante el estado de emergencia nacional, se les debe otorgar una licencia con goce de haber.</p> <p>Las partes acordarán si las horas dejadas de laborar serán objeto de compensación posterior a la vigencia del estado de emergencia nacional, así como la forma en que dichas horas serán compensadas.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Para poder designar a la personas con alto riesgo para infectarse con COVID-19 son problemas de salud y la edad mayor de 60 años, en el hospital el Carmen no se cuenta con protocolos o guías para el trabajo remoto y al no contar con presupuesto para implementar a la institución con equipos de cómputo portátiles y acceso de redes de internet para el trabajador según indica las normas de trabajo remoto del Ministerio de Salud, pero, se viene enviando a trabajo remoto sin

las condiciones mínimas y sin capacitaciones para uso de redes, ofimática se debe tener en cuenta que muchos de los trabajadores tienen más de 50 años de edad el cual les dificulta el manejo de los equipos de cómputo para su uso y manejo por ser tecnología de las últimas décadas. Las condiciones de trabajo domiciliario hoy en día no se vienen cumpliendo por parte del empleador que en este caso es el Hospital El Carmen.

No se cuenta con documentos técnicos normativos propios de la institución y no se cuenta con evidencia por parte del equipo de la unidad de salud ocupacional de la aplicación o adecuación de las normas técnicas de aforo y trabajo remoto en pandemia por COVID-19

B. Programación horaria del personal administrativo

Las horas de trabajo para el personal administrativo es de 8 horas diarias y 40 semanales, en esta pandemia y por la implementación del trabajo remoto en el hospital el Carmen, se labora en horario corrido desde las 8:00am hasta las 14:00pm (6 horas diarias), haciendo un total de 30 horas semanales, disminuyendo así 10 horas semanales, hasta el momento no existe ningún medio de control de cumplimiento de las horas efectivas en su domicilio por lo que, no se puede medir el cumplimiento de las horas diarias que debería realizar el usuario interno que realiza trabajo remoto. No existe instrumento de ingreso, permanencia y termino del trabajo remoto.

Como se mencionó líneas arriba se cuenta con productos para la elaboración en trabajo remoto, pero no se cuenta con instrumentos de medición de la productividad porque el personal a cargo de las jefaturas o coordinaciones no está capacitado para elaborar instrumentos de monitoreo por ejemplo checklist, lista de cotejo o fichas de observación lo que genera que no hay un control de productividad del usuario interno.

De los trabajos y funciones detallados anteriormente no se viene cumpliendo según los acuerdos con el usuario interno, por lo que, se

evidencia un retraso en el avance de las metas institucionales reflejado en el informe técnico del Ministerio del no cumplimiento de las metas para el año 2020 y 2021.

C. Desempeño, Productividad y Trabajo remoto en salud.

Teniendo en cuenta que según el Decreto Legislativo N° 1505, que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de Recursos Humanos en el sector público hasta ante la emergencia sanitaria por el COVID-19, hasta el 31 de diciembre 2022 y no podemos afirmar y estar seguros que la emergencia sanitaria culmine, tenemos varias hipótesis para decir que la emergencia sanitaria aún persistirá los próximos años, hay presencia de variantes del COVID-19, en otros países de potencia mundial como China va ha ya en su 6ta oleada y el gobierno ha dispuesto a retornar a la cuarentena a todo el país, por lo que nos hace analizar y decir que Mientras que no culmine la emergencia sanitaria aún se continuara con el trabajo remoto, debido al aforo de las entidades públicas y privadas son limitadas como medios preventivos para evitar el contagio por COVID - 19.

Del mismo modo manifestar que a la fecha se vienen implementando casi en el 90% de las instituciones del estado atenciones por telemedicina ya que este tipo de trabajo permite que el paciente este en la comodidad de sus hogares y evitar los desplazamientos a los centros de atenciones en salud pública.

El desempeño laboral de los servidores nombrados se redujo luego que se inició el trabajo remoto y mixto esto debido a que no se cuenta con instrumentos para la medición y el monitoreo de actividades encomendadas, en muchos casos el personal que realiza este tipo de trabajo, presenta informes sobre labores que no compensan el día trabajado en casa.

Para el cumplimiento de las metas institucionales se debe tener un productor para poder medir al usuario interno que realiza trabajo remoto el cual al día de hoy no se instala formalmente en el Hospital por lo cual,

no se viene midiendo la productividad de los usuarios interno lo que genera desorden en el cumplimiento de las metas institucionales.

Las tareas que se delegan a los usuarios internos para el trabajo remoto son:

- Emisión de resoluciones directorales.
- Elaboración de planes de trabajo.
- Elaboración de proyectos de mejora.
- Función de orientación a los usuarios externos por vía telefónica y virtual.

Función de coordinación de referencias y contra referencias por vía telefónica y virtual.

- Seguimiento de quejas virtuales en libro de reclamaciones.
- Separación y programación de citas virtuales.

Seguimiento del cumplimiento del plan operativo institucional de forma virtual.

- Capacitaciones virtuales.
- Evaluación de expedientes de compras corporativas.

La entidad a la fecha no cuenta con instrumentos de supervisión de la productividad diaria del empleado público que realiza trabajo remoto y mixto no cuenta con personal designado en la institución designado a su monitoreo.

Actualmente el hospital se viene perjudicando al no cumplir con enviar los documentos normativos que nos pide la Dirección Regional de Salud, generando conflictos con el personal interno que no realiza trabajo remoto por el atraso de sus funciones y de forma presupuestal.

No se entregan a tiempo los informes y resoluciones directorales en las fechas propuestas para su entrega lo que genera que se retrase la toma de decisiones importantes.

El trabajo remoto en el Hospital El Carmen de Huancayo se está implementando como una modalidad de trabajo del personal administrativo, y así evitar el hacinamiento del colaborador ya que a la

fecha no se cuenta con la infraestructura adecuada, siendo esta con una antigüedad de 175 años y no garantiza la seguridad del Recurso humano.

El personal administrativo en su totalidad al 100% debe ser capacitado y conocer el manejo de los sistemas donde se ejecutará el trabajo remoto, del mismo modo se adecuará a la evaluaciones y monitoreo del personal que se encuentra bajo su responsabilidad del área o servicio al que corresponda.

El personal que realiza trabajo remoto deberá de reportar una ficha de atención al usuario de acuerdo a la cantidad de atenciones realizadas por horas, y así medir la productividad por días teniendo una evaluación para verificar si es procedente continuar con dichas labores del servidor asignado a dicha actividad, cada colaborador que realiza trabajo remoto deberá de reportar mediante fichas las labores encomendadas para medir las productividad, ya que esto servirá de información muy importante para la continuidad de dichas labores.

A la fecha no se cuenta con instrumentos de medición de productividad exclusivo del personal administrativo del Hospital El Carmen de Huancayo. La parte Asistencial cumple sus funciones para este cumplimiento de metas, del mismo modo la parte administrativa cumple con la función de monitorear estos compromisos con la finalidad de alcanzar dichas metas existen variaciones con respecto a los porcentajes obtenidos esto debido a los cambios de jefaturas que se presentan por años, la rotación de recursos humanos retrasa el cumplimiento de estas, debido al desconocimiento de funciones.

D. Capacitación

A la fecha el informe de proyecto de capacitaciones de trabajo remoto del personal administrativo ya se incluyó en el PDP del año 2022, se hizo

seguimiento de la misma y está programado para el mes de mayo con el tema de “Control de tiempos en el teletrabajo de Manejo y acceso a Plataformas Virtuales del sector Salud”, actualmente el área de informática viene implementando un software donde el sistema mide el tiempo de ocio y de inactividad, además toma capturas de pantalla con lo que tendrá pruebas al momento de tomar las medidas correctivas necesarias, permitiendo así el control del tiempo en cada trabajo que se realice, esto siempre y cuando su labor sea en un computador, una vez que el empleado ingresa y enciende el computador, el sistema registra su hora de ingreso y lo mismo cuando termina su jornada el sistema deja de reportar por lo que se sabrá hasta qué hora trabajó esto con la finalidad de controlar el tiempo de labores que realiza dicho servidor.

Las capacitaciones se suspendieron durante el año 2020, pero sin embargo años anteriores hubo algunas capacitaciones de otros temas mas no se vio a la parte del buen manejo y conocimiento del instrumento de trabajo del personal administrativo (equipo informático y programas a fines)

La capacitación al personal administrativo es fundamental ya que contamos con personal mayor de edad, que se dificulta en el manejo de equipos informáticos y avances de la tecnología, por la Emergencia Sanitaria hubo disposiciones para el trabajo remoto lo que agravo el trabajo en el personal administrativo disminuyendo así su eficiencia y productividad en el resultado del trabajo. Del mismo modo ya se presentó un plan de trabajo para la programación de las capacitaciones en trabajo remoto y el manejo de programas de información relacionados con salud del MINSA.

TABLA N° 05

Capacitaciones Realizadas en los periodos 2015 al 2020 en el Hospital El Carmen de Huancayo

PERIODO	1er semestre	2do semestre
---------	--------------	--------------

2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de pacientes 2. Atención pre hospitalaria 3. Seguridad del paciente 4. Trabajo en equipo 5. Cultura Organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talleres de actualizaciones 2. Trabajo en equipo 3. Cultura Organizacional 4. Seguridad del paciente
2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de pacientes 2. Bioseguridad 3. Manejo del paciente en el post operatorio inmediato 4. Trabajo en equipo 5. Cultura Organizacional 6. Seguridad del paciente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talleres de actualizaciones 2. Inducción al nuevo personal 3. Trabajo en equipo 4. Cultura Organizacional 5. Seguridad del paciente
2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación protocolos de tratamiento y medicina basada en evidencias 2. Trabajo en equipo 3. Cultura Organizacional 4. Seguridad del paciente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrenamiento en cuidados intensivos al nuevo personal 2. Trabajo en equipo 3. Cultura Organizacional 4. Seguridad del paciente
2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buenas prácticas médicas 2. Trabajo en equipo 3. Cultura Organizacional 4. Seguridad del paciente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talleres de actualizaciones 2. Inducción al nuevo personal 3. Trabajo en equipo 4. Cultura Organizacional 5. Seguridad del paciente
2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talleres de actualizaciones 2. Inducción al nuevo personal 3. Trabajo en equipo 4. Cultura Organizacional 5. Seguridad del paciente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Farmacovigilancia 2. Trabajo en equipo 3. Cultura Organizacional 4. Seguridad del paciente
2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha realizado actividades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha realizado actividades
2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo 2. Medidas de prevención y control de COVID-19 3. Talleres de actualización de normativas vigentes en marco del covid-19. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. No se ha realizado actividades

Fuente: Archivo de Plan de Capacitaciones de la Oficina del Hospital El Carmen de Huancayo.

Visto el resumen de capacitaciones desde el periodo 2015 a la fecha nunca se realizó capacitaciones en ofimática mucho menos en trabajo remoto.

CI.1.1 A la fecha no se cuenta con herramientas virtuales para capacitación por lo que es de mucha necesidad la implementación de la misma.

CI.1.2 En el hospital la mayoría de los usuarios internos sobrepasa los 50 años de edad los cuales no se encuentran capacitados el manejo de herramienta informáticas y como poder evidenciar su productividad en trabajo remoto, tal como se detalla a continuación.

TABLA N° 06

Grupos Etarios del personal administrativo en el Hospital El Carmen de Huancayo.

Descripción	Personal Nombrado	Personal CAS
De 20 a 30 años	0	6
De 30 a 40 años	2	12
De 40 a 50 años	9	5
De 50 a 60 años	31	
De 60 a 70 años	12	
	54	23

Fuente: Datos recopilados de base de datos de legajos.

Comentario:

El grupo etario de 50 a 70 años, fue el recurso humano que en su gran mayoría ingresaron al inicio de la pandemia como población vulnerable estando así con licencia con goce de haberes, posteriormente algunos de ellos retomaron las labores realizando trabajo remoto y mixto, por otro lado también existieron renunciadas y la jubilación anticipada con los requisitos cumplidos mediante Ley N° 30939, Ley que establece el Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados, para incorporar, “que, al momento de solicitar el beneficio, tengan como edad mínima 50 años cumplidos”.

E. Protocolo

No se cuenta con protocolos de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de acuerdos con los usuarios que realizan trabajo remoto lo que genera que no se pueda tomar acciones disciplinarias por no cumplimiento de funciones.

CI.2.1. Jefes de las unidades productoras de servicio de salud con Desconocimiento en elaboración de herramientas de supervisión

y monitoreo como checklist, lista de cotejo, hoja de observación para medir productividad.

CI.2.2 Resistencia del usuario interno que realiza trabajo remoto en su evaluación de desempeño laboral y productividad.

TABLA N° 07

Evaluación Semestral del Personal Administrativo

Semestre	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1° Evaluación	50	49	47	45	43	0	0	0
2° Evaluación	52	48	46	45	41	0	0	0

Fuente: Datos recopilados en el área de legajos.

Comentario:

Las evaluaciones se realizan 2 veces por año cada seis meses, donde se evalúa al personal administrativo con varios factores según lo especifica la Ley del Decreto Legislativo 276, el periodo presupuestal 2020 no se realiza dichas evaluaciones esto debido a la pandemia iniciada ya que el personal administrativo no se encuentra en su totalidad en las oficinas correspondientes.

F. Equipamiento e infraestructura

El no contar con equipos de cómputo portátiles, paquetes de datos y programas virtuales para el usuario interno genera que no puedan cumplir con las metas.

El usuario interno al realizar trabajo remoto en su domicilio no cuenta con un espacio destinado para la realización labores de oficina que no cumplen con los estándares para conservar la salud ocupacional, también la carga familiar generara estrés y ansiedad lo que genera que disminuya su productividad para el hospital.

A la fecha el hospital el Carmen de Huancayo viene atravesando muchas dificultades con respecto a infraestructura, por lo que se vio en la necesidad de alquilar locales para el funcionamiento de sus diferentes servicios tal es el caso de las oficinas administrativas que funciones a dos cuadras del nosocomio, la oficina de la Unidad de Seguros Públicos que funciona en otro local, del mismo modo los ambientes de almacén general se encuentran en otro distrito, también se está implementando los servicios de obstetricia en otro local, etc. Por lo que el periodo 2022, el Hospital el Carmen de Huancayo realizó una contrata de adquisición de internet con una empresa reconocida en el mercado local, con varios puntos de instalaciones pero con un solo código de pago, paralelo a ello se viene canalizando otra contrata con una tercera empresa que provee banda ancha de internet por más de 35 GB de velocidad y el pago se cubrirá con el presupuesto de pago para servicios básicos dicho pago también tendrá un solo código de pago es decir se hará el pago de dichos servicios en un monto global, del mismo modo dicha empresa nos ofrecen una cantidad de paquetes de datos que será incluido dentro de la contrata.

Otra opción de facilitar paquete de datos a los servidores que realizan trabajo remoto, es la compra de datos mediante el número de celular del servidor que será exclusivamente datos, por cantidad de megas que será cubierto por la oficina de economía con el cargo a caja chica.

TABLA N° 08

Equipos de cómputo por oficinas administrativas

Oficina de:	N° de PEAS	N° Laptop	Internet Portatil	Espacios Adecuados
Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico	8	1	NO	NO
Oficina Ejecutiva de Administración	3		NO	NO
Oficina de Recursos Humanos	14	1	NO	NO
Oficina de Economía	13	1	NO	NO
Oficina de Logística	14	1	NO	NO
Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	4		NO	NO

Oficina de Estadística e Informática	8	2	NO	NO
Oficina de Apoyo a Docencia e Investigación	2		NO	NO
Oficina de Seguros	5	2	NO	NO
Oficina de Comunicaciones	3		NO	NO
Asistentes Ejecutivos en órganos de línea	3		NO	NO
	77	8		

Fuente: Revisión de Inventario de la Oficina de patrimonio.

Quejas

El número de quejas virtuales del usuario externo aumento en un 20% en comparación a otros años por la poca orientación y que no contestan a los números asignados. Dentro de las evidencias que el modelo de trabajo remoto tiene muchas dificultades tanto para el usuario interno como externos detallamos los hallazgos:

TABLA N° 09

Número de quejas por año del 2015 al 2020

Año	N° de Quejas
2015	28
2016	32
2017	36
2018	27
2019	34
2020	89

Fuente: Datos del libro de reclamaciones del hospital.

A causa del Trabajo remoto; las funciones que se asignó a los usuarios internos no son cumplidas, evidenciado en quejas del paciente frente a una mala atención por vía virtual y telefónica del personal que realiza trabajo remoto.

Es por lo antes mencionado que en la presente investigación aplicada se analizará el siguiente problema general.

3.3.1 Problema general.

La inadecuada gestión del trabajo remoto que repercute en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

3.3.2 Problemas Específicos.

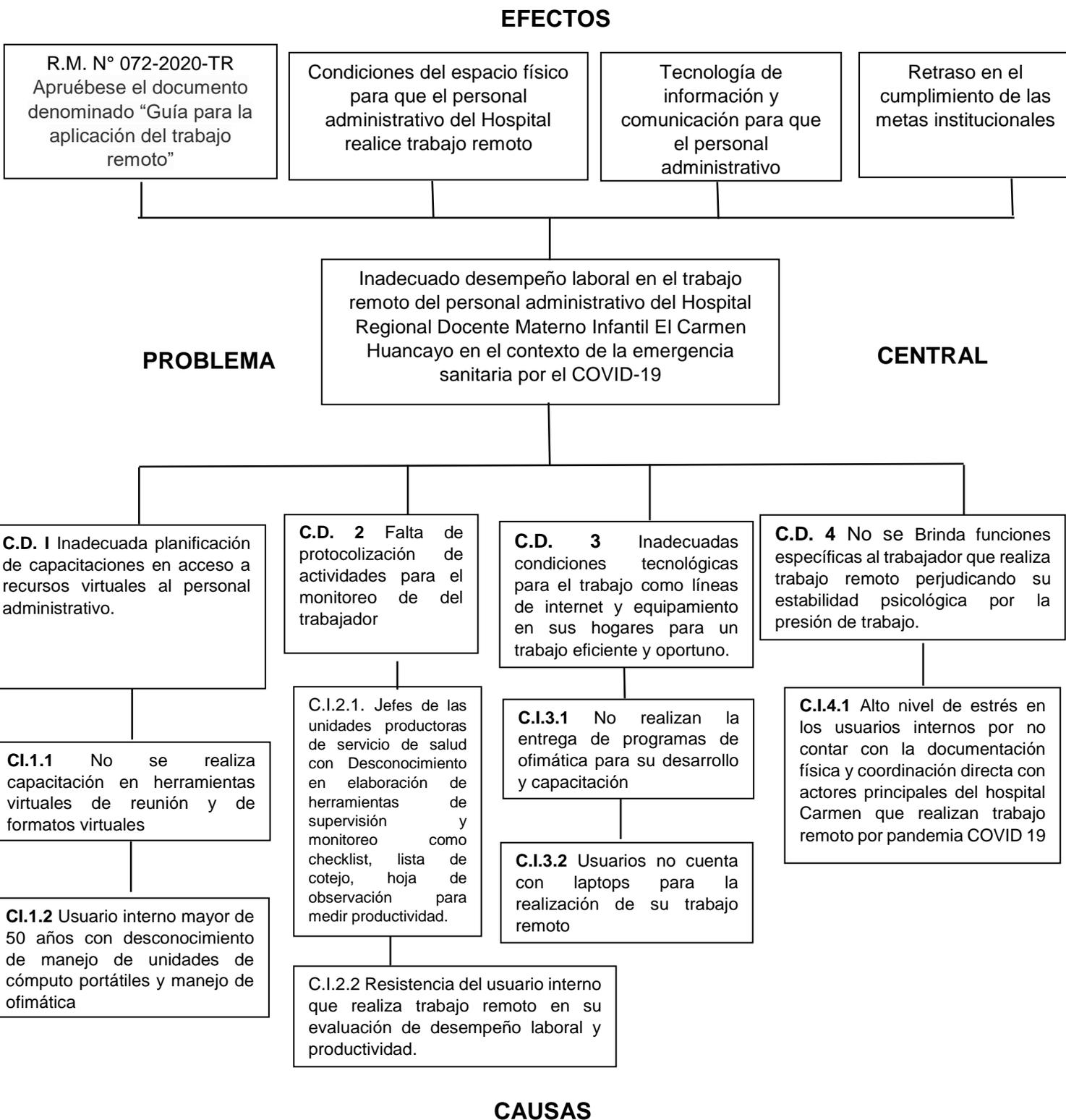
- A. Inadecuada planificación de capacitaciones en acceso a recursos virtuales al personal administrativo frente a la pandemia por COVID 19.
- B. Falta de protocolización de actividades para el monitoreo de los trabajadores administrativos.
- C. Inadecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno frente a la pandemia por COVID 19.
- D. Sobrecarga de responsabilidades laborales de los servidores públicos frente a la pandemia por COVID 19.

3.4 Árbol de Problemas y Factores Causales

En el siguiente árbol de problemas y factores causales se analizará en detalle las causas que están originando el problema general.

FIGURA N° 4

Árbol de Problemas y Causas



Fuente: Elaboración Propia.

3.5 Sustento de Evidencias de los factores causales:

Tabla N° 10

Inadecuada Capacitación en Acceso a Recursos Virtuales.

Inadecuada planificación de capacitaciones en acceso a recursos virtuales al personal administrativo frente a la pandemia por COVID 19	
Descripción de la causa	Cuando una empresa no capacita apropiadamente a sus colaboradores, es común que éstos tengan dificultades para adaptarse y entender sus labores. Si bien pueden ser capaces de completar sus tareas diarias, su rendimiento por lo general es pobre.
Describa la vinculación entre la causa directa y el problema específico	La no elaboración del plan de desarrollo de personas por la institución genera que, no se programe las capacitaciones al recurso humanos para la actualización en manejo de programas virtuales. Lo que genera la baja adherencia a uso de programas como WORD, EXCEL, MEET, ZOOM herramientas virtuales básicas para el cumplimiento de las metas institucionales.
Magnitud de la causa (datos cuantitativos)	Del total de trabajadores administrativos en las diferentes modalidades de contratación que pasaron a trabajo remoto son 20 de los cuales el porcentaje de capacitación realizadas a ellos es del 0%. No se cuenta con un instrumento de medición de productividad/día para poder evaluar su desempeño del trabajador que cumple con trabajo remoto
Atributos de la causa (datos cuantitativos)	Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas, que en adelante lo llamaremos PDP , es el instrumento de gestión para la planificación de las acciones de capacitación de cada entidad. El cual se mide a través del porcentaje de cumplimiento según lo planificado a nivel anual.

Evidencia que justifique la relación de causalidad respectiva (*)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se cuenta con planes de capacitación aislados de cada unidad productora de servicio de salud (oficinas administrativas) dirigido a potenciar habilidades enfocadas a la atención de salud, pero no se realizó las capacitaciones al personal administrativo. ✓ Se cuenta con la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas” ✓ Las capacitaciones son medibles a través de aplicación de diversos instrumentos como el pre test y post test para evaluar asistencia y permanencia durante las capacitaciones.
---	---

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA N° 11

Falta de Protocolización de Actividades Para el Monitoreo del Trabajador.

Falta de protocolización de actividades para el monitoreo del trabajador	
Descripción de la causa	El Ministerio de Salud aprobó con Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto” pero, el hospital aun no elaboró ningún documento técnico de seguimiento, obligaciones de la productividad de usuario interno en trabajo remoto y no designó a un responsable para la monitorización del cumplimiento de metas en trabajo remoto.
Describa la vinculación entre la causa directa y el problema específico	La falta de instrumentos de evaluación del desempeño laboral genera que no se cumpla con las metas institucionales lo que causa incumplimiento de las mismas.
Magnitud de la causa (datos cuantitativos)	Del total de trabajadores administrativos en las diferentes modalidades de contratación que pasaron a trabajo remoto son 20 de los cuales el porcentaje de capacitación realizadas a ellos es del 0%. No se cuenta con un instrumento de medición de productividad/día para poder evaluar su el desempeño del trabajador que cumple con trabajo remoto

Atributos de la causa (datos cuantitativos)	<p>La Guía de indicadores de gestión hospitalaria, tienen como finalidad evaluar el progreso de los establecimientos de salud a través del cumplimiento de metas que son medidas por indicadores de las diferentes unidades productoras de servicio de salud.</p> <p>Programa Presupuestal N° 103: Fortalecimiento de las Condiciones Laborales; Consiste en la capacitación a los actores laborales (trabajadores, empleadores, gremios sindicales y empresariales) de la normativa laboral general y en materia específica de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de medios de difusión masiva, con el fin de poner a su alcance el conocimiento de sus derechos y obligaciones laborales, promoviendo su cumplimiento.</p>
Evidencia que justifique la relación de causalidad respectiva (*)	<p>No se aplica en la institución la Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”, no se encuentra por parte del empleador un informe técnico donde se adapta la Guía acorde con nuestra realidad.</p> <p>No se cuenta con instrumentos de supervisión/monitoreo para el trabajo remoto</p> <p>Las capacitaciones que pueda realizar el usuario interno que realiza capacitaciones son a través de aplicación de diversos instrumentos como el pretest y post test para evaluar asistencia y permanencia durante las capacitaciones.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA N° 12

Inadecuadas Condiciones Tecnológicas Para el Trabajo Como Líneas de Internet y Equipamiento en sus Hogares Para un Trabajo Eficiente y Oportuno.

Inadecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.	
Descripción de la causa	<p>Para poder desarrollar el trabajo remoto se debe contar con las herramientas mínimas para la adecuación de un ambiente laboral en casa el hospital no cuenta con equipos portátiles para la entrega a los usuarios internos, tampoco se cuenta con programas aplicativos para la elaboración de documentos y otras actividades virtuales. Y presupuesto para la entrega de datos para el acceso a redes de internet para trabajo remoto</p>
Describa la vinculación entre la causa directa y el problema específico	<p>Las condiciones geográficas de la región Junín son un factor para la falta de cobertura satelital en el acceso al internet de los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto.</p> <p>También cuentan con unidades de cómputo desactualizados y laptops acordes con las exigencias de los programas.</p>

Magnitud de la causa (datos cuantitativos)	<p>Del total de trabajadores administrativos en las diferentes modalidades de contratación que pasaron a trabajo remoto un total de 20 trabajadores de los cuales más del 60% manifiestan errores en la red y poco acceso al internet.</p> <p>Proveedores que no implementa antenas para mejorar la cobertura en zonas rurales de la región.</p> <p>Altos precios en la adquisición de paquetes de internet para los administrativos que cumple trabajo remoto.</p>
Atributos de la causa (datos cuantitativos)	<p>La entidad deberá proporcionar recursos para la realización del trabajo remoto en los trabajadores con desconocimiento de herramientas ofimáticas.</p> <p>Se deberá realizar la gestión de adquisición de equipos de laptops, como préstamo para los administrativos que hacen trabajo remoto.</p> <p>Partidas presupuestales para la adquisición de equipo de cómputo portátiles (laptops) para los empleados.</p> <p>Brindar paquetes de datos según necesidades para realización de trabajo remoto</p> <p>Laborales; Consiste en la capacitación a los actores laborales (trabajadores, empleadores, gremios sindicales y empresariales) de la normativa laboral general y en materia específica de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de medios de difusión masiva, con el fin de poner a su alcance el conocimiento de sus derechos y obligaciones laborales, promoviendo su cumplimiento.</p>
Evidencia que justifique la relación de causalidad respectiva (*)	<p>En la programación de compra de equipos del hospital no se evidencia gestión de compra o adquisición de equipos de cómputo para trabajo remoto. Maya presupuestas anexo.</p> <p>Tampoco en los diferentes programas presupuestales no existe un código para la compra de paquetes de datos para los trabajadores que cumple trabajo remoto.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA N° 13

No se Brinda funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto perjudicando su estabilidad psicológica por la presión de trabajo.

Sobrecarga de responsabilidades laborales de los servidores públicos frente a la pandemia por COVID 19.	
Descripción de la causa	<p>Por el exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades), por no especificar las funciones en trabajo remoto de acuerdo al MOF, genera que los usuarios internos desarrollen un aumento de estrés y depresión lo que genera incumplimiento de la entrega de producción y esto a un aumento de costos laborales</p>

<p>Describa la vinculación entre la causa directa y el problema específico</p>	<p>La carga familiar (hijos o padres adulto-mayores) distrae al usuario interno para su cumplimiento de su labor administrativa, influye también el lugar designado de trabajo</p> <p>Falta de condiciones domiciliarias para la separación de ambientes o entornos para el cumplimiento del trabajo remoto es un factor más para incumplimiento del trabajo.</p>
<p>Magnitud de la causa (datos cuantitativos)</p>	<p>Del total de trabajadores administrativos en las diferentes modalidades de contratación que pasaron a trabajo remoto son 20 es difícil el poder realizar medición de su productividad al no contar con un instrumento de medición para trabajo remoto.</p> <p>Trabajadores que no cuentan con capacitaciones en manejo de herramientas ofimáticas.</p>
<p>Atributos de la causa (datos cuantitativos)</p>	<p>Una evaluación del nivel de estrés y de estilos de vida saludable por parte del equipo de salud ocupacional evidenciara los factores de riesgo que pueda tener el trabajador en el hogar y plantear sugerencias para mejorar su área de trabajo.</p> <p>Crear un instrumento de evaluación de productividad según las áreas donde laboran o el Manual de Organización y Función MOF.</p>
<p>Evidencia que justifique la relación de causalidad respectiva (*)</p>	<p>No se cuenta con informes del área de salud ocupacional relacionando al nivel de estrés del trabajador.</p> <p>No se cuenta con informes de talleres para el manejo del estrés en pandemia.</p> <p>No se evidencia la aplicación del estudio de clima organizacional de este año.</p>

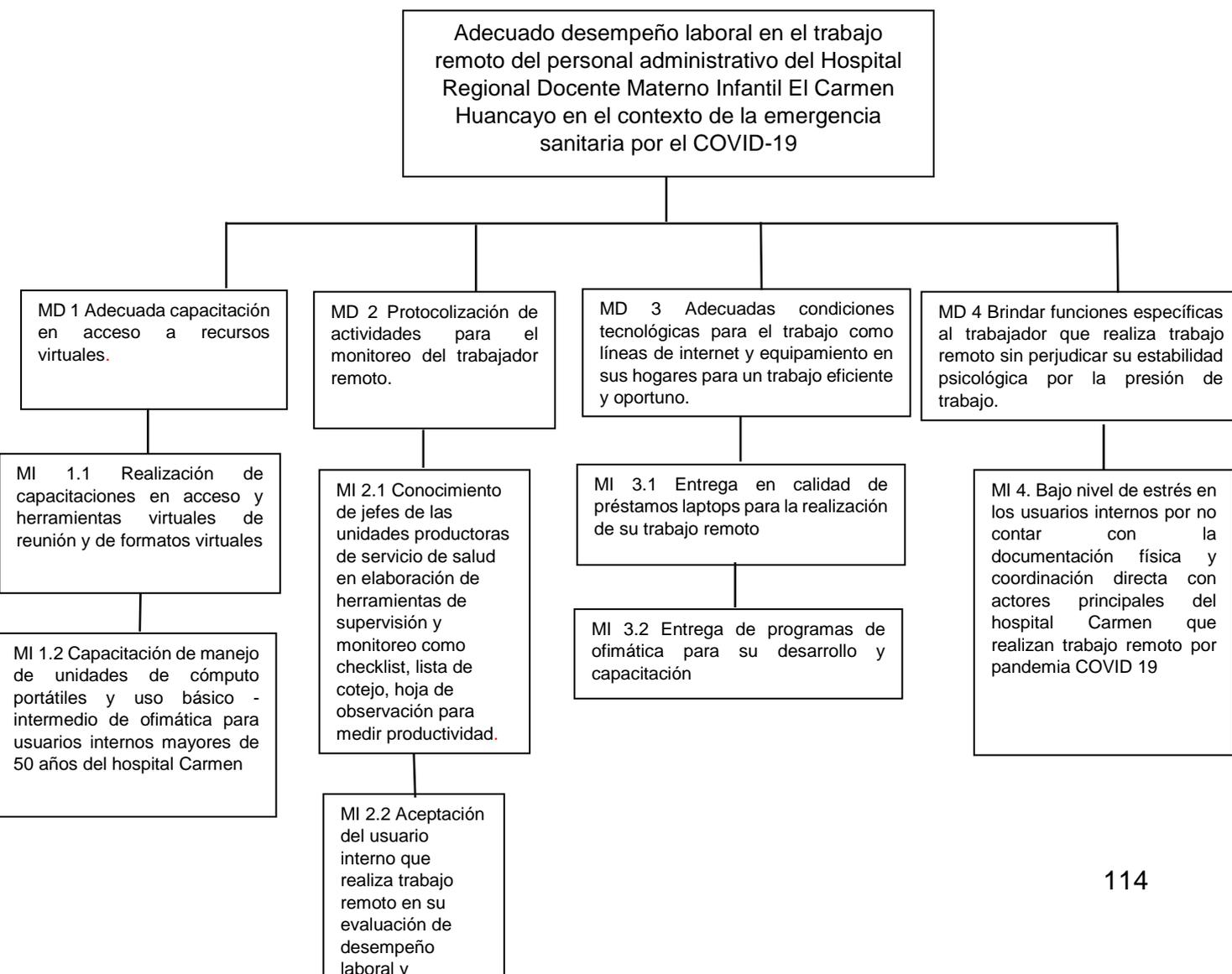
Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo IV: Formulación

4.1 Planteamiento de Resultado.

FIGURA N° 5

Árbol de Medios



Fuente: Elaboración Propia.

4.2 Análisis de Alternativas Intervención para lograr la solución.

Tabla N° 14

Adecuada capacitación en acceso a recursos virtuales.

Descripción del medio	Descripción breve del medio del árbol del medio
Adecuada capacitación en acceso a recursos virtuales	Se deberá elaborar el plan de desarrollo de personas, con la cantidad de recursos humanos que participarán o se dará la prioridad y a la designación de presupuesto este documento de gestión deberá ser aprobado con Resolución Directoral para su cumplimiento.
Alternativa 1	Realizar un informe técnico dirigido al director para la elaboración del plan de desarrollo de personas del personal administrativo enfocado en la capacitación de manejo de programas virtuales.
Alternativa 2	Realizar un convenio con un instituto superior de informática o universidad para la capacitación del personal con certificación.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 15

Protocolización de actividades para el monitoreo de del trabajado remoto.

Descripción del medio	Descripción breve del medio del árbol del medio
------------------------------	--

Protocolización de actividades para el monitoreo de del trabajado remoto	La protocolización; Cuando se incluyan procedimientos en los protocolos, que impliquen la concurrencia de otro servicio para ello se deberá elaborar instrumentos de seguimiento o monitoreo para evaluar la productividad y desempeño laboral de los que realizan trabajo remoto.
Alternativa 1	Se implementará un instrumento para la medición de la productividad del usuario interno según la Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”, y su posterior aplicación con metas físicas.
Alternativa 2	Implementar herramientas virtuales para el control virtual de asistencia, permanecía programación de tareas virtuales con procesos y tiempos.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 16

Adecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet.

Descripción del medio	Descripción breve del medio del árbol del medio
Adecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.	La gestión de datos con un operador que tenga cobertura en la zona del trabajador garantizará el cumplimiento de envío de sus informes o trabajos a la institución, donde la institución facilitara al trabajador el uso de líneas de internet y/o datos para que los trabajadores puedan cumplir sus labores en sus hogares.
Alternativa 1	Se presentará un informe a la oficina de planeamiento estratégico para solicitar las modificaciones de las mallas presupuestales para la compra de datos a las diferentes entidades cooperaciones que brinde estos servicios y la entrega según requerimiento los usuarios internos con trabajo remoto
Alternativa 2	Se presentará un informe a la oficina de planeamiento estratégico para solicitar las modificaciones de las mallas presupuestales y con recursos directamente recaudados para la compensación de planes de internet cooperativo para usuarios que realicen trabajo remoto reduciendo costos y monitoreo de consumo de datos por parte del usuario.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 17

Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo.

Descripción del medio	Descripción breve del medio del árbol del medio
Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo.	Brindar funciones y Actividades específicas de acuerdo al MOF en el trabajo que no genere estrés o inadecuado clima laboral. La evaluación de la salud ocupacional es un derecho inherente al trabajador por lo menos una vez al año esta evaluación también considera la parte psicológica del usuario interno donde se debe prevenir el estrés emocional por sobrecarga de trabajo
Alternativa 1	Se realizará un informe al director del hospital para la programación con fechas la evaluación del usuario interno por el medico de salud ocupacional con las medidas de bioseguridad y determinar el nivel de estrés del personal
Alternativa 2	Evaluación del clima familiar de los trabajadores para realizar un análisis situacional y poder plantear proyecto de mejoras en los hogares y/o lugar destinado a cumplir el trabajo remoto.

Fuente: Elaboración Propia.

4.3 Sustento de evidencias de Alternativas de Intervención.

Tabla N° 18

Agregar en el plan de desarrollo de personal de la institución capacitaciones al personal de trabajo remoto.

AGREGAR EN EL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN CAPACITACIONES AL PERSONAL DE TRABAJO REMOTO	
Alternativa de solución identificada 1	Realizar un informe técnico dirigido al director para la elaboración del plan de desarrollo de personas del personal administrativo enfocado.
Descripción	Es la realización de documento técnico que contiene una estructura donde se realiza a través de un análisis previo y que está sustentado por una base legal para llegar a conclusiones y recomendaciones y va dirigido al director u otros jefes de las oficinas administrativas
Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	No. A la fecha no se ha elaborado ningún informe técnico.
Evidencia	Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la "Guía para la aplicación del trabajo remoto"

	Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE que aprueba “Normas para la gestión del proceso de capacitación en entidades públicas”
--	--

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 19

Agregar en el plan de desarrollo de personal de la institución capacitaciones al personal de trabajo remoto.

AGREGAR EN LA PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN CAPACITACIONES AL PERSONAL DE TRABAJO REMOTO	
Alternativa de solución identificada 2	Realizar un informe para realizar un convenio con un instituto superior de informática o universidad para la capacitación del personal con certificación.
Descripción	Se cuenta con convenios con universidades e institutos superiores donde se puede acordar la capacitación o becas para los cursos de ofimática y manejo de herramientas virtuales
Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	No. A la fecha no existe Convenio con un Instituto para las capacitaciones.
Evidencia	Oficio y estatutos de convenios realizados con las universidades e institutos de la región Junín. Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto” Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE que aprueba “Normas para la gestión del proceso de capacitación en entidades públicas”.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 20

Entrega de programas de ofimática para su desarrollo y capacitación.

ENTREGA DE PROGRAMAS DE OFIMÁTICA PARA SU DESARROLLO Y CAPACITACIÓN	
Alternativa de solución identificada 1	Se implementará un instrumento para la medición de la productividad del usuario interno según la Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”, y su posterior aplicación con metas físicas
Descripción	La creación de una herramienta para la evaluación de la productividad del personal que realice trabajo remoto

Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	La institución no cuenta con un instrumento de evaluación del personal que cumple trabajo remoto, por lo que no se puede evidenciar su productividad dentro de las horas programadas
Evidencia	Indicadores De Gestión Y Evaluación Hospitalaria, Para Hospitales, Institutos Y Diresa - 2013 Decreto Supremo Nº 002-2013-TR Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 21

Entrega de programas de ofimática para su desarrollo y capacitación.

ENTREGA DE PROGRAMAS DE OFIMÁTICA PARA SU DESARROLLO Y CAPACITACIÓN	
Alternativa de solución identificada 2	Se implementará una herramienta virtual para el control virtual de asistencia, permanecía programación de tareas virtuales con procesos y tiempos
Descripción	Se realizará con el apoyo del área de informática un zoom para la presencia virtual del trabajador para que el área a su cargo presente su ingreso y permanencia. También se elabora un cuadro diario de programación de actividades para su cumplimiento por tiempo aproximados para el cumplimiento por ejemplo la emisión de las resoluciones directorales.
Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	La institución no cuenta con una herramienta virtual para el control virtual de asistencia, permanecía programación de tareas virtuales con procesos y tiempos
Evidencia	Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y Diresa - 2013 Decreto Supremo Nº 002-2013-TR Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 22

Entrega de paquete de datos para el personal con trabajo remoto con problemas de conexión.

ENTREGA DE PAQUETE DE DATOS PARA EL PERSONAL CON TRABAJO REMOTO CON PROBLEMAS DE CONEXIÓN
--

Alternativa de solución identificada 1	Se presentará un informe a la oficina de planeamiento estratégico para solicitar las modificaciones de las mallas presupuestales para la compra de datos a las diferentes entidades cooperaciones que brinde estos servicios y la entrega según requerimiento los usuarios internos con trabajo remoto
Descripción	Se entregará paquete de datos para el cumplimiento de objetivos de entrega de productos por parte del trabajador.
Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	No existe hasta la fecha contratos de paquete de datos en la institución.
Evidencia	Decreto Supremo N° 002-2013-TR Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución Ministerial 072-2020-TR. que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 23

Realización de capacitaciones en acceso y herramientas de recursos virtuales

REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES EN ACCESO Y HERRAMIENTAS DE RECURSOS VIRTUALES	
Alternativa de solución identificada 2	Se presentará un informe a la oficina de planeamiento estratégico para solicitar las modificaciones de las mallas presupuestales para la compensación de planes de internet cooperativo para usuarios que realicen trabajo remoto reduciendo costos y monitoreo de consumo de datos por parte del usuario
Descripción	Es la realización de documento técnico con la propuesta de convenio una empresa de internet para la entrega de paquetes de datos al usuario el cual se podrá tener un mejor control por el informe de consumo de datos que realiza el trabajador para un seguimiento de horarios de ingreso y consumo para la toma decisiones por parte del equipo de gestión.
Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	No existe a la fecha ningún informe de modificaciones presupuestales presentado a la oficina de planeamiento estratégico para solicitar las modificaciones de las mallas presupuestales.
Evidencia	Resolución Ministerial 072-2020-TR que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto” Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE que aprueba “Normas para la gestión del proceso de capacitación en entidades públicas”

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 24

Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo

BRINDAR FUNCIONES ESPECÍFICAS AL TRABAJADOR QUE REALIZA TRABAJO REMOTO SIN PERJUDICAR SU ESTABILIDAD PSICOLÓGICA POR LA PRESIÓN DE TRABAJO	
Alternativa de solución identificada 1	Se verificará el MOF y se realizara un informe al director de la Oficina de Recursos Humanos para indicar las funciones específicas y detalladas que realizara el usuario interno quien realiza trabajo remoto y del mismo modo realizar un plan para exámenes médicos al personal administrativo por el medico de salud ocupacional con las medidas de bioseguridad y determinar el nivel de estrés del personal
Descripción	Un documento que se le asigne las responsabilidades especificas es indispensable para que el servidor se organice y no se estrese y al mismo tiempo la evaluación de la salud ocupacional es un derecho inherente al trabajador por lo menos una vez al año esta evaluación también considera la parte psicológica del usuario interno donde se debe prevenir el estrés emocional por sobrecarga de trabajo
Identificar si la alternativa viene siendo ejecutada	No existe documento que asigne funciones específicas al trabajador y tampoco un programa para la evaluación de salud ocupacional por parte de los trabajadores de la institución
Evidencia	Decreto Supremo N° 002-2013-TR Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución Ministerial 072-2020-TR. que aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”

Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo V: Propuesta de Implementación

5.1 Objetivo General

El objetivo que la presente investigación aplicada es:

Optimizar el desempeño laboral en el trabajo remoto del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

5.2 Objetivos Específicos

Los Objetivos específicos que se plantea alcanzar en la presente investigación son:

5.2.1 Objetivo Especifico 01

Proponer capacitaciones en acceso a recursos virtuales.

5.2.2 Objetivo Especifico 02

Elaborar protocolos de actividades para el monitoreo de del trabajador.

5.2.3 Objetivo Especifico 03

Implementar condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.

5.2.4 Objetivo Especifico 04

Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo.

5.3 Productos Propuestos por cada objetivo específico

Se plantean los siguientes productos para alcanzar los Objetivos Propuestos:

Producto 1:

Plan de Capacitaciones (PDP), de acceso a recursos virtuales.

Un plan o programa de capacitación comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servirse de actividades teóricas o prácticas.

Formular un buen plan de capacitación parte de considerar la necesidad de conocimiento o habilidades y el tiempo que llevará su ejecución. Es importante que la planificación incluya el número de horas que el empleado precisa invertir en las actividades de formación.

La capacitación es un proceso de aprendizaje o actualización de conocimientos con el objetivo de desarrollar nuevas habilidades, o mejorar las ya adquiridas, para utilizarlos como herramienta para mejorar el

desempeño personal y grupal de la institución. Hablando en lo particular, esta, prepara al individuo para afrontar sus deberes laborales de una manera más versátil, objetiva y con conocimiento de causa. Modifica, por lo tanto, de una manera positiva, su actitud y aptitud, por lo que se implementara programas de capacitación destinadas a la mejora del rendimiento y productividad del personal administrativo de la entidad.

Se identifica objetivos del Plan de Capacitación:

- ✓ Fomentar el desarrollo integral de los trabajadores administrativos en el correcto uso de las plataformas virtuales.
- ✓ Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral con guías de procedimientos.
- ✓ Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de la institución.

El desarrollo del Producto 1 se encuentra en el Anexo 3.

Producto 2:

Protocolos de actividades para el monitoreo del trabajador.

Protocolo es un conjunto de normas y reglas de aceptación general que se observan en la práctica oficial. Se deberá especificar los criterios en la elaboración de protocolos de monitoreo de trabajo remoto adaptado a la institución:

- Asegurar un comportamiento similar en las diferentes funciones del usuario interno que realice trabajo en la Institución, en este caso particular, el Hospital El Carmen. Establecerá medidas para monitorear el comportamiento que debe seguir el servidor que realiza trabajo remoto en el Hospital el Carmen.
- Mantener las relaciones de la organización y reconocer la jerarquía de las personas, con un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores.
- Elaborar instrumentos de monitoreo, evaluación de productividad y cumplimiento de horas de trabajo:

- A) Para la elaboración de los instrumentos primero se deberá solicitar el plan de trabajo del servidor que realiza trabajo remoto, de la verificación de la misma se tomará en cuenta lo siguiente:
- ✓ Identificar el tiempo que toma realizar una labor que presenta de acuerdo al Plan.
 - ✓ Realizar fichas para monitoreo del cumplimiento de labores asignadas con cantidades, estas podrán ser medidas por horas y/o días de acuerdo a la labor que se realiza.
 - ✓ Cada trabajador contará con su plan de trabajo y a cada uno se le elaborará las fichas de supervisión, ya que las labores son diferentes y cada una tiene el tiempo estimado y se proyectará el avance por horas y/o días.
 - ✓ El jefe de oficina jugará un rol muy importante, ya que brindará información del tiempo que requiere cada labor que realiza su colaborador, y al mismo tiempo será el encargado de validar el cumplimiento de la labor encomendada.
- B) Para la elaboración de las fichas se tomará los siguientes criterios:
- ✓ Área u Oficina al que pertenece el colaborador a ser monitoreado.
 - ✓ Fecha de inicio de labores en trabajo remoto.
 - ✓ Responsable de la supervisión.
 - ✓ Nombre y apellidos del usuario que realiza trabajo remoto.
 - ✓ Elaborar Fichas de monitoreo de actividades diarias al personal que realiza trabajo remoto.
 - ✓ Asignar funciones de acuerdo al área que corresponde con actividades que sean medibles (cantidades de Informes, resoluciones, ingreso de fichas de información, Etc.).
 - ✓ Proponer fechas para cada actividad a realizar.
 - ✓ El jefe inmediato será el encargado de asignar funciones de acuerdo al área en el que se encuentra laborando el servidor.

- ✓ El trabajador informara a su jefatura al inicio de la semana las labores realizadas especificando el día y las labores realizadas.
- ✓ El jefe inmediato verificara el cumplimiento de la asignación de las funciones y lo derivara a la oficina de RRHH con el visto bueno de la misma.
- ✓ El encargado del monitoreo consolidara en la ficha el cumplimiento de las tareas asignadas.
- ✓ Verificara el Producto (tareas/actividades) encomendada por el jefe inmediato.
- ✓ Realizara un informe adjuntando la ficha al jefe inmediato de la oficina de recursos humanos el cumplimiento según lo verificado.
- ✓ El jefe de la oficina de RRHH emitirá un memorándum autorizando el pago de remuneraciones al área que corresponde.

FIGURA N° 6

Modelo de Monitoreo de Personal en Trabajo Remoto

Semana 2	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nivel de avance	25%	50%	75%	100%	Reunión y reporte de tareas al jefe
10 órdenes de servicio	3 OS	3 OS	2 OS	2 OS	
Actualización de directiva	Revisión y análisis	Revisión y análisis	Cambios y mejoras	Cambios y control de calidad	Presentación de propuesta

Fuente: Guía Para Realizar Trabajo Remoto En Instituciones Públicas-2020.

El instrumento de supervisión deberá tener criterios mínimos para adaptarlo a cada servicio del área administrativa.

El desarrollo del Producto 2 se encuentra en el Anexo 4.

Producto 3:

Plan de accesibilidad tecnológica para el trabajo remoto con líneas de internet y equipamiento en hogares para el trabajo eficiente y oportuno.

Recursos tecnológicos

Son un medio, bien o instrumento que se vale de la tecnología para cumplir con un propósito. También se puede definir las tecnologías de la Información y de la Comunicación que son un conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistemas de información interconectados y complementarios, con la finalidad de gestionar datos e información de manera efectiva, mejorando la productividad de los ciudadanos, gobierno y empresas, dando como resultado una mejora en la calidad de vida.

Para el desarrollo del TRS, se requiere asegurar la disponibilidad de equipos y medios informáticos, mobiliarios ergonómicos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros). Así como, de cualquier otra naturaleza que resulten necesarios para la prestación de servicios y pueden ser proporcionados por la entidad o personal de la salud o administrativo de la entidad de salud.

Como herramientas tecnológicas que faciliten el TRS. Se pueden utilizar equipos de red de telecomunicación y red de datos, aplicativos informáticos para videoconferencias que cumplan con la interoperabilidad y seguridad de la información. La entidad brinda todas las facilidades necesarias para su desarrollo de las actividades. Otorgando las instrucciones necesarias para su adecuada utilización. Así como, las reglas de confidencialidad y protección de datos personales que resulten aplicables El correo electrónico institucional es el medio de comunicación formal para las acciones que amerite el TRS en las entidades de salud. El uso de cualquier otro correo electrónico, como correo formal dentro de la institución, estará sujeto a la aprobación y justificación del director general del Hospital el Carmen.

Los materiales e insumos que deberá contar el usuario interno que realiza trabajo remoto será:

- ✓ Unidad de cómputo portátil

- ✓ Programas originales de ofimática
- ✓ Programa de antivirus para la protección de datos de la institución
- ✓ USB
- ✓ Internet: exclusivo para uso de trabajo remoto
- ✓ Programas estadísticos como: SPSS, STATA.

El desarrollo del Producto 3 se encuentra en el Anexo 5.

Producto 4:

Plan de identificación de funciones específicas del trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo.

1. Brindar un Plan de identificación de las funciones específicas de acuerdo al MOF, para realizar trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo sin perjudicar el cumplimiento de las labores que se le asignará.
2. Realizar un plan de programación y con fechas la evaluación del usuario interno por el medico de salud ocupacional con las medidas de bioseguridad y determinar el nivel de estrés del personal.
3. Evaluar del clima familiar o situacional donde el trabajador realizara el trabajo remoto, para realizar un análisis situacional y poder plantear el horario que más pueda ser factible y pueda cumplir con las labores encomendadas. (podrá trabajar en el tiempo y el horario que crea conveniente siempre y cuando cumpla con la cantidad de labores encomendadas).
4. La unidad de bienestar de personal será la encargada de velar por el bienestar del personal, realizando visitas domiciliarias para monitorear en qué condiciones se encuentra nuestro colaborador y si hubiere algún indicio de problemas tanto en salud y/o familiar informar para que el jefe inmediato tome acciones sobre el asunto.

En el hospital identificamos 3 actores clave del trabajo remoto y sus obligaciones ellos tendrán las funciones clave para la asignación, realización, supervisión y validación del trabajo remoto son:

- A. Las oficinas de recursos humanos, quienes velan por los aspectos referidos a la implementación de los procesos de recursos humanos tales como la organización del trabajo o el bienestar de los servidores en el marco del COVID19 y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- B. Los jefes quienes juegan un rol fundamental en el trabajo remoto, siendo los encargados de motivar a sus equipos en este nuevo reto, así como asignar, implementar y supervisar el trabajo remoto.
- C. Los servidores quienes tienen el reto de trabajar de una forma nueva y diferente a la que están acostumbrados manteniendo sus responsabilidades con la entidad.

El desarrollo del Producto 4 se encuentra en el Anexo 6.

Para los usuarios internos que realizan trabajo remoto se aplica las siguientes funciones que se encuentra en la guía de trabajo remoto del ministerio de salud:

1. Cumplir responsablemente con las labores encomendadas.
2. Estar disponible durante la jornada de trabajo habitual.
3. Cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, proyección y confidencialidad de los datos e información.
4. Cumplir las medidas y condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo informadas por el empleador.
5. Las coordinaciones de carácter laboral entre servidor y sus jefes se efectúan durante la jornada de trabajo habitual del servidor, salvo casos de urgencia o cuando la naturaleza de las actividades no lo permita.

6. El servidor que advierta alguna dificultad o incidencias que dificulte el ejercicio de su trabajo, debe comunicar a su jefe inmediato para el tratamiento respectivo.

5.4 Estimación de costo de cada producto propuesto

Costo del Producto 1:

PDP - Capacitación en acceso a recursos virtuales. Programación anual.

TABLA N° 25

Programación de Costos

Cant.	Detalle	Costo Unit.	Costo	Fuente
1	Informe Técnico de Plan de Capacitaciones dirigido al director de la institución.	S/ 100.00	S/ 100.00	Trabajo Personal
1	Buscar ponentes especialistas en office de las universidades que realizaron convenios con la institución	S/ 100.00	S/ 100.00	Emitir Oficios
1	Ponente especialista en acceso a paginas virtuales relacionados al sector salud por 1 día	S/ 500.00	S/ 500.00	Recursos propios de la Institución
1	Cartillas de Capacitación en PDF que se enviara por correos personales a todos los participantes	S/ 100.00	S/ 100.00	Trabajo Personal
1	Ing. Informático para manejo del centro de cómputo y guía del personal administrativo	S/ 100.00	S/ 100.00	Personal de la Institución
1	Pago de auspicio del colegio de Administradores	S/ 250.00	S/ 250.00	Colegio de administradores
1	Pago de auspicio de universidad UNCP	S/ 280.00	S/ 280.00	Universidad Nacional del Centro del Perú
58	Pago de certificados	S/ 2.00	S/ 116.00	Imprenta
TOTAL				S/ 1546.00

Fuente: Elaboración Propia.

Costo Producto 2:

Protocolos de actividades para el monitoreo de del trabajador.

Programación anual.

TABLA N° 26

Programación de Costos

Cant.	Detalle	Costo Unit.	Costo	Fuente
1	Informe Técnico de Plan de capacitación de elaboración de instrumentos de supervisión (hoja de chequeo, lista de cotejo) dirigido al director de la institución.	S/ 100.00	S/ 100.00	Unidad de Recursos Humanos
1	Buscar ponentes especialistas en office de las universidades que realizaron convenios con la institución	S/ 100.00	S/ 100.00	Emitir Oficios universidades
1	Ponente especialista en gestión de servicios de salud por 1 día	S/ 500.00	S/ 500.00	Recursos propios de la Institución
1	Comunicación a través de herramientas virtuales de la capacitación (Gmail, WhatsApp)	S/ 100.00	S/100.00	Unidad de Recursos Humanos
1	Ing. Informático para manejo del centro de cómputo y apertura del ZOOM	S/ 100.00	S/ 100.00	Personal de la Institución
1	Pago de auspicio del colegio de Administradores	S/ 250.00	S/ 250.00	Colegio de administradores
1	Pago de auspicio de universidad UNCP	S/ 280.00	S/ 280.00	Universidad Nacional del Centro del Perú
58	Pago de certificados	S/ 2.00	S/ 116.00	Imprenta
TOTAL				S/ 1742.00

Fuente: Elaboración Propia.

Costo Producto 3:

Plan de accesibilidad tecnológica para el trabajo remoto con líneas de internet y equipamiento en hogares para el trabajo eficiente y oportuno. Programación anual.

TABLA N° 27*Programación de Costos*

Cant.	Detalle	Costo Unit.	Costo	Fuente
1	Informe Técnico para la adquisición de equipos de cómputo portátiles dirigido al director de la institución.	S/ 100.00	S/ 100.00	Unidad de Recursos Humanos
4	Costo de equipos de cómputo portátiles	S/ 2500.00	S/ 10000.00	Recursos Directamente Recaudados, Programas Presupuestales
4	Programas ofimática antivirus y estadísticos	S/ 1000.00	S/ 4000.00	Recursos Directamente Recaudados, Programas Presupuestales
1	Proceso de licitación	S/ 100.00	S/ 100.00	Oficina de administración Oficina de Logística
TOTAL				S/ 15000.00

Fuente: Elaboración Propia.

Costo Producto 4:

Plan de identificación de funciones específicas del trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo. Programación anual.

TABLA N° 28*Programación de Costos*

Cant.	Detalle	Costo Unit.	Costo	Fuente
1	Informe Técnico de Plan de identificación de funciones para el trabajo remoto	S/ 100.00	S/ 100.00	Oficina de Recursos Humanos
TOTAL				S/ 100.00

Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo VI: Análisis de Viabilidad

6.1 Viabilidad Política

Se desarrolla a continuación la viabilidad de política de los diversos productos y soluciones que se plantean en el trabajo de investigación aplicada, para ello se mostrara tres matrices, la primera que detalla la relación de Stakeholders políticos, la segunda que precisa el nivel de incidencia de cada uno de ellos y la tercera donde se detalla el escenario que mostraran todo ante cada producto.

TABLA N° 29

Relación de Stakeholders

Actor	Descripción del Cargo	Funciones Según el MOF
--------------	------------------------------	-------------------------------

Dirección General	Director Ejecutivo	Planificar, dirigir y coordinar las actividades técnico-administrativas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, con el fin de lograr la misión, visión y los objetivos estratégicos institucionales en concordancia con los sectoriales y lograr el compromiso del personal para alcanzarlo.
Oficina de Planeamiento Estratégico	Director Ejecutivo	Responsable de conducir los procesos del Planeamiento Estratégico y Operativo referido a Presupuesto Público, Gestión de Inversiones; así como elaborar los documentos técnicos normativos de gestión de la Institución.
Oficina de Inteligencia Sanitaria	Jefe de Oficina	Planificar, organizar, supervisar y evaluar las actividades administrativas y de investigación de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental en concordancia con el Reglamento de organización y Funciones del HRDMI El Carmen
Oficina de Gestión de la Calidad	Jefe de Oficina	Dirigir, ejecutar, planificar, coordinar, organizar, y controlar el desarrollo de las actividades de la Oficina la Mejora Continua de la Calidad con la finalidad de normar, vigilar y mejorar el desempeño de las prestaciones de servicios orientada a la satisfacción del usuario.
Oficina de Asesoría Jurídica	Jefe de Oficina	Dirigir, Coordinar, Supervisar y ejecutar actividades de carácter técnico-legal de asesoría jurídica a fin de cumplir con los objetivos funcionales de la oficina.
Dirección Administrativa	Director Ejecutivo de Administración	Planificar, organizar, dirigir y evaluar las actividades técnico-administrativas de la Oficina Ejecutiva de Administración, coordinando permanentemente con las unidades orgánicas administrativas y asistenciales para el cumplimiento de sus objetivos funcionales. Supervisar la labor del personal Directivo y profesional a fin de lograr un óptimo desarrollo de la Institución
Oficina de Recursos Humanos	Jefe de Oficina	Planificar, Organizar, Coordinar, Integrar, Dirigir. Controlar y Liderar las actividades de la oficina, Asesora en materia del Sistema de Personal a la Gestión del Hospital en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones para el cumplimiento de la Misión Institucional, y lograr Recursos Humanos necesarios, eficientes y satisfechos.
Unidad de Capacitación y desarrollo	Técnico Administrativo	Programar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y supervisar los programas de capacitación de personal.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 30

Incidencias de Stakeholders

Productos	Incidencia		
	Alta	Mediana	Baja
Proponer capacitaciones en acceso a recursos virtuales	Jefe de RRHH	Director Ejecutivo	Director Ejecutivo de Administración
Elaborar protocolos de actividades para el monitoreo de del trabajador.	Jefe de RRHH	Director Ejecutivo	Director Ejecutivo de administración
Implementar condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.	Director Ejecutivo	Jefe de RRHH	Director Ejecutivo de administración
Determinar responsabilidades, tanto laborales como personales en los hogares de los servidores	Jefe de RRHH	Director Ejecutivo	Director Ejecutivo de administración

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 31

Viabilidad política de Stakeholders según Productos

Actores	P1	P2	P3	P4
Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen" de Huancayo				
Dirección General	+	+	+	+
Oficina de Planeamiento Estratégico	+	+	+	+
Oficina de Inteligencia Sanitaria	+	+	+	+
Oficina de Gestión de la Calidad	+	+	+	+
Oficina de Asesoría Jurídica	+	+	+	+

Dirección Administrativa	+	+	+	+
Oficina de Recursos Humanos	+	+	+	+
Unidad de Capacitación y desarrollo	+	+	+	+

Fuente: Elaboración Propia.

Respecto a la viabilidad política de los productos se aprecia que para los cuatro productos el escenario es favorable para cada uno de ellos. Los actores políticos de alta incidencia favorecerían su inmediata aplicación. Ya que dentro de las directivas del ministerio de salud en coordinación con el ministerio trabajo emitieron directivas, guías para la adecuación del trabajo remoto en las entidades públicas, en el hospital el Carmen para continuar con el cumplimiento de metas institucionales la alta gestión facilita la adecuación de estos documentos normativos. El Producto ha sido validado con el jefe encargado de Oficina de Recursos Humanos.

6.2 Viabilidad Técnica

TABLA N° 32

Viabilidad Técnica

Producto	Código Actividad /tarea	Descripción de actividad	Gravedad del DCI				
			1	2	3	4	5
1. Plan de Capacitaciones de acceso a recursos virtuales.	1.1	Elaboración del proyecto para la implementación del trabajo remoto y aumentar la productividad					x
	1.2	Incorporación de capacitaciones al trabajador en el plan de desarrollo de personas de la institución para trabajo remoto					x
	1.3	Informe técnico de requerimiento de equipos de cómputo portátiles para usuarios internos que realizan trabajo remoto					x

	1.4	Elaboración de instrumentos de supervisión y monitoreo para trabajo remoto					x
	1.5	Aplicación del instrumento de trabajo remoto					x

Fuente: Elaboración Propia.

Desde el punto de vista legal, no hay impedimento o limitación para desarrollar el primer producto, por lo cual es viable técnicamente.

TABLA N° 33

Viabilidad Técnica

Producto	Código Actividad /tarea	Descripción de actividad	Gravedad del DCI				
			1	2	3	4	5
2. Elaborar protocolos de actividades para el monitoreo del trabajador.	2.1	Elaboración del proyecto para la Elaboración de instrumentos de monitoreo / supervisión para trabajo remoto					x
	2.2	Incorporación de capacitaciones al trabajador en el plan de desarrollo de personas de la institución para trabajo remoto					x
	2.3	Informe técnico de requerimiento de equipos de cómputo portátiles para usuarios internos que realizan trabajo remoto					x
	2.4	Elaboración de instrumentos de supervisión y monitoreo para trabajo remoto					x
	2.5	Aplicación del instrumento de trabajo remoto					x

Fuente: Elaboración Propia.

Desde el punto de vista legal, no hay impedimento o limitación para desarrollar el segundo producto, por lo cual es viable técnicamente.

TABLA N° 34*Viabilidad Técnica*

Producto	Código Actividad /tarea	Descripción de actividad	Gravedad del DCI				
			1	2	3	4	5
3. Implementar condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet	3.1	Informe Técnico para la adquisición de equipos de cómputo portátiles dirigido al director de la institución					x
	3.2	Informe técnico de requerimiento de equipos de cómputo portátiles para licitaciones con proveedores.					x
	3.3	Convocatoria de proveedores según especificaciones técnicas					x
	3.4	Aprobación por el comité de compras					x

Fuente: Elaboración Propia.

Desde el punto de vista legal, no hay impedimento o limitación para desarrollar el tercer producto, por lo cual es viable técnicamente.

TABLA N° 35*Viabilidad Técnica*

Producto	Código Actividad /tarea	Descripción de actividad	Gravedad del DCI				
			1	2	3	4	5
Programar responsabilidades o funciones que deberán cumplir en sus nuevas labores de los servidores. Programación anual	4.1	Elaboración de informe técnico para dar responsabilidades administrativas a la oficina de recursos humanos, coordinadores y usuarios programados para trabajo remoto los usuarios internos que realizan trabajo remoto					x
	4.2	Supervisiones inopinadas según programa.					x
	4.3	Elaboración de informe de supervisiones realizadas a los usuarios internos que realizan trabajo remoto					x

Fuente: Elaboración Propia.

Desde el punto de vista legal, no hay impedimento o limitación para desarrollar el cuarto producto, por lo cual es viable técnicamente.

El Producto ha sido validado con el jefe encargado de la Oficina de Asesoría Jurídica.

6.3 Viabilidad Social

Producto 1

TABLA N° 36

Viabilidad Social

Actor social	Descripción	Actitud frente al producto
Representante de los pacientes elegidos por la plataforma de atención al usuario y respaldado por SUSALUD	Actor social respaldado por la Superintendencia nacional de salud para participar como veedor frente a las decisiones de la alta dirección.	Satisfacción del usuario (medido a través de una encuesta)
Usuario final	Paciente que acude para solucionar su problema de salud.	Genera la a través de una encuesta la percepción de satisfacción o insatisfacción

Fuente: Elaboración Propia.

Producto 2

TABLA N° 37

Viabilidad Social

Actor social	Descripción	Actitud frente al producto
Cumplimiento con los compromisos de mejora de establecimiento de salud del II y II nivel para el cumplimiento de los objetivos estratégicos región.	El cumplimiento con los objetivos estratégicos es en beneficio de la sociedad para la disminución de la muerte materna e infantil de la región Junín	Plan operativo institucional y del Gobierno Regional

Usuario final: comunidad materno infantil	Madres y niños de la región Junín atendidas en el Hospital el Carmen	Disminución de las tasas de muerte materna e infantil
---	--	---

Fuente: Elaboración Propia.

Producto 3

TABLA N° 38

Viabilidad Social

Actor social	Descripción	Actitud frente al producto
Paciente o usuario externo madre niño	Usuario externo que viene para satisfacer una necesidad de atención según la cartera de servicio del Hospital El Carmen	Evaluación de forma trimestral o semestral de percepción de satisfacción por parte del usuario externo
Usuario final: comunidad materno infantil atendidos en el Hospital el Carmen	Madres y niños de la región Junín atendidas en el Hospital el Carmen	Disminución de las tasas de muerte materna e infantil en el Hospital el Carmen

Fuente: Elaboración Propia.

Producto 4

TABLA N° 39

Viabilidad Social

Actor social	Descripción	Actitud frente al producto
Cumplimiento con los compromisos de mejora de establecimiento de salud del II y II nivel para el cumplimiento de los objetivos estratégicos región.	El cumplimiento con los objetivos estratégicos es en beneficio de la sociedad para la disminución de la muerte materna e infantil de la región Junín	Plan operativo institucional y del Gobierno Regional
Usuario final: comunidad materno infantil	Madres y niños de la región Junín atendidas en el Hospital el Carmen	Disminución de las tasas de muerte materna e infantil

Fuente: Elaboración Propia.

Los cuatro productos son viables Socialmente, dado que su diseño es en beneficio del usuario externo porque satisface una necesidad de atención de salud aumentando la oferta de atención en las áreas que se asignara al usuario interno que realiza trabajo remoto

6.4 Viabilidad Presupuestaria

Debido a la iniciativa de realizar el trabajo de investigación el objetivo es implementar con equipo de cómputo a la institución de manera gradual ya que no se cuenta lo suficiente presupuestos, pero sin embargo se cuenta con los programas presupuestales que en el producto de acciones comunes es permitido la compra de equipos de cómputo para la institución y existe en el KIT de los programas presupuestales la especifica de gasto para la adquisición del equipo y la compra de modem de datos que es de suma importancia y se realizara en coordinación con las coordinadores de programas presupuestarias para la adquisición del servicios de paquete de datos, mientras que los demás productos de los programas es específicamente para el objetivo del programa con la finalidad de brindar la atención a la población de manera oportuna según necesidad.

Dentro de las mayas presupuestales se encuentran los siguientes programas presupuestales que maneja el hospital de donde se puede hacer modificaciones presupuestales para poder realizar las diferentes intervenciones.

Para la adquisición de equipos de cómputo y servicios como el internet se deberá especificar que los usuarios internos deberán ser destinados para el trabajo en estas áreas por el tiempo de la pandemia para el cumplimiento de sus metas.

TABLA N° 40

Viabilidad Presupuestal

Programa Presupuestal	Descripción
0001: Programa articulado nutricional	Su finalidad es reducir la desnutrición calórica proteica (crónica) en los niños menores de cinco años, a través de productos orientados a familias saludables, lactancia materna exclusiva y la adecuada alimentación y protección del menor de

	36 meses también, niños con vacuna completa y niños con CRED completo según su edad. Cabe mencionar, que el Programa Presupuestal inició su implementación el año 2008 e involucra la participación activa de los tres niveles de gobierno.
0002: Salud materno neonatal	Su finalidad es mejorar la salud materno neonatal a través de las intervenciones orientadas a la salud reproductiva, salud sexual, métodos de planificación familiar, atención a gestantes en el parto ante diversas situaciones como no quirúrgicas, quirúrgicas y con complicaciones; es considerado dentro la atención al recién nacido normal y con complicaciones.
0016: TBC-VIH/SIDA	Su finalidad disminuir morbimortalidad de la tuberculosis, VIH/SIDA, hepatitis y la sífilis como problema de salud pública, a través intervenciones orientadas al despistaje, tratamiento y control de las citadas enfermedades, según corresponda, en los niños, los jóvenes, las mujeres gestantes y los adultos. Cabe mencionar, que el Programa Presupuestal inició su implementación el año 2011 e involucra la participación activa de los tres niveles de gobierno.
0104: Reducción de la mortalidad por emergencias y urgencias médicas	Su finalidad es la reducción de la mortalidad por urgencias y emergencias médicas, a través de la entrega de productos orientados a la atención telefónica de la emergencia desde el centro regulador, atención prehospitalaria, transporte asistido y atención de las emergencias y urgencias en los centros de salud, así como la implementación de módulos de atención ambulatoria de urgencia, para descongestionar los servicios de emergencias.

Fuente: Elaboración Propia.

El Producto ha sido validado con el Director de Planeamiento Estratégico la misma que se compromete con realizar las gestiones que corresponde a su área para el cumplimiento de las actividades que se propondrá para el bienestar de personal que realiza trabajo remoto.

6.5 Valor Público de la Propuesta

El valor público que la presente investigación dará a la Institución y a las actividades que brinda a los ciudadanos será:

- Acceso rápido y de equidad a los servicios de salud a través de vías virtuales como:
- Tramites virtuales administrativos
- separación de citas virtual para consultorio externo
- orientación al usuario

Con ello la presente investigación fortalecerá la misión institucional mejorando el servicio que brinda a la ciudadanía:

- Elaboración de resoluciones directorales para los comités
- elaboración de planes de trabajo
- elaboración de informes técnicos
- elaboración de cartas de contestación para los usuarios que realizaron sus quejas

Las actividades mencionadas se consideran como indicadores de cumplimiento para las metas institucionales.

Capitulo VII: Seguimiento

Para el seguimiento respecto del avance de la implementación de la propuesta incorporada en el presente trabajo de investigación aplicada se sugiere el uso de indicadores los cuales se presentan a continuación:

Producto 1:

PDP Plan de Capacitaciones de acceso a recursos virtuales.

Indicadores: Porcentaje de planes de capacitación de acceso a recursos virtuales ejecutadas dirigidas al personal administrativo del Hospital Docente Materno Infantil del Carmen de Huancayo.

TABLA N° 41

Porcentaje de planes de capacitación de acceso a recursos virtuales

Porcentaje de planes de capacitación de acceso a recursos virtuales ejecutadas dirigidas al personal administrativo del Hospital Docente Materno Infantil del Carmen de Huancayo.	
Definición	Este indicador es la sumatoria de todas las personas que han culminado la capacitación y que ha trabajado o se encuentra trabajando por cualquiera de las modalidades de contrato en la institución. Con este indicador se busca determinar en términos absolutos, el número de personal administrativo que luego de haber culminado los planes de capacitación que logren mejorar el desempeño laboral
Dimensión de desempeño	Eficacia
Valor del Indicador	0 % de línea de base y al finalizar contar con el 100% del personal administrativo capacitado.
Justificación	El efecto que se busca mediante esta intervención sólo se puede lograr si, efectivamente la población capacitada bajo cualquiera de las formas brindadas por el Programa Presupuestal, logra insertarse al mercado formal. En razón que se espera que con las capacitaciones recibidas mejoren su desempeño y por consiguiente cumplir con los objetivos de la institución.
Limitaciones y supuestos empleados	Una limitación es el desfase del personal contratado por meses. No todo el personal conoce el trabajo remoto.
Precisiones Técnicas	Para la medición del indicador se considera sólo a los trabajadores administrativos de la institución que hayan culminado los cursos de capacitación. En el cálculo del indicador, se considerarán todos los casos que durante el periodo de referencia cuenten o hayan contado con un empleo formal dependiente obtenido luego de las capacitaciones realizadas.
Método de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal administrativos capacitados}}{\text{total, de personal administrativo}} \times 100$

Periodicidad de las mediciones	Se realizará de forma trimestral.
Fuente de Datos	La fuente de datos será los informes entregados a la oficina de recursos humanos.
Base de datos	SISDORE: Sistema de registro virtual de emisión y resección de documentos.
Instrumento de Recolección de Información	Ficha de recolección de datos.

Fuente: Elaboración Propia.

Producto 2:

Protocolos de actividades para el monitoreo del trabajador.

Indicadores:

Números de protocolos aprobados con resolución directoral Hospital Docente Materno Infantil del Carmen de Huancayo 2021.

TABLA N° 42

Números de protocolos aprobados

Números de protocolos aprobados con resolución directoral Hospital Docente Materno Infantil del Carmen de Huancayo 2021.	
Definición	Este indicador es la elaboración y aprobación de los protocolos de trabajo remoto. Con este indicador se busca determinar cuántos protocolos son aprobados con resolución directoral para su implementación y cumplimiento con responsabilidades administrativas
Dimensión de desempeño	Eficacia
Valor del Indicador	0 % de línea de base y al finalizar contar con el 100% protocolos aprobados.
Justificación	Para la implementación de protocolos y elaboración de flujos de trabajo se delimitará las funciones esenciales que deberán cumplir todos los usuarios internos que realicen trabajo remoto en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

Limitaciones y supuestos empleados	Una limitación es el desfase del personal contratado por meses. No todo el personal tiene conocimiento en elaboración de protocolos de atención.
Precisiones Técnicas	Para la medición del indicador se considera a los protocolos aprobados con resolución directoral en relación al trabajo remoto.
Método de Cálculo	N° protocolos de trabajo remoto aprobados con resolución directoral X100 total, de protocolos ene trabajo remoto presentados
Periodicidad de las mediciones	Se realizará de forma trimestral.
Fuente de Datos	La fuente de datos será los protocolos con resolución directoral aprobados.
Base de datos	SISDORE: Sistema de registro virtual de emisión y resección de documentos.
Instrumento de Recolección de Información	Ficha de recolección de datos.

Fuente: Elaboración Propia.

Producto 3:

Proceso de equipamiento de tecnología para el trabajo remoto de líneas de internet móviles en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.

Indicadores:

Número de equipos de cómputos implementados con líneas de trabajo.

TABLA N° 43

Número de equipos de cómputos implementados con líneas de trabajo

Número de equipos de cómputos implementados con líneas de trabajo	
Definición	La implementación de equipos de cómputo es la herramienta de trabajo esencial para la modalidad de trabajo remoto para el personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

Dimensión de desempeño	Eficacia
Valor del Indicador	0 % de línea de base y al finalizar contar con el 100% del personal administrativo capacitado.
Justificación	Mediante la implementación de equipos de cómputo bien implementados y la entrega de datos para el trabajo remoto facilitara el trabajo a los recursos humanos administrativo para el cumplimiento de metas
Limitaciones y supuestos empleados	No se cuenta con equipos de cómputo portátiles para el uso del recurso humano con factores de riesgos para la modalidad de trabajo remoto.
Precisiones Técnicas	Para la medición del indicador se considera sólo a los trabajadores administrativos de la institución que hayan culminado los cursos de capacitación en el manejo de los equipos y ofimática. En el cálculo del indicador, se considerarán todos los casos que durante el periodo de referencia cuenten o hayan contado con un empleo formal dependiente obtenido luego de las capacitaciones realizadas.
Método de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos de cómputo portátiles entregados al trabajador}}{\text{total, de personal administrativo}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones	Se realizará de forma trimestral.
Fuente de Datos	La fuente de datos será los informes entregados a la oficina de recursos humanos.
Base de datos	SISDORE: Sistema de registro virtual de emisión y resección de documentos.
Instrumento de Recolección de Información	Ficha de recolección de datos.

Fuente: Elaboración Propia.

Producto 4:

Brindar funciones específicas al trabajador que realiza trabajo remoto sin perjudicar su estabilidad psicológica por la presión de trabajo.

Indicadores: 1

Cantidad de expedientes desarrollados que entrega el personal administrativo de acuerdo a las funciones que se le asignó.

TABLA N° 44

Cantidad de expedientes desarrollados que entrega el personal administrativo de acuerdo a las funciones que se le asignó

Cantidad de expedientes desarrollados que entrega el personal administrativo de acuerdo a las funciones que se le asignó	
Definición	Cantidad de expedientes desarrollados que entrega el personal administrativo de acuerdo a las funciones que se le asignó mediante memorándum emitido por su jefe inmediato de cada oficina.
Dimensión de desempeño	Eficacia
Valor del Indicador	0 % de línea de base y al finalizar contar con el 100% del personal administrativo capacitado.
Justificación	Se verificará el MOF de acuerdo a las funciones que cuenta el trabajador se le asignará funciones para que realice el trabajo remoto, y de acuerdo a ello se verificará el cumplimiento de la misma para verificar si cumplió con lo indicado.
Limitaciones y supuestos empleados	No se asigna funciones mediante documentos que te dan responsabilidades por las funciones a realizar. Por la pandemia no se realizó un plan de trabajo para el personal que realiza trabajo remoto.
Precisiones Técnicas	Para la medición del indicador se considera sólo a los trabajadores administrativos de la institución que puedan realizar trabajo remoto. En el cálculo del indicador, se considerarán las cantidades de expedientes resueltos de acuerdo a las funciones encomendadas.
Método de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de expedientes realizadas por el usuario interno que realiza trabajo remoto}}{\text{total, de personal administrativo}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones	Se realizará de forma mensual.
Fuente de Datos	La fuente de datos será los informes entregados a la oficina de recursos humanos.
Base de datos	Ficha de registro del área de Planificación de Recursos Humanos de la oficina de RRHH.

Instrumento de Recolección de Información	Ficha de recolección de datos.
---	--------------------------------

Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones

1. La pandemia a nivel mundial afectó la estructura de trabajo de forma presencial por la alta tasa de fallecimientos a nivel mundial, se sabe por las

investigaciones que los que tenían comorbilidades y factores de riesgo eran más propensos a llegar a las unidades de cuidados intensivos y fallecer por ello a nivel mundial se adoptó el modelo de trabajo remoto para disminuir el contagio de persona a persona por el hacinamiento de muchos sitios de trabajo. Se implementaron nuevas directivas de trabajo para la adecuación de trabajo remoto el cual se implementó de forma rápida en muchas empresas a nivel mundial. En el Perú el Ministerio de Salud en el mes de abril dio la alerta para la disminución de la pandemia a través de la cuarentena el cual se adoptó de forma inmediata las normas técnicas y directivas técnicas para la adecuación del trabajo remoto en coordinación con el ministerio de trabajo por motivo de pandemia por COVID -19 para todo el recurso humano de la jurisdicción nacional. Norma técnica 193 manejo de pacientes afectados por COVID-19, Directiva Administrativa N°293 que regula el trabajo remoto en salud para el personal de salud y administrativo del ministerio de salud y gobiernos regionales.

2. En el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen frente a la pandemia se adoptó de forma inmediata. La modalidad de trabajo remoto hasta el mes de noviembre donde se inició la vuelta al trabajo presencial, pero los trabajadores con factores de riesgo no volvieron y aquellos que pudieran tener algún factor deberían pasara a trabajo remoto con esto se evitó que aumentara el número de fallecimientos por COVID-19. En el año 2020 el cumplimiento de metas se vio afectado por el incumplimiento de metas institucionales con ello no se logró el pago de bonos al personal de salud y el reintegro de presupuesto para el hospital siendo mejora en comparación a años pasados porque no se pudo concretar todos los procesos administrativos para la elaboración de documentos técnicos con la probación con documentos de dirección.
3. De acuerdo a las investigaciones e indicadores evaluados la falta de capacitaciones al usuario interno en las nuevas funciones en la modalidad de trabajo remoto genera disminución de la productividad en el cumplimiento de metas institucionales; la intervención con un plan de capacitaciones de acceso a recursos virtuales, se logra dar las funciones que se asigna a los

usuarios internos y estandarizar procesos para el monitoreo de su productividad según sus horas de trabajo.

4. Dentro del análisis, podemos dilucidar que la implementación de protocolos de actividades para el monitoreo del trabajador como los instrumentos de monitorización de trabajo remoto ayudara a analizar y plantear planes de mejora para el cumplimiento de metas institucionales trabajador dotará al equipo de gestión indicadores para el avance de los objetivos planteados según los planes de trabajo de la supervisión de los usuarios internos que realicen trabajo remoto.
5. Concordamos que para el cumplimiento de los estándares señalados por el Ministerio de Salud a través de Implementar condiciones tecnológicas para el trabajo remoto como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno logra motivar al usuario interno para el cumplimiento de las metas institucionales y como parte de su derecho como trabajador público. También el elaborar Manuales de trabajo remoto detalla los criterios para dar las facilidades se debe proporcionar entre los equipos e insumos necesarios al usuario interno que realizan trabajo remoto como equipo de cómputo portátil, programas de ofimática internet con datos que serán supervisados semanalmente de su consumo por el equipo de gestión para ver la permanencia y cumplimiento de metas institucionales.
6. El determinar responsabilidades laborales por parte de la oficina de recurso humano y un análisis por parte de área de salud ocupacional delimitara tantas funciones institucionales y un análisis del estrés del trabajador al pasar a una nueva modalidad de trabajo. En conclusión, el estudio coincide con los hallazgos en la problemática que se generó con la pandemia por COVID – 19 de las diferentes investigaciones consideradas en el antecedente donde los autores coinciden que al implementar funciones específicas y brindar facilidades al usuario interno que realiza trabajo remoto se logra aumentar la productividad y con ello el alcance de metas institucionales. En resumen, concordamos con los demás estudios que es importante el análisis y delimitaciones de las funciones administrativas y en el hogar para que el trabajador adopte una cultura de compromiso ético con la institución y pueda lograr cumplir con las metas que se le asigne.

Recomendaciones

1. Se recomienda que la investigación aplicada denominada: **“Trabajo remoto y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital**

Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19 “se implemente en el Hospital Regional Docente Materno infantil el Carmen.

2. Se recomienda que se cumpla las capacitaciones en el plan de desarrollo de personas (PDP) el plan de capacitación para todo el personal administrativos que realice trabajo remoto con énfasis en el manejo de ofimática y uso de herramienta virtuales por ser un derecho y deber del empleador.
3. Se deberá elaborar y aprobar con acto resolutivo los Protocolos para la adecuación de trabajo remoto para la implementación de trabajo remoto para seguir los lineamientos de las normas técnicas y directivas administrativas.
4. Se recomienda aprobar los términos de referencia y seguir con los procesos de compra de equipos de cómputo para los usuarios internos que realicen trabajo remoto. Se recomienda que se implemente el equipo tecnológico necesario para el trabajo remoto como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.
5. La evaluación por el área de salud ocupacional debe ser dos veces al año y se debe considerar el aspecto psicológico para evitar el Síndrome de Burnout. Para poder realizar recomendaciones para el trabajo en casa.

BIBLIOGRAFIA

- (OEFA), O. d. (2020). La forma de prestar el servicio en el ente público y privado". Lima: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- Acevedo, Alegría, & Cortegana. (2016). Tesis "Efecto del teletrabajo en la productividad de la respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016". Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Agudo, M. (2014). "El teletrabajo en las organizaciones: análisis de los beneficios y barreras en las empresas españolas". España: Universidad de Murcia, Facultad de comunicación y documentación.
- Aguilar Huevo, C. (2021). Trabajo de investigación "El Teletrabajo y su Relación con el Desempeño Laboral". Lima - Perú: Escuela de Post Grado de Negocios.
- Altman. (2014). "Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo". Colombia: Revista Espacios de Colombia.
- Amarillo, B., & América, K. (2020). "Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la municipalidad provincial de Junín 2020". Perú: Universidad César Vallejo de Lima.
- Anaya, & Valbuena. (2017). "Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN". Colombia: Universidad EAN.
- Aranibar. (2016). Tesis "Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo". Lima Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ardila. (2013). "Demostró un resultado que los teletrabajadores presentan mayor competitividad". Mexico.
- Ardila, C. (2015). "Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones". Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Arvola, Tint, Kristjuhan, & Siirak. (2017). Artículo "Impact of Telework On the Perceived Work Environment of Older Workers".
- Baldeón Amarillo, K. (2020). Tesis "Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020". Junín - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Barba, L. (2011). "El teletrabajo y los profesionales de la información". España: Universidad de Granada.
- Bárcena, A., & Pinheiro, V. (2020). "Comisión Económica para América Latina y el Caribe" y la Organización Internacional del Trabajo" . America Latina y el

Caribe: Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo.

- Baruch Navarro, L., Steeven, J., Rosales Andagua, V., & Trujillo Vera, F. (2020). "Estilos de liderazgo de los directivos y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto superior". Lima Perú.: . Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bautista, C. (2020). "Síndrome de Burnout y trabajo remoto del personal administrativo en tiempos de coronavirus, en la UGEL Cangallo, 2020". Lima Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Bonilla Prieto , L. (2014). "Teletrabajo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo". Colombia: Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá.
- Camacho Peláez, R. (2013). Artículo "Teletrabajo con calidad de vida laboral y producto". Colombia.
- Cano, Castro, & Peñafiel. (2017). Tesis "Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima – Perú". Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Carreño , R. (2000). El trabajo remoto era una medida de flexibilización escasamente implantada en España el COVID-19 ha cambiado radicalmente esta situación. España.
- Carro, & Gonzales. (2012). artículo "Productividad y Competitividad". Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Carro, R., & Gonzales Gómez, D. (2012). "Productividad y Competitividad". Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Chávez, V., & Paula, A. (2020). El trabajo de investigación titulado "Efectos de la Implementación del Teletrabajo en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020". Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Clark Mendivil, Y. (2018). "Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora, de México". México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- colombianos, F. d. (2020). Guía "Buenas Prácticas de trabajo Remoto para el Sector Asegurado". Colombia: Federación de aseguradores colombianos.
- Correa Prieto, F. (2015). Tesis "El Teletrabajo: Una Nueva Forma de Organización del Trabajo". Piura - Perú: Universidad de Piura de la Facultad de Derecho.

- Costanza, T. (2020). "La implantación del teletrabajo en la Unión Europea: Análisis antes y después de la pandemia de la Covid 19". Colombia: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Criollo Zambrano, J. (2020). Proyecto "El Teletrabajo y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría". Chile: Universidad Técnica de Ambato.
- Cruz, J. (2021). "Democracia y Derechos Laborales en el Contexto de Pandemia: El Teletrabajo en Brasil y Argentina". Argentina: Universidad de Argentina.
- Cui, Wei, Wu, Nana, & Nijkamp. (2019). "Tiempo libre y productividad laboral: una nueva economía". Universidad Pekín de China.
- Delfini, Drolas, Montescato, & Spinosa. (2020). Artículo "Precisa que un 22,4% de las entidades industriales no tenían formalidades de seguridad para evitar la contaminación entre los colaboradores".
- Fabiana, M. (2020). "El teletrabajo en Europa". Artículo.
- Figuerola Gómez, C. (2018). Tesis titulado "Factores que Afectan el Desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su Carrera (2018)". Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Galindo, & Ríos. (2015). "La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica". México: Vice Rectorado de Investigación.
- Ganga, Cassinell, Piñonez, & Quiroz. (2014). "Eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario". Chile: Revista Líder del centro de estudios de la Universidad de Los Lagos de Chile.
- García Palomino, M. (2013). "Guía de aplicación de la norma OSHAS 189001:2007 para el teletrabajo en las organizaciones". Colombia: Universidad militar Nueva Granada – Bogotá.
- Gil. (2011). "Efectividad del equipo basados en un enfoque de entrada-proceso-salida". (Investigación). Thermo Fisher Cientific - Massachusetts, Estados Unidos.
- Gómez, F. (2018). "Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera". Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Grassi. (2018). "Efectos del teletrabajo sobre diversos ámbitos de la persona humana y en especial en su salud". Chile.

- Griffith Saunders , E. (2018). "Evaluación de la sostenibilidad en la implementación del teletrabajo en las organizaciones desarrolladoras de Software". Panama: Universidad de Ciencia y Tecnología- UNICYT.
- Havriluk, L. (2015). artículo "Salud y Seguridad en el Teletrabajo". Venezuela: Universidad de los Andes de Venezuela.
- Humphreys. (2019). Apartado, constriñó que el trabajo remoto es una forma de constituir y/o realizar el trabajo, utilizando ciencias aplicadas de la información.
- ISIL, S. I. (2020). "Estudio de Trabajo Remoto". Lima - Perú.
- Jalagat, R., & Jalagat, A. (2019). "El concepto de trabajo a distancia ya había sido practicado por países desarrollados". Reino Unido, Alemania y Estados Unidos.
- Leguía Maucaylle, & Marcelina. (2019). "Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019". Universidad Nacional San Ignacio de Loyola.
- Lindsay, J., & Calvo Cornelio, R. (2021). "Estrés Laboral Durante La Pandemia Covid – 19, En Los Colaboradores de la Empresa Agro Frost S.A" . Lima - Peru: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huachos.
- Loja Bernal, C. (2021). "Análisis de la adaptación de los trabajadores administrativos de la Universidad de Azuay a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19". Ecuador: Universidad de Azuay.
- Luque Apaza, M. (2017). "La Gestión Logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno – Perú, periodo 2017". Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Méndez Rivas, B. (2021). "Panorama actual del teletrabajo en Venezuela y guía ilustrada de pausas activas". Venezuela.
- Miranda, R. (2020). "El Teletrabajo gana terreno, pero aún conocer en la cultura de las empresas." . España: Universidad de Complutense de Madrid.
- Monteiro, Straume, & Valente. (2019). Artículo "El teletrabajo, es una opción novedosa que le permite a los países entrar en un nuevo rumbo tecnológico".
- Morales Varas, G. (2011). Una mirada a la figura del Teletrabajo “. Dirección de Trabajo de Chile.

- Orlando Ardila, C. (2015). Tesis “Análisis de Impacto del Teletrabajo en los Resultados de Gestión de las Organizaciones de la Universidad Militar Nueva Granada”. Colombia: Bogotá.
- Palacios González, M. (2017). Tesis “El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador”. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Paola Andrea, G. (2018). Artículo “El teletrabajo como modalidad de organización laboral moderna”. Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Peñafoel Manchego, R. (2019). Tesis “El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento”. Lima -Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Quaglia Peña, A. (2020). Tesis "Teletrabajo direccionado al desempeño laboral". Perú: Universidad de Piura.
- R. Ceberio, M. (2020). “Contexto y vulnerabilidad en la crisis del Covid 19: emociones y situaciones del durante e interrogantes acerca del después”. Argentina: Universidad de Flores. Escuela Sistemica de Argentina.
- Riego, M. d. (2020). "La labor remota es una forma temporal caracterizada por brindar el servicio subordinado a la labor presencial del colaborador en su residencia". Lima.
- Rodríguez, M., Miguel, Á., & Muñoz Alba, E. (2012). “Realidad organizacional y teletrabajo”. España: Universidad de Almería.
- Rojas , J. (2016). "Análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito". Ecuador: Empresa D.I.T TELECOM.
- Rojas, G. (2021). “Nivel de Burnout en el trabajo remoto de los docentes en una Institución Educativa Piloto de Huancayo 2020”. Perú: Universidad Cesar Vallejo - Lima.
- Rojas, L., & Javier , C. (2020). “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020”. Perú: Universidad Cesar Vallejo – Lima.
- Sadida, & Febriani. (2016). Artículo “Vincular a los empleados con Teletrabajo”.
- Selma Lajarin, J. (2015). “El teletrabajo una solución”. España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- SERVIR. (2020). "Dimension Planificación y Realización". Perú.
- SERVIR. (2020). “Guía operativa para la gestión de recursos humanos”. Lima - Peru.

- Silva, Carrasco, & Vega. (2018). Tesis “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP Y BBVA”. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Suarez. (2020). Tesis “Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”. Universidad Cesar Vallejo.
- Surugiu, Surugiu, & Mazilescu. (2018). Artículo “ICTs and employment: new opportunities on the labour market”.
- Thulin, Vilhelmson, & Johansson. (2019). Apartado “New Telework, Time Pressure and Time Use Control in Everyday Life”.
- Trabajo, O. d. (2020). “El Teletrabajo durante la pandemia Covid 19 y después de ella”. Organización del Trabajo.
- Valencia. (2018). Artículo “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas”. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Verano Tacoronte, D. (2013). “El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades”. Europa.
- Wojcak, & Baráth. (2017). Capítulo “National Culture and Application of Telework in Europe”.
- “Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de fecha 16 de julio de 2002”, ccoo Federación Servicios. [Consulta: 04 de mayo, 2017]. Disponible en: https://www.ccooservicios.es/archivos/bbva/20110727_acuerdo_marco_europeo_teletrabajo.pdf
- “Aumentó en 200% el número de teletrabajadores entre 2012 y 2016 en Colombia”, El País. [Consulta: 16 de mayo, 2017]. Disponible en: <http://www.elpais.com.co/tecnologia/aumento-en-200-el-numero-de-teletrabajadores-entre-2012-y-2016-en-colombia.html>
- Begoña, Eguía e Ixone, Alonso, “El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación: un nuevo reto para el mercado de trabajo”, Scripta Nova Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, vol. 6, núm. 119. [Consulta: 04 de mayo, 2017]. Disponible en <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn119-74.htm>

“Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1 de junio de 2007 Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)”. [Consulta: 2 de mayo, 2017]. Disponible en: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf> 226

“Exposición de Motivos del Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que Regula el Teletrabajo”, Sistema peruano de información jurídica. [Consulta: 30 de abril, 2017]. Disponible en: <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2015/Noviembre/03/EXP-DS-009-2015-TR.pdf>

Galván, María, “¿Qué es la calidad de vida?”, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. [Consulta: 3 de mayo, 2017]. Disponible en <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

“Gobierno Electrónico y Gestión Pública”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [Consulta: 2 de mayo, 2017]. Disponible en: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_a_naser.pdf

Martínez Berndt, Ana María, Espinoza Céspedes, José Francisco y Patrón Bedoya, Pedro

“Aproximaciones normativas al teletrabajo en el Perú a inicios del siglo xxi”, Revista Decir, año 3, núm. 1. Ortiz Chaparro, Francisco, El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología, Madrid, McGraw–Hill - Interamericana de España, 1997. Puntriano, César, “El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores”, *Ius et Veritas*, año 14, núm. 29.

Reyna Támara, Fernando, “El Teletrabajo en las empresas del sistema financiero”, *Jurídica*, Suplemento de análisis legal de El Peruano, núm. 601. Sentencia del Tribunal Constitucional, Lima, Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S. A. y Fetratel, exp. núm. 1124-2001-AA/TC,

Fundamento 12. Sanguineti Raymond, Wilfredo, “Informe Teletrabajo y Globalización: en busca de Respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo”, El blog de Wilfredo Sanguineti. [Consulta: 30 de abril, 2017]. Disponible en <https://wilfredosanguineti.files.wordpress.com/2009/08/teletrabajo-y-globalizacion-final-informe.pdf>

Ushakova, Tatsiana, “El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable?”, Revista Internacional y Comparada. Disponible en: <http://www.europeanrights.eu/public/commenti/Bronzini21-USHAAKOVA-332-686-1-PB.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS		MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.	PARA EL PROBLEMA DE 3.3	PARA DESCRIBIR EL PROBLEMA 3N 3.3	METODOLOGÍA
El inadecuado trabajo remoto que repercute en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, 2021.	Adecuado desempeño laboral en el trabajo remoto del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19		Loja Bernal, Cecilia Maribel (2021): Tesis “Análisis de la adaptación de los trabajadores administrativos de la Universidad del Azuay a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19” Universidad del Azuay – Cuenca Ecuador. El aporte que nos da este trabajo es la manera como el trabajador se viene adaptando al teletrabajo (trabajo remoto) en la emergencia sanitaria. Marcelo R. Ceberio (2020): Artículo “Contexto y Vulnerabilidad en la Crisis del Covid-19: Emociones y Situaciones del Durante e Interrogantes Acerca del Después”, Universidad de Flores –	Variable X = Variable Independiente: Trabajo remoto	Funciones específicas Condiciones de trabajo remoto (domiciliario) Producto	Tipo de Investigación: Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada. Nivel de la Investigación: De acuerdo con la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio correlacional.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos					

<p>Inadecuada capacitación en acceso a recursos virtuales a los trabajadores administrativos frente a la pandemia por COVID 19.</p>	<p>Entrega de paquete de datos para el personal con trabajo remoto con problemas de conexión</p>	<p>P 1 Proponer capacitaciones en acceso a recursos virtuales</p>	<p>Escuela Sistémica de Argentina. El aporte al trabajo de investigación que está en proceso es muy valioso y entender como el estado emocional ha afectado al personal administrativo durante la emergencia sanitaria y sobre todo en el trabajo remoto. Tesei</p>			<p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No Experimental</p>
<p>Falta de protocolización de actividades para el monitoreo de los trabajadores administrativos.</p>	<p>Definir un instrumento de medición de productividad y desempeño para el trabajo remoto</p>	<p>P 2 Elaborar protocolos de actividades para el monitoreo de del trabajador.</p>	<p>Costanza (2020): Tesis “La implantación del teletrabajo en la Unión Europea: análisis antes y después de la pandemia de la covid-19” Universidad Politécnica de Cartagena Colombia. El aporte es importante en el aspecto del comportamiento y estado emocional del trabajador durante el trabajo remoto</p>			<p>Muestreo</p> <p>Se ha tomado como universo 77 trabajadores administrativos. De los cuales la muestra es de 64. El muestreo será probabilístico estratificado</p>
<p>Inadecuadas condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno frente a la pandemia por COVID 19.</p>	<p>Entrega de paquete de datos para el personal con trabajo remoto con problemas de conexión</p>	<p>P 3 Implementar condiciones tecnológicas para el trabajo como líneas de internet y equipamiento en sus hogares para un trabajo eficiente y oportuno.</p>	<p>Fernández Bustamante José y De la Cruz Claudio Alfonso (2021) Tesis: “Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2” Universidad Cesar Vallejo. El aporte es fundamental en el aspecto de cómo influye el estado emocional en el trabajo remoto en el trabajador administrativo y está a su</p>	<p>Variable Y = Variable Dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Horas efectivas Productividad</p>	<p>Técnicas: Fichaje, Encuestas.</p> <p>Instrumentos: Fichas de Investigación y de campo, cuestionarios.</p>
<p>Sobrecarga de responsabilidades, tanto laborales de los servidores públicos frente a la pandemia por COVID 19.</p>	<p>Evaluación con el medico ocupacional sobre el nivel de estrés para los</p>	<p>P 4 generar un clima organizacional saludable enfocado en el cumplimiento de las normativas de salud del trabajo</p>	<p>influye en el desempeño laboral.</p>			

	administrativos con trabajo remoto					
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo 2: Glosario de Términos

1. **Administrativo.** - Es la persona empleada o empleado en una empresa privada u organismo público que trabaja en una oficina realizando las tareas de administración.
2. **Calidad de la atención.** - Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes.
3. **Causa.** - Razón o motivo fundamental que ocasiona la condición, y que para la auditoría se relaciona al incumplimiento del criterio. Es parte de la estructura de la redacción de cada uno de los Hallazgos en una Auditoría de Caso
4. **COVID-19:** Es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus recientemente descubierto.
5. **Categoría:** Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y características funcionales comunes, para lo cual cuentan con Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive.
6. **Gestión pública:** Dentro de sus definiciones consiste en la correcta administración de los recursos del Estado para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos e impulsar el desarrollo del país
7. **indicador** es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico. Deber haber por lo menos un **indicador** por cada resultado. El **indicador** debe estar enfocado, y ser claro y específico
8. **Riesgo.** - Factor que incrementa la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso dentro del proceso de atención de salud

9. **Trabajo remoto.** - Es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo.
10. **PEAS.**- Población Económicamente Activa en Salud.
11. **Plan de Desarrollo de las personas (PDP).** - El Plan de Desarrollo de las Personas, que en adelante lo llamaremos PDP, es el instrumento de gestión para la planificación de las acciones de capacitación de cada entidad.
12. **Proyecto.** - Conjunto ordenado de acciones y procesos que usando recursos preestablecidos logra resultados en un tiempo determinado
13. **Presupuesto por Resultados.** - Es una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles.
14. **Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región
15. **Población económica activa:** comprende a las personas, que durante el período de referencia estaban trabajando (ocupados) o buscando activamente un trabajo (desempleados).
16. **Usuario interno.** - es todo aquel proveedor, supervisor o empleado que colabora en la producción de un servicio o producto.
17. **Usuario externo.** - Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud.

PRODUCTO 01

PLAN DE CAPACITACIONES (PDP), DE ACCESO A RECURSOS VIRTUALES

**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL
CARMEN DE HUANCAYO**



CURSO
CONTROL DE TIEMPOS EN EL TELETRABAJO DE
MANEJO Y ACCESO A PLATAFORMAS VIRTUALES DEL
SECTOR SALUD

CURSO – VIRTUAL

HUANCAYO – PERU

2022

I. INTRODUCCION

La oficina de recursos humanos y la oficina de informática, en busca de fortalecer las competencias de los profesionales administrativos y unificar

criterios para lograr la transformación de las organizaciones públicas mediante el aprendizaje y la mejora permanente en respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios internos que constituyen una de las misiones, que busca inclusive sorprenderlos con cualidades y atributos impensados, para lo cual recurre a las diferentes herramientas de la gestión moderna, que permite con eficiencia y eficacia alcanzar los objetivos de calidad planteados, siendo esto último una actitud proactiva que debe nacer de la propia institución de salud.

En tal sentido, considerando que la Gestión de la Calidad consiste en aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal forma que se maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el tan ansiado equilibrio favorable para los usuarios de nuestros servicios de salud.

Por lo tanto, los enfoques de calidad actuales integran la garantía de la calidad, en la lógica de generar una cultura de Calidad que tenga vida en la organización, y para ello se requiere de personas (Trabajadores) que desplieguen competencias de liderazgo, direccionamiento y regulación del sistema de salud, basado en estándares de Calidad y sistemas de control y Mejora continua que permitan de manera permanente suministrar a los usuarios los servicios de salud con enfoque de Calidad y seguridad.

Las actividades que se trabajaran para la capacitación de los profesionales de administrativos basados en la educación continua: en el tema de **“Control de tiempos en el teletrabajo de Manejo y acceso a Plataformas Virtuales del sector Salud”**. Con el objetivo de fortalecer competencias en todos los profesionales administrativos que por presentar factores de riesgo realizaran trabajo remoto y con ello disminuir los riesgos laborales usuarios internos.

La exposición a pacientes con riesgo de tener COVID-19 puede resultar complicaciones que pueden llegar a hospitalizar y necesitar una cama UCI y en casos graves la muerte. Para poder capacidades se realizará una tele capacitación a los trabajadores en función de la actualización en

manejo de los equipos portátiles y programas virtuales como ofimática entre otros para el cumplimiento de metas para la institución a través del usuario interno que realiza trabajo remoto.

II. FINALIDAD

Promover en los trabajadores del Instituto de Regional de Enfermedades Neoplásica en temas de actualización en servicios virtuales para la adecuación de trabajo remoto.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Capacitar al profesional de la salud en el tema de **“Control de tiempos en el teletrabajo de Manejo y acceso a Plataformas Virtuales del sector Salud”**. del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- ✓ Sensibilizar en los trabajadores de la importancia de conocer los aplicativos virtuales para el acceso a plataformas virtuales.
- ✓ Estandarizar el uso correcto de las plataformas virtuales para el control de la producción.

IV. INDICADORES DE LOGROS

INDICADOR DE GESTION

- Profesionales de administrativos que cumplen trabajo remoto capacitados/ total de profesionales administrativos con trabajo remoto del HRDMI Carmen.
- Número de participantes que aprobaron el post test/total de participantes

Estándar: 85% de profesionales capacitados

V. **BASE LEGAL:**

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificaciones
- *Ley N° 27669, Ley del trabajo del enfermero*
- Ley N° 27815, Ley del código de ética de la función pública
- Decreto Legislativo N°1161, que aprueba la ley de organización y funciones del ministerio de Salud
- Norma Técnica de Salud N° 139-Minsa/DIGEPRES-V.02
- Norma Técnica de Salud N° 021- Minsa/DGSP-V.03

VI. **ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

El presente plan tiene como ámbito de aplicación a todo el personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen

Comité organizador

- Oficina de recursos humanos
- Informática
- Unidad de Gestión de la Calidad

Dirigido

Profesional administrativo que realizara trabajo remoto Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen

VII. **METODOLOGIA**

Por la coyuntura y el cumplimiento de lo dispuesto por el presidente, se realizará de forma virtual. Con un total de 18 horas Teórico-Práctico, con un proceso de enseñanza y aprendizaje teniendo en cuenta los criterios de:

- Competencia
- Logros de objetivos
- Participación
- Asistencia
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo

Se utilizará la metodología virtual sincrónico.

TEMA:

Control de tiempos en el teletrabajo de Manejo y acceso a Plataformas Virtuales del sector Salud.

PRE TEST: duración de 15 min

FORO:

Se debatirá aportes y sugerencia para su implementación y cumplimiento en su servicio. Será ordenado según el programa virtual que se aplique, para que no haya problemas en la comunicación de todos los participantes.

VIII. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Humanos

- Ingeniero informático

Materiales

- Equipo multimedia
- Laptop

9.1 Fecha y hora

- 22, 23 de mayo del 2022
Hora de 09:00 a.m. – 15:00 pm

IX. DIRIGIDO: A todo el personal administrativo del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas que se dividirá en dos grupos virtuales.

X. COSTO: Es gratuito para todo el personal del HRDMI CARMEN.

XI. LUGAR

Todo se Cursó taller se realizará por vía MEET / ZOOM con aplicación de otros aplicativos como socrative, formularios de Google.

Organizadores

Dr. Luis Orihuela Iazo	Director
Ing. Cerrón	Informático

	Jefe de la oficina de informática
	Jefe de la Unidad De Gestión De La Calidad
	Oficina de recursos humanos

X. TEMARIO: (Anexo N°01)

XI.- VALOR DE CREDITAJE:

1 crédito

PRODUCTO 02

PROTOSCOLOS DE ACTIVIDADES PARA EL MONITOREO DEL TRABAJADOR.



HOSPITAL RDMI "EL
CARMEN" HYD.

1. GRUPO OCUPACIONAL

DIRECTIVO ()
 PROFESIONAL ()
 TÉCNICO ()
 AUXILIAR ()

FICHA DE MONITOREO DE DESEMPEÑO LABORAL (TRS)

2. DEPENDENCIA:

3. SEMANA DE EVALUACIÓN: Delal.....del mes deAño.....

RECOMENDACIONES AL MONITOREADOR:

- Teniendo en cuenta la gran responsabilidad del que monitorea, es necesario LEER las instrucciones antes de llenar el formulario.
- No se deje influenciar por sentimientos de antipatía, simpatía ni por comentarios.
- Sea JUSTO y OBJETIVO.
- No se precipite, verifique con TRANQUILIDAD e IMPARCIALIDAD.
- Recuerde que Ud. está monitoreando el desempeño laboral en (TRS).

RUBRO 1.- DATOS GENERALES DEL MONITOREADO:

A. Paterno: _____ A. Materno: _____
 A. De Casada: _____ Nombres: _____
 Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____

Condición del Trabajador:

Nombrado () Destacado () Trabajo Remoto : ()
 Contratado 276 () Contratado 1057 () Trabajo Mixto : ()

Cargo que figura en su Boleta de Pago: _____
 Cargo Funcional que está realizando: _____

Tiempo de Servicio:

En administración Pública: _____ En la Institución: _____
 En el cargo actual: _____
 Tiempo que trabaja en el servicio actual: _____ año (s) _____ meses

RUBRO 2.- FACTORES EVALUATIVOS Y GRADOS VALORATIVOS

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS EN EL TRABAJO REMOTO RESPONSABLE DE PENSIONES - RRHH							
CANTIDADES DE TRABAJOS POR DIA (El trabajo debe ser realizado con eficacia y efectividad)	DESCRIPCION DE LABORES SEMANALES	L	M	M	J	V	Nivel de Avance %
ELABORAR DE 2 A 3 RESOLUCIONES DIARIAS EN EL PERIODO DE 6 HORAS.	2.19 CANTIDAD DE RESOLUCIONES EMITIDAS DIARIAS						
ELABORAR 2 A 3 CALCULOS DE CTS DIARIAS POR EL PERIODO DE 6 HORAS	2.20 CANTIDAD DE CALCULO DE CTS DEL PERSONAL CESANTE						
ELABORAR 4 A 5 INFORMES TECNICOS DIARIAS POR EL PERIODO DE 6 HORAS	2.20 CANTIDAD DE INFORMES EMITIDAS DIARIAS						
ELABORAR CUADROS DE REPORTES DEPENDIENDO LA MAGNITUD DURANTE 6 HORAS	2.21 REPORTES REALIZADOS AL GOBIERNO REGIONAL						
.....	2.22 Otras Labores						

Observaciones: Especifique si cumplió con lo asignado:						

NIVEL REMUNERATIVO: _____

PORCENTAJE TOTAL: _____

FIRMA Y SELLO DEL MONITOREADOR

RUBRO 3.-APRECIACIÓN DEL MONITOREADOR

<p>En relación con el cumplimiento de tareas asignadas, cree Ud. que el trabajador podría mejorarlos a través de cursos de capacitación SI () NO ()</p> <p>Especifique:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Especifique Ud. algunas recomendaciones y/o sugerencias al evaluado para mejorar su trabajo asignado:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Fecha: __/__/____</p> <p style="text-align: right;">_____ FIRMA Y SELLO DEL MONITOREADOR</p>

RUBRO 2.- FACTORES EVALUATIVOS Y GRADOS VALORATIVOS PARA LAS DIFERENTES OFICINAS ADMINISTRATIVAS.

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS EN EL TRABAJO REMOTO RESPONSABLE DE PRESUPUESTO – OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO							
CANTIDADES DE TRABAJOS POR DIA (El trabajo debe ser realizado con eficacia y efectividad)	DESCRIPCION DE LABORES SEMANALES	L	M	M	J	V	Nivel de Avance %
ELABORAR PROYECCION DE GASTOS TANTO MENSUALES CON PEAS D.S. 276 Y 1057 EN EL PERIODO DE 6 HORAS.	2.19 CANTIDAD DE CUADROS REPORTADOS DIARIAS						
ELABORAR CUADROS DE INFORMACION SOLICITADOS POR EL GORE JUNIN DE PRESUPUESTO POR EL PERIODO DE 6 HORAS	2.20 CANTIDAD DE REPORTES EMITIDOS						
ELABORAR 4 A 5 INFORMES TECNICOS DIARIAS POR EL PERIODO DE 6 HORAS	2.20 CANTIDAD DE INFORMES EMITIDAS DIARIAS						
ELABORAR CERTIFICACIONES PRESUPUESTALES DE ACUERDO A LO SOLICITADO POR LA OFICINA DE LOGISTICS Y RRHH DURANTE 6 HORAS	2.21 REPORTES REALIZADOS AL GOBIERNO REGIONAL						
.....	2.22 Otras Labores						
Observaciones:							
Especifique si cumplió con lo asignado:							

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS EN EL TRABAJO REMOTO RESPONSABLE DE TESORERIA – OFICINA DE ECONOMIA							
CANTIDADES DE TRABAJOS POR DIA (El trabajo debe ser realizado con eficacia y efectividad)	DESCRIPCION DE LABORES SEMANALES	L	M	M	J	V	Nivel de Avance %
EMISION DE CHEQUES DE TERCEROS DURANTE EL PERIODO DE 6 HORAS	2.19 CANTIDAD DE CHEQUES EMITIDOS DIARIAS						
ELABORAR REPORTES DE VIABILIDADES DE EXPEDIENTES DE COMPRAS DE BIENES POR PARTE DE LA OFICINA DE LOGISTICA POR EL PERIODO DE 6 HORAS	2.20 CANTIDAD DE REPORTES EMITIDOS						
REALIZAR DEPOSITOS DE INGRESOS MONETARIOS POR LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO RDR DE INGRESOS DE PACIENTES QUE NO CUENTAN CON SIS.	2.20 TIEMPO DE TRASLADO DEL HOSPITAL AL BANCO DE LA NACION.						
VERIFICACION DE ORDENES DE COMPRA DE BIENES DE SERVICIO ELABORADO EN LAS OFICINAS DE LOGISTICA POR EL PERIODO DE 6 HORAS	2.21 REPORTES VIABILIDADES						
.....	2.22 Otras Labores						
Observaciones:							
Especifique si cumplió con lo asignado:							

Cuadros a tomar en cuenta para validar el trabajo remoto según Resolución Ministerial N° 458-2020-MINSA, aprueban la “Directiva Administrativa que regula el trabajo remoto en salud (TRS) para el personal de la salud y administrativo del Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales”

INSTRUMENTO. MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE TRS

N°	DNI	Nombres y apellidos	Puesto laboral	Área de trabajo	Código de actividad	Actividad	Periodo
1	20305656	MPO	ASIST. ADM	Informática	...	Tele orientación síncrona	Setiembre
2	44589263	XPO	ASIST. ADM	Informática	...	Tele orientación síncrona/ programación citas virtuales	Setiembre
3	4125355	FOO	ABOGADO	Asesoría legal	...	Formular opiniones legales en las materias de su especialidad.	Setiembre
4	4650253	DZA	ADMINISTRADOR	OF. Recursos H.	Formular informes	Setiembre

INSTRUMENTO. MATRIZ DE REPORTE DE ASISTENCIA SEGÚN MODALIDAD DE TRABAJO. PERIODO DEL AL DEL MES DEL

N°	DNI	Apellidos y Nombres	Puesto Laboral	Area de Trabajo	Mes setiembre					Total de días del mes (*)						OBSERVACIONES		
					1	2	3	..		TR	TP	V	L	LGH	DM		DMC	Cantidad de días reportados (*)
					Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes									
1			Asist. Adm.	Informática	TR	TR	TR	20	0	0	0	0	0	0	20	Cumplió con tareas asignadas
2			Asist. Adm.	Informática	TR	TR	TR	18	0	0	0	0	0	0	18	cumplió con el 95 % de tareas asignadas
3			Abogado	Asesoría legal	TR	TR	TR	17	0	0	0	0	0	0	17	
4			Administrador	OF. Recursos H.	TR	TR	TR	18	0	0	0	0	0	0	18	
										73	0	0	0	0	0	0	73	

INSTRUMENTO. MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL TRS

N°	DNI	Nombres y apellidos del personal	Puesto laboral	Área de trabajo	Código (solo personal personal de salud)	Actividad	Fecha de reporte	Comentario
1			ASIST. ADM	Informática	...	Tele orientación síncrona	30 de agosto	Las 100 tele orientaciones fueron atendidas en la fecha programada.
2			ASIST. ADM	Informática	...	Tele orientación síncrona/ programación citas virtuales	30 de agosto	Las 100 tele orientaciones fueron atendidas en la fecha programada. / se programaron 120 citas telefónicas

3			ABOGADO	Asesoría legal	...	Formular opiniones legales en las materias de su especialidad.	30 de agosto	Las 5 opiniones legales fueron formuladas en la fecha programada.
4			ADMINISTRADOR	OF. Recursos H.	...	Formular informes	30 de agosto	Se solicitó la atención de 8 opiniones de MAPROS en la fecha programada; a la fecha de reporte, cumplió con 6 opinión Técnica

PRODUCTO 02

**PLAN DE ACCESIBILIDAD
TECNOLÓGICA PARA EL
TRABAJO REMOTO CON
LÍNEAS DE INTERNET Y
EQUIPAMIENTO EN HOGARES
PARA EL TRABAJO EFICIENTE
Y OPORTUNO.**

TERMINOS DE REFERENCIAS

TERMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS PARA CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, RED INALAMBRICA Y EQUIPOS DE APOYO PARA TRABAJO EN CASA

(Según modelo oficial de Oficina de Logística del Hospital “El Carmen” de Huancayo).

AUTORIZACIÓN:

El comité de compras y adquisición por el requerimiento de las unidades de salud sexual y reproductividad en coordinación con la estrategia materno infantil del hospital el Carmen, autoriza la adquisición de equipos, con destino a los usuarios internos que realicen trabajo remoto en calidad de préstamo.

ASPECTOS GENERALES:

El Hospital el Carmen invita a presentar propuestas para la adquisición de Treinta (30) Computadores de Escritorio, Red Inalámbrica y demás equipos de apoyo para dotar de herramientas al personal que realiza trabajo remoto El proyecto de Términos de Referencia estuvo publicado en la presente página web a partir del -----, inclusive hasta culminar todo el proceso de contratación, para que durante ese lapso las personas interesadas realizaran las observaciones que consideraran pertinentes. Dichas observaciones debían ser formuladas hasta esa fecha mediante escrito entregado en la sub director de la entidad.

Durante el término mencionado no se recibieron observaciones al Proyecto de Términos de Referencia, por tal motivo estos siguen presentándose con las condiciones inicialmente establecidas en el proyecto.

1. OBJETO:

El objeto de la presente contratación es seleccionar en igualdad de oportunidades a quien ofrezca **las mejores condiciones técnicas y**

económicas para contratar la adquisición de Treinta (30) Computadores de Escritorio, Red Inalámbrica y demás equipos de apoyo para dotar al personal de trabajo remoto para que cumpla sus actividades

2. PARTICIPANTES:

Podrán participar como proveedores, toda persona natural o jurídica que como tal se encuentren legalmente habilitada para la venta de Equipos de Cómputo, **previa inscripción personal que se realizará el día** hasta las 8:30 a.m, en la ventanilla de mesa de partes del hospital El Carmen de Huancayo.

Igualmente podrán participar los consorcios o uniones temporales, para cuyo caso y en cumplimiento al artículo 7 de la Ley 80 de 1993, el oferente deberá indicar en el documento de información si la propuesta se formula a título de consorcio o unión temporal, para lo cual deberá cumplir con lo siguiente:

CONSORCIO O UNION TEMPORAL: Se admitirá la participación de consorcios y uniones temporales cuyos integrantes deberán cumplir las condiciones señaladas en la Ley, condiciones específicas que deberá indicar en su oferta. Para efecto, aportarán el documento mediante el cual conforman el consorcio o unión temporal.

Las personas o firmas que integran el consorcio o unión temporal, deberán acreditar los requerimientos exigidos, ya sea por parte de una empresa o por personas naturales que constituyan la unión temporal o consorcio, en cuanto a experiencia o estados financieros, es decir, que cada uno de los integrantes debe cumplir con las exigencias financieras, técnicas. Los requisitos jurídicos exigidos deben ser cumplidos por las partes integrantes del consorcio o la unión temporal sin ninguna excepción. El incumplimiento de este requisito será causal de rechazo de la propuesta. A su vez, designarán el representante legal del consorcio o unión temporal, acompañado del poder que lo constituye como

tal con la firma autorizada de cada una de las partes. La oferta deberá ser presentada y firmada por el representante legal designado para tal efecto.

El consorcio o unión temporal deberá tener una duración igual a la del contrato y un (1) año más.

3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE:

Al presente proceso contractual le es aplicable lo establecido en el Estatuto Contractual de estado, el cual podrá consultarse en la página Web del hospital.

3. DESCRIPCION DE LOS ELEMENTOS POR CONTRATAR:

CARACTERISTICAS MINIMAS	CANTIDAD
Procesador doble núcleo 2.0 (800 MHz), Sistema Operativo Windows Vista o Windows XP Pro, Memoria 2 GB DDR2 Non – ECC SDRAM, 800 MHz, (2 DIMM), Disco Duro: 80 GB SATA, Unidad de CD/DVD: 48x32 CDRW/DVD Combo, tarjeta de video integrada, Monitor: 15 Pulgadas, Flat Panel, Analog, tarjeta inalámbrica.	30

Red Inalámbrica

Router Office Connect Gíreles 108 MBPS 11G de 2 antennas	2
Tarjeta de red PCI WIFI Serie 801.11Q 54 MBPS.	30
Gabinete de 7 RMS/PARED	1
Multitoma eléctrica de montaje RACK	1
Bandeja montaje RACK	1

Equipos de apoyo

Video Beam 2200 lumens ANSI o superior, tecnología 3 LCD y resolución XGA, contraste 400:1, cuatro conectores de entrada, corrección trapezoidal de 30 grados o superior, audio de 7 w.	1
--	----------

Portátil Corporativo procesador Intel core 2 duo T 6570 de 2.1 Ghz, 2 MB L2 cache, 667Mhz, FSB Pantalla 13.3" LED, Memoria 2GB DDR3 1333 (1 DIMM), Disco duro 320 GB, Tarjeta de video Mobile Intel Graphics media accelerator 4500MHD graphics, cámara y micrófono,bluetooth 2.1, sistema operativo vista business (CD XP PRO), Modem 56K con interfaz RJ – 11, RED 10/100/1000, Lector óptico DVD±RW, CD de lectura y escritura, batería 4 cell duración 3.5 horas.	1
--	----------

Red Inalámbrica

Router Office Connect Gíreles 108 MBPS 11G de 2 antenas	2
Tarjeta de red PCI WIFI Serie 801.11Q 54 MBPS.	30
Gabinete de 7 RMS/PARED	1
Multitoma eléctrica de montaje RACK	1
Bandeja montaje RACK	1

PRODUCTO 4

PLAN DE IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL TRABAJADOR QUE REALIZA TRABAJO REMOTO SIN PERJUDICAR SU ESTABILIDAD PSICOLÓGICA POR LA PRESIÓN DE TRABAJO.

FICHA DE EVALUACION DE SALUD OCUPACIONAL

